

**TRIBUNAL SUPERIOR
DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA
SALA LABORAL**

Magistrado: **JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA**
Proceso: **Ordinario**
Radicación No. **25290-31-03-002-2018-00402-01**
Demandante: **EDGARD CAMILO PULIDO ACOSTA**
Demandados: **BANCOLOMBIA S.A.**

En Bogotá D.C. a los **09 DIAS DEL MES DE ABRIL DE 2021**, la Sala de decisión Laboral que integramos **MARTHA RUTH OSPINA GAITAN, EDUIN DE LA ROSA QUESSEP**, y quien la preside como ponente **JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA**, procedemos a proferir la presente sentencia escrita de conformidad con lo preceptuado en el artículo 15 del Decreto Legislativo 806 del 4 de junio de 2020 expedido por el Gobierno Nacional. Se decide el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante contra la sentencia proferida el 15 de septiembre de 2020 por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá.

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

EDGARD CAMILO PULIDO ACOSTA demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, para que previo el trámite del proceso ordinario laboral de primera instancia se declare que entre las partes existió contrato de trabajo entre el 1 de febrero de 2010 hasta el 18 de abril de 2018; que terminó de manera ilegal y sin justa causa. En consecuencia, solicita que se condene a la demandada a reintegrarlo en las mismas o mejores condiciones laborales que las que venía desempeñando, al pago de salarios, prestaciones sociales, cotizaciones a seguridad social desde el 18 de abril de 2018 hasta la fecha del reintegro. De manera subsidiaria solicita la indemnización por despido, indemnización moratoria, y costas del proceso.

Como fundamento de las peticiones expuso que el 28 de enero de 2010 suscribió contrato de trabajo con **BANCOLOMBIA S.A.** a partir del 1 de febrero de 2010, para prestar servicios personales como cajero con jornada parcial de 24 horas

semanales y salario de \$567.385, en la misma fecha suscribió cláusula adicional en la cual las partes de mutuo acuerdo resolvían convertir transitoriamente la jornada de trabajo a tiempo completo por concepto de inducción y se pactó el pago de un salario de \$1.134.770 entre el 1 y el 19 de febrero de 2010. Durante la vigencia del contrato de trabajo suscribió cláusulas para el cambio de jornada laboral y salario que para la fecha de 48 horas semanales y salario de \$1.847.025. Que para dar por terminado el contrato de trabajo la demandada invocó en primer lugar por haber realizado una transacción de manera equivocada pues el cliente solicitó que fuera en dólares y la realizó en pesos, situación que no se demostró; que el 3 de abril recibió consignación por \$5.000.000 y de manera errada la procesó por \$5.000, lo que obedeció a un error operativo, y que el 9 de abril de 2018 en una revisión diaria por parte de la directora de servicios se encontró la devolución de un cheque de gerencia del Bando de la República por \$207.217.786 por causal imputable al banco y que al revisar la información identificó que él fue la persona que atendió la solicitud y no registró el sello de certificación en el cheque, agrega que las presuntas faltas que dieron origen a la terminación del contrato ocurrieron días diferentes, con diferentes personas, motivos y funciones totalmente distintas, que además había manifestado verbalmente el acoso laboral del cual era víctima por parte del gerente de la sucursal, que hasta el 17 de abril de 2018 la demandada no había iniciado el trámite para investigar el acoso laboral, que en esa misma fecha rindió explicaciones y al día siguiente la sociedad empleadora decidió terminar el contrato de trabajo, que de acuerdo con el artículo 26 numeral. 3.2 inciso sexto de la convención colectiva de trabajo, la terminación del contrato no puede producir ningún efecto por haber pretermitido la demandada el trámite del procedimiento disciplinario.

La demanda fue presentada el 25 de octubre de 2018 (fl. 132), admitida el 21 de enero de 2019 (fl. 133), notificado el auto admisorio a la demandada, ésta presentó escrito de contestación en el cual aceptó los hechos relacionados con la relación laboral y negó los restantes. Se opuso a las pretensiones con fundamento en que despido de que fue objeto el demandante obedeció a una justa causa. Propuso las excepciones de justa causa para terminar el contrato de trabajo,

inexistencia de un procedimiento para terminar los contratos de trabajo, cobro de lo no debido, pago, buena fe, compensación y prescripción (fls. 226–248).

II. SENTENCIA DEL JUZGADO

El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá, mediante sentencia de 15 de septiembre de 2020, absolvió a la demandada de todas las peticiones formuladas por el actor. (audio y archivo AUD. ART. 80. CPL 2018-402).

III. RECURSO DE APELACIÓN

La apoderada del demandante interpuso recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia y para sustentarlo afirmó:

“Interpongo el recurso de apelación contra la decisión que se acaba de proferir en el sentido de solicitar de que la misma sea revocada y en su lugar se acojan las pretensiones de la parte demandante. Esta solicitud la realizo con fundamento y con el respeto que me caracteriza su señoría en que no comparto los argumentos expuestos para determinar que la terminación del contrato suscrito y del que se reconoce en su numeral primero la sentencia haya terminado por una justa causa comprobada pues si bien es cierto la misma parte demandante en la misma facticidad que se sustentan las pretensiones de la demanda se expone la ocurrencia de los hechos que dieron lugar a la terminación del contrato en ella también se manifiesta que el banco no agotó el procedimiento adecuado, estamos hablando del artículo 26 de la convención colectiva que aunque el despacho manifiesta no tenerla en cuenta se ha hecho referencia al mismo, habla e indica que se debe orientar la terminación del contrato después de haberse agotado un debido proceso y este debido proceso para qué sería, pues precisamente para demostrar esas justas causas para dar por terminado el contrato y pues lo que se puede demostrar con todo el material probatorio que se allegó hoy a esta audiencia es que simplemente se llamó al trabajador, se le expusieron las quejas que dieron lugar, como las omisiones en las que presuntamente él había incurrido y se le escuchó sus explicaciones, pero técnicamente o en aras de ese precepto del artículo 29 de la Constitución Nacional (sic) que habla de un debido proceso, principio fundamental, no se le indicó, no se le informó cuál era la conducta que él podía adoptar, qué podía hacer para él defenderse o para él argumentar por qué razón había incurrido sí o no en esas omisiones, es más, esas omisiones no fueron demostradas específicamente en uno de los casos, por ejemplo, que yo lo expuse en los alegatos de conclusión, yo le decía no se demostró por parte del banco que efectivamente la cliente hubiera solicitado una transacción en dólares y que él hubiera omitido esa petición y la hubiera realizado en pesos, eso no se demostró porque simplemente se quedó con la queja, pero nadie fue a corroborar que efectivamente, no se buscaron los medios, las cámaras, cualquier medio que demostrara que esa queja tenía fundamento y que de verdad él había incurrido en esa omisión. Con respecto a lo del cheque el expuso sus explicaciones, él dijo sí me equivoqué vi camuflado el sello en la firma del girador y no coloqué, omití colocar el sello y en el caso de los \$5.000 él dice sí yo me equivoqué coloqué una suma distinta pero aquí lo relevante es que el mismo artículo 62 del CST al que hacen referencia la terminación del contrato y al que se hace referencia por su señoría el día de hoy, en su numeral 9 dice el deficiente rendimiento en el trabajo en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en las labores análogas cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del patrón, considero yo que aquí en todas las prácticas de las pruebas en todo lo que nos hemos referido, hemos dicho que de pronto hubo un deficiente rendimiento en el trabajador y que ese deficiente rendimiento no debió dar lugar a la terminación del contrato de trabajo que llevaba 8 años, una persona que llevaba 8 años trabajando al servicio de la entidad y una persona que incluso había tenido reconocimientos por su buena labor en ciertas épocas, entonces yo considero que no hubo ese análisis después que se le escuchó y que efectivamente él reconoció en esa reunión, él reconoció que había incurrido en esas omisiones pero no hubo como esa valoración adecuada para determinar que esas omisiones le causaron tal perjuicio o que él actuado con tanto intención de dañarle al banco que le pudiera llegar a la terminación del contrato, entonces yo considero que con ese proceso, en ese escucharlo como lo decía la abogada de la parte de Bancolombia que se trataba simplemente de escucharlo y yo creo que el debido proceso a nivel de principio constitucional no es simplemente escuchar a una persona es indicarle, es informarle a qué se está sometiendo, qué puede hacer esa persona para controvertir esas endiligaciones o esas faltas que se le están presentando, qué pruebas puede allegar y ahí si cuando ya esta persona tiene conocimiento de ese debido proceso, entonces se le escuche y como tal se le juzgue o esa decisión culmine al decir se comprobó, se demostró esa justa causa para dar por terminado, entonces yo no tengo objeción en que se estipule que sí, efectivamente el señor incurrió en esas omisiones, pero hay que escuchar o hay que saber qué fue lo que pasó, por qué esa persona incurrió en esas omisiones, llamemos a ver si efectivamente la señora que presentó esta queja si lo hizo así o simplemente como la transacción no quedó bien entonces le argumentamos la responsabilidad al trabajador que sería lo más sencillo, entonces yo por eso insisto en que no es que no hayan ocurrido los hechos porque efectivamente sí ocurrieron esos hechos que se presentaron las quejas como tal, si la situación es que el banco a través de sus funcionarios y sobre todo a través del testigo que estuvo

acá presente el entrevistador debió valerse de un procedimiento si quiera sumario en el que se le diera al trabajador la posibilidad de ejercer ese derecho de defensa y contradicción que estimo yo a juicio de todo lo que se ha ventilado en este proceso no se dio, es más, el mismo investigador cuando yo le pregunto que si él le indicó que si el señor Camilo contaba con algún medio de prueba o algún medio de defensa él dijo que no que no se le dijo, que no se le expuso, entonces, a dónde está el debido proceso, porque es que imagínese que en un proceso penal estuvieramos nosotros imputando un delito y la persona no tuviera esa oportunidad de ejercer ese derecho de defensa y contradicción, que lo repito es un postulado constitucional que debe abrigar a todas las actuaciones y más a una actuación de índole laboral, entonces es con fundamento en eso en lo que yo solicito y en los que yo considero que no se está valorando la situación específica de este procedimiento de esta demanda y que yo considero que el banco no ha demostrado que esas situaciones tuvieran responsabilidad a tal punto de lograr que se terminara el contrato laboral que tenía el señor Camilo por 8 años con la entidad a quien le había servido, le había prestado sus servicios, a quien había atendido y que de todas maneras en ningún momento se logró demostrar que él no estuviera obedeciendo las instrucciones o que estuviera realizando situaciones para generarle un caos al banco, es una omisión humana que la puede presentar y que se evidencia en cualquier actividad bancaria, entonces es con fundamento en ello que yo si solicito al Honorable Tribunal reponer para revocar la decisión y aceptar el hecho de que la terminación del contrato con el señor Camilo Pulido no se dio por una justa causa, se dio por unas quejas que se formularon y las cuales no fueron debidamente comprobadas, ni esa comprobación se hizo agotando un debido proceso al que según el artículo 26 de la convención colectiva que cobijaba al señor Camilo estaba él sometido, él estaba abrigado por eso y reitero esa persona que presuntamente lo acompañó del sindicato, esa persona seguramente no le dio el apoyo, porque si hubiese sido de verdad un apoyo técnico y profesional le hubiese indicado que él tenía derecho a conocer por lo menos cuáles eran esos medios con los que él contaba para ejercer su derecho de defensa y contradicción y con fundamento en eso en considerar que no se le respeto ese debido proceso y que no tuvo esa garantía de ese derecho de defensa y contradicción es que yo expongo y le reitero la petición de que se declare que la terminación de ese contrato de trabajo fue sin justa causa comprobada. Con fundamento en ello me reitero tanto en los hechos en las pretensiones de la demanda y solicito al Honorable Tribunal reponer para revocar la decisión adoptada y en su lugar acoger las pretensiones de la demanda. Muchas gracias su señoría.”

IV. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

En el término concedido en segunda instancia para alegar, la apoderada del demandante presentó escrito, en el que manifestó:

“Como el Honorable Magistrado lo podrá evidenciar al momento de escuchar las consideraciones emitidas con fecha 15 de septiembre de 2020 por el Juez Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá al emitir el fallo objeto de la apelación, las mismas obedecen a que el a-quo estima que por el hecho de que el trabajador fue escuchado con respecto a las quejas que presuntamente dieron lugar a la terminación del contrato de trabajo, esta circunstancia lo conllevó a determinar que al trabajador se le respetó el debido proceso porque fue escuchado antes de que se produjera la terminación del vínculo laboral, de igual manera consideró que como la terminación del contrato no es una sanción, la sociedad demandada no estaba obligada a agotar el procedimiento disciplinario establecido en el artículo 26 de la Convención colectiva, en síntesis, fueron estos los fundamentos para acoger la pretensión primera de la demanda y negar las pretensiones 2, 2.1, 3, 3.1 y 4 de la misma. La suscrita a través de estos alegatos manifiesta que reitera los fundamentos y razones de derecho expuestos en el libelo genitor en su respectivo acápite, pues considera que al trabajador se le vulneró su derecho de defensa y contradicción en el procedimiento agotado de manera previa por la sociedad demandada y al que denominaron “Acta de explicaciones” (Debido proceso – Artículo 26 Convención Colectiva de Trabajo 2017- 2020), pues desde el inicio debió comunicársele de forma precisa y clara al trabajador que se estaba sometiendo a un proceso disciplinario que podría culminar con la terminación del contrato de trabajo, que este proceso se había iniciado con fundamento en la falta disciplinaria que se le comunica solo al momento de adoptar la decisión de terminación del contrato de trabajo (18 de abril de 2018), que el trabajador disponía del tiempo establecido en el artículo 26 de la Convención Colectiva para contestar el pliego de cargos que debió formular la sociedad demandada y cuando se adoptó la decisión debió comunicársele que dicha decisión era susceptible de los recursos a los que hace referencia el numeral 3 del artículo 26 de la convención colectiva, pues aunque se haya argumentado que la terminación del contrato no es una sanción, argumento que comparte la suscrita, cuando se llamó al trabajador el día 17 de abril de 2018, se le indicó que se trataba de un acta de explicaciones con fundamento en el artículo 26 de la Convención Colectiva; es decir que, se inició un proceso disciplinario que debió llevarse a cabo con las formalidades propias establecidas en el pacto colectivo. Ahora bien, considera la suscrita que no se agotó el debido proceso, ni se respetó el procedimiento disciplinario porque para adoptar la decisión de terminar el vínculo laboral, la sociedad demandada hizo referencia a circunstancias o hechos presentados en épocas anteriores, como lo es la ocurrida el día 12 de marzo de 2018, circunstancia esta que, insisto, no fue corroborada ni demostrada pues el banco se quedó con la queja del cliente sin utilizar los otros medios a su alcance que le permitieran corroborar la omisión por parte del trabajador. De igual manera se valió de un hecho ocurrido el día 03 de abril de 2018 y finalmente hizo alusión a la presunta omisión ocurrida el día 09 de abril de ese mismo año, así las cosas con la decisión de la entidad bancaria de acumular varios hechos que ya habían sido conocidos por la sociedad demandada para dar por terminado el contrato con el trabajador, no solo se vulneró el principio de la inmediatez que debe abrigar la actuación del empleador, sino que se produjo una decisión con total violación al debido proceso, pues la misma debió llevarse a cabo con fundamento en los hechos conocidos por el empleador el día 09 de abril de 2018, toda vez que se presume que las faltas anteriores, por no haber sido sancionadas de manera inmediata se entienden subsanadas o indultadas, aunado a que el artículo 26 de la convención colectiva en su numeral 1 Inciso 3 contempla la prohibición de iniciar proceso disciplinario después de transcurrido el término de 60 días desde que el banco tuvo conocimiento de los hechos. Colofón de lo anterior, la suscrita insiste en los argumentos expuestos al momento de solicitar el recurso de apelación y aclara que lo peticionado obedece a un recurso de alzada en el que se le solicita al Honorable Magistrado, se revoque la sentencia de primera instancia en

lo atinente a negar o rechazar las pretensiones 2, 2.1, 3, 3.1 y 4 del libelo genitor y con fundamento en esta petición insiste en que la decisión adoptada por la sociedad demandada no es proporcional a las presuntas omisiones en las que incurrió el trabajador, pues con las quejas que presuntamente dieron lugar a la apertura del proceso disciplinario, no se puso en peligro la seguridad de las personas, de los bienes del banco o de los bienes de terceros como lo afirma la sociedad demandada, afirmación que hago toda vez que en ninguna de las transacciones a las que se hace referencia en el acta de explicaciones, el trabajador actuó con dolo o con intención de dañar a las personas o a los bienes del banco, pues en la reclamación del 12 de marzo de 2018 simplemente hubo una confusión en la denominación de la moneda, pero esta situación fue resuelta satisfactoriamente para los intereses del cliente y del banco; en el hecho ocurrido el día 03 de abril de 2018 la omisión fue corregida de manera satisfactoria para el cliente y para el banco como quiera que al hacer el arqueo de caja se demostró que el dinero faltante en la transacción se encontraba en custodia del banco y que el trabajador no se había percatado de esta situación; en el hecho ocurrido el día 09 de abril de 2018 esta circunstancia fue subsanada favorablemente para el banco cuando se observó la omisión por parte del trabajador y en ningún momento se determinó pérdida de dinero para el banco; es decir, que no es cierta la justa causa que alega el banco para concluir que las omisiones en las que incurrió el trabajador dieran lugar a la terminación del contrato; contrato este que llevaba una ejecución de más de ocho (8) años, en los que el trabajador incluso había sido premiado por su buena gestión. Lo expuesto en estos argumentos logró ser demostrado con las pruebas documentales y testimoniales aportadas en el proceso, pues aunque se dijo que la convención no había sido allegada en legal forma, la misma fue aceptada por el a-quo al momento de argumentar sus decisiones y con respecto a la prueba testimonial, fueron los mismos empleados del banco quienes expusieron las falencias del trámite disciplinario, los reconocimientos de los que había sido beneficiario el trabajador y las circunstancias en las que se habían presentado los hechos que presuntamente habían dado lugar a la terminación del contrato. PETITUM Con fundamento en lo anteriormente expuesto de manera muy respetuosa insisto en las pretensiones de la demanda, en los argumentos esbozados en el recurso de apelación y en que se tengan en cuenta las presentes alegaciones, para que su Honorable Despacho a tan digno cargo, REVOQUE la decisión de primera instancia y en su lugar acoja las pretensiones enunciadas en los numerales 2, 2.1, 3, 3.1 y 4 del libelo genitor.”

Por su parte el apoderado de la demandada presentó escrito de alegatos solicitando se confirme la decisión de primera instancia, petición que sustentó afirmando:

“El contrato de trabajo fue terminado por el empleador, por una justa causa, tal y como se expuso en la carta de terminación, respecto de la falta en la cual incurre el trabajador solicito se tenga en cuenta entre otras la sentencia 40114, 27 de febrero de 2103. Y 34.253 del 5 de mayo de 2009. Nótese que el actor, pretende restar relevancia a la falta argumentando que se trató de simples errores, como de hecho los admite en el acta de explicaciones previo a la terminación del contrato, además confiesa con impudicia que es verdad que incluso previo al despido había sido sancionado disciplinariamente, por eventualidades distintas, pero que se trataba de simples errores que denomino “operativos” que no le causaron ningún perjuicio al banco, porque en su sentir eso se corregía satisfactoriamente reversado las operaciones, omitiendo que su cargo era de cajero, y que unos de los pilares esenciales de las entidades bancarias son las operaciones en caja, y justamente la reputación de la entidad se lesionada cuando funcionarios como el actor consideran insignificante la imagen de la entidad que reflejan frente a los usuarios y clientes bajo justificaciones incoherentes que en todo caso los clientes son responsables de los errores por no verificar como el cajero ejecutara de forma correcta las operación y/o transacción bancaria. En la cláusula 13 del contrato de trabajo, las partes acordaron que la relación laboral, estaba sujeta a la legislación laboral y las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo del BANCO, el cual el actor declaró conocer y aceptar en todas sus partes, en constancia de lo anterior no solo firmo el contrato de trabajo, sino además suscribió la constancia visible a folio 8, acta en la cual manifestó “Hago constar que he recibido de BANCOLOMBIA la siguiente documentación: Reglamento Interno de Trabajo Código de Ética ... Me comprometo a leer y aplicar cuidadosamente los mencionados documentos, los cuales se encuentran disponibles bien sea de manera física o electrónica”, el reglamento interno de trabajo en el capitulo XVIII, (folio 90 Vuelto), consagra el procedimiento para superar las conductas de acoso laboral, según lo consagrado la ley 1010 de 2006, por lo cual se conformó el comité de convivencia y se estableció el procedimiento a seguir, indicando que “Cualquier trabajador podrá, verbalmente o por escrito, presentar quejas por acoso laboral ante el Coordinador del Comité. Junto con la queja el trabajador aportará, en caso de tener en su poder, las pruebas de acoso laboral que pretenda hacer valer”. Era tal la decidía, despreocupación y falta de compromiso del actor con sus obligaciones e instrucciones impartidas por la entidad, que no obstante, comprometerse a leer y aplicar cuidadosamente las políticas e incluso el reglamento interno de la entidad, al rendir explicaciones y preguntársele que si conocía ese documento con toda impudicia señala que no todo, como si se tratara de un compromiso y documento superficial. Es así como el 12 de marzo de 2018, como de hecho se admite en el hecho 7 de la demanda se recibe un reclamo por parte de una cliente respecto de una transacción realizada el 2 de marzo de 2018, en la cual solicitó en tres oportunidades al demandante que el pago debía efectuarse en dólares; pero la proceso en pesos, y su explicación con apatía fue que posiblemente la señora “de pronto no fue clara”, el 3 de abril de 2018 recibió una consignación de \$5.000.000; pero la proceso por 5.000 pesos y su explicación fue que no se fijó al realizar el proceso; pero en todo caso indica que eso era un descuido del cliente que no verificó que él como cajero hubiera realizado bien la transacción bancaria, el 6 de abril de 2018 no certificó un cheque por valor de 207.217.786, y su excusa es que el sello si estaba pero camuflado, incluso admite que la gerente había hablado con el de los errores que venía cometiendo; pero que se sentía estigmatizado por sus compañeros y que la posible solución era que le dieran un traslado, una vez se verifica la información respectiva, sus justificación carecía de soporte, pues no había presentado quejas de acoso o circunstancia similar ante el comité de convivencia, que explicara su conducta descuidada para con la entidad, y la imagen que reflejaba sus constantes descuidos frente a los clientes. En la demanda ratifica que el Banco no recibió un perjuicio, por lo cual como coloquialmente se dice, se debe derivar un borrón y cuenta nueva, y que la entidad continuara sometiéndose a sus descuidos; sin embargo, para que se configure la falta imputada en la carta de terminación, no se requiere causar un perjuicio al empleador; como de hecho lo tiene dicho la C.S.J SL en múltiples decisiones una de ellas la S- 68071 del 24-jul-19; pero en gracia de discusión se reitera si estaba presentando un daño para la imagen reputacional de la entidad, pues los clientes o usuarios confían en que sus

operaciones ante el banco se realicen de la forma eficaz y veraz, por tal motivo la entidad implementa procedimientos y protocolos que deben ser acatados por los funcionarios, y justamente para en el caso del actor, no se trataba de simples errores operativos, si no un incumplimiento reiterado sin una justificación válida y en diferentes operaciones bancarias, y la buena fe no puede ser un criterio utilizado para efectos justificar el incumplimiento, pues lo significativo dice la Jurisprudencia de vieja data es que efectivamente este demostrada la falta, que se repite se admite en este caso; pero su justificación no es atendible. Previo a tomar la decisión de terminar el contrato de trabajo, a Edgar Camilo Pulido Acosta se le brindó la oportunidad de ofrecer explicaciones respecto de los hechos que motivaron la decisión de dar por terminado el contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa. En sentencia T014 de 2018, al estudiar un caso justamente de un trabajador de Bancolombia, de similares contornos facticos, la corte constitucional indicó que para terminar el contrato de trabajo se debe , “indicar los motivos por los cuales termina el contrato de trabajo” Dicha obligación tiene dos propósitos (i) garantizarle al trabajador la oportunidad de defenderse de las imputaciones que se le hacen; e (ii) impedir que se despidan sin justa causa a los trabajadores, y que se alegue un motivo a posteriori”, lo cual fue cumplido por parte de Bancolombia, además conforme está acreditado en el contrato de trabajo y el reglamento interno de trabajo, las partes calificaron como falta grave y que daría lugar a la terminación del contrato de trabajo entre otras, desatender procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por el BANCO. Respecto del argumento, de la falta de aplicación de un procedimiento disciplinario previo a la terminación del contrato de trabajo, en “...asuntos de similares características a los que son objeto de controversia, la Corte ha precisado con insistencia que el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y, en consecuencia, aquel no tiene que estar sujeto a un trámite previo, salvo que tal exigencia se hubiera pactado en el contrato de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral, situación que no es la acontecida en el sub judice. Para el efecto pueden consultarse, entre otras, las sentencias del 22 de abril y 13 de marzo de 2008, radicaciones 30612 y 32422, ...” (sentencia CSJ SL 15 feb. 2011, rad. 39394, reiterada en sentencia con radicación 38381 del 18 de junio de 2014). En el caso bajo estudio, no se tiene consagrado que el procedimiento disciplinario se extiende para terminar en el contrato de trabajo, sobre el tema la convención colectiva 2017-2020, en el artículo 26 señala que “Partiendo del principio constitucional del debido proceso y la presunción de inocencia, el empleado amparado por la convención colectiva de trabajo, inmerso en una presunta justa causa despido, deberá ser oído antes de la aplicación de la decisión, asesorado, si lo considera conveniente por dos representantes del sindicato al que este afiliado, de los sindicatos titulares de esta convención”, lo cual fue acatado por parte de Bancolombia S.A., como esta probado incluso admitido por la parte actora que allega el acta que se dejó en constancia de tal acto.”

IV. CONSIDERACIONES

De conformidad con la obligación legal de sustentar el recurso de apelación, en armonía con el principio de consonancia previsto en el artículo 66 A del CPTSS, la Sala procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante, teniendo en cuenta los puntos objeto de inconformidad pues carece de competencia para pronunciarse sobre aspectos diferentes a los planteados en el momento en que se sustentó la apelación.

Así las cosas, con base en lo expuesto en el momento de sustentar el recurso de apelación la controversia en esta instancia resulta de determinar si la demandada demostró los motivos invocados para terminar el contrato con justa causa.

No fue motivo de reparo que el demandante prestó servicios mediante contrato de trabajo, desde el 1 de febrero de 2010 hasta el 18 de abril de 2018, desempeñó el cargo de CAJERO y devengó la suma de \$1.847.025, lo que se corrobora con la certificación laboral expedida por el empleador, el contrato de trabajo y la liquidación final de prestaciones sociales (fls. 3 – 6, 19, 21 y 144).

Sobre la terminación del contrato de trabajo, se observa que la parte demandante afirma que el despido del cual fue objeto es ilegal e injusto, toda vez que las causas invocadas no fueron demostradas, se trata de errores operativos que no causaron daño al empleador y que no se tuvo en cuenta el debido proceso en el trámite disciplinario que se llevó a cabo para establecer las faltas cometidas por el trabajador.

Ahora bien, debe recordarse que cuando se alega el despido sin justa causa y la consecuente indemnización de perjuicios contenida en el artículo 64 del CST, a la parte demandante le basta demostrar que la terminación fue por voluntad del empleador, y, al empleador le corresponde probar que la terminación tuvo origen en las justas causas establecidas en la Ley. Al respecto en sentencia SL592-2014 la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia precisó sobre este punto:

“En principio, a cada parte le corresponde demostrar las afirmaciones o las negaciones que hace como fundamento de sus pretensiones o excepciones. Así lo preceptúa el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, Por supuesto, hay normas de derecho que excepcionalmente exoneran a las partes de acreditar hechos o negaciones, como es el caso de las presunciones y las negaciones indefinidas, para solo traer dos ejemplos. En el campo laboral, en forma por demás reiterada, esta Sala de Casación tiene adoctrinado que, en materia de despidos, sobre el trabajador gravita la carga de demostrar que la terminación del contrato fue a instancia del empleador, y a éste, si es que anhela el éxito de su excepción, le corresponde demostrar que el despido se basó en las causas esgrimidas en el documento con el que comunicó su decisión...”

En el documento mediante el cual el empleador comunicó la decisión de terminar el contrato de trabajo (fls. 17-18 y 157-159), se relata lo siguiente:

“Le informamos que Bancolombia S.A. ha decidido dar por terminado en forma unilateral y con justa causa, a partir de la fecha, el contrato suscrito con Usted, con fundamento en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el artículo 7 del Decreto L. 2351 de 1965, literal a) numeral 6) en concordancia este último con el artículo 58 numeral 1) del Código Sustantivo del Trabajo; y con los Artículos 55 literales e), h), i), 60 numeral 1) y 10), 67 literales c), d) y k) del Reglamento Interno de trabajo de la institución. Los hechos en los que se fundamenta la decisión adoptada por el Banco se han podido determinar recientemente y son los siguientes: A raíz de las diversas fallas presentadas por usted en el ejercicio de su cargo como cajero de la Sucursal Fusagasugá, se ha podido evidenciar que ha incumplido los procedimientos, funciones y responsabilidades de su cargo en varias oportunidades, conforme se describe a continuación: El día 12 de marzo de 2018, recibimos una reclamación verbal por parte de una cliente, la cual quedo registrada en SAP con el número de radicado 8006964285, donde manifiesta su inconformidad con el servicio que usted le brindó el día 02 de marzo de 2018, y que se relaciona con el pago de la tarjeta de crédito No. 5303710059549839, transacción en la cual la cliente afirma haberle dicho en tres (3) oportunidades que esta operación era para

realizar pago en dólares por valor de USD 98 equivalentes en pesos a \$282.147, y sin embargo usted procesó en los sistemas del Banco dicho pago de manera errada, toda vez que efectuó el abono a deuda en pesos, causando inconvenientes con el servicio prestado ya que la cliente con ocasión a su error incurrió en mora en el pago de la tarjeta de crédito y fue llamada en repetidas ocasiones por parte del área de cobro de cartera de la Organización. - El día 03 de abril de 2018 usted recibió consignación por valor de \$5.000.000 a las 9:18 a.m. con destino a la cuenta corriente #029-029849-51, transacción que usted procesó por un valor errado e inferior a \$5.000, afectado así al cliente receptor de esta consignación y al usuario que se acercó a la sucursal a realizar esta operación, toda vez que al mismo le fue necesario regresar a la Sucursal Fusagasugá a las 4:00 P.m. para solicitar se revisara la transacción, hora a la cual se validó y efectivamente fue necesario realizar la corrección correspondiente, teniendo en cuenta que se encontró que usted fue la persona que recibió esta solicitud por parte del cliente. Asociado a lo anterior y según desprende de los comentarios que realizó la persona quien efectuó la solicitud de consignación este día, este depósito no realizado por el valor recepcionado por usted le generó inconvenientes al mismo y traumatismos por el incumplimiento del pago, ya que el cliente quien esperaba el depósito confirmó no tener el pago correspondiente en su cuenta y por lo mismo la persona quien efectuó la solicitud de consignación ante usted le fue necesario desplazarse nuevamente a Fusagasugá para aclarar la situación presentada en la sucursal con el dinero por usted recibido y no procesado. Lo anterior refleja que usted sin explicación alguna, recibió dinero en el área de cajas y dejó de procesar la consignación oportunamente, por el valor indicado por quien efectuaba el depósito y sin explicación alguna, si reportar sobrante en su caja y afectando gravemente al beneficiario, quien no pudo ver reflejado el pago en el momento acordado, generando con ello una imagen negativa del Banco ante estos. - Por otra parte el día 09 de abril de 2018 en una revisión diaria por parte de la Directora de servicios, se encontró la devolución del cheque No. 6254007 por valor de \$207.217.786,00 por Banco República por causal 33 "Consignación del cheque en cuenta del primer beneficiario", la cual es imputable al Banco. Al revisar la información mencionada se identificó que usted fue la persona que atendió la solicitud por parte del cliente de consignación. Al revisar la información mencionada se identificó que usted fue la persona que atendió la solicitud por parte del cliente de consignación a la cuenta corriente número 824-465601-21 el día 06 de abril de 2018 y no registró el sello de certificación en el cheque. Con la oportunidad de garantizar su debido proceso, derecho a la defensa y darle la oportunidad de que presentara sus explicaciones y justificaciones sobre los hechos aquí mencionados en cumplimiento del Art. 26 de la Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020, usted fue citado a una reunión el día 17 de abril de 2018 a la hora de las 10:00 a.m. en las instalaciones de la oficina de la Gerencia Fusagasugá, ante lo cual usted no aportó ningún elemento de juicio que excusara su proceder, y contrario aceptó conocer las funciones de su cargo, haber recibido capacitación para el mismo y haber realizado las operaciones. Todas esas inconsistencias y errores operativos, dejan entrever que usted a pesar de haber recibido instrucciones claras para el desarrollo de su cargo, y habérsele dado las oportunidades respectivas para la mejora en el desarrollo de sus funciones, no ha mejorado su desempeño y sigue cometiendo la misma clase de falencias en el desarrollo de las funciones inherentes a su cargo, lo que deja entrever que su actitud no está orientada al cambio y a la mejora, errores operativos que además llevan a deterioros importantes en nuestro servicio e imagen. Esto adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que no era la primera vez que usted presentaba errores e inconsistencias en el desarrollo de sus funciones, pues en oportunidades anteriores se le realizaron las retroalimentaciones del caso tanto verbales como escritas tal como se efectuó el pasado 28 de febrero del presente año, donde se le inició un proceso disciplinario derivado de diversas inconsistencias presentadas por usted en el desarrollo de sus funciones como cajero de la sucursal Fusagasugá, el cual terminó con una sanción disciplinaria de la suspensión de su contrato laboral por el término de cinco (5), a pesar de las cuales usted siguió cometiendo errores en el desempeño de sus funciones tal como se indicó a lo largo de esta comunicación. Los hechos anteriormente descritos constituyen una clara y ostensible violación de las normas y procedimientos establecidos, los cuales deterioran la confianza depositada en usted al nombrarlo como cajero de esta sucursal y a la experiencia que usted ha adquirido en el mismo en el desarrollo de sus funciones por más de ocho años de servicio. Faltas que se califican como graves en la Ley y en el

Reglamento Interno de Trabajo, y en consecuencia dan lugar a la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa, razón por la cual se procede en este sentido. Le agradecemos hacer entrega de los elementos de trabajo asignados, y del carné que lo identificaba como empleado de esta entidad. Oportunamente estarán a su disposición las prestaciones sociales que le corresponden y demás acreencias laborales.”

Como puede observarse, se demostró la terminación unilateral del contrato de trabajo la que se motivó en los numerales 6 del literal a) del artículo 62 del CST, el numeral 1º del artículo 58 del mismo código, así como los literales e), h), i) del artículo 55, numerales 1) y 10) del artículo 60 y literales c), d) y k) del artículo 67 del Reglamento Interno de Trabajo, por haber incumplido los procedimientos, funciones y responsabilidades de su cargo en varias oportunidades.

De acuerdo con lo anterior corresponde a la Sala analizar si la parte demandada demostró las justas causas invocadas en la comunicación de terminación del contrato de trabajo, para lo cual se tendrá en cuenta que el día 16 de abril de 2018, el demandante fue citado a reunión de acuerdo con el artículo 26 de la Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020, con el fin de rendir explicaciones por los hechos sucedidos los días 12 de marzo de 2018, relacionado con la queja presentada por una cliente del banco quien solicitó realizar pago de cuota de tarjeta de crédito en dólares y la procesó en pesos; el 3 de abril al recibir consignación por valor de \$5.000.000 y procesar la transacción por \$5.000 y el 9 de abril de 2018 al realizar la revisión diaria por la directora de servicios se encontró la devolución de cheque por valor de \$207.217.786 por Banco República por causal 33 que es imputable al banco y que sucedió porque el día 6 de abril al atender la solicitud de consignación del cheque en cuenta corriente no registró el sello de certificación en el cheque (fls. 151-152).

El día 17 de abril de 2018, se llevó a cabo la diligencia de explicaciones en la cual el demandante aceptó que recibió capacitación para el desempeño del cargo de cajero, conoce las funciones, indicó que no conocía totalmente el código de ética del grupo Bancolombia y el reglamento interno de trabajo. Que conoce los procesos para “procesar abonos a tarjeta de crédito” y “ejecutar consignaciones” y relató en que consisten cada uno. Sobre los hechos sucedidos el 2 de marzo de 2018 al procesar de manera errada el pago de una cuota de tarjeta de crédito en

pesos cuando la cliente la solicitó en dólares manifestó: *“pues no recuerdo bien la transacción, cuando llegan las personas que van a hacer pago en dólares dicen voy a pagar por ejemplo 34 dólares se uno como cajero a la TRM para calcular el valor en pesos y va uno al vínculo de deuda en dólares pago en pesos, ahí se coloca el valor que dio en la conversión o la otra que dice el cliente x cifra a la deuda en dólares ahí no se va a la TRM se procesa y al final de la operación dice el valor en dólares, la señora posiblemente no dijo, porque la señora de pronto no fue clara porque al final se coloca el valor en dólares.”* Sobre la transacción procesada por \$5.000 al recibir la consignación por \$5.000.000 indicó: *“esa transacción fueron \$5.000.000 como se hace se registra en la calculadora en ese momento no me fijé, cuando el cursor pasa de derecha a izquierda al darle enter o más el borra los ceros, al darle enter dos veces registró el número de la cédula, le subrayé el número de la cuenta y el valor el cliente revisa y está bien, fue descuido del cliente que los datos subrayados estén bien, el cliente simplemente miró y se retiró”.* Que ese día se dio cuenta del error cuando cuadró los fajos y entregó a Cristian para hacer el canje, al verificar que el valor de la ventanilla estaba más alto al del golf lo que hacen es verificar que los compañeros estén cuadrados, cuando ya se termine la transacción, sobre las cuatro de la tarde que es la hora de realizar el canje. Que realizó la reversión de la transacción el mismo día a las 4:08 p.m. porque el cliente se acercó a la ventanilla en la cual él estaba, pasó donde el direccionador y luego donde la directora para recuperar el dinero. Sobre la validación del cheque por valor de \$207.217.786 manifestó cuando se recibe una consignación en cheque se debe revisar que en la parte anversa tenga la firma o nombre, endosado el cheque que tenga el número de la cuenta, el NIT en caso de ser empresa y que el cheque tenga el nombre de quien a va ser consignado y que respecto del cheque consignado el 6 de abril de 2008 que tenía el sello *“páguese al primer beneficiario”*, dijo que revisó que el nombre estuviera al frente fuera el mismo y que el sello estaba camuflado en la firma del titular, que la causal devolución por Banco República genera devoluciones por responsabilidad del banco. En la diligencia se le explicó la posible pérdida económica en la que podía incurrir el banco. Se observa que en la reunión estuvo presente un representante del sindicato Sintrabancol (fls. 153 – 155).

En el interrogatorio de parte absuelto por el demandante, aceptó que en el contrato de trabajo se comprometió a leer y acatar el reglamento interno de trabajo, que se encontraba obligado a realizar cursos de formación anuales sobre

el código de ética, del reglamento interno de trabajo y de las políticas internas del banco, y que además hacía los cursos, que conoció el proceso de abonos a tarjeta de crédito y el proceso de ejecutar consignaciones. Admitió que el día 3 de abril de 2018 recibió en la caja la suma de \$5.000.000 para ser depositados en una cuenta y procesó la transacción por \$5.000 pero ese mismo día fue reparado el error. También aceptó que el 6 de abril de 2018 recibió cheque por valor de \$207.217.786 para ser consignado en cuenta corriente sin registrar el sello de certificación del mismo, pero que el sello de cruzado de primer beneficiario estaba confundido o camuflado bajo la firma del girador, que sólo faltó ese sello porque los demás sí fueron registrados y sobre el pago de la cuota de tarjeta de crédito que debía realizar en dólares, dijo no estar seguro de haber sido el cajero que recibió esa transacción y que la persona que va a realizar la transacción explica qué pago va a realizar y los cajeros efectúan el pago que ellas o esas personas reciben.

Se practicó interrogatorio de parte al representante legal de la demandada, en el cual relató que la justa causa invocada para la terminación del contrato del demandante fue el incumplimiento del reglamento interno de trabajo, a los deberes y obligaciones que había contratado, que se habían establecido en el contrato de trabajo, así como procesos propios del cargo que debía desempeñar y sobre los hechos que generaron la terminación relató que fueron los tres sucesos invocados en la carta de despido, esto es, el error en la transacción de pago de tarjeta que debía hacer en dólares y la realizó en pesos; la transacción por \$5.000.000 que registró con valor de \$5.000 y la devolución de un cheque por falta de sello de certificación. Que los eventos no ocurrieron el mismo día pero sí tuvieron cercanía, entre febrero y marzo de 2018. Sobre el procedimiento llevado a cabo para determinar la responsabilidad del demandante en los hechos indicó:

“pues una vez ya presentadas las quejas por parte de los clientes establecidos los eventos, se realiza el procedimiento convencional denominado debido proceso que tiene como finalidad pues que el colaborador ejerza el derecho de defensa y pueda presentar sus explicaciones sobre cada uno de los puntos que se requieren aclarar, para ello se le envió una citación donde se le cita valga la redundancia a una reunión donde debía aclarar cada uno de esos puntos...” Que para el efecto se le remitió citación escrita en la cual se le indicó sobre que versaría la reunión, esto es, sobre

los tres hechos, pero que en este documento no se le indicaron las sanciones que se podían imponer porque *“cuál es la finalidad de esa reunión, darle la oportunidad de que el ejerza el derecho de defensa, para ver si existió un elemento que lo pudo haber llevado a ese error operativo, entonces si se enviara desde el comienzo la sanción, sería un prejuzgamiento y el banco lo que brinda es la oportunidad de que el incluso asistido con un representante del sindicato pueda esgrimir sus argumentos de defensa y señalar que lo llevó a ese error, ya posteriormente se evalúa pues la gravedad de la falta, pues como lo decía anteriormente, pues el record del colaborador que venía recientemente de un proceso disciplinario también por errores operativos y se toma la decisión de terminar el contrato...”* Que esta diligencia no fue de descargos que es propia de un procedimiento disciplinario, pero que en este caso se realizó la diligencia de debido proceso que se encuentra establecida en el artículo 26 de la convención colectiva de trabajo 2017-2020, que es diferente al trámite establecido en el artículo 26 de la convención vigente para los años 2014 a 2017 que contempla el proceso disciplinario que es diferente y tiene como finalidad el aprendizaje del colaborador, lo que significa que su contrato seguirá vigente y se realiza una retroalimentación porque ha cometido una falta que no reviste gravedad para terminar el contrato, pero que este no fue el procedimiento realizado al trabajador porque el despido no es una sanción, por lo que se aplicó el debido proceso convencional, pues el trabajador ya había tenido tres procesos disciplinarios y en menos de un trimestre cometió otros errores operativos por lo que el banco determinó que ya no tenía las competencias para continuar en el cargo. Es importante agregar que en la diligencia de interrogatorio no se obtuvo confesión del representante legal de la demandada en los términos del artículo 191 del CGP, por lo que lo narrado se tomará como declaración de parte y será valorada de acuerdo con las reglas generales de la apreciación de los medios de prueba.

El demandante solicitó la declaración de ELSA LUCÍA GARZÓN, quien manifestó conocer al demandante hace 15 años y que no tiene ninguna relación con el banco. Que prestó servicios al banco, que salió hace unos dos años, porque lo implicaron en tres casos y que según Camilo el despido fue injustificado. Que tiene conocimiento de lo ocurrido por la amistad y además es psicóloga, que el actor se sentía acosado y agobiado porque los tiempos que le daban para atender el público son muy escasos, además debía responder por ciertas ventas que tiene el banco.

Que también le comentó que tenía desavenencias con el gerente de la entidad y se sentía estresado por la situación, se sentía acosado porque le llamaba la atención delante de los clientes, que no lo respetaba y lo apoyaba como empleado del banco. Que ella le aconsejó que acudiera al sindicato a ver qué solución le podían dar, pero que ni el sindicato ni el gerente hicieron nada al respecto. Que no lo atendió como psicóloga sino por la amistad conversaban al respecto porque él se veía incómodo con las situaciones del banco. Lo relatado le consta porque se lo comentó Camilo.

RONALD SANDOVAL RODRÍGUEZ, quien fue llamado como testigo por el demandante, afirmó que trabajó para BANCOLOMBIA en el área de seguridad para los años 2013 a 2015, razón por la cual conoció a Camilo quien era cajero, pero también debía realizar algún tipo de ventas para cumplir alguna meta mensual, que en el tiempo que prestó servicios al banco observó que el gerente y la subgerente lo citaban constantemente a la oficina, que no conoce directamente los motivos de terminación del contrato y supo del suceso por comentarios de los funcionarios y del mismo actor.

La demandada llamó como testigo a MONICA JOHANA MOLINA INFANTE, quien trabaja para la demandada 16 años en el cargo de subgerente. Conoce al demandante porque trabajaron en la oficina de Fusagasugá por más de 5 años. Relató que el despido ocurrió porque el actor presentó algunas fallas de tipo operativo inherentes a su cargo como cajero y que afectaban la imagen del banco. Conoce las circunstancias porque al ser subgerente tiene acceso a la información que llega cuando hay alguna inconsistencia de parte de otras áreas del banco o de parte de un cliente. Al preguntársele sobre los hechos que dieron lugar a la terminación narró:

“Bueno recuerdo una de una reclamación de una cliente porque Camilo le procesó de forma errada una operación en la cual era un pago de tarjeta en dólares y Camilo la procesó como pesos, esto hace referencia a que la cliente se acercó directamente a mí a hacer la reclamación, indicando que pues estaba en mora en su pago, al verificar efectivamente estaba procesada de forma errada, a lo que el banco procede internamente a hacer un ajuste ya que si fue un error interno y el cliente pues se estaba viendo perjudicado, esa fue una que recuerdo, también otra de un cheque por un valor no lo recuerdo exactamente pero valía más de \$200.000.000 en el cual Camilo omitió un proceso interno que es responsabilidad como tal del cajero para que este cheque sea pagado de forma correcta y no traiga ningún perjuicio para el banco ni para el cliente. Otra consignación de también la cual el cliente hizo

reclamación, la cual valía \$5.000.000 y quedó procesada en el sistema o Camilo la había procesado en su momento por \$5.000 entonces ahí también hubo una reclamación por parte del cliente, ya que pues se vio afectado en su momento también porque no disponía de los recursos inicialmente que iban a ser depositados en la cuenta, entonces pues ahí había una diferencia entre lo que el cliente llevó físicamente y lo que se procesó en la operación en el sistema del banco. Básicamente pues esas fueron las últimas que recuerdo y Camilo ya había tenido otras fallas anteriormente con otros procesos que había tenido...” Respecto de las consecuencias que trajo el tema relacionado con la devolución del cheque indicó: “el tema relacionado con el cheque es un proceso interno que se llama deudores Banco República en el cual para el cliente es transparente la consignación que él hace, qué significa, que yo como cliente hago una consignación en el banco de un cheque que es un título valor, este tiene unas restricciones en el cheque unas leyendas especiales que son responsabilidad del banco y en este caso del cajero de realizar un proceso para que el cheque quede pagado de forma correcta, entonces en ese caso Camilo omitió un sello que se llama primer beneficiario, en el cual incurren que el cheque no puede ser cobrado al día siguiente sino hay que esperar otro día más en el cual el banco asume el riesgo de pagarle al cliente porque no es responsabilidad del cliente sino del banco abonarle ese dinero en el cual el banco al no haber certificado de forma correcta el cheque incurre en que al tercer día pueda que ya no haya los recursos o pase algo con ese cheque en el cual el banco va a ser el único responsable y en este caso la persona que procesa la operación”. Agregó que el trabajador tuvo la oportunidad de ser escuchado, pues el banco tiene un proceso interno que se llama debido proceso, en el cual se le da la oportunidad al funcionario de dar las explicaciones que el banco está solicitando, que en este caso Camilo las realizó de forma verbal, acompañado de un representante del sindicato y se levantó acta escrita. La apoderada del demandante le preguntó que cuántos errores podían presentarse en la sucursal de Fusagasugá a lo que contestó que son muy esporádicos, que a diario no pasa. Sobre como se comprobó la queja de la transacción en dólares informó: “esas son quejas que se hacen a viva voz, le indica al cajero, el cajero le debe confirmar, es una responsabilidad compartida por así decirlo, más sin embargo solo cuando la cliente se acerca pues efectivamente presentaba mora en su producto, lo que significa que no fue aplicado de forma correcta, porque presenta mora, lo que afecta al cliente.” (...) “es la palabra del cliente que manifiesta eso y el cliente no pienso que va a ir a decir una información errada y tampoco Camilo desmintió en ese momento algo así recuerdo, de que la señora como le dijo, porque fue una conversación que se sostuvo entre el cajero y el cliente...”. Respecto de los perjuicios sufridos por el banco con las omisiones del demandante indicó que es la imagen de la entidad, los perjuicios causados a los clientes que manifestaron la inconformidad con la

atención y el proceso de las operaciones que ellos habían solicitado y también la posible pérdida económica por la devolución del cheque.

LENIN ANIBAL BUSTOS JIMENEZ gerente de la oficina de Fusagasugá, manifestó que el demandante prestó servicios a la entidad durante ocho años y fue despedido en abril de 2018. Sobre los motivos de la terminación del contrato de trabajo relató: *“en marzo abril cometió tres errores pues muy importantes que deteriora el tema de los clientes.” (...)* *“se presentaron tres errores, uno en marzo no me acuerdo bien la fecha fue un error de un tema de un pago en dólares de una tarjeta de crédito en el cual la cliente hizo la reclamación con la directora porque pues ella informó que le había informado al funcionario, varias veces le preguntó que los pagos eran en dólares y no en pesos, qué sucede con esta parte de los pagos de tarjetas de crédito, porque de pronto se dirá y por eso lo traigo acá a colación porque si paga en pesos” (...)* *¿que sucede las tarjetas de crédito, lo que es master card y american express manejan facturas separadas, como es separado, que si usted utiliza la tarjeta en pesos debe de pagar en pesos y si usted realiza la compra en dólares por alguna compra en el exterior debe pagarla en dólares, entonces ninguna de las dos se alinean, entonces la señora pues entró en mora por el pago de la tarjeta y ahí fue que la señora vino pues muy preocupada que la estábamos perjudicando con eso, ese es uno de los casos. El otro caso que sucedió fue el caso del tema de una consignación que realizó un cliente en las horas de la mañana por \$5.000.000, el cajero como tal timbró esa operación por \$5.000.000 el cliente también llegó en la tarde todo preocupado porque no le había ingresado los recursos a la persona, entonces que había pasado que desde temprano había hecho la operación y que no, entonces se verificó y lógicamente la operación no había transcurrido, se hizo la parte de las reversiones y todo, perjudicando al cliente en esta parte de no tener los recursos desde las 9 hasta las tres de la tarde y el otro tema fue un cheque Banco República en el cual la consignación pues que se debe de realizar porque hay unos cheques que vienen con unos sellos restrictivos y cuando esos cheques vienen con esos sellos restrictivos se debe proceder independientemente a colocar unos sellos, aquí se omitió como tal ese sello, perjudicando que el cheque quedara como en un stand by pero teníamos que pagarle a ese cliente que le llegó esos recursos, acá corrimos el riesgo de perder como tal esos recursos, gracias a Dios pues no se presentó...”* Indica que se enteró de lo sucedido por el día a día de la oficina y que los perjuicios sufridos por la entidad, se relacionan con la reputación del banco, la imagen ante los clientes y la posible pérdida de los más de \$200.000.000.

Sobre las contenidas en el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, y que a juicio del empleador fueron desatendidas por el trabajador demandante, se observa que el artículo 55 se establecieron los deberes generales de los trabajadores y específicamente se estableció en el literal e) *“Ejecutar el trabajo que se le confíe con honradez,*

compromiso, eficiencia, y en la mejor manera posible”, en el literal h) “Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, en su verdadera intención, que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.” y en el literal i) “Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de los equipos o instrumentos de trabajo.” En el artículo 60 al regular las obligaciones especiales del trabajador, en el numeral 1º se indicó “Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos de este Reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el Banco o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.” y en el numeral 10º “Atender en forma oportuna, respetuosa, cortés y eficiente a los clientes o usuarios del Banco.” Y en el artículo 67 al regular las justas causas de terminación del contrato, establece en el literal c) “Poner en peligro, por actos u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del Banco o de los bienes de terceros confiados al mismo.”; en el literal d) “No cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ellas se manejan, impartan las autoridades del Banco.” y en el literal k) “Descuadrarse en caja, cuando en este evento el Banco sufra perjuicio de carácter económico grave, u omitir aún por la primera vez, el aviso inmediato del tal hecho.” (fls. 69 - 91),

La accionada allegó como medio de prueba con la contestación a la demanda el documento denominado “DESCRIPCION DE 190402 PROCESAR AVANCES Y PAGOS EN OFICINAS” en el cual se observa que en el numeral 23 se regula el proceso de cálculo de valor a abonar en pesos cuando la deuda es en dólares, que está a cargo de cajeros y en el cual se dispone “si la deuda es en dólares se debe calcular en el aplicativo GOLF el valor equivalente a calcular en pesos según la tasa de cambio que aplique”, el numeral 25 se regula el proceso de verificar efectivo que deben realizar trabajadores como cajero, cajero principal, operador integral de caja entre otros, indicando que se debe “contar el efectivo en presencia del cliente tomando como base el instructivo verificar el efectivo.”; en el numeral 30 se regula la captura en el sistema del abono realizado y para el abono en efectivo dispone: “Digital en el campo Efectivo, el valor en pesos anotando en el campo “Efectivo” en la TC-09 o en el Estado de Cuenta, después de verificar que corresponda con la realidad.” (fls. 159 – 218). También allegó la descripción del subproceso “EJECUTAR CONSIGNACIONES” en cual se observa en el numeral 04 al regular el procedimiento verificar los cheques y/o dinero recibido (C001), en el cual se dispone “4.1. Contar el efectivo o el número de cheques en presencia de la persona que

consigna. Verificar que la cantidad contada corresponda con la cantidad informada por el cliente.” Y para operaciones en cheque: “4.2 Verificar que cada uno de los cheques estén endosados y tengan registrado el número de la cuenta a la cual se realiza la consignación. Esto para garantizar la información necesaria en caso de la devolución del cheque al cliente.” “4.4 Identificar y separar los cheques que exigen certificación por negociabilidad restringida o por cheques fiscales para que en la actividad de captura se soliciten los datos que se requieran de la cuenta (titular y/o saldo).” En el numeral “05. Ingresar operación al sistema”, entre otros procesos dispuso para transacciones en efectivo en el numeral 5.1. “Efectivo: Ingresar el valor de la consignación y presionar la tecla intro, cuando la consignación es en efectivo” (...) “Nota: Recuerde utilizar la calculadora de GOLF para registrar las operaciones.” 5.2. “Certificar los cheques que así lo requieran (con negociabilidad restringida o los cheques fiscales). Ver Circular de Negociabilidad de Cheques.” 5.3. “Aceptar la transacción si el ingreso de la información en los respectivos campos fue correcta, presionando la letra S cuando el sistema lo solicita a través del recuadro “Acepta la transacción. S/N. En caso contrario presionar la letra N.” (fls.185–190) y en la circular sobre las distintas modalidades a través de las cuales se limita la negociabilidad o forma de pago de los cheques, para el abono en cuenta del primer beneficiario en el numeral 3.2. se indica: “Es aquel en el cual se inserta la expresión “Para abono en cuenta del primer beneficiario” u otra equivalente, la cual restringe no solo su forma de pago, sino también su negociabilidad. En consecuencia, solo podrá consignarse en la cuenta corriente o de ahorros del primer beneficiario” (...) “Estos cheques también deben ser certificados por el banco” (fls.213–218).

Al analizar los medios de prueba anteriormente relacionados en conjunto y atendiendo la libre formación del convencimiento y la sana crítica (Art. 61 del CPTSS), la Sala puede concluir que el demandante incurrió en las justas causas invocadas en la carta de despido, sobre la primera de ellas, esto es el error de registrar la transacción para pago de tarjeta de crédito en pesos cuando el cliente le solicitó que se hiciera en dólares, se tiene que los testigos MÓNICA JOHANA MOLINA INFANTE y LENIN ANIBAL BUSTOS JIMÉNEZ, trabajadores del banco en los cargos de subgerente y gerente respectivamente, quienes afirmaron sin ninguna duda que la falta fue cometida porque la cliente presentó la queja de manera verbal, que se pudo establecer que la transacción la realizó el demandante y que el registro de esa operación en pesos colombianos ocasionó a la titular del producto el cobro de intereses de mora; también se demostró con estas declaraciones el error en la consignación por valor de \$5.000.000 y que registró

por \$5.000 y la falta de certificación del cheque con orden de consignar a la cuenta del primer beneficiario por valor de \$207.217.786 el cual no certificó como lo indicaban los manuales y circulares expedidos por la entidad y que regulan los diferentes procesos que se deben llevar a cabo para las transacciones bancarias y que generó la devolución del cheque por causal imputable al banco. Los errores cometidos encuadran en las normas invocadas por el empleador, esto es los literales e), h), i) del artículo 55 del Reglamento Interno de Trabajo, pues desatendió los deberes de ejecutar el trabajo con eficiencia, así como recibir y aceptar las órdenes, instrucciones relacionadas con el trabajo y observar las medidas y precauciones que le indique el respectivo jefe. También inobservó las obligaciones contenidas en los numerales 1 y 10 del artículo 60 de la misma normatividad, que se refieren a realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observando los preceptos del reglamento, así como acatar y cumplir las órdenes que imparte el banco y atender en forma eficiente a los clientes. Nótese como los procedimientos que desatendió el trabajador, se encontraban debidamente descritos y reglamentados en los manuales a los que se hizo referencia anteriormente y que aceptó conocer tanto en la diligencia de explicaciones ante el banco, como en el interrogatorio de parte que absolvió en este proceso. Con las acciones realizadas se concluye que incurrió en las causales invocadas en la carta de despido, esto es los literales c) y d) del artículo 67 del reglamento, pues al realizar las transacciones bancarias de manera equivocada puso en peligro los bienes de terceros que fueron confiados al banco e incumplió oportunamente las prescripciones para la seguridad de las operaciones o los dineros y valores de la entidad. De igual manera las faltas cometidas por el demandante constituyen una violación a la obligación de atender personalmente la labor en los términos estipulados que regula en numeral 1º del artículo 58 y encuadra en la violación grave de las prohibiciones que incumben al trabajador de acuerdo al numeral 6º del artículo 62 del CST.

Sobre las declaraciones de los testigos solicitados por la parte demandante, debe indicar la Sala que los mismos no logran desvirtuar la existencia de la justa causa demostrada por la parte demandada, pues se limitaron a relatar lo que el mismo

demandante les comentó sobre los hechos que originaron la terminación del contrato de trabajo.

De acuerdo con todo lo anterior, concluye la Sala que la parte demandada demostró la justa causa invocada para la terminación del contrato de trabajo y se confirmará la decisión de primera instancia.

Respecto de la violación al proceso disciplinario establecido en la convención colectiva de trabajo, se advierte que esta fue incorporada por la parte demandada y obra de folios 92 a 122, sin embargo, la misma fue aportada sin la constancia de depósito que exige el artículo 469 del CST, razón por la cual no es posible aplicarla al caso bajo examen.

No obstante, si en gracia de discusión se hubiese presentado con las formalidades legales, se tiene que se aportó la vigente para los años 2017 a 2020, la que en su artículo 26, estableció con el título de DEBIDO PROCESO el deber de escuchar al empleado inmerso en una presunta justa causa de despido, antes de la aplicación de la decisión, asesorado si lo considera conveniente, de representantes del sindicato al que esté afiliado. Como puede observarse esta disposición no regula un trámite disciplinario, solo la oportunidad de ser escuchado el trabajador que se encuentre incurso en una justa causa para la terminación del contrato y fue lo que sucedió en el caso bajo examen, pues el día 16 de abril de 2018 el demandante fue citado para la diligencia establecida en la norma convencional indicándole las causales sobre las cuales debería dar explicación y en todo caso haciendo alusión al artículo convencional que se aplica únicamente para los casos en que se trate de esclarecer la comisión de una justa causa para la finalización del contrato, por lo que no era necesario que el empleador le indicara al trabajador las posibles consecuencias o sanciones a las que se vería expuesto, pues la norma solo se refiere a la terminación del vínculo laboral con justa causa. (fl. 102),

Y si bien en el mismo texto se dejó con vigencia el artículo 26 de la convención colectiva de los años 2014-2017 que se refiere al proceso disciplinario para

imposición de sanciones y no se refiere al trámite que deba seguirse para el despido (fls. 109 – 110), luego no es procedente afirmar que para el despido debiera seguirse el procedimiento establecido para la imposición de sanciones disciplinarias. Además, debe recordarse que, de acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, el despido no es una sanción disciplinaria y para su imposición no hay obligación de seguir el trámite que se utiliza para la imposición de sanciones disciplinarias, salvo que las partes lo hayan convenido expresamente. En sentencia SL1077-2018, dijo la Corte:

“Pues bien, frente al tema sobre el cual la censura desplegó su ataque, esto es, si el despido es o no una sanción, esta Corporación reiteradamente ha señalado que en principio no lo es, a menos que extralegalmente así se haya pactado, así se indicó, entre otras, en las sentencias CSJ SL, 12 de julio de 2017 radicado 50211, CSJ SL, 11 febrero 2015 radicado 45166, en la CSJ SL, 15 febrero 2011 radicado 39394 y CSJ SL, 5 noviembre 2014 radicado 45148; pues el despido lleva implícita la finalización del vínculo, por lo que el empleador en ejercicio de la potestad discrecional que lo caracteriza, prescinde de los servicios del empleado debido a que no quiere seguir atado jurídica ni contractualmente a él, en tanto la sanción presupone la vigencia de la relación laboral y la continuidad de ésta; de allí que no puedan fundirse bajo el mismo concepto (CSJ SL3691-2016).

Revisado el reglamento interno de trabajo (folios 192 a 200), frente al cual el recurrente afirma que no fue valorado en debida forma, se evidencia que en dicho documento no se establece el despido como una sanción disciplinaria; por el contrario, en el artículo 54 se ocupa de las faltas graves que dan lugar a la terminación del contrato, en tanto, el artículo 53 se ocupa de las «fallas leves y sus sanciones disciplinarias», de modo que no era exigible al empleador procedimiento previo alguno para la configuración del despido con justa causa.

En efecto, la postura de esta Corporación reseñada con anterioridad, de suyo implica que, si de forma extralegal el despido no era una sanción, no requería su ejecución trámite o procedimiento previo alguno, aun cuando en el caso examinado el empleador sí lo llevó a cabo.” (RAD. 49742. M.P. Dra. Ana María Muñoz Segura)

De acuerdo con lo todo lo anterior, no era procedente que el empleador adelantara el trámite establecido para la imposición de sanciones disciplinarias establecido en la convención.

Agotado el temario de apelación, se confirmará la decisión de primer grado y se condenará en costas a la parte recurrente. Fíjese como agencias en derecho la suma de un salario mínimo legal vigente.

Por lo expuesto la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

1. **CONFIRMAR** la sentencia proferida el 15 de septiembre de 2020, por el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Fusagasugá, dentro del proceso ordinario laboral promovido por **EDGARD CAMILO PULIDO ACOSTA** contra **BANCOLOMBIA S.A.**, de conformidad con lo indicado en la parte motiva de esta sentencia.
2. **COSTAS** a cargo de la parte demandante. Fíjese como agencias en derecho un salario mínimo legal vigente.

LAS PARTES QUEDAN NOTIFICADAS EN EDICTO. ENVÍESE COPIA DE ESTA PROVIDENCIA AL CORREO ELECTRÓNICO DE LOS APODERADOS DE LAS PARTES, Y CÚMPLASE



JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA
Magistrado



MARTHA RUTH OSPINA GAITAN
Magistrada



EDUIN DE LA ROSA QUESSEP
Magistrado



SONIA ESPERANZA BARAJAS SIERRA
SECRETARIA