



República de Colombia
Tribunal Superior de Bogotá
Sala Quinta de Decisión Laboral

HERNÁN MAURICIO OLIVEROS MOTTA
Magistrado Ponente

REFERENCIA: PROCESO ESPECIAL DE **FUERO SINDICAL**
(Permiso Para Despedir)
RADICACIÓN: 11001 22 05 035 2019 00002 01
DEMANDANTE: BANCO W S.A.
DEMANDADO: KARENT TATIANA LEÓN UYABAN

Bogotá, D.C., once (11) de Agosto de dos mil veinte (2020).

S E N T E N C I A

Decide la Sala el recurso de apelación que interpuso la parte actora contra la sentencia proferida por el Juzgado Treinta y Cinco Laboral del Circuito de esta ciudad, el 13 de julio de 2020.

I. A N T E C E D E N T E S

El Banco W S.A., por intermedio de apoderado, instauró demanda de fuero sindical contra Karent Tatiana León Uyaban, para que mediante el trámite de un proceso especial de fuero sindical el juez laboral proceda a levantar el fuero sindical de la trabajadora y se autorice la terminación de su contrato de trabajo.

Como fundamento de sus pretensiones expuso que suscribió con Karent Tatiana León Uyaban contrato de trabajo a término indefinido el 5 de octubre de 2015, para desempeñar el cargo de analista de crédito junior. Que el 17 de octubre de 2017 le fue notificada la afiliación de la trabajadora a la organización sindical Unión Sindical Bancaria – USB, así mismo, se encuentra afiliada a la Organización Sindical Empleados Sindicalizados Bancarios – ESB. Señala que conforme constancia de depósito de 2 de marzo de 2018, la trabajadora aparece inscrita como miembro de la junta directiva de la ESB en el cargo de secretaria general.

Relata que el 3 de octubre de 2018, el ejecutivo metodológico del banco presentó informe de anomalías encontradas en la Agencia de Soacha, en la cartera de la analista Karent León en la realización del proceso de gestión de cobro respecto al señor Jhon Jairo Borrero, según el cual las firmas del cliente registradas en las constancias de recibo de las cartas de cobro de 14 de agosto, 3 y 12 de septiembre de 2018 no corresponden a las registradas en los archivos digitales del banco, es decir, que hay una presunta adulteración de la firma del cliente Borrero, conforme el estudio grafotécnico realizado en la investigación.

Cuenta que en la solicitud de crédito de Ruby Loaiza encontraron que la dirección del negocio de la solicitante no corresponde a la referida por la analista en el resumen del comité de crédito, ubicándose el negocio en una dirección que no corresponde a la analista para la gestión del crédito ni a la agencia de Soacha. Así mismo, presenta irregularidad en la fotografía cargada a la solicitud de vinculación, pues no corresponde a la identidad de la persona que fue al Banco para el desembolso del crédito.

Que, ante las anteriores situaciones, la trabajadora fue citada a descargos, para lo cual fue enviado las respectivas comunicaciones a las organizaciones sindicales a las que se encuentra afiliada, diligencia que se realizó el 24 de octubre de 2018 en la que la demandada presentó pruebas para justificar su comportamiento, las cuales no fueron de recibo de la demandante, como quiera que las investigaciones evidenciaban la existencia de múltiples incumplimientos a las obligaciones y deberes laborales.

II. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

La convocada a juicio al contestar la demanda señaló que no entiende como el ejecutivo metodológico arriba a la conclusión que las firmas no corresponden al cliente Borrero cuando ni siquiera interactuó con él para que le brindara información. Que solicitó al cliente que hiciera una declaración ante notaria, al ser citada a descargos por este evento. Relata que conforme dicha declaración, las firmas del cliente quedaron diferente a la habitual por alteración del pulso y estado de rabia por la

gestión de cobro; expone que el estudio no exigió preliminarmente que tanto el cliente como la trabajadora pusieran sus respectivas firmas en documentos en blanco para el cotejo de forma contundente y determinar si correspondían o no a la demandada, por lo que considera que el estudio estuvo parcializado y no puede tenerse como válido.

En cuanto al estado ilocalizado del cliente, aduce que éste siempre ha manejado el mismo abonado celular, que cosa distinta es que él no quiera contestar llamadas porque sabe que son gestiones de cobro.

Frente al caso de Ruby Loaiza, manifestó que no era cliente del banco para ese instante, que tomó la foto al momento de la visita y la otra fotografía pudo ser un error, además que esta persona decidió no continuar con el trámite del crédito. Relata, que cuando se realizó la auditoria solo se registró la dirección de la solicitante y no la del negocio y, que, si bien los documentos que se aluden constatan que la dirección de la microempresa es frente a su domicilio, lo cierto es que quienes firman como testigos no estuvieron ahí, solo rubricaron por orden del gerente.

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Surtido el trámite de primera instancia, el Juzgado Treinta y Cinco Laboral del Circuito mediante sentencia de 13 de julio de 2020, absolvió a la demandada de todas las pretensiones incoadas en su contra y condenó en costas al accionante.

Como fundamento de su decisión, señaló que no existe controversia en cuanto a la existencia del vínculo laboral mediante un contrato de trabajo a término indefinido desde 15 de octubre de 2015, en la que la demandada desempeña el cargo de analista junior y pertenece a la organización sindical de Empleados Sindicalizados Bancarios – ESB, por lo que goza de fuero sindical. Que para la fecha de la ocurrencia de las causales invocadas gozaba de garantía foral al desempeñar el cargo de secretaria general de dicha organización.

Posteriormente, resolvió la tachada propuesta por la demandante contra los testigos Jairo Borrero, Erika Aguirre y Luis Antonio Guzmán. Frente a Borrero advirtió que, a pesar de encontrarse en el mismo inmueble de la demandada a la hora de surtir la declaración, corroboró que estaba en otro piso, pues en atención al requerimiento del juzgado la encartada realizó un paneo con la cámara que demostró que no se encontraban en el mismo espacio, es decir, que no había escuchado las declaraciones de Karent León.

En cuanto a la declarante Erika Aguirre, indicó que se trataba de alguien que fue compañera de oficina y fue testigo en la auditoria que se le hizo a la demandada, quien manifestó no haber estado presente en la dicha diligencia ni en los descargos. Respecto del testigo Guzmán, señaló que es el presidente de la organización sindical USB, que conoce a la demandada por ser parte del sindicato y, además, estuvo presente en la diligencia de descargos practicada a la demandada; que de conformidad con el artículo 211 del Código General del Proceso, moduló la valoración de los testimonios únicamente en los dichos que les constaran a los deponentes.

Consideró que en el caso de la fotografía y la dirección errónea la demandada dio las explicaciones correspondientes, al indicar que por un error involuntario la transcripción del formulario nombró un barrio diferente al que correspondía la dirección del local comercial de la posible cliente, y que puso una foto que no correspondía a la cliente por confusión al momento del cargo del archivo, pero que el crédito no fue aprobado razón por la cual la señora Loaiza Tapiero no es usuaria de la citada institución financiera. En cuanto a la firma de uno de los clientes, esta no es una causal expresa en el reglamento interno del trabajo, y menos, ante la afirmación del propio interesado de que se trataba de su firma, por lo cual no podía darle un valor diferente al estudio grafotécnico.

Advirtió que los testigos sobre los cuales se hizo la investigación fueron contundentes en ratificar la teoría del caso expuesta por la parte demandada. Que la sociedad demandante no logró demostrar algún tipo de afectación comercial ni que las conductas sean efectivamente faltas graves

a las obligaciones de la trabajadora, no evidenció de manera tajante que la encartada hubiese incumplido con los procedimientos manuales y políticas establecidos por la entidad en relación con el reglamento interno del trabajo.

IV. RECURSO DE APELACIÓN

Inconforme con la decisión, el banco interpuso el recurso de apelación bajo el argumento que no era cierta la afirmación del juez relativa a que no existía dentro del reglamento interno de trabajo, ni en los procedimientos de la empresa que las omisiones atribuidas a la demandada constituyeran una falta grave y justa causa de despido. Sostiene frente al caso de Ruby Julieth Loaiza, que no es necesaria la erogación económica o el perjuicio económico, pues conforme la reglamentación interna del Banco, basta con que se presente una documentación que no se ajuste a la verdad para que se genere la justa causa, precisamente por el bien jurídico tutelado, por tratarse de préstamos de dinero, por lo que se deben hacer todas las provisiones y cumplir con toda la reglamentación interna para evitar su pérdida.

Alude que la plata no se perdió porque lograron descubrir que la persona que iba a cobrar el crédito, era una diferente a la de la fotografía cargada al sistema, por tanto, al haberse aceptado por la demandada que se equivocó y subió una foto que no era, ya admitía el incumplimiento de las normas, sumado a que no se tomaron las georeferencias y se asignó un cliente a una zona diferente, aspectos que también corresponden a faltas graves. En relación con John Jairo Borrero, afirma que su declaración está viciada, al encontrarse en el mismo sitio con la demandante cuando esta surtía el interrogatorio de parte. Ataca la validez de la declaración extrajuicio al señalar que el documento se encuentra en términos especializados que no pudo haber sido redactado por el testigo.

Refiere que el dictamen pericial aportado goza de plena validez, como quiera que no se desvirtuó que las firmas fueron elaboradas de manera simultánea, no obstante, el mismo no fue apreciado por el sentenciador

bajo la sana crítica conforme el artículo 232 del Código General del Proceso.

Finalmente, en relación con el abuso del derecho de asociación, señaló que todas las personas se afilian para tener un fuero individualizado, no para proteger el derecho de asociación cómo ha dicho la Corte Constitucional y la Corte Suprema, como en el caso de Karent Tatiana, que al ser miembro de la USB se afilia simultáneamente a la ESB, solamente porque la U.S.B. ya no tiene cómo darle fuero.

V. PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo dispuesto en el artículo 66 A del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad Social, corresponde a la Sala determinar la existencia de la garantía al fuero sindical de la demandada. En caso afirmativo, se establecerá si se configura la causal invocada por la parte demandante para proceder al levantamiento de la garantía foral de la trabajadora.

VI. CONSIDERACIONES

Para dilucidar la controversia puesta de presente, conviene señalar que el artículo 405 del Código Sustantivo de Trabajo, señala que el fuero sindical *“es la garantía de que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto, sin justa causa, previamente calificada por el juez del trabajo”*.

Paralelamente, el literal c) del artículo 406 del citado estatuto dispone que la garantía foral cobija, entre otros, a *“Los miembros de la junta directiva y subdirectivas de todo sindicato, federación o confederación de sindicatos, sin pasar de cinco (5) principales y cinco (5) suplentes”*, lo cual reitera el artículo 113 del Código de Procedimiento del Trabajo y de la Seguridad Social, cuando señala que *“Con la certificación de inscripción en*

el registro sindical o la comunicación al empleador de la inscripción se presume la existencia del fuero sindical”.

1. Del abuso del derecho de asociación sindical

Previo a determinar si se configuró una justa causa para el despido, necesario es establecer si en el presente asunto existió abuso del derecho de asociación como lo alude la parte demandante en su recurso, bajo el argumento, que la demandada se encuentra afiliada a dos sindicatos (USB y ESB), con el fin de tener una protección individual.

Frente al particular, se advierte que la vinculación de un trabajador a varios sindicatos *per se* no constituye un abuso del derecho de asociación sindical, dado que la prohibición de afiliación que establecía el artículo 360 del Código Sustantivo del Trabajo, fue declarada inexecutable mediante sentencia C- 797 de 29 de junio de 2000, por consiguiente, el reparo del recurrente no encuentra sustento.

Por demás, observa la Colegiatura que a folio 181-182 y 268-271, milita comunicación de Luis Alberto Villamarin Real en calidad de secretario de la Junta Directiva Nacional de USB, dirigida al Banco WWB S.A. hoy Banco W S.A.¹ documento radicado el 18 de octubre de 2017 ante la demandada, mediante el cual se notifica la afiliación de la trabajadora Karent León a dicha organización sindical.

Así mismo, tenemos a folio 183 a 184, comunicación de Rosa Elvia Franco Bohórquez en calidad de Presidente de Junta Directiva Nacional ESB dirigida al banco accionante, radicada el 6 de marzo de 2018, en el que notifica la afiliación de la trabajadora demandada a dicha organización y, a folio 190, obra *“constancia de registro modificación de la junta directiva y/o comité ejecutivo de una organización sindical”* de 2 de marzo de 2018, en el que se verifica que Karent León ostenta el cargo de secretario general

¹ Cambio de nombre mediante escritura número 1419 del 16 de junio de 2017, conforme se extrae del certificado de existencia y representación legal del demandante (f.º 25 y 381)

de ESB, es decir, se encuentra dentro los 5 cargos principales de la junta directiva.

Conforme lo anterior, la Sala descarta que los actos desplegados por la trabajadora constituyan un abuso del derecho, pues la accionada solo ha gozado de la garantía del fuero sindical con la organización sindical ESB. En ese orden de ideas, este punto de apelación no será atendido favorablemente.

2. De la justa causa para el levantamiento de la garantía foral

Conforme el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo, son justas causas para autorizar el despido, las siguientes:

“ARTICULO 410. JUSTAS CAUSAS DEL DESPIDO. <Artículo modificado por el artículo 8o. del Decreto Legislativo 204 de 1957. El nuevo texto es el siguiente:> Son justas causas para que el Juez autorice el despido de un trabajador amparado por el fuero:

a) *La liquidación o clausura definitiva de las empresa o establecimiento y la suspensión total o parcial de actividades por parte del {empleador} durante más de ciento veinte (120) días, y*

b) Las causales enumeradas en los artículos [62](#) y [63](#) del Código Sustantivo del Trabajo para dar por terminado el contrato.”

Así las cosas, si se presenta alguna de las hipótesis establecidas en el anterior precepto, se configura una justa causa para que el juez laboral autorice el despido del trabajador aforado.

En ese orden, y a efectos de determinar si es procedente levantar la garantía foral de la trabajadora Karent Tatiana León Uyaban, necesario es inicialmente acudir a la misiva de terminación que consagra las causales y motivos endilgados a la trabajadora para dar por terminado el contrato de trabajo. En el referido documento se indica:

Referencia: Terminación del contrato de trabajo con justa causa.

Previo a la audiencia de descargos realizada el día 24 de octubre del 2018 y luego de valorar las respuestas emitidas por usted, frente a los incumplimientos de las obligaciones y deberes de su cargo, el Banco W S.A., ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo, en forma unilateral, pero con justa causa, a partir de la fecha en que el Juez Laboral Ordinario que conozca de la Solicitud de Despido de Trabajador(a) amparado por fuero sindical, autorice la terminación de su contrato de trabajo y por ende, ordene el levantamiento del Fuero Sindical del que actualmente goza.

La decisión descrita tiene fundamento en los artículos 405 y siguientes del Código Sustantivo del Trabajo, así como el artículo 62 del mismo cuerpo normativo, modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, literal a), numerales 4 (aparte final) y 6, en concordancia con los artículos 55, 56, 58 (numerales 1 y 5) del Código Sustantivo, el Reglamento Interno de Trabajo; la Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre el Banco W y la Unión Sindical Bancaria – USB, el contrato de trabajo celebrado entre las partes; el Procedimiento de Gestión de Cobranza y de análisis de solicitudes de vinculación para microcrédito; y el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio, decisión que se fundamenta en los siguientes hechos:

1. El contrato de trabajo, como todos los contratos, debe ejecutarse de BUENA FE y, por consiguiente obliga no sólo a lo que en él se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la relación jurídica o que por ley pertenecen a ella. De igual forma, hacen parte integral del mismo, el Reglamento Interno de Trabajo y todos los demás procesos, procedimientos, y en general las indicaciones que en curso de la relación laboral sean notificadas como vinculantes al trabajador.

2. Igualmente le incumben al empleado, las obligaciones de OBEDIENCIA Y FIDELIDAD con su empleador.

3. A su vez, el artículo 58 del C.S.T., establece en sus numerales 1 y 5, como obligaciones especiales a cargo de todos los empleados, las siguientes:

1) Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes, según el orden jerárquico de la empresa...

5) Comunicar oportunamente al patrono las observaciones que estime convenientes a evitarle daños y perjuicios...

4. Adicionalmente, el numeral 4 del artículo 62, del C.S.T., en su aparte final, consagra como justa causa de despido, “...**toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de... las cosas.**”

También constituyen una justa causa de despido de conformidad con el artículo 62 del C.S.T., literal a), numeral 6, las siguientes conductas:

6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos. (...)”

5. Igualmente el Reglamento Interno de Trabajo, debidamente implementado por el BANCO W S.A., el cual, en su artículo 49, califica como falta grave y por ende, como justa causa de despido, las siguientes conductas:

“d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

i) El que el empleado incumpla los procedimientos, manuales y políticas, establecidas por la entidad, consagrados en el código de conducta o en cualquier otro documento.

k) Permitir voluntariamente, que otras personas lleguen a tener conocimiento de claves, datos o hechos de conocimiento privativo del Banco, o de determinados empleados del mismo.

m) El presentar información inexacta o falsa sobre condiciones económicas de un cliente potencial o de un cliente ya existente en el Banco, con el objeto de obtener su vinculación o el otorgamiento de cualquier producto financiero ofrecido por la entidad a los mismos, o el otorgamiento de dichos productos a clientes inexistentes.

ff) De manera general, constituye falta grave, toda violación de parte del trabajador, de sus obligaciones, prohibiciones y deberes legales, contractuales o reglamentarios. Para estos efectos, se entiende que los Manuales de Procedimientos, Manuales de Funciones, Códigos Internos como el de Conducta, el Manual de Prevención de Lavado de Activos, o las Circulares Normativas, Cartas Reglamentarias o Informativos Internos, son los medios a través de los cuales el Banco impone deberes específicos, y constituyen medios esenciales para señalar al trabajador, de modo particular, algunas órdenes e instrucciones para realizar la labor encomendada.”

Así mismo, el numeral 18 del artículo 46 del reglamento interno de trabajo establece como prohibición a los trabajadores:

Misiva en la que se le endilgan omisiones en dos casos: del cliente Jhon Jairo Borrero y de Ruby Julieth Loaiza, en los siguientes términos:

a. Incumplimiento al Procedimiento de gestión de Cobranza:

Cliente Jhon Jairo Borrero

En cuanto al incumplimiento al procedimiento de Gestión de Cobranza se evidenció el desconocimiento de las normas internas, puesto que usted no aplicó los parámetros correspondientes para la debida gestión de la mora de los clientes asignados a su cartera. De conformidad con el soporte probatorio se pudo evidenciar que usted incurrió en una falta grave, toda vez que permitió que una persona que no es titular del crédito otorgado al señor Jhon Jairo Borrero, firmara en su nombre las diferentes constancias de recibo de cartas de primer y segundo aviso por mora. El comportamiento descrito es evidencia para la compañía que usted permitió que se plasmara de manera fraudulenta la firma de un tercero que no es titular del crédito, con la finalidad de encubrir su obligación contractual y laboral de gestionar la cartera del cliente y entregar los avisos de mora de su obligación,

lo cual implica que se llevó a cabo una suplantación de identidad y en consecuencia se incurrió en una falta grave, por su parte.

Así mismo, mediante autocontrol efectuado por la gerencia de su oficina, se evidenció que el cliente se encontraba en estado *ilocalizable*, por lo cual se puede concluir junto con el estudio grafológico, que fue un tercero quien firmó las constancias de recibo de las cartas de primer y segundo aviso por mora, lo cual reafirma la intención de encubrir el incumplimiento de sus obligaciones como analista de crédito. En consecuencia, y toda vez que el señor Borrero es un cliente que usted administra para el BANCO W S.A., le correspondía el deber de custodiar la documentación de su crédito correctamente y velar por realizar una gestión de la mora de éste, de conformidad con los procedimientos de la organización.

b. Incumplimiento al procedimiento de análisis de solicitudes de vinculación para microcrédito

Cliente Ruby Julieth Loaiza:

En el caso analizado, se detectó el incumplimiento al Procedimiento de análisis de solicitudes de vinculación para microcrédito, toda vez que, de conformidad con la validación realizada por el ejecutivo metodológico y el gerente de la oficina a la cual usted se encuentra asignada, se evidenció que usted registró información que no correspondía a la realidad del análisis efectuado en la solicitud de crédito de la señora Ruby Loaiza, dado que que en el resumen presentado ante el comité de crédito, usted manifestó que el negocio de la citada cliente se encontraba ubicado en la Carrera 17c # 48-03 Casa Loma, no obstante, este en realidad se encuentra frente al domicilio de la solicitante, es decir, en la Calle 62 i sur # 74 i -9. Dicha inconsistencia también da cuenta que las referencias zonales que usted registró ante el comité de crédito, las cuales presuntamente se habían realizado en la ubicación del negocio, no corresponden a información real que usted haya recopilado por cuanto el negocio de la cliente no se encontraba en la Carrera 17c # 48-03 si no en su domicilio, es decir Calle 62 i sur # 74 i -9.

Lo anterior permite evidenciar que usted presentó una solicitud de crédito de una persona que no se encontraba ubicada en la zona asignada a la agencia, ni a la zona que usted administra como Analista de Crédito de la organización y además se evidenció, que usted registró barrios diferentes a los cuales en realidad se encontraba el domicilio de la cliente, así como referencias zonales incompatibles con el lugar donde se encontraba el negocio, con la finalidad de ocultar la información real de su análisis y en consecuencia, que el crédito le fuera aprobado por parte del líder de la agencia a pesar no pertenecer a su zona.

Así mismo, de conformidad con la validación efectuada por el gerente de la oficina, al contrastar la fotografía ingresada al momento de la solicitud de crédito con la identidad de la cliente, logró evidenciar que estas no correspondían, por ende, con su conducta, usted generó un riesgo de suplantación y de crédito para el BANCO W.S.A., toda vez que no registró de manera debida la fotografía de la cliente en los sistemas de la entidad, los cuales permiten establecer la autenticidad en la identificación de éstos para efectuar el desembolso de los créditos. En ese sentido, debido a la validación efectuada por el gerente de oficina, no se materializó el riesgo dado que éste constató la inconsistencia, en la identificación de la señora Ruby Julieth Loaiza.

En conclusión, tenemos que la conducta desplegada por usted al incumplir la normatividad interna, no solo se constituye en una falta a las obligaciones propias de su cargo, sino que representa una conducta perjudicial para la organización, toda vez que, al consignar y presentar información irreal sobre el crédito, ubicación, información cualitativa y cuantitativa, generó un riesgo de crédito para la organización.

Resulta necesario mencionar que los créditos otorgados por la entidad buscan aportar a la calidad de vida de las personas de bajos ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible. Pero para que el crédito opere normalmente, es necesario que exista la confianza pública, es decir, la creencia fundada en que las personas, en general, honrarán sus compromisos. Por lo cual es de vital importancia que las actuaciones que se adelanten en pos de la consecución de los objetivos del negocio estén fundados en la confianza legítima que le asiste a las partes.

Cabe anotar que los hallazgos antes citados representan graves incumplimientos a los procedimientos de la organización, especialmente al Procedimiento de análisis de solicitudes de vinculación para microcrédito y de Gestión de Cobranza, generando para la institución un riesgo legal y reputacional al no agotar debidamente las etapas dispuestas en el mismo, lo cual resulta ser un comportamiento de suma gravedad que contraría directamente las directrices internas y transgrede las demás obligaciones legales, contractuales y reglamentarias propias del cargo que usted desempeña.

Como puede verse, las causales invocadas para el despido, radican en situaciones que versan sobre los usuarios Jhon Jairo Borrero y Ruby Loaiza, por ello, la Sala analizará los elementos de juicio a efectos de determinar su ocurrencia.

3. Del incumplimiento al procedimiento de gestión de cobranza con el cliente Jhon Jairo Borrero

El argumento esbozado por la demandante radica en que Karent Tatiana León Uyaban permitió que una persona que no era titular del crédito otorgado firmara en su nombre, es decir, que permitió que se plasmara de manera fraudulenta la firma de un tercero, con la finalidad de encubrir la obligación contractual y laboral de gestionar la cartera del cliente y entregar los avisos de mora de la obligación, lo anterior, al encontrarse el cliente en estado “*ilocalizable*”.

Ahora bien, para establecer si se encuentra acreditada la anterior causal, se acude al material probatorio y se verifica el estudio grafotécnico de 16 de octubre de 2018 realizado por la “Asociación para la investigación, información y control de sistemas de tarjetas de crédito y débito”, sobre las constancias de recibo de primer y segundo aviso del Banco W S.A. al señor Jhon Jairo Borrero de 14 de agosto y 3 de septiembre de 2018, en el que se advierte:

“10. CONCLUSION

*Las firmas de JHON JAIRO BORRERO registradas en documentos cuestionados (Constancias de Recibo de Primer y Segundo Aviso del Banco W S.A.); son producto de una **falsificación** por el método de **Reproducción Generalizada**, quien falsifica trato (sic) de asemejar las formas, pero en su intento no lo logro (sic), dejando elementos diferenciadores que son perceptibles a la simple observación directa; además estas firmas cuestionadas presentan retoques, paradas constantes, retomas del elemento escritor.*

Las firmas cuestionadas de JHON JAIRO BORRERO, presentan retoques y tachones, elementos irregulares queriendo ocultar signos que el falsario pudo haber dejado de su propia escritura, ahora bien; valoradas las firmas de Karen Tatiana León Uyaban, estas dejan ver un parecido de forma y estructura en la letra “N” y las vocales “a-e-o”

De otro lado, Jhon Jairo Borrero sujeto frente al cual se aduce le fue falsificada la firma, declaró como testigo y frente al asunto cuestionado por la demandante, manifestó:

PREGUNTA: *¿Usted que hizo exactamente en la notaria?*

RESPUESTA: *Pues allá hice un papel y lo firme y ya*

PREGUNTA: *¿Cuál es el contenido de ese documento, de ese papel?*

RESPUESTA: *Pues el problema mismo de ahí de lo del Banco, o sea porque ella me dijo que fuera allá y cuadrara eso que a ella la llamaban cada nada y yo fui y cuadre*

(...)

PREGUNTA: *Aclárele al despacho cuando usted dice que la señora Karen Tatiana le dijo que fuera a la notaria si ella lo acompañó o no.*

RESPUESTA: *No señor, yo fui solo*

(...)

PREGUNTA: *Sírvase aclarar al despacho cuando usted dice que fue a la notaría, ese documento quién se lo entregó?*

RESPUESTA: *Yo no lleve ningún papel, yo fui e hice un papel que ella me dijo que hiciera y yo lo firme y ya, porque le decían que esta firma no es la mía.*

(...)

PREGUNTA: *¿Usted entonces cuando se presenta a la notaría de donde menciona, de dónde saca el texto que usted rindió bajo juramento en la notaria?*

RESPUESTA: *Porque ella me dijo que fuera y sacara ese papel porque estaban diciendo que esa no era la firma mía **y yo fui y hable allá y me dijeron que tenía que hacer y yo firme el papel***

(...)

PREGUNTA: *Ella le dijo que debía decir el papel?*

RESPUESTA: *Si claro, si señor*

PREGUNTA: *O sea que cuando usted se presenta a la notaría usted le dice a la notaria hágame esta declaración y ya usted ya la tenía en la mente o la llevaba en algún papel*

RESPUESTA: *No yo ya la llevaba en la mente*

PREGUNTA: *O sea que usted lo que declaró en la notaría era porque usted ya lo sabía, lo que tenía que decir y eso fue lo que usted redactó en la notaría?*

RESPUESTA: *Eso sí señor*

De lo anterior, resulta evidente que, ante las situaciones que se estaban presentando en el banco por las firmas del testigo, la demandada le pidió que hiciera una declaración extrajuicio con la que pudiera probar que las firmas en las constancias de entrega de las cartas de primer y segundo aviso de cobro si eran suyas, de ahí, que el cliente se acercó a la notaría a rendir su declaración sobre ese asunto.

De otro lado, se cuenta con el acta de declaración juramentada n.º 7028 de 23 de octubre de 2018, suscrita por Jhon Jairo Borrero ante la Notaria 1º de Soacha, en la que declaró “... *que de las firmas que aparecen en las constancias de recibo de cartas de GESTIÓN DE COBRANZAS de los días 14 de agosto y 3 y 12 de septiembre del año 2018, son de mi PROPIA MANO Y LETRA y que si se encuentran rasgos de enmendadura a diferencia de la firma habitual, es porque en el momento de las notificaciones la Analista de mi crédito Sra. TATIANA LEON ha discutido conmigo y me ha*

indispuesto informándome que si no cancelo el crédito me iniciara proceso judicial y debido a estas discusiones en el momento que firme las mencionadas notificaciones las firmas quedaron diferentes a la firma habitual por alteración de pulso y del estado de rabia enmendé y describí de mala gana la notificación. Así mismo declaro que dejo expresa constancia que en el momento de firmar esta declaración tengo en mis manos copia de las firmas hechas de mi puño y letra de las fechas antes mencionadas las cuales aporto. Así mismo declaro que cada notificación con la analista ha sido tema de discusión y alteraciones por el cumplimiento de la cuota” (f. ° 80 y 438). Documento que se encuentra acompañado de una certificación expedida por Jhon Jairo Borrero, en los mismos términos de la declaración notarial.

Además, pese a que el estudio grafotécnico arrojó que las firmas del 14 de agosto, 3 y 12 de septiembre de 2018 no correspondían a Jhon Jairo Borrero, lo cierto, es que al confrontar dicha pieza procesal con lo relatado por el mismo señor Borrero en la práctica del testimonio y, sobre todo con el contenido del acta de declaración ante la Notaría 1° de Soacha, no es posible sostener la tesis de la existencia de esta causal. Por el contrario, lo que se concluye es que las firmas corresponden al cliente de la entidad bancaria Jhon Borrero, pues, es él mismo, quien acepta que es su rúbrica, situación que respalda lo contestado por la demandada en la diligencia de descargos surtida el 24 de octubre de 2018, en la que manifestó que sí entregó al señor Borrero las cartas de primer y segundo aviso en dichas calendas.

Las anteriores circunstancias desvirtúan la afirmación del Banco relativa a que se incumplió el procedimiento de gestión de cobro, pues la misma se fundó en la falsificación o adulteración de las firmas que, como ya se indicó, sí corresponden al cliente.

Conviene anotar que, si bien la declaración fue cuestionada por la demandante en la alzada, al considerar que la misma estaba contaminada al encontrarse presente en el mismo recinto de la demandante cuando ésta absolvía el interrogatorio de parte, lo cierto es que lo manifestado en nada varía la conclusión a la que se arriba, pues éste ya había puesto de

presente con el acta de declaración que las firmas cuestionadas si eran suyas.

De otro lado, frente al argumento de apelación expuesto por la demandante, según la cual no se logró desvirtuar que las firmas en las constancias de entrega de las cartas de cobro de 14 de agosto y 3 de septiembre, fueron impuestas el mismo día de manera simultánea, conviene señalar que ese aspecto no fue esbozado en la misiva de terminación, dado que solo se le endilgó a la demandada una suplantación de identidad, es decir, que un supuesto tercero fue quien suscribió la carta de primer y segundo aviso de cobro, por tal motivo, no es posible aceptar en esta instancia un aspecto que no fue expuesto como móvil para el finiquito de la relación laboral.

Igualmente, se duele la parte que la declaración rendida ante notario no pudo haber sido redactada por Jhon Jairo Borrero debido a su contenido especializado, desde el punto de vista técnico y jurídico, no obstante, dicho argumento parece más una apreciación subjetiva de la parte carente de prueba. Aquí se recuerda que, si lo pretendido era que en juicio no se le diera valor probatorio a la misma, debió aportarse prueba siquiera sumaria que acreditara que ésta no era producto de su voluntad, carga de la prueba que se encontraba a cargo del Banco y que se incumplió, a tenor de lo consagrado en el artículo 167 del Código General del Proceso.

Por consiguiente, este aspecto de terminación del contrato por justa causa al no estar probado no constituye un motivo legal para el finiquito laboral.

4. Del incumplimiento en el procedimiento de análisis de solicitud de vinculación o crédito de Ruby Julieth Loaiza Tapiero

Aduce también como causal de terminación la demandante, que Karen Tatiana León registró información que no correspondía a la realidad del análisis efectuado en la solicitud del crédito de Ruby Loaiza, al indicar

que el negocio de la solicitante se encontraba ubicado en la Carrera 17C n.º 48-03 Casa Loma, cuando realmente es la Calle 62 i sur n.º 74 i – 9, lo que conlleva a que las referencias zonales registradas tampoco correspondan. Es decir, que presentó una solicitud de crédito de una persona que no se encontraba situada en la zona asignada a la agencia, ni a la zona que la demandada administra como analista. Además, que la fotografía ingresada al momento de la solicitud no correspondía con la identidad del cliente, lo que genera un riesgo de suplantación y de crédito para el banco, lo que constituye una falta a las obligaciones propias del cargo.

Para el efecto, se verifica a folio 186 del expediente virtual, el contrato de trabajo suscrito entre las partes en contienda el 5 de octubre de 2015, en el que advierten las siguientes cláusulas:

*“PRIMERA- EL EMPLEADO(A) se compromete para con EL EMPLEADOR a prestarle sus servicios personales y exclusivos en el cargo de ANALISTA DE CREDITO JUNIOR **y en las labores anexas y complementarias que se originen en la naturaleza del cargo contratado**, todo de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR o sus representantes.*

(...)

*TERCERA- Entre las principales funciones y obligaciones a desempeñar por EL EMPLEADO(A) estarán entre otras, las siguientes: **A) Cumplir con el reglamento y los procedimientos de crédito;** B) verificar las referencias personales de clientes nuevos y de clientes en renovación de crédito (...)**P) Cumplir estrictamente con los procedimientos generales promulgados por el EMPLEADOR;** Q) Cumplir estrictamente con las normas establecidas en el Código de Ética; R) Cumplir estrictamente con las normas establecidas en el Código de Conducta; y en general cumplir con todas las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR; S) Cumplir con el manual de funciones del cargo asignado que se la ha hecho entrega al EMPLEADO(A) (...)*”

(...)

*OCTAVA- Son justas causas para dar por terminado el presente contrato de trabajo unilateralmente, además de las previstas en el Artículo 7º del Decreto 2351 de 1965, **la omisión de una o cualquiera** de las siguientes faltas las cuales desde ahora se califican como graves por parte de EL EMPLEADOR: a) la violación por parte de EL EMPLEADO(A) de cualquiera de sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias **en especial las obligaciones contempladas en la cláusula tercera** del presente contrato de*

trabajo; (...) k) El no cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Conducta, en el Código de Ética en los demás procedimientos que llegare a emitir el EMPLEADOR (...)”

Es decir, que la demandada no solamente debía cumplir con las funciones asignadas a su cargo, sino, además, con las disposiciones consagradas en el reglamento interno, el Código de Ética y de Conducta, y procedimientos e instrucciones que el empleador emitiera.

En ese sentido, el reglamento interno de trabajo del Banco W S.A. que obra a folio 454 a 509, aplicable a Karen Tatiana León, pues el mismo entró a regir a partir de 27 de julio de 2017, conforme lo dispone el artículo 58, establece en su artículo 39 que:

“CAPÍTULO IX. PRESCRIPCIONES DE ORDEN.

*ART. 39. Todo trabajador está obligado a ejecutar de buena fe las labores correspondientes al cargo u oficio que desempeña. La ejecución de buena fe supone realizar el trabajo de conformidad con las normas particulares de la técnica o proceso del oficio **y con el conjunto de indicaciones, instrucciones y observaciones que se hubieren impartido para lograrlo en la mejor forma y en el menor tiempo posible.***

Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

(...)

14. Cumplir el código de conducta y régimen sancionatorio establecido por el Banco.

15. Cumplir las políticas, procedimientos, guías, manuales e instructivos que el Banco establezca.

Así mismo, en su artículo 44 establece cuáles son las obligaciones del trabajador, en los siguientes términos:

“ART. 44. Son obligaciones especiales del trabajador:

*1. 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 la empresa** o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.*

(...)”

Y más adelante, determina cuáles son las prohibiciones, de la que se resalta la enlistada en el numeral 18, que puntualiza:

“ART. 46. Se prohíbe a los trabajadores:

(...)

18. Atender solicitudes de crédito en zonas diferentes a la asignada por el Banco”

Frente a las faltas graves, el mismo estatuto las regula en los siguientes términos:

“CAPÍTULO XIII. ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS.

(...)

ART. 49. **Constituyen faltas Graves, y dan por lo tanto lugar a la terminación del contrato de trabajo por decisión unilateral del Banco**, por justa causa, además de las establecidas en el artículo 62 del Código sustantivo del trabajo o en contrato de trabajo, las siguientes:

(...)

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

i) *El que el empleado incumpla los procedimientos, manuales y políticas, establecidas por la entidad, consagrados en el código de conducta o en cualquier otro documento..*

m) **El presentar información inexacta o falsa** sobre condiciones económicas de un cliente potencial o de un cliente ya existente en el Banco, con el objeto de obtener su vinculación o el otorgamiento de cualquier producto financiero ofrecido por la entidad a los mismos, o el otorgamiento de dichos productos a clientes inexistentes.

f) **De manera general, constituye falta grave, toda violación de parte del trabajador, de sus obligaciones, prohibiciones y deberes legales, contractuales o reglamentarios. Para estos efectos, se entiende que los Manuales de Procedimientos, Manuales de Funciones, Códigos Internos como el de Conducta, el Manual de Prevención de Lavado de Activos, o las Circulares Normativas, Cartas Reglamentarias o Informativos Internos, son los medios a través de los cuales el Banco impone deberes específicos, y constituyen medios esenciales para señalar al trabajador, de modo particular, algunas órdenes e instrucciones para realizar la labor encomendada”**

Por su parte, el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio Versión 4.3, de 19 de septiembre de 2014, define las “Faltas Graves”, así (fl. 242):

“Se considera **falta grave aquella cuya conducta constituye una violación a los principios, valores, normas, políticas y procedimientos del banco y puede causar perjuicio a sus intereses, los responsables que incurran en éstas, facultan a la**

Entidad para aplicar sanción disciplinaria de suspensión del contrato de trabajo o atribuciones, así como **realizar la terminación del contrato.** (...)"

En esos términos, es evidente que la falta grave pactada por las partes implica toda conducta de violación de los principios, valores, normas, políticas y procedimientos de la entidad que puedan generar un perjuicio, lo que quiere decir que para la configuración de algunas de tales faltas no necesariamente debe encontrarse materializado el daño, pues basta que la conducta active el riesgo para el banco.

Claro lo anterior, esta Colegiatura entra a dilucidar si las conductas endilgadas a la trabajadora efectivamente se presentaron.

(i) Aduce la demandante, que la trabajadora registró un crédito de un barrio que no corresponde a la cobertura de la agencia y que, además, no se encontraba en la zona de gestión que le fue asignada, lo que constituía una falta grave.

Frente al punto, se verifica el formulario de crédito visto a folio 107 y 450, firmado por el Gerente de la Agencia Leonardo Suárez, en el que se señala *“La dirección del negocio está localizada frente al domicilio Calle 62 i sur No. 74 i – 9, dirección que no corresponde al análisis y a la agencia”*, aspecto que no fue desvirtuado por Karen Tatiana, por el contrario, una vez revisada la diligencia de descargos realizada el 24 de octubre de 2018 (f.º 71 y 431), se observa que ante la pregunta *“Sírvese indicar por qué motivo usted registró un crédito de un barrio que no corresponde a la agencia?”* la demandada respondió *“(...) fue un error involuntario el cual no afecta a la entidad en la cual laboro ya que el crédito no se llevó a cabo”*.

Este medio de prueba resulta relevante para derruir la tesis expuesta con la contestación de la demanda, según la cual no se demuestra en la auditoria que el gerente de la agencia Leonardo Suárez hubiese acudido a la dirección indicada del negocio, pues desde la época de los descargos, la demandada ya sabía de su error, así lo deja ver de su respuesta en dicha diligencia, lo cual no puede ser desconocido y menos pasar desapercibido en el presente caso.

Además, según el banco esa conducta condujo a que la demandada tomara referencias zonales en un sector en el que no se encontraba el negocio de la posible cliente, situación que igualmente encuentra acreditada la Sala, como quiera es la misma trabajadora quien manifiesta en los descargos que sucedió así porque dos clientes actuales del banco le aseveraron que la señora Loaiza tenía el negocio en esa zona, afirmación que para esta Corporación no resulta de recibo ni suficiente para derruir la acusación del banco y exonerarla de cualquier causal, pues su deber como analista conforme el documento P-GDC_003 ANALISIS DE MICROCRÉDITOS. VERSIÓN 14.5. FECHA: 1/06/2018 – es precisamente “Verificar la identificación del cliente y la información de la solicitud de vinculación”², para que la entidad bancaria realice el estudio correspondiente. Por tanto, debió en cumplimiento del manual o detalle de análisis de microcréditos corroborar que los datos correspondían a la realidad.

En esa medida, se encuentra probado que la solicitud del crédito se realizó en una zona que como lo admite la demandada no correspondía a la ella asignada. Además, con el “resumen de comité” (f.º 91 a 92) se acredita que las georeferencias de la solicitud del crédito de Ruby Loaiza se tomaron en la carrera 17 C No. 48-03 y Carrera 17 D No. 48-36, cuando su actividad económica era ejercida frente a su vivienda en la calle 62 i sur No. 74 i - 9, tal como se indicó por el Gerente de la Agencia Leonardo Suárez en la visita de revisión a la zona realizada el 12 de octubre de 2018 (f.º 107) y se dejó constancia en el documento visible a folio 108, información que como se indicó en el párrafo precedente la demandante no verificó pese a que era su obligación, por lo que incurre en la prohibición establecida en el numeral 18 del artículo 46 y en la falta grave enlistada en el literal m) del artículo 49 del Reglamento Interno de Trabajo, constituyéndose así una causal para finalizar su contrato de trabajo.

(ii) En otro giro, endilga la demandante a la encartada que se cargó al sistema con la solicitud de crédito una fotografía que no correspondía a la persona que posteriormente y una vez aprobado, se acercó a su

² Folio 253. No. De Actividad 5

desembolso, situación que fue percatada por el empleado encargado y que permitió que no se materializara la entrega de los dineros, constituyéndose así incumplimiento en el procedimiento de análisis de microcréditos.

Frente al particular, advierte el Tribunal que en la diligencia de descargo (f.º 72 y 432) la demandada ante las preguntas realizadas manifiesta:

*“Sírvasse informar por qué motivo la foto tomada con el dispositivo no corresponde a la identidad de la señora Ruby Loaiza. R// **Pudo haber ocurrido un error involuntario de mi parte y adjunté una foto que no correspondía a la señora Loaiza**, pero me permito dejar aclaración que en el momento de la visita se realizó el proceso dentro del aplicativo con la foto que corresponde a la señora Loaiza.*

*Sírvasse indicar a quien corresponde la foto cargada en el sistema que usted subió como identificación de la cliente Ruby Julieth Loaiza (se muestra fotografía). R// **No recuerdo a quien corresponde**”.*

Conforme lo anterior, resulta evidente que la trabajadora si bien para el día de la visita tomó la foto de la señora Loaiza, lo cierto es que al momento de radicar la solicitud de vinculación con el Banco cargó una foto de una persona distinta, lo que necesariamente implica un riesgo para la entidad por su operación, pues el estudio de la solicitud del préstamo se realiza bajo la premisa de una persona que realmente no es, lo cual desconoce los procedimientos que para tal efecto dispuso el demandante en el P-GDC_003 ANALISIS DE MICROCRÉDITOS. VERSIÓN 14.5. FECHA: 1/06/2018 (f.º 252 a 267). Situación que constituye una violación al numeral 1º del artículo 44 y numeral 15 del artículo 39 del Reglamento, así como, de la cláusula tercera del contrato de trabajo, que se cataloga como falta grave en los términos del artículo 49 literales d), m) y f) del Reglamento Interno de Trabajo y cláusula octava del contrato de trabajo, que dan vía a la terminación del contrato por justa causa.

5. Conclusión

En síntesis, de la información vertida en el expediente se colige que la causal relativa a la adulteración de firmas de Jhon Jairo Borrero en la práctica no acaeció, no obstante, todas aquellas conexas al caso de Ruby

Julieth Loaiza sí se materializaron y fueron incluso admitidas por la propia trabajadora en los descargos. Si bien la demandada intentó justificar cada una de ellas, lo cierto es que para la Sala las conductas y omisiones de Karen Tatiana León constituyen claramente un incumplimiento de sus obligaciones contractuales y violación al reglamento interno de trabajo como quedó analizado precedentemente.

De esta manera, al constituir una justa causa de terminación del contrato de trabajo conforme el literal b) del artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo, es evidente la procedencia del levantamiento de la garantía de fuero sindical de la que es beneficiaria la trabajadora Karent Tatiana León Uyaban.

De conformidad con las consideraciones expuestas, la Sala revocará la decisión del Juez de primer grado.

Sin costas en esta instancia, ante su no causación.

VII. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ, SALA LABORAL, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR la sentencia de 13 de julio de 2020 proferida por el Juzgado treinta y Cinco Laboral del Circuito de Bogotá, para en su lugar, disponer el **levantamiento de la garantía foral** de Karent Tatiana León Uyaban identificada con cédula No. 1.032.477.619, por las razones expuestas.

SEGUNDO: AUTORIZAR el despido de Karent Tatiana León Uyaban identificada con cédula No. 1.032.477.619, al constituir una justa causa, conforme las consideraciones expuestas.

TERCERO: Sin costas en esta instancia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



HERNÁN MAURICIO OLIVEROS MOTTA

Magistrado



DAVID A. J. CORREA STEER

Magistrado



ÁNGELA LUCIA MURILLO VARÓN

Magistrada