



Departamento Norte de Santander
TRIBUNAL SUPERIOR
Distrito Judicial de Cúcuta

E D I C T O

**LA SECRETARÍA DE LA SALA LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL
DISTRITO JUDICIAL DE CUCUTA,**

H A C E S A B E R:

Que el tres (3) de noviembre dos mil veintitrés (2023), se ha proferido providencia en el proceso que a continuación se relaciona:

RADICACIÓN: 54-001-31-05-002-2019-00413-01 P.T. No. 20.124

NATURALEZA: ORDINARIO.

DEMANDANTE MARGHYT KARIN DIAZ SALAS.

DEMANDADO: BANCOLOMBIA S.A.

FECHA PROVIDENCIA: TRES (3) DE NOVIEMBRE DE 2023.

DECISION: “**PRIMERO: CONFIRMAR** en su totalidad la sentencia apelada proferida por la Juez Segundo Laboral del Circuito de Cúcuta el día 24 de octubre de 2022 por las razones expuestas en esta providencia. **SEGUNDO: CONDENAR** en costas de segunda instancia a la parte demandada por no haberles prosperado el recurso de alzada, fijando como agencias en derecho correspondientes a la segunda instancia, equivalente a un SMLMV para el 2023, \$1.160.000 a cargo de BANCOLOMBIA y en favor de la demandante MARGHYT KARIN DÍAZ SALAS.”

El presente EDICTO se fija de forma electrónica y en lugar visible de la secretaría por el término de tres (3) días hoy diez (10) de noviembre de dos mil veintitrés (2023).

REINALDO GUTIÉRREZ VELASCO
SECRETARIO

El presente edicto se desfija hoy quince (15) de noviembre de 2023, a las 6:00 p.m.

REINALDO GUTIÉRREZ VELASCO
SECRETARIO

REPUBLICA DE COLOMBIA



Departamento Norte de Santander
TRIBUNAL SUPERIOR
Distrito Judicial de Cúcuta
SALA LABORAL

PROCESO: ORDINARIO LABORAL
RAD. JUZGADO: 54-001-31-05-002-2019-00413-01
PARTIDA TRIBUNAL: 20.124
JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE CÚCUTA
DEMANDANTE: MARGHYT KARIN DIAZ SALAS
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A.
TEMA: DESPIDO SIN JUSTA CAUSA
ASUNTO: APELACIÓN

JOSÉ ANDRÉS SERRANO MENDOZA
MAGISTRADO PONENTE

San José de Cúcuta, **tres (3) de noviembre** de dos mil veintitrés (2023).

La Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta (N. de S.), procede a resolver el recurso de apelación interpuesto por la demandada contra la sentencia proferida el día 24 de octubre de 2022 por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Cúcuta, dentro del proceso ordinario laboral seguido bajo el radicado No. 54-001-31-05-002-2019-00413-01 y P.T. No. 20.124 promovido la señora MARGHYT KARIN DIAZ SALAS y otros a través de apoderado judicial contra BANCOLOMBIA S.A.

I. ANTECEDENTES

La señora MARGHYT KARIN DIAZ SALAS, mediante apoderado judicial, interpuso demanda ordinaria laboral en contra de BANCOLOMBIA, para que se declare la ineficacia de la terminación unilateral del contrato de trabajo por parte de la demandada, al no habersele permitido ejercer su derecho de defensa, en consecuencia, que sea reintegrada al cargo que venía desempeñando al momento del despido o a un cargo superior; al reconocimiento de los salarios dejados de percibir, al pago de las prestaciones sociales (cesantías, intereses de las cesantías, primas de servicios y extralegales) vacaciones, indexación, uso de las facultades extra y ultra petita y las costas procesales.

De manera subsidiaria, reclama la reliquidación de las prestaciones sociales por todo el tiempo de servicios aplicando el salario promedio, la indemnización convencional por despido unilateral, la indemnización por perjuicios materiales en la suma de 100 SMMMLV, a la indemnización moratoria art. 65 CST, a la sanción del art. 99 de la ley 50/90, a la indexación.

II. HECHOS

Sustenta sus pretensiones la parte actora, indicando que, fue vinculada por BANCOLOMBIA desde el 04 de noviembre de 2008 y prestó sus servicios de forma continua hasta el 31 de octubre de 2016, y para el momento del despido se desempeñó como supernumerario integral; que devengó un salario de \$1.905.324 mensual mas beneficios convencionales, primas extralegales y demás. Que fue despedida el 31 de octubre de 2016 en forma injusta, sin oírle en diligencia de descargos y sin que se le permitiera ejercer su legítimo derecho a la defensa. Que, para el momento de su retiro, había gestionado la compra de su vivienda obteniendo un crédito aprobado por BANCOLOMBIA y de manera posterior, decidieron negárselo, generando perjuicios económicos. Que el empleador canceló cesantías sin tener en cuenta los factores salariales devengados.

III. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDADA.

BANCOLOMBIA S.A. a través de su apoderado judicial contestó la demanda, aceptando algunos hechos y oponiéndose a todas las pretensiones, manifestando que la terminación del contrato fue con justa causa, notificándosele a la demandante claramente los motivos por los cuales se había tomado dicha determinación. Propuso como excepciones de fondo la inexistencia de la obligación, el cobro de lo no debido y la buena fe.

IV. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE CÚCUTA en sentencia de fecha 24 de octubre de 2022, resolvió:

“PRIMERO: DECLARAR, que entre la señora Marghyt Karin Diaz Salas como trabajador y la sociedad Bancolombia S.A como empleador existió un contrato de trabajo a término indefinido desde el 4 de noviembre de 2008 hasta el 31 de octubre de 2016, el cual terminó por decisión unilateral y sin justa causa del empleador

SEGUNDO: ABSOLVER, a la entidad demandada Bancolombia S.A del reintegro deprecado en la demanda por parte de la señora Marghyt Karin Diaz Salas conforme lo motivado

TERCERO: CONDENAR a Bancolombia S.A a reconocer y pagar en favor de la demandante Marghyt Karin Diaz Salas la suma de 21.767.834 pesos por concepto de indemnización convencional por despido sin justa causa, sin perjuicio de la indexación que surge desde el día siguiente a la terminación del contrato de trabajo hasta cuando se produzca su pago

CUARTO: ABSOLVER a la entidad demandada Bancolombia S.A a los perjuicios materiales solicitados en la demanda por parte de la señora Marghyt Karin Diaz Salas

QUINTO: CONDENAR en costas a la parte demandada fijando como agencias en derecho en favor de la parte demandante la suma a dos SMMLV.”

El Juez A quo argumento que, no existe discusión que entre la señora Marghyt Karin Díaz y la entidad demandada Bancolombia S.A. existió un contrato de trabajo que inició el 04 de noviembre de 2008 y termino el 31 de octubre de 2016 por decisión unilateral por parte de la entidad demandada.

Sostuvo que según lo dispuesto por la sala de casación laboral en sentencia SL 2309 del año 2020, debía que los hechos que se endilgan en el acto del despido efectivamente ocurrieron y que estos se puedan calificar como una violación grave a las obligaciones y provisiones que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del CST o, que estos se encuentren tipificados como faltas graves en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales contractuales o reglamentarios.

Que la demandada termino el contrato de trabajo, alegando la causación de faltas graves tipificadas en el artículo 67, literal c y d del reglamento interno de Trabajo en concordancia con los artículos 55 literales e, g y h, así como los numerales 1 y 5.

Que, de conformidad con el análisis de las pruebas, BANCOLOMBIA no logró acreditar que la demandante, registró las pólizas CARBIF para los clientes sin autorización, porque se demostró, que la cliente Blanca Archila sí solicito dicho producto, y para la cliente Astrid Contreras, a pesar de que la pasiva alega que le tomaron la declaración en la que negó haber solicitado la póliza, dentro del causal probatorio no existe prueba de ello, carga que debía cumplir la demandada y no lo hizo, y a pesar de que se practicaron los testimonios solicitados por la pasiva, éstos manifiestan la existencia de una investigación o auditoría interna efectuada por el área de vicepresidencia de interna de banco, que tampoco fue aportada, la cual no se suple con la declaración de las testigos, toda vez que éstos no tuvieron conocimiento directo sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, sobre la supuesta manifestación efectuada por la cliente, y además, si se quisiera dejar a un lado esta situación, no se acredito que lo supuestamente manifestado por la cliente efectivamente ocurrió, ya que la entidad accionada no hizo una corroboración de ello previo al despido.

Resaltó que Bancolombia no efectuó una corroboración de lo supuestamente manifestado por las clientes más allá de estos dichos para dar por terminado el contrato de trabajo, pues de haberlo hecho, hubiese encontrado por lo menos que la señora Blanca Archila si solicito el producto, pues como lo advierte la misma testigo, la cancelación de las pólizas son voluntarias por parte de los clientes, declarando de esta manera, el despido injustificado.

Reviso las convenciones colectivas de trabajo y el RIT aportado, para concluir que, en ninguna de las mencionadas disposiciones, existe el reintegro a favor del trabajador por despido injustificado, ya que en la Convención se visualiza la sanción disciplinaria, asunto que no se acompasa con el despido como lo señala la CSJ en sentencia radicación No. 40607 del 09 de septiembre de 2015, razón por la cual consideró que, a pesar de que la terminación del contrato fue injusto, la misma surge efectos, sin embargo, si prospera la pretensión de la indemnización convencional prevista en el artículo 38 de la convención colectiva 1999-2001 vigente para la fecha de la desvinculación, sanción que es mayor y favorable a la demandante, a quien desde el inicio de la demanda y su contestación, se aceptó que le era aplicable.

Realizó la liquidación respectiva, con fundamento en el salario base de liquidación de \$2.076.423, y teniendo en cuenta un tiempo de trabajo desde el 04 de noviembre de 2008 hasta el 31 de octubre de 2016, con derecho a 170 días de salario por concepto de indemnización conforme lo establece el artículo 64 conforme lo establece el CST, lo cual en principio ascendería a la suma de \$11.766.397 y lo cual se debe incrementar a un 85% conforme al literal b del artículo 38 de la norma convencional, ascendiendo a la suma de \$21.767.834 sin perjuicio de la indexación que surge desde el día siguiente a la terminación del contrato hasta cuando se efectúe su pago.

Respecto a los prejuicios materiales solicitados en la demanda, trajo a colación el pronunciamiento de la CSJ en sentencia SL-3206 del año 2020 frente a la sentencia SL-1393 del año 2022, para determinar, que en este asunto la demandante no aportó pruebas que acreditaran el daño o perjuicios por el despido, que si bien allegó una demanda civil presentada por ella misma ante el incumplimiento del contrato de venta del inmueble pero imputable al vendedor, no es propiamente una afectación producida por la terminación del contrato sin justa causa.

Por último, consideró que, de las pruebas aportadas al plenario, no hubo un pago deficitario al momento de finalizar el vínculo laboral, por lo que, no es procedente el reajuste de las sanciones moratorias deprecadas en la demanda.

V. SUSTENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado judicial de la demandada inconforme con la decisión, interpuso recurso de apelación en forma parcial, respecto a la condena emitida derivada de la indemnización por despido injusto, asegurando que, se logró acreditar la existencia de justa causa para que Bancolombia S.A. procediera al despido de la trabajadora, en primer lugar, porque la demandante conocía el RIT, el código de ética y la circular 00869-1556 relacionada con las malas prácticas comerciales; en segundo lugar, se demostró que la trabajadora vendió o tramitó con su código personal de vendedor 20806, los seguros CARDIF para las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras, que como se dijo dentro del informe de seguridad bancaria, se tomó como una muestra del total de las ventas efectuadas por la demandante.

Afirmó que, el 31 de octubre de 2016 una vez la entidad bancaria le puso de presente a la trabajadora el informe de seguridad y habersele mencionado que fueron consultadas las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras, quienes negaron que hubiesen sido ilustradas y que hubiesen autorizado la compra de seguros, la señora Díaz Salas optó, *en vez de ejercer su derecho de defensa y acreditar que en efecto habían documentos o que en efecto había ilustración referente a estas clientes, se negó a rendir explicaciones sobre la cancelación realizada por varios de los clientes de seguros CARDIF, entre otros por la señora Blanca Archila y la señora Astrid Contreras relacionadas con este aseguramiento.* También confesó haber sido informada ese mismo 31 de octubre de 2016, posterior a la reunión de explicaciones de su desvinculación con justa causa por malas prácticas comerciales como las mencionadas.

Que se logró demostrar la justa causa del despido con las declaraciones rendidas bajo la gravedad del juramento de las señoras Rosa Ángela Lizarazo y Ruth Yaneth Gómez, ambas empleadas de Bancolombia, quienes manifestaron, primero, que todos los trabajadores, entre otros la demandante, conocían plenamente antes de sus conductas el reglamento interno de trabajo, el código de ética y la circular de malas prácticas comerciales. Además, estas se encontraban publicadas permanentemente en la intranet del banco; segundo, que es obligación de los asesores brindar toda la información y claridad al cliente sobre cada uno de los productos que está adquiriendo y sobre los documentos que está firmando, pues de lo contrario esa actitud de la demandante se constituiría, como en efecto se dio, en una mala práctica comercial.

Que a pesar de que el Juez A quo estableció que la señora Blanca Archila, autorizo la compra del seguro anteriormente mencionado, no tuvo en cuenta que en el informe de seguridad bancaria se afirma, sin que haya sido tachada de falsa esa afirmación ni haya sido desvirtuada por la misma demandante, que esas dos clientes fueron llamadas, entre otras, la señora Blanca Archila, quien manifestó que no tenía conocimiento de ese producto, que la demandante no le había informado acerca del mismo ni de sus alcances, razón por la que, desautorizo esta compra, en consecuencia, la entidad bancaria debía creerle directamente a los clientes y *la señora demandante en sus explicaciones jamás solicitó como prueba para desvirtuar el informe de seguridad bancaria, teniendo la oportunidad para haberlo hecho.*

Que de los testimonios también se acreditó que la demandante, antes de notificarle la terminación de su contrato con justa causa y teniendo la oportunidad de rendir explicaciones y de allegar pruebas sobre la cancelación por parte de varios clientes del banco de seguros CARDIF por ella vendidos, se negó a dar explicación alguna y a solicitar algún tipo de prueba que desacreditara, lo firmado por escrito en el informe escrito de seguridad bancaria que no fue tachado de falsedad por parte de la misma demandante ni por parte de su apoderado en sus contenidos y que obra como prueba documental en el plenario, por lo que, debe considerarse válido salvo que se tache de falso, y en esas circunstancias, no tenía porque el banco haber asomado al responsable de haber efectuado el informe de seguridad bancaria, como lo afirma el despacho para haber acreditado bajo la gravedad del juramento que en efecto fueron llamados los clientes y les fue consultado.

Insistió en que esa prueba documental es plena y lo único que hubiese podido hacer quien lo elaboró es haber asistido al despacho para efectos de ratificar el contenido, pero como no hubo tacha de falsedad, se debe presumir válido y cierto.

Que, en el interrogatorio rendido por el representante legal, se hizo referencia al estudio de seguridad bancaria, y en este se afirma por parte de quien lo elaboró, que la señora Blanca Archila afirmo con absoluta claridad que ella no había sido ilustrada por la demandante, no había sido consultada de manera efectiva sobre el producto y no lo había autorizado, en consecuencia, se generó la cancelación de esas dos garantías.

VI. ALEGATOS DE SEGUNDA INSTANCIA

El apoderado judicial del demandante, solicita confirmar la sentencia de primera instancia.

El apoderado judicial de la demandada BANCOLOMBIA, reiteró los argumentos expuestos en la contestación de la demanda y la apelación, insistiendo que la señora Diaz Salsa confesó en el interrogatorio de parte, conocer el RIT, el código de ética, y la Circular 00869-1556 de malas prácticas comerciales. Además, que aceptó haber vendido o tramitado con su código personal de vendedor 20806, los seguros CARDIF a las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras. Que en el informe de seguridad bancaria las mencionadas clientes, manifestaron NO haber sido ilustradas por la demandante sobre los seguros CARDIF ni haber dado su autorización para la adquisición de los mismos, por lo que, al ponérsele de presente dicho informe a la trabajadora, no ejerció su derecho de defensa y contradicción, porque no rindió explicaciones ni acreditó con elemento de prueba alguno sobre su debida gestión de información para con las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras, así como sobre las demás cancelaciones de seguros CARDIF por ella vendidos a otros clientes.

Que las testigos Rosa Angela Lizarazo y Ruth Yaneth Rengifo, manifestaron que es obligación de los asesores del Banco, brindarles toda la información y claridad al cliente sobre cada uno de los productos que está adquiriendo y sobre los documentos que está firmando, pues de lo contrario, esa actitud se constituye en una mala práctica comercial, y la demandante no realizó la debida asesoría y no le brindó a los clientes la información sobre el seguro CARDIF, tal como se evidenció en el informe de seguridad bancario, documento que itera, no fue refutado ni tachado de falsedad por la activa.

Que previo al despido, se le dio la debida oportunidad a la demandante, para que diera la explicación pertinente, sin embargo, optó por guardar silencio, no dio respuesta ni explicación, ni allegó o solicitó prueba alguna, para desacreditar las versiones de las clientes registradas por escrito en el informe de seguridad bancario, que obra como prueba dentro del presente proceso y que no fue tachado por la parte demandante.

Afirma que, la demandante no acató lo previsto en la Circular Malas Prácticas Comerciales No. 00869-1556, en la que se advierte, que toda actividad comercial y de ventas debe efectuarse dentro de los más altos criterios éticos, y donde a su vez, se establecen las conductas prohibidas para los integrantes de las fuerzas de ventas de Bancolombia como lo es el de “grabar o generar productos sin consentimiento del cliente, las cuales incluso son sancionadas en la propia circular con la terminación del contrato de trabajo CON JUSTA CAUSA.

Alega que la investigación realizada por parte de la Vicepresidencia de Auditoría Interna de BANCOLOMBIA, que culminó con un informe de fecha 13 de octubre de 2016, con respecto a las pólizas del producto de seguros CARDIF que fueron vendidas por la demandante, tal y como ella lo confesó en su interrogatorio de parte, se encontraron 24 pólizas que fueron canceladas entre los meses de abril y agosto del año 2016, entre ellas 13 por cancelación voluntaria, de las cuales 4 de los clientes contactados por el Banco, como una muestra del total, indicaron NO HABER SOLICITADO NI ACEPTADO la adquisición del seguro CARDIF. Informe que no solo no fue desacreditado, sino que tampoco fue tachado por la parte demandante, por lo que cuenta con plena validez probatoria para la demostración de la justa causa, a diferencia de lo expuesto por el a quo en su sentencia de primera instancia.

Conforme a lo expuesto, de las pruebas aportadas y practicadas, se acreditó efectivamente la falta en la cual incurrió la demandante por violación de sus obligaciones frente a lo dispuesto en las normas internas del Banco, configurándose la justa causa de terminación del contrato alegada y expresamente fundamentada por BANCOLOMBIA con las normas laborales internas y las del CST en la carta de desvinculación.

Reiteró que, la parte demandante no desvirtuó los hallazgos del informe de seguridad del Banco, ni que cumplió con su obligación de informar a los clientes sobre la adquisición de tal seguro, demostrándose la justa causa del despido, lo que genera la no procedencia de la indemnización por despido sin justa causa, pues la demandante no logró acreditar el cumplimiento de alguno de los dos requisitos contemplado en el artículo 64 del CST, como era su carga, es decir, no demostró ni la terminación unilateral sin justa causa, ni la terminación por justa causa imputable al empleador; en razón de ello, solicita se REVOQUE parcialmente la sentencia de primera instancia.

Cumplido el término para presentar alegatos, la Sala procede a resolver los recursos de alzada teniendo en cuenta las siguientes,

VII. CONSIDERACIONES

Competencia. La Sala asume la competencia para decidir el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada teniendo presente lo previsto en el artículo 66A que fue adicionado por el artículo 35 de la ley 712 de 2001, de tal suerte, que, conforme a los concretos motivos de inconformidad planteado por el apelante único, el quid de la controversia se reduce a:

Problema Jurídico. Establecer si la demandada BANCOLOMBIA S.A. demostró o no, la justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo de la señora MARGHYT KARIN DIAZ SALAS, encontrándose está obligada a reconocer a favor de la demandante, la suma correspondiente a la INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA consagrada en la CCTV para el momento del retiro y la indexación de la suma debida.

Advertido lo anterior, sea lo primero indicar por parte de la Sala, que en el sub-examine, no existe discusión entre las partes, sobre la relación laboral ejecutada entre BANCOLOMBIA S.A. y la señora MARGHYT KARIN DIAZ SALAS, relación que se enmarco desde el día 4 de noviembre de 2008 al día 31 de octubre de 2016 (PDF 00-Fls.13-25 y 29-31), ejerciendo el cargo de SUPERNUMERARIO en el servicio sucursal centro Norte de Santander, devengando un salario mensual para el momento de la desvinculación de \$2.076.423.00; además, que la demandante fue beneficiaria de la CCTV según el hecho 4º aceptado y las constancia de nómina donde se visualiza el descuento afiliado a SINTRABANCOL (fls.428-438 PDF00).

De igual forma, se aclara que no será tema de discusión en esta instancia, la petición de REINTEGRO elevada, ni la del pago de perjuicios materiales, ni la de reajuste de cesantías, como quiera que sobre la negativa en acceder a dicha pretensión por parte de la Juez A quo, no existió reparo alguno por parte de la parte demandante, de tal suerte, que, verificada la existencia del vínculo laboral, se procederá a resolver el problema jurídico previamente planteado.

Dentro del contexto, la parte activa alegó en la demanda, que el día 31 de octubre de 2016, BANCOLOMBIA decidió despedirla de su cargo, argumentando hechos contrarios a las políticas que regula *contra los funcionarios a fin de que estos coloquen sus productos desconociéndose la firma de los clientes es señal de aceptación*. Además, aseguró que, la entidad demandada en una actitud “abusiva y ausente del debido proceso procedió a despedirla sin oírla en diligencia de descargos y sin permitirle su legítimo derecho de defensa...”.

El Juez A quo, dentro de sus argumentos, sostuvo que, la entidad bancaria demandada no había logrado demostrar que la demandante causó la conducta endilgada para despedirla, esto es, que hubiese registrado las pólizas de los seguros CARDIF para los clientes sin autorización; así mismo, que la presunta *investigación o auditoría interna efectuada por el área de vicepresidencia de interna de banco*, tampoco fue aportada, y la declaración de los testigos traídos por la pasiva, no suplen dicha prueba porque éstos no tuvieron conocimiento directo sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, sobre la supuesta manifestación efectuada por las clientes.

Por su parte, BANCOLOMBIA argumenta en su recurso de apelación, que el Juez A quo erró en la valoración probatoria, pues en su sentir, la terminación del contrato de la demandante, se encuentra plenamente justificada y demostrada por causa de las malas prácticas comerciales, porque se probó que la señora Diaz Salas tenía pleno conocimiento de las normas internas de la entidad bancaria, aun así, incumplió sus obligaciones al omitir dar la debida información e ilustración a los clientes de los seguros CARDIF, y el día 31 de octubre de 2016 al ponérsele de presente el informe de seguridad bancario, decidió guardar silencio y no dio las explicaciones requeridas, no solicitó pruebas ni allegó las mismas, por lo que, consideró que se le había permitido ejercer su derecho de contradicción y debido proceso. Así mismo, afirma que, el Juez A quo debía

darle plena validez al informe de seguridad bancario, en el que se consignó la declaración de los clientes, ya que éste no fue refutado ni tachado de falsedad por la activa. Además, que en la Circular 00869-1556 CIRCULAR MALAS PRACTICAS COMERCIALES, se estipuló que una las conductas prohibidas para el personal de ventas de BANCOLOMBIA, era la de generar producto sin consentimiento del cliente, generaba como sanción la terminación del contrato con justa causa.

Bajo este panorama, se procederá a realizar un breve análisis sobre la postura actual sobre el debido proceso y derecho a la defensa exigido para la terminación del contrato, sobre el cual, se rememora que, la normatividad laboral permite poner fin a la relación laboral en forma unilateral, ello no implica que su decisión esté cubierta por el ordenamiento, incluso cuando es caprichosa o arbitraria. La terminación del contrato debe ser justa, razonable y proporcionada, como también debe ser presente e inmediata al conocimiento del hecho.

Además, cuando se termina el contrato unilateralmente, al trabajador le basta con demostrar el hecho del despido, y al empleador le corresponde probar su justificación, manifestando de forma expresa e inequívoca los motivos concretos, o la causal o causales que invocan como motivo de la ruptura y no puede sorprender a la otra alegando motivos extraños que no adujo o distintos a lo expresado como justificación de la terminación, o declarar causales inciertas o genéricas; el no cumplir con esos formalismos básicos hace posible la indemnización correspondiente a la ruptura ilícita del contrato laboral.

En conclusión, para que el despido se tenga por justificado, no basta que existan los hechos que se encuadran en una cualquiera de las justas causas consignadas en la ley, sino que, es necesario cumplir otros requisitos con el fin de exonerar al empleador del pago de una indemnización, que son: (i) Que el hecho se encuentre tipificado en la Ley, (ii) que el empleador al momento del despido, le manifieste a su trabajador cuáles son los hechos que se le atribuyen y que en criterio del empleador configuran la justa causa de despido. (iii) Que el despido se comunique oportunamente o con una relación de temporalidad o de causalidad clara entre el hecho constitutivo de la justa causa y la decisión del despido. (iv) sólo para las causales de los numerales 9º al 15 del art. 7º del Decreto Ley 2351 de 1965 que subrogó el art. 62 del CST, se exige al empleador presente preaviso.

Sobre el tema, se hace importante recalcar que en sentencia reciente proferida por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia de radicado SL2351-2020, se indicó la importancia de diferenciar el debido proceso previsto en el art. 29 de la Constitución Política acompañado de un proceso disciplinario previamente establecido, con el derecho de defensa o el derecho que tiene el trabajador a ser oído respecto a los presuntos cargos que le imputa el empleador, en sus apartes pertinentes señaló:

En orden con lo acabado de decir, esta Sala considera oportuno fijar el nuevo criterio de que la obligación de escuchar al trabajador previamente a ser despedido con justa causa como garantía del derecho de defensa es claramente exigible de cara a la causal

3) literal A del artículo 62 del CST, en concordancia con la sentencia de exequibilidad condicionada CC C-299 98. De igual manera, frente a las causales contenidas en los numerales 9° al 15° del art. 62 del CST, en concordancia con el inciso de dicha norma que exige al empleador dar aviso al trabajador con no menos de 15 días de anticipación. Respecto de las demás causales del citado precepto, será exigible según las circunstancias fácticas que configuran la causal invocada por el empleador. **En todo caso, la referida obligación de escuchar al trabajador se puede cumplir de cualquier forma**, salvo que en la empresa sea obligatorio seguir un procedimiento previamente establecido y cumplir con el preaviso con 15 días de anticipación frente a las causales de los numerales 9° al 15°.” (Negrilla fuera de texto).

Así la cosas, la nueva postura de la Corte Suprema de Justicia, exige al empleador **escuchar mediante cualquier medio, método, actuación al trabajador para que exponga sus motivos o razones de la presunta causa que se le imputa**, todo ello con el fin de garantizar su derecho de defensa y contradicción, posición que actualmente aplica esta Sala, cuya interpretación es opuesta a la alegada por la parte actora, en la que asimiló el procedimiento disciplinario al despido y que conllevaría a la ineficacia del despido, según lo explicado en precedencia.

En este orden de ideas, y teniendo como base que la actuación del empleador tuvo efectos, esto es, la terminación del contrato de trabajo fue eficaz, se procederá a estudiar si la misma lo fue con justa causa, como alega BANCOLOMBIA, o si, por el contrario, la señora DIAZ SALAS no incurrió en ninguna conducta que pudiera dar pie a su despido, determinando entonces la procedencia o no de la indemnización solicitada.

Por lo anterior se itera, de conformidad con lo previsto en el art. 167 del C.G. del P., al empleador le corresponde demostrar los presupuestos de la licitud y justificación del despido, cumpliendo 3 requisitos: que sea explícito, concreto y tempestivo, este último, hace referencia a su inmediatez, es decir, debe ser razonable so pena de que se considere que la falta ha sido condonada, perdonada o dispensada, como se desprende del artículo 10° de la Recomendación 166 de 1982 de la OIT, pues si deja pasar el tiempo aun teniendo conocimiento de la falta, renuncia al derecho de despedir, por grave que sea el hecho subsumible en la norma.

Pruebas.

De conformidad con la comunicación del 31 de octubre de 2016, obrante a folios 462-464 del expediente digital PDF00, la empresa BANCOLOMBIA S.A., dio por terminado el contrato de trabajo de la demandante de conformidad con el artículo 62 del C.S.T, literal a) numeral 6, subrogado por el artículo 7 del Decreto Ley 2351 de 1965, así como con el artículo 55 y 58 numerales 1) y 5) del CST, art. 55, literales e), g) y h), art. 60 numerales 1) y 5) y art. 67 literales c) y d) del RIT, y el Código de Ética y la Circular de Malas Prácticas Comerciales con fundamento en lo siguiente:

Que, a raíz de una INVESTIGACIÓN realizada por parte de la Vicepresidencia de Auditoria Interna, que culminó en el Informe de fecha 13 de octubre de 2016, con respecto a las pólizas del producto de seguros CARDIF que han sido vendida por usted, se encontraron 24 pólizas que han sido canceladas entres los meses de abril y agosto de este año, entre ellas, 10 por mora y 13 por cancelación voluntaria. Lo anterior adquiere mayor gravedad por el hecho de que contactarnos con 4 clientes del segmento de las pólizas que fueron canceladas de forma voluntaria, quienes efectuaron las siguientes anotaciones:

Identificación Clientes	Código Vendedor	Número Producto	Observación
1098101224	20806	5,303,713,60 4,345,770	Lo cancele porque me empezaron a facturar y no sabia de qué era, cuando llame me informaron que era de un seguro por eso cancele la TDC y el Seguro ya que yo no había solicitado este seguro
37277668	20806	82,461,679,3 54	nunca me ofrecieron ese seguro y me empezaron a debitar yo fui a la sucursal y el asesor me dijo que tenía ese seguro yo ni sabia y por eso lo cancele

Lo anterior pone en evidencia de que a pesar de que estos clientes no solicitaron el seguro CARDIF, usted generó con su código de ventas dicho seguro, aun sabiendo que ningún cliente aceptó tal producto.

De la misma forma, en dicha misiva se le informó a la demandante, que las anteriores faltas constituían una conducta prohibida en la circular 00869-1556 de malas practicas comerciales, en la que se dispone: “cancelar y vender el mismo producto a un mismo cliente, regalar, ceder y/o intercambiar productos ya vendidos con otros integrantes del equipo comercial en el grupo Bancolombia, grabar o generar productos sin consentimiento del cliente”, conductas sancionadas con la terminación del contrato con justa causa. Tambien se manifestó, que el día 31 de octubre fue citada a la trabajadora a la gerencia para que diera las explicaciones respectivas, pero que no dio ninguna justificación satisfactoria de los hechos; razón por la que, consideran que, operó un grave incumplimiento de las normas. La carta fue firmada por la Lider de Servicio Zona Norte de Santander, Ruth Yaneth Rengifo Gómez.

Con el fin de probar los hechos que configuran las causales alegadas por BANCOLOMBIA para la terminación del contrato de trabajo de la señora DIAZ SALAS, la entidad aportó los siguientes documentos:

- 1. Correo electrónico donde se envía el contenido de la Circular No. 00869-1556 de malas prácticas comerciales (PDF 00-fls 440-445), en donde se estipuló como conductas prohibidas en la actividad comercial y de ventas entre otras, la de grabar o generar productos sin consentimiento del cliente.
- 2. Se aportó un documento nombrado “ACTA DE EXPLICACIONES”, fechado el 31 de octubre de 2016, suscrito por Ruth Yaneth Rengifo Gomez en calidad de lider del servicio, y Diana Rocio Arévalo Quintero en calidad de Director de Servicio, señalando que el día 31 de octubre de 2016, se renieron con la señora Margyth Karin Díaz Salas, con el objetivo de que rindiera las explicaciones respecto a la investigación interna realizada sobre la gestión de la venta de seguros CARDIF.

Sobre el mencionado documento, se observa que el mismo contiene una serie de preguntas pero no registraron las respuestas, solamente en el último parrafo se lee: “Nota. La funcionaria se negó a dar explicaciones sobre el caso. Se le preguntó por tres veces negándose a contestar, quería la presencia de un funcionario del sindicato.”

3. Se aportó el Código de Etica.(fls.470-481 PDF00).
4. El Reglamento Interno de Trabajo, que en lo pertinente se estableció:

“Art. 55. Los trabajadores tienen como deberes generales los siguientes:

(...)

e) ejecutar el trabajo que se le confie con honradez, compromiso, eficiencia y de la mejor manera posible.

...g) Ser veraz en todo caso.

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...”.

Art. 60. Son Obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor, en los términos estiputados; 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.

(...)

5.Comunicar oportunamente al Banco las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

CAPITULO XV. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO CALIFICADAS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ART. 67. Se clasifican como graves y dan, por tanto, lugar a la terminación del contrato por decisión unilateral del Banco, por justa causa, además de las establecidas en el art. 62 del CST o en el contrato de trabajo, las siguientes faltas:

(...)

c) Poner en peligro, por actor u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del Banco o de los bienes de terceros confiados al mismo.

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 ella se manejan, impartan las autoridades del Banco.

De otro lado, se analizaron las declaraciones rendidas en audiencia, iniciando por los interrogatorios de las partes, en donde **la señora MARGYTH KARIN DÍAZ SALAS** afirmó bajo la gravedad de juramento que conocía el reglamento interno de trabajo, el código de ética de la entidad bancaria y la circular de malas practicas de la entidad; que el cargo desempeñado para la demandada fue de supernumerario integral, y tenía como funciones, entre otras, la de realizar las actividades inherentes al cargo de reemplazo, asumiendo las responsabilidades propias del mismo, cumplir todas las disposiciones vigentes de acuerdo a los diferentes manuales de operaciones, reportar al jefe inmediato la gestión de reemplazo determinando posibilidades de mejoramiento en los cargos reemplazados, cumplir con todos los pasos requeridos para garantizar una correcta

entrega del proceso de trabajo, informar al superior inmediato toda irregularidad que observe al desempeñar las funciones, efectuar o realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato que no sean incompatibles con el cargo y que no vayan en detrimento con las demás funciones y condiciones de trabajo.

Que en los meses de mayo, junio y julio de 2016 hizo un reemplazo en la sucursal Ventura Plaza, en el cargo de coordinador, realizando funciones de todo lo que tenía que ver con el área administrativa del banco; afirma que no tuvo conocimiento de si vendió con su código personal de vendedora 20806, los seguros CARDIF a las clientas Blanca Archila y Astrid Contreras porque atendía muchos clientes; que durante esos meses en los que reemplazó al coordinador, sí vendió los seguros CARDIF, porque debía ofrecer todo el portafolio que ofrece el banco a los clientes.

Que desconoce los motivos por los cuales fue despedida, dice que fue llamada a una entrevista, luego le entregaron un formulario para contestar un cuestionario y se negó a llenar el formulario, razón por la cual, considera que le entregaron la carta de despido.

Afirma que dentro del banco se encuentra prohibido grabar o generar productos sin consentimiento del cliente; ante la pregunta formulada por la apoderada judicial de la demandada: *Diga si o no, si las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras no solicitaron antes usted los seguros CARDIF*; Respondió: *Claro que sí, porque los clientes firman el documento y todos esos soportes los tiene el banco, ninguna póliza se graba sin la firma del cliente con consentimiento y con huella*; en síntesis, aseguró que las señoras Blanca Archila y Astrid Contreras solicitaron ante Bancolombia y ante ella, la póliza CARDIF porque eso tiene que tener una firma, el cliente firma.

A la pregunta, *diga si o no, si usted fue citada por Bancolombia para rendir explicaciones el 31 de octubre de 2016 sobre la venta de seguros CARDIF sin autorización de los clientes.*

Respondió: *No, me llevaron bajo engaño.* Explicó la respuesta manifestando que, no la habían llamado para ningún tipo de descargos, solo le dijeron que la directora nueva en el cargo la quería conocer, bajo ese engaño, se acercó, luego le entregaron un formulario para diligenciar un cuestionario, pero se negó a llenarlo porque no entendía.

A la pregunta: *diga como es cierto si o no, que el 31 de octubre de 2016, como usted lo acaba de indicar, usted se negó a dar explicaciones sobre los hechos de ventas de seguros CARDIF sin autorización de los clientes.*

Respondió: *la pregunta está mal, porque yo me niego a decir no, porque a mí no me dijeron venga para hablar de un seguro como usted lo está diciendo en su pregunta, vuelvo y digo, a mí me dijeron acérquese porque la directora zonal la quiere conocer y luego me dijeron diligencie este formulario, unas preguntas, y yo dije espere, esto de que es, ahí dije, necesito que venga el sindicato porque no entiendo que es, entonces me dijeron que firmara y dije que tampoco iba a firmar, llamaron a otra persona a que firmara el documento y se fue, entonces lo que usted dice que me llamaron para una cosa de un seguro, rotundamente no.*

Pregunta. *¿Señora Marghyt que preguntas había en el formulario que usted indica se negó firmar?*

Respondió: *no las leí y como el banco tiene soporte de todo pues ahí se puede dar cuenta que no está mi firma porque yo no firme, llamaron a uno que paso ahí para que firmara como testigo de que yo no quise firmar.*

Reiteró que no fue llamada por el Banco “a pedirle explicaciones de nada”, solamente le manifestaron que la directora comercial la quería conocer, razón por la cual, fue a la oficina en horario laboral cuando estaba “a reventar de público”, pero cuando llegó, le indicaron que debía llenar el cuestionario, se negó a llenarlo y le dieron por terminado el contrato de trabajo.

Pregunta. *Señora Marghyt diga si es cierto, si o no, que posterior a la reunión de explicaciones, BANCOLOMBIA, le hizo entrega de la carta de terminación del contrato por justa causa.*

Respondió: *No me dieron explicaciones, me dieron un formulario para llenar, como no lo quiso diligencias, llamaron a un testigo para que firmara la carta.*

Pregunta. *¿Señora Marghyt tiene usted conocimiento del motivo por el cual se le terminó su contrato de trabajo?*

Respondió. *Después fue que me dijeron que, por malas prácticas, después cuando el que estaba de jefe del sindicato, hablo con recursos humanos y hablo con gerencia zonal, o sea, ese mismo día cuando había salido de la oficina porque yo me negué a firmar un documento.*

El representante legal de la demandada, ALVARO MUÑOZ ÁVILA, afirmó bajo la gravedad de juramento que, dentro de las políticas del banco hacia sus trabajadores, está la de encomendarle una serie de funciones dentro de las cuales, está la de ofrecer los productos del banco a sus clientes; y que, dentro de esos productos, se encuentran las pólizas de seguros.

Señaló que el banco tiene unas metas establecidas en productos para relaciones comerciales y van de acuerdo al cargo de la persona, entre esas metas está el tema de colocación, captación, comisiones, y éstos últimos, está el tema de seguros; que los trabajadores deben cumplir esas metas, es decir, el banco tiene un plan de gestión comercial para los funcionarios.

Asegura que el banco les otorga préstamos y otros beneficios a sus empleados; que tenía conocimiento que la demandante estaba gestionando un cupo de crédito, pero desconoce si lo tenía aprobado al momento de la terminación del contrato, sin embargo, aclara que el banco verifica que la persona que solicita el crédito tenga capacidad de pago, sino la tiene, no concede el crédito.

Indicó que el Banco no citó por escrito a la demandante. Explicando que, para este caso se hizo una auditoria y el día 31 de octubre, la líder, Ruth Rengifo citó a la funcionaria, para que diera explicación sobre lo encontrado en la auditoria.

Informó que para otorgar una póliza CARDIF, el cliente debe aceptar las condiciones, firmar y poner la huella.

A la pregunta formulada por el Juez: *¿en el caso de las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras se diligenció algún formulario solicitando productos a Bancolombia?*

Respondió: *No diligenciaron ningún formato, lo que se evidencia en la auditoria, es que los clientes manifestaron desconocer que tenían un seguro y que le estaban cobrando.*

Indicó que, para la época de los hechos, las señoras Blanca Archila y Astrid Contreras eran clientes de Bancolombia, tenían cuenta y se le estaba debitando de ese producto, el valor del seguro CARDIF; que para su vinculación al banco, debían aportar el formulario de vinculación, escriben el nombre, la huella, diligencian información financiera, familiar, personal, y si son empleados, la carta laboral, si son independientes el RUT; Que no se dejó constancia que las clientes solicitaron la póliza CARDIF.

Que auditoría del banco realizó el día 13 de octubre de 2016, la revisión de las pólizas CARDIF canceladas que tuvo la señora MARGYTH DÍAZ entre el mes de abril y agosto del mismo año, porque le pareció inusual el número tal alto de cancelaciones, generándose una alerta para el banco, y los clientes habían llamado para informar que desconocían ese descuento.

Señaló que el motivo de la desvinculación de la demandante, fue por justa causa, por malas prácticas comerciales por ventas de pólizas CARDIF a clientes que no querían las pólizas, sin autorización.

Afirmó que auditoria realizó la revisión de 24 pólizas vendidas por la demandante y canceladas, encontró que 10 de ellas tenían algún tipo de inconveniente, y la auditoria llamó a 4 clientes y en concreto, había dos clientes quienes manifestaron no haber autorizado la póliza CARDIF, luego, a la señora Marghyt se le llamó para preguntarle sobre los casos, pero ésta no dio respuesta satisfactoria.

A la pregunta. *¿Qué documentos se valoraron para llegar a esa conclusión por parte del área de auditoria?*

Respondió. *La información de parte de los clientes donde obviamente no se conoció, se llamo a la funcionaria en su momento para la explicación del caso donde obviamente tampoco dio la respuesta satisfactoria.*

A la pregunta. *¿Se verificó los formularios de solicitud de los productos por parte de Bancolombia para verificar si los clientes habían solicitado esos servicios o no?*

Respondió: si señor, el banco solicitó, pero no encontró;

A la pregunta. *¿Qué documentos reviso Bancolombia para concluir que las señoras Blanca Archila y Astrid Contreras no solicitaron la póliza CARDIF?*

Respondió. Los documentos que permanecían en custodia, los de vinculación, los que tenían en el formulario de la póliza CARDIF.

A la pregunta. *¿Revisados estos documentos no aparecía autorización para la solicitud de esta póliza, si o no?*

Respondió. no tenía claridad de los beneficiarios del cliente, de lo que se había diligenciado, solamente tenía la firma.

A la pregunta. *¿Sí había firma de haberse solicitado la póliza CARDIF?*

Respondió. Sí señor. Según los documentos aparecía firma con solicitud de la señora Blanca Archila y Astrid Contreras sobre la póliza CARDIF.

A favor de la demandante, rindieron testimonio los siguientes señores:

Raúl Rivera García quien afirmó bajo la gravedad de juramento, que trabajó con Bancolombia desde el 26 de diciembre de 1977 hasta el 2017 y ejercía el cargo de presidente del sindicato; que conoció a la señora Marghyt Díaz, y tiene conocimiento que le habían terminado el contrato sin haberla llamado a descargos. Relató que cuando el empleador ingresa a la nomina del banco, se le entrega las funciones, entre ellas, la venta de productos, tales como tarjetas de crédito, seguros entre otros. Que los asesores de ventas debían cumplir unas metas y se incumple, se les llama la atención.

Afirmó que el motivo por el cual despidieron a la demandante, fue porque ofreció un seguro a un cliente y este aceptó, después, ese cliente manifestó que no había recibido información y que no había autorizado el descuento, pero según los soportes que tiene el banco, aparece la autorización, pero como el cliente presentó la queja, la decisión que tomó fue cancelar el contrato en forma irregular, porque la llamaron a solas a contestar un formulario, y ella se negó y no firmó, a pesar de eso, llamaron a dos testigos y ellos firmaron. De esto tiene conocimiento porque él era el presidente del sindicato, él debía acompañarla según lo establece la norma. Que recibió la llamada de la señora Karin quien le comentó lo sucedido, el revisó la actuación y asegura que le vulneraron el debido proceso y derecho a la defensa, porque el mismo día que la llamaron, le entregaron la carta de terminación de contrato.

Aseveró que las pólizas CARDIF se venden con formularios institucionales del Banco, y el empleado no puede modificar esos formatos; que, para realizar los descuentos a los clientes, previamente debe estar firmado el formato por el cliente, luego se hace debito automático.

Que para los meses de mayo a julio de 2016 la demandante estaba ejerciendo el cargo de supernumeraria en la sede del CC Ventura Plaza, que, en su calidad de presidente del sindicato, tenía permiso permanente de acudir a las diferentes seccionales del banco para revisar las problemáticas; que no estuvo presente para el momento en que llamaron a la demandante porque cuando llegó, ya la tenían en la oficina donde le estaban entregando el formulario para llenar el cuestionario; que el día posterior a la entrega de la carta del despido, fue llamado por la demandante quien le informó sobre su situación. Aseguró que no tuvo conocimiento de los documentos por los cuales motivaron la terminación del contrato de la demandante, por cuanto el banco no realizó el debido proceso y no se les permitió presentar las pruebas para que el abogado iniciara la respectiva reclamación o demanda, la actuación fue imprevista porque ni la misma trabajadora tenía conocimiento del porque la llamaban.

Adolfo León García Galvis manifestó bajo la gravedad de juramento, que es asesor comercial de Bancolombia desde febrero de 2009, que conoce a la demandante porque fue su compañera de trabajo, tiene conocimiento que Marghyt Díaz presentó demanda contra el banco, en su sentir, porque la despidieron mal, asegurando que es una actuación repetitiva del banco, entregan la carta y terminan el contrato sin realizar el debido proceso; que los motivos de la desvinculación los supo por comentarios de pasillo y porque la demandante se lo contó, que fue por una venta de unos seguros, luego, ella le enseñó la carta donde explicaban los motivos.

Indicó que, al momento de vincularse con el banco, le hablan de un plan de gestión comercial en el cual vienen productos, si se está en el área de caja la función es referir y en asesoría es vender; afirma que todos los meses tienen una meta, que consiste en

colocar y ofrecerles los productos a los clientes, ya sea de seguro o de tarjeta de crédito, le dan un monto por esa venta y se debe cumplir mensualmente.

Que, para la venta de las pólizas, se llenan unos formatos pre impresos, donde sale con la información básica del cliente. Aseguró que, el banco inicia el cobro de los seguros, solo cuando el formato este firmado y tenga la huella del cliente.

Que le consta, que la demandante a través de la convención colectiva, tenía un crédito aprobado para vivienda, y cuando la desvinculan, automáticamente perdió el crédito porque ya no era empleada y perdió las arras que entregó al vendedor de la casa.

Aseveró que el cargo de supernumerario, que ejercía la demandante, no tenía una oficina fija, porque la trasladaban a diferentes sedes, que para el momento del despido no tiene conocimiento en que sede estaba trabajando. Que no estuvo en forma presencial para el momento en que se le entregó la carta de terminación del contrato a la demandante.

Sostuvo que dentro de las obligaciones de los supernumerarios se encuentran, la de informar a los clientes sobre las condiciones y sobre los documentos que ellos están firmando para acceder a cualquier producto, sin embargo, sucede algunas veces que algunos clientes después los llaman y niegan haber recibido la información, le consta porque sucede a diario, entonces entra la palabra de uno con el otro, se tendría que revisar si persona vendió o no el producto.

Que no tiene conocimiento, si la demandante presentó pruebas, pero aclaró que, el banco la llamó para que respondiera un cuestionario y no le avisaron de que se trataban las preguntas, razón por la que consideró, que no sabía que pruebas presentar, en su sentir, esa es la parte del proceso donde falló Bancolombia, en el sentido de que, debía resolver un cuestionario en 5 minutos y luego la despiden. Que tiene conocimiento de que la demandante no respondió el cuestionario.

A favor de la parte demandada se presentaron los siguientes testigos:

Rosa Angela Lizarazo Gallo manifestó bajo la gravedad de juramento, que es administradora comercial y de sistemas y especialista en alta gerencia, que es funcionaria de Bancolombia en el cargo de analista de gestión humano desde el 12 de febrero de 2012, que conoce a la señora Marghyt Karin Díaz mientras estuvo vinculada a la organización Bancolombia, como supernumeraria; indicó que la demandante fue desvinculada con justa causa en 2017 (sic), y que tuvo conocimiento de ello, porque en ese momento era analista de gestión humana y acompañó el proceso de desvinculación.

Afirmó que todos los comerciales o los trabajadores, deben conocer los reglamentos, y se encuentran publicados en nuestra intranet para consulta.

Sostuvo que, en el área de gestión humana se da soporte transversal, y a pesar de que no estuvo de forma presencial para el momento de la desvinculación de la demandante, asegura que sí acompañó al jefe cuando llegó el informe de auditoría y se detectó la violación directa contra los valores de la organización y reglamento interno de trabajo, luego, se procedió a realizar la citación que entrego el jefe directo para hacerle la entrevista a la señora Diaz Salas, y como no dio explicaciones, se procedió con la justa causa, información que elevó al área de relaciones laborales para formular la justa causa.

Que el informe de auditoría fue el 13 de octubre de 2016, momento en el cual, el banco conoció sobre las irregularidades que ejecutó la demandante; del informe se encontró unas pólizas canceladas de manera prioritaria, pólizas que fueron colocadas por la ex funcionaria Karin, a esas pólizas se les tomo unas muestras y se les hizo unas llamadas a esos clientes y 4 clientes de ellos desconocían que tenían una póliza grabada CARDIF.

Afirmó que se realizó un trámite, primero citó a la trabajadora, el jefe directo realizó una serie de preguntas con relación a la colocación de las mencionadas pólizas y la señora Karin no dio ninguna respuesta al respecto.

Que no tiene conocimiento sobre los documentos que se deben diligenciar para autorizar la póliza CARDIF, porque dice que no hace parte del área comercial.

Asegura que la evidencia que tuvo Bancolombia para determinar la mala practica de la demandante, fueron las llamadas que se le hicieron a los clientes, aquellos a los cuales cancelaron de manera prioritaria esas pólizas con el fin de validar el motivo de su decisión de cancelación.

A la pregunta Juez. *¿había algún documento donde conste que los clientes solicitan o autorizan estas pólizas CARDIF?*

Respondió. *No lo conozco.*

A la pregunta formulada por la pasiva. *¿...es posible que existan formularios de seguros CARDIF firmados por clientes y que éstos no conozcan que accedieron o solicitaron ciertos productos?*

Respondió. *Puede suceder, porque en la venta de los productos los clientes suelen firmar muchos documentos, en la apertura de cualquier producto...dentro de eso, es responsabilidad del asesor comercial, explicar porque se esta colocando la firma y la huella en cada uno de ellos...*

Que no le consta que en el caso de Marghyt Díaz hubiese sucedido, porque en el informe de auditoria solo se hace referencia a las llamadas hechas a los clientes, donde éstos niegan conocer el producto.

Explicó que, el trámite para hacer el descuento de la póliza CARDIF inicia cuando los comerciales ofrecen el producto, se hace la generación de la venta del producto y es el comercial quien graba la póliza en el sistema y de esa manera se empieza a generar el cobro al cliente. De ese trámite debe quedar el soporte, donde constate que efectivamente al cliente se le ofreció el producto y el asesor debe enviar esa documentación como soporte de que se hizo la venta.

Pregunta el Juez. *¿En el caso de los 4 clientes a los que usted hace mención existía ese documento?*

Respondió. *En el informe de auditoría no lo tenemos. Asegura no tener conocimiento si existía o no dicho soportes.*

Reitera que en las llamadas que se les hicieron a los dos clientes, éstos manifestaron desconocer la razón del descuento, cuando se les explica que era por un seguro, ellos indican que no autorizaron el seguro.

Dentro de la valoración por parte de Bancolombia para considerar que había una mala práctica, a la demandante se le citó para hacerle preguntas con respecto a esta investigación, donde se le colocaban de presente los hechos y se le preguntaba por

cada uno de estos clientes, sin embargo, ella no dio respuesta; razón por la cual consideró, que la valoración principal para determinar la mala práctica, fue la llamada a los clientes, quienes aseguraron no haber autorizado la compra del seguro CARDIF.

Pregunta activa. ¿en donde aparece la citación a la que usted se refiere para la entrevista de la trabajadora?

Respondió. *La verdad no recuerdo en este momento, para esa fecha en el 2016, el banco no tenía instaurado una formalización para la desvinculación por justa causa, en ese entonces, sé que su jefe la contacto telefónicamente para que asistiera presencialmente a la entrevista que se le iba a realizar.*

Que no existe citación escrita. Que no estuvo presente en la diligencia de entrevista. Que no realizó la entrega de la carta de despido. Que el cliente puede realizar de manera voluntaria la cancelación de un producto. respecto a las pólizas canceladas vendidas por la demandante, el cliente fue quien llamó a cancelarlas, seguidamente se les comunicó para que manifestaran del porque de su decisión, y manifestaron que desconocían los mismos.

La señora Ruth Yaneth Rengifo Gómez manifestó bajo la gravedad de juramento que, trabaja para Bancolombia desde hace 23 años, actualmente como gerente comercial, que conoce a la señora Marghyt Karin Díaz porque ella era supernumeraria integral cuando ejercía como líder de servicio de la zona norte de Santander y era su jefe inmediata. Afirmó que la causa de la desvinculación fue porque la demandante incumplió con las labores para las que fue contratada, vendió y grabo unas pólizas de seguros CARDIF sin consentimiento de los clientes. Asegura que la vicepresidencia interna del banco, realizó una prueba interna de pólizas de seguros CARDIF en el año 2016, en el cual se validó que la demandante tenía unas pólizas las cuales no habían sido grabadas con aprobación de los clientes, y los clientes cancelaron estas pólizas argumentando que en ningún momento habían sido grabadas con aprobación de ellos.

Que, para grabar esas pólizas, se debe tener la firma del cliente en un formulario; que desconoce si el área de auditoria tiene esas pólizas por las cuales se terminó el contrato a la demandante, sin embargo, que dicha área realizó un proceso interno de grabación de pólizas, donde encontró, que 4 clientes habían cancelado sus productos, argumentando que no tenían conocimiento.

Que citó a la señora Karin, la llamó telefónicamente para que resolviera una entrevista, pero no le explicó los hechos, solo que debía resolver unas preguntas, una vez estuvo físicamente en la oficina junto con una testigo, se le leyó una carta explicando los hechos por la cual fue citada, pero ella se negó a responder las preguntas.

Afirma que los hechos se le dieron a conocer el 31 de octubre de 2016 en las horas de la tarde, cuando estuvo presencialmente en la oficina. Indicó que no había verificado lo manifestado por los clientes, porque se confió en el trámite que realizó la vicepresidencia interna de auditoría, quien previamente había verificado el incumplimiento por parte de la trabajadora, de la circular de malas practicas comerciales y el RIT, en el cual, se establece la justa causa del despido, cuando el cliente cancela el producto por desconocimiento y la falta de información parte del empleado.

Que corroboró sobre el informe enviado por la vicepresidencia de auditoría interna y por el área de relacionamiento humano, donde dice que el cliente manifiesta que cancela el

producto porque en ningún momento tuvo consentimiento sobre tomar las pólizas CARDIF.

Consideró que la señora Marghyt Karin Díaz incumplió con las reglas internas del banco, causa justa para dar por terminado el contrato de trabajo, conforme con la auditoría realizada, adicional a ello, porque la trabajadora guardó silencio, no allego ningún tipo de prueba o documento sobre la firma de los clientes de las pólizas o seguros CARDIF, ella no hizo ninguna solicitud para que le dieran la posibilidad de allegar algún tipo de prueba.

Aseveró que los clientes pueden cancelar de forma voluntaria las pólizas en cualquier momento, pero no recuerda si la investigación fue realizada por queja del cliente o porque se llamó a confirmar por parte de auditoría a los clientes.

Que la obligación de la trabajadora, era la de informar a los clientes de los formularios firmados y adquiridos.

Indicó que a la diligencia donde se citó a la señora Marghyt Karin Díaz estuvo presente Diana Arévalo, en ese entonces, era la directora de la oficina Avenida cero. Que una vez terminó la diligencia, envió el documento de explicaciones al área de relacionamiento humano y después ella le entregó la carta de cancelación del contrato.

Sostiene que la decisión de despedir a la demandante fue tomada por el banco, pero la carta fue firmada por ella en su calidad de líder de servicio de la zona Norte de Santander y la señora Diana firmó como testigo.

Dice que el banco tuvo conocimiento de los hechos el día 13 de octubre pero a la señora se le cito el día 31 de octubre, 17 días después, porque en ese entonces el banco no tenía un procedimiento establecido para este tipo de entrevistas o procesos, por eso se citó para el mismo día sin que la señora supiera para que se le citaba, la llamo en la mañana y en la tarde se acerca a la gerencia de zona y se le leen los derechos para que ella diera explicaciones, la constancia está en el área de relacionamiento humano, a ella también se le entrega una copia y al sindicato también se le entrega una copia.

Valoración Probatoria

De las pruebas anteriormente relacionadas, como quiera que la acusación de la pasiva se fundamenta en una inadecuada valoración probatoria, conviene recordar que a la luz del art. 61 del CPT y de la SS, en los juicios del trabajo, los jueces pueden formar libremente su convencimiento “...*inspirándose en los principios científicos que informan la crítica de la prueba y atendiendo a las circunstancias relevantes del pleito y la conducta procesal observada por las partes*” (Ver sentencia SL15058-2017 CSJ).

En este orden de ideas, si bien el artículo 60 del mismo ordenamiento impone la obligación de analizar todas las pruebas oportunamente allegadas, los juzgadores están facultados para darle mayor valor a cualquiera de ellas sin sujeción a la tarifa legal, salvo cuando la ley exija determinada solemnidad *ad substantiam actus*.

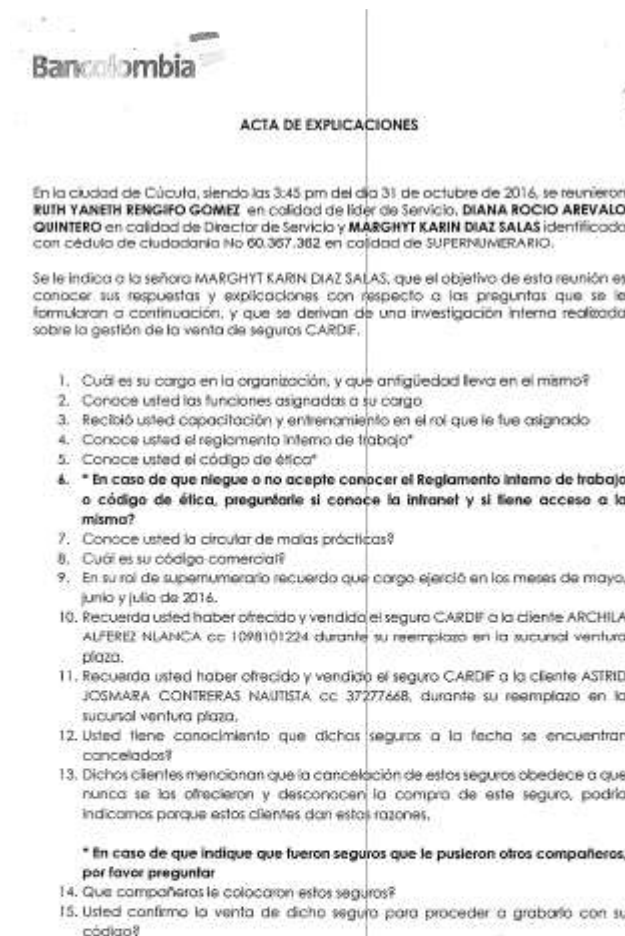
Así las cosas, los documentos aportados por las partes gozan de plena validez y fueron incorporados al expediente en debida forma, al no ser tachados de falsos, los cuales, valorados en conjunto con las declaraciones practicadas en audiencia, se pudo concluir

que la decisión de primera instancia fue acertada y se ajusta a la normatividad aplicable y jurisprudencia vigente, concluyendo que BANCOLOMBIA no demostró las justas causas del despido, conforme a los siguientes argumentos:

En primer lugar y a pesar que el apoderado judicial de la parte demandada, alega en forma insistente que el documento **INFORME DE SEGURIDAD BANCARIO** fue aportado al plenario, señalando que el Juez debía tenerlo como válido porque la demandante no ejerció el derecho de contradicción y tampoco fue objetado ni propuso la pertinente tacha de falsedad, en este asunto, revisado el material probatorio y en especial la prueba documental aportada por BANCOLOMBIA, advierte la Sala, contrario a lo alegado, que el aludido informe de seguridad bancario no fue allegado al plenario, razón por la cual, resulta procesalmente inviable, pretender incorporar como prueba, un soporte que en instancia judicial no se allegó, siendo igualmente ilógico que solo con la declaración de la entidad y/o con lo manifestado por los testigos se pretenda dar validez al contenido de un documento.

Tampoco es acertado manifestar que la demandante aceptó el contenido del informe de auditoría, al omitir dar respuesta a las preguntas formuladas en el ACTA DE EXPLICACIONES, en primer lugar, porque la trabajadora se negó contestar las preguntas formuladas, ya que previamente no fue informada del motivo de dicha diligencia, hecho que fue aceptado por la totalidad de los testigos, en especial, la señora Ruth Rengifo, quien era la jefe inmediata de la señora Díaz, asegurando, que el día 31 de octubre de 2016 la llamo telefónicamente en horas de la mañana para que acudiera a su oficina y que no le explicó los motivos de esa reunión, evidenciandose que en ningún momento se le dio a conocer la investigación ni el resultado del informe de auditoría.

En segundo lugar, tampoco funge veraz la afirmación de que la demandante no objetó el informe omitiendo tachar de falso su contenido, toda vez que la aludida documental no le fue puesta de presente en la citada diligencia y la carta de terminación del contrato fue expedida inmediatamente despues, por lo tanto la trabajadora no tuvo la oportunidad de ejercer la contradicción pertinente, máxime cuando la testigo Ruth Rengifo indicó que la decisión de terminar el contrato a la demandante, se dio por el resultado del trámite interno realizado por auditoria del banco, y que ella nunca corroboró de forma directa los motivos por los cuales, los clientes habían cancelado las pólizas CARDIF, pues confió en el resultado de dicho informe pero nunca manifestó que esta investigación se le pusiese de presente a la trabajadora, pues tal como se observa en la imagen, el cuestionario consistía en una serie de preguntas sobre las funciones ejercidas y sobre las ventas de los seguros CARDIF a los clientes Blanca Archila y Astrid Contreras, además, tampoco tenía conocimiento si los clientes habían presentado la queja o si el banco había realizado las llamadas respectivas para verificar el motivo de la cancelación de las mencionadas pólizas.



Igualmente, no es jurídicamente válido pretender que se declare incorporado un documento inexistente, solo porque fue mencionado por los testigos en sus declaraciones, que como se explicó en precedencia, no tenían pleno conocimiento del trámite realizado pues sólo cumplían con la decisión y el resultado arrojado por la misma; razón por la que, se descarta en esta instancia, uno de los puntos alegados por la pasiva en el recurso de apelación y se itera, que la presunta investigación y/o informe de seguridad bancaria en instancia judicial no fue aportado por la demandada, tal como se observa en el acápite de las pruebas que pretendió incorporar en su defensa.

DOCUMENTALES

- Certificado laboral de fecha 6 de diciembre de 2019.

- Certificación de salarios y prestaciones sociales, devengados y deducidos de la demandante desde su vinculación hasta la fecha de despido.
- Carta de despido de fecha 31 de octubre de 2015 (SIC) debidamente motivada.
- Liquidación de acreencias laborales.
- Copia de devengos y deducciones de la demandante durante su vinculación laboral en excel en CD.
- Copia de Contrato de Trabajo suscrito con Bancolombia S.A.
- Copia de liquidación de contrato de trabajo de la demandante.
- Código de ética de Bancolombia S.A.
- Copia de Reglamento Interno de Trabajo de Bancolombia S.A.
- Recibos de pago de cesantías efectuadas a la demandante
- Planilla integrada de autoliquidación de aportes a salud y pensión de la demandante
- CD con sentencia de segunda instancia proferida dentro del proceso 2015-197 Jhonatan Mejía contra Bancolombia S.A. de la Sala Laboral del Tribunal Superior de Cúcuta.
- Copia de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita 2014-2017 en CD.

De otro lado, se recuerda que, en cuanto a la **declaración de parte** regulada en los arts. 191-205 del CGP, tiene la finalidad de lograr la confesión que le favorece a la parte quien solicitó la prueba; esto es, si se trata de los demandantes, se presumirán ciertos los hechos susceptibles de confesión contenidos en la contestación de la demanda y las excepciones de mérito, y si es el demandado, se presumirán ciertos los hechos de la demanda susceptibles de confesión, a menos que la confesión no sea admisible.

Así las cosas, en este asunto contrario a lo afirmado por el recurrente, no se configuró la confesión de la demandante en el interrogatorio absuelto, porque tener conocimiento sobre la reglamentación interna del banco no configura una conducta adversa a las obligaciones laborales que debía cumplir la demandante; de la misma forma, a pesar de asegurar haber vendido los seguros CARDIF a las clientes Blanca Archila y Astrid Contreras, ello tampoco puede considerarse una aceptación de una conducta grave que genere la justa causa de la terminación del contrato, pues se itera, la conducta imputada hace referencia a que dichos clientes no recibieron la información necesaria para adquirir el producto y que ellos decidieron de forma voluntaria cancelar los mismos porque aseguraban no haber dado la autorización pertinente.

Además, la presunta “confesión” en la que tanto insiste el apoderado judicial de la parte pasiva, contrario a generar efectos adversos y perjudiciales a la trabajadora, indica coherencia lógica en su dicho al ratificar que sí vendió las pólizas CARDIF a las clientes BLANCA ARCHILA y ASTRID CONTRERAS, y que las mismas fueron autorizadas. Hecho que también se ratifica con lo manifestado por la totalidad de los testigos y la declaración rendida por el representante legal del Banco, quienes aseguraron que los clientes debían llenar un formato, firmarlo y ponerle la huella, luego el asesor comercial debía registrarlo y posterior a ello, iniciaba el descuento automático.

Ahora bien, respecto a las declaraciones rendidas por las señoras Ruth Rengifo y Rosa Angela Lizarazo, se evidencia concurrencia en manifestar que, para que los clientes del banco adquieran uno de los productos ofrecidos, debían previamente firmar y poner la huella, con la debida información pertinente suministrada por el asesor comercial; también concuerdan en señalar, la existencia de unos formularios, que debían ser impresos y debían ser llenados con los datos del clientes, y firmados para la aceptación del mismo; de la misma manera, que el informe de auditoría fue realizado por la Vicepresidencia del banco el día 13 de octubre de 2016, momento en el cual, el banco conoció sobre las pólizas CARDIF canceladas por los clientes de manera prioritaria, pólizas que fueron colocadas por la ex funcionaria Karin, y que 4 clientes de ellos desconocían haber autorizado dicho descuento.

De las anteriores declaraciones, esta Sala considera que no está demostrada la justa causa del despido, pues se reitera, no se acreditó que la demandante incumplió con las reglas internas del banco, ya que se reitera, no existe en el plenario prueba documental que ratifique lo declarado, esto es, no se aportó el INFORME DE SEGURIDAD DE AUDITORIA DEL BANCO, además, las testigos señalaron que no realizaron la confirmación de las mencionadas llamadas con los clientes, por cuanto confiaban en la investigación realizada por auditoría, así mismo, que los clientes en cualquier momento y de forma voluntaria podían cancelar los productos, hechos que hubiese podido acontecer ante la falta de certeza sobre la justificación alegada por la pasiva.

Aunado a ello, las testigos insistieron en que, el resultado del informe de seguridad de auditoría, hablada de 4 clientes, pero al revisar la carta de despido, la mencionada conducta grave solo señala a dos clientes, una de ellas, la señora Blanca Archila que se acreditó que la misma había autorizado la compra de la póliza y Astrid Contreras sobre la cual no se aportó prueba de aceptación o no de la misma.

Bajo estas consideraciones, los argumentos sostenidos por el apoderado judicial de la

pasiva no gozan de asidero jurídico y la decisión proferida en primera instancia deberá ser confirmada.

Respecto a la indemnización por despido sin justa causa prevista en la norma convencional, tal como se dijo en precedencia, no existe controversia en que la señora Diaz Salas era beneficiaria de la CCTV para el momento de su desvinculación, norma convencional que claramente es mas favorable a las previstas en el CST, y que dispone en el literal b) del art. 38 lo siguiente:

ESTABILIDAD
INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA. (Artículo 38° Convención Colectiva 1999-2001)
En casos de terminación unilateral por parte de EL BANCO de un contrato de trabajo a término indefinido, sin justa causa comprobada, se pagarán al trabajador despedido las indemnizaciones previstas en el numeral 4° del Artículo 6° de la Ley 50 de 1990, así:
a) Con un incremento del cincuenta por ciento (50%) cuando el trabajador tuviere un tiempo de servicio continuo no mayor de un año.
b) Con un incremento del ochenta y cinco por ciento (85%) si el trabajador tuviere un tiempo de servicio continuo superior a un año y menor de diez años.
c) Con un incremento del sesenta por ciento (60%) si el trabajador tuviere un tiempo de servicio continuo de diez años o más y menor de veinticinco años.
d) Con un incremento del sesenta y cuatro por ciento (64%) si el trabajador tuviere un tiempo de servicio continuo de veinticinco años o más y menor de treinta años.
e) Con un incremento del sesenta y ocho por ciento (68%) si el trabajador tuviere un tiempo de servicio continuo de treinta años o más.

De manera tal que, al revisar el cálculo realizado por el A quo, se tiene que el mismo es acertado, teniendo en cuenta que el último salario reportado en la liquidación es de \$2.076.423, y los extremos laborales fueron desde el 04 de noviembre de 2008 hasta el 31 de octubre de 2016, teniendo la demandante derecho a 170 días de salario por concepto de indemnización conforme lo establece el artículo 64 conforme lo establece el CST, lo cual en principio ascendería a la suma de \$11.766.397 y lo cual se debe incrementar a un 85% conforme al literal b del artículo 38 de la norma convencional, ascendiendo la indemnización que se reconocerá en esta providencia la suma de \$21.767.834 junto con la indexación hasta cuando se efectúe su pago, CONFIRMANDOSE esta decisión.

Se condenará en costas de segunda instancia a la parte vencida en la presente actuación respecto del recurso de apelación, la parte demandada, en acatamiento a lo ordenado por el artículo 365 del C.G. del P. En consecuencia, se fijarán como agencias en derecho correspondientes a la segunda instancia, el valor equivalente a un SMLMV para el 2023, \$1.160.000 a cargo de BANCOLOMBIA y en favor de la demandante MARGHYT KARIN DÍAZ SALAS.

En mérito de lo expuesto la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR en su totalidad la sentencia apelada proferida por la Juez Segundo Laboral del Circuito de Cúcuta el día 24 de octubre de 2022 por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: CONDENAR en costas de segunda instancia a la parte demandada por no haberles prosperado el recurso de alzada, fijando como agencias en derecho correspondientes a la segunda instancia, equivalente a un SMLMV para el 2023, \$1.160.000 a cargo de BANCOLOMBIA y en favor de la demandante MARGHYT KARIN DÍAZ SALAS.

NOTIFÍQUESE

JOSÉ ANDRÉS SERRANO MENDOZA
MAGISTRADO PONENTE

DAVID A. J. CORREA STEER
MAGISTRADO

NIDIAM BELÉN QUINTERO GÉLVES
MAGISTRADA