



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 (03) de agosto dos mil veintitrés (2023), se ha proferido providencia en el proceso que a continuación se relaciona:

RADICACIÓN: 54-001-31-05-001-2021-00234-01 P.T. No. 20.231

NATURALEZA: ORDINARIO

DEMANDANTE CARMEN ALEYDA CÁCERES REYES.

DEMANDADO: BANCO DE COLOMBIA S.A.

FECHA PROVIDENCIA: TRES (03) DE AGOSTO DE 2023.

DECISION: “**PRIMERO: REVOCAR** los ordinales **SEGUNDO, TERCERO, TERCERO (sic) y CUARTO**, de la sentencia proferida el 15 de diciembre de 2022, por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Cúcuta, para en su lugar, **ABSOLVER** a la demandada **BANCOLOMBIA S.A.**, de las pretensiones formuladas por la parte actora, por las razones expuestas en la parte motiva. **SEGUNDO: SIN COSTAS** en esta instancia; las costas de primera instancia estarán a cargo de la parte demandante, y a favor de la demandada, por lo que deberá el Juzgado de primera instancia, fijar las correspondientes agencias en derecho. **TERCERO:** Esta sentencia deberá ser notificada a través de EDICTO, atendiéndose los términos previstos en el artículo 41 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.”

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 agosto de dos mil veintitrés (2023).

REINALDO GUTIÉRREZ VELASCO
SECRETARIO

El presente edicto se desfija hoy catorce (14) de agosto de 2023, a las 6:00 p.m.

REINALDO GUTIÉRREZ VELASCO
SECRETARIO



República de Colombia

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA
SALA LABORAL**

**DAVID A. J. CORREA STEER
MAGISTRADO PONENTE**

PROCESO ORDINARIO LABORAL promovido por **CÁRMEN
ALEYDA CÁCERES REYES** contra **BANCO DE COLOMBIA S.A.**

EXP. 540013105001 2021 00234 01

P.I. 20231

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

En la fecha señalada, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, se reunió la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cúcuta, integrada por los Magistrados **NIDIAM BELÉN QUINTERO GÉLVES, JOSÉ ANDRÉS SERRANO MENDOZA y DAVID A. J. CORREA STEER**, quien actúa como ponente, con la finalidad de resolver el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada, respecto de la sentencia proferida por el por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Cúcuta, el 15 de diciembre de 2022, por lo cual se procede a dictar la siguiente,

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

Pretendió la demandante, se declare que entre las partes existió un contrato de trabajo a término indefinido desde el 30 de mayo de 1994 hasta el 25 de agosto de 2020; que la demandada despidió a la trabajadora sin dar aplicación al procedimiento disciplinario convencional, en consecuencia, se declare que la terminación no produjo ningún efecto, por tanto, tiene derecho al reintegro al cargo igual o de mejor jerarquía que desempeñaba al momento de la desvinculación, junto con el pago de salarios, prestaciones sociales, sanción por no consignación de cesantías, y por el no pago de intereses a las mismas, vacaciones, aportes al sistema general de pensiones, salud y riesgos laborales, indexación, costas procesales, lo que resultare ultra y extra petita.

Subsidiariamente, reclamó la declaratoria del despido injusto, y el pago de la indemnización, conforme lo consagrado en el artículo 38 de la Convención Colectiva de Trabajo.

Como fundamento fáctico de sus pretensiones expuso, que nació el 28 de noviembre de 1972, se vinculó mediante contrato de trabajo a término indefinido con la entidad financiera CONAVI, a partir del 30 de mayo de 1994, para desempeñar el cargo asesora de captación y caja.

Dijo, que el 30 de julio de 2005, CONAVI fue absorbida por fusión con BANCOLOMBIA S.A.; que el 25 de marzo de 2014, fue ascendida al cargo de asesora integral II.

Señaló, que se afilió al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL GRUPO BANCOLOMBIA S.A. -

SINTRABANCOL, y que la Convención Colectiva de Trabajadores se encuentra debidamente depositada y vigente.

Indicó, que mediante comunicación de fecha 18 de agosto de 2020, fue citada a descargos para el día 20 de ese mes y año, sin que haya concedido el término de 15 días calendario para el ejercicio del derecho de defensa, y no se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 26 convencional.

Señaló, que en la diligencia de descargos presentó respuesta escrita de los cargos imputados.

Que el 25 de agosto de 2020, la demandada le dio por terminado el contrato de trabajo bajo justa causa.

Destacó, que dentro de sus funciones no tenía asignado realizar estudio y aprobación de crédito o determinar la falsedad o no de un documento, además, señaló que se le atribuyeron hechos que habían ocurrido con más de 8 meses de anterioridad a la terminación de la falta.

Adujo, que el banco demandado no le comunicó por escrito la decisión de sanción, ni le dio la oportunidad de interponer recurso, conforme lo reglado en la Convención Colectiva de Trabajo.

Manifestó, que la demandada no le canceló el último salario, ni la liquidación de prestaciones sociales, pues nunca autorizó descuento o retenciones de salarios.

II. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

La demanda fue admitida mediante proveído de fecha 9 de agosto de 2021, se ordenó su notificación y traslado a la demandada.

BANCOLOMBIA S.A., se opuso a las pretensiones de la demanda, sostuvo que el contrato fue terminado a la demandante por justa causa, por incumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y reglamentarias, al desconocer lo establecido en las *Políticas Generales y Documentación necesarias para el Conocimiento del Cliente*, y con fundamento en lo contemplado en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, literal a), numeral 6, en concordancia con los artículo 55 y 58, numerales 1 y 5 del mismo Código; y con el artículo 55 literales d), e), g), h), i), el artículo 60 numerales 1 y 5, y el artículo 67 literales c) y d) del Reglamento Interno de Trabajo y Código de ética; refrendó, que no se trató de la imposición de una medida disciplinaria, y que en todo caso, garantizó el derecho al debido proceso a la demandante.

Como excepciones de fondo formuló las que denominó: *“inexistencia de la obligación, cobro de lo no debido, buena fe, compensación, prescripción”*

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Primero Laboral del Circuito de Cúcuta, el 15 de diciembre de 2022, profirió sentencia de primera instancia, de la cual se transcribe su parte resolutive, conforme el contenido de la grabación, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Declarar que entre la demandante CÁRMEN ALEIDA CÁCERES REYES y el demandado BANCOLOMBIA S.A., existió una relación laboral que se desarrolló desde el 30 de mayo de 1994 hasta el 25 de agosto de 2020, fecha última en la cual el banco dio por terminado su contrato de trabajo.

SEGUNDO: Declarar que la terminación de esta relación laboral fue de manera injusta por parte de la demandada BANCOLOMBIA S.A., conforme a las motivaciones que anteceden esta sentencia.

TERCERO: No ordenar el reintegro en virtud a las inconveniencias que pueda tener el mismo o por las circunstancias en que se desarrolló la terminación de la relación laboral y el término de duración que tiene la misma. En consecuencia, se ordenará el reconocimiento y pago de la indemnización contenida en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, teniendo en cuenta además el incremento de haber laborado más de 25 años la señora demandante del 64%.

TERCERO (sic): Condenar a la entidad bancaria BANCOLOMBIA S.A., al reconocimiento y pago de la parte demandante a título de indemnización por despido sin justa causa en suma de \$96'232.351, más las costas que genere la actuación procesal.

CUARTO: Se declaran no probadas las excepciones propuestas por la entidad demandada.”

Como motivación de la decisión sostuvo el *a quo*, que no hubo discusión alguna en torno a la existencia del contrato de trabajo, el último cargo y salario devengado por la actora; así como, el hecho del despido donde se adujeron unas justas causas, la citación a descargos realizada a la demandante.

Trajo a colación el artículo 26 de la Convención Colectiva de Trabajo 2014-2017, e indicó que la demandada de manera unilateral fijó la fecha y la hora para rendir descargos dentro de los 2 días siguientes a la comunicación, pero no le concedió el término de los 15 días a que hacía referencia esta norma; en esa medida, no le dio la oportunidad a la actora de ejercer su derecho

de defensa, en los términos y plazos contemplados en dicho articulado, y por ello, la terminación era injusta.

Consideró, como inconveniente ordenar el reintegro a la trabajadora a su puesto de trabajo, y optó por el reconocimiento y pago de la sanción establecida en el artículo 64 del Código Sustantivo de Trabajo, además de tener en cuenta que el artículo 38 convencional, dispone que, un porcentaje adicional, que en el asunto estudiado sería un incremento del 64%.

IV. RECURSO DE APELACIÓN.

La PARTE DEMANDADA, interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia de primera instancia, señaló que el sentenciador incurrió en un error de derecho, al desconocer que una cosa era la sanción disciplinaria, para la cual, si se tenía previsto un procedimiento convencional, y otra el despido sin justa causa.

Por lo tanto, reiteró que en este evento no se trató de la imposición de una medida disciplinaria, acotó, que la terminación del contrato con justa causa jamás puede ser entendida como una sanción, sino que, constituye una decisión autónoma del empleador; asimismo, resaltó que en la Convención Colectiva de Trabajo, no se estableció acuerdo alguno que plantee que el despido tendría el tratamiento de una sanción disciplinaria, por ello, no estaba en la obligación de agotar el procedimiento disciplinario allí contenido, por el contrario, en atención a lo previsto en el artículo 26 convencional, y en garantía del debido proceso, en caso de alegarse una justa causa de despido, el empleador debía oír al trabajador antes de la

aplicación de la decisión, quien podía estar asesorado, si así lo consideraba, por dos representantes del sindicato al que estuviera afiliado.

Reprochó, que la prueba documental aportada, da cuenta que la demandante, fue llamada a rendir explicaciones y no descargos, porque no se trató de un proceso disciplinario.

Adicional a ello, precisó que los hechos alegados como constitutivos de despido, se encuentran debidamente acreditados; además, que está demostrada la existencia de unos presuntos delitos que se habían fraguado en la entidad bancaria desde antes del año 2019, que en el caso particular, con el informe recibido el 4 de agosto del 2020, por parte de la Gerencia de Servicio de Investigaciones Especiales, Dirección de Gestión de Fraude, se estableció que la actora gestionó unos créditos de clientes que presentaron documentación fraudenta, y que los clientes no se hicieron presentes en la sucursal bancaria, como contradictoriamente lo afirmó la demandante.

Hizo hincapié, en que la demandante incurrió en la prohibición de consultar productos de familiares, sin la debida autorización y sin justificación alguna; además, insistió que la actora no realizó la entrevista debida a los clientes, antes de la actualización y gestión de productos, esto es, que en ejercicio de su cargo no cumplió la debida diligencia.

Además, señaló que no se incurrió en violación al principio de inmediatez, en tanto, una vez tuvo conocimiento de los hallazgos e incumplimientos, a través del informe de 4 de agosto de 2020, se procedió a pedir las respectivas explicaciones a la

demandante el día 18 de agosto de 2020, y el contrato finalizó el día 25 del mismo mes; igualmente, señaló que el daño causado al banco fue debidamente acreditado, pues incluso llevó a la presentación de la denuncia respectiva.

En consecuencia, solicitó la revocatoria de la sentencia de primera instancia, y en su lugar, se absuelva a la pasiva.

V. ALEGATOS DE SEGUNDA INSTANCIA.

La **PARTE DEMANDANTE**, solicitó la confirmación de la sentencia, pues en principio, la actora no tenía dentro de sus funciones determinar la autenticidad de los documentos presentados por los clientes, conforme se adujo en la carta de despido; dijo, que tampoco se acreditó la supuesta afectación económica; por el contrario, se demostró que la pasiva no cumplió con el procedimiento establecido en la convención colectiva de trabajo, en garantía del derecho de defensa y debido proceso.

La **PARTE DEMANDADA**, insistió en los argumentos expuestos en el recurso de alzada, pues indicó que el Juzgador de instancia, incurrió en un error de derecho al dar aplicación al procedimiento convencional para la imposición de sanción disciplinaria al despido realizado por la pasiva; destacó, que se encuentra probada la configuración de las justas causas alegadas en el escrito de terminación del contrato. Motivo por los cuales se debía revocar la sentencia.

VI. CONSIDERACIONES.

En aplicación del artículo 66A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, corresponde a esta Sala de Decisión, resolver como problema jurídico: **i)** si erró o no, el Juez de primera instancia al considerar que la terminación del contrato de trabajo se dio con vulneración del debido proceso, por tanto, se deberá analizar si al interior de la entidad financiera demandada se contempló un procedimiento disciplinario para situaciones de despido, si existió o no justa causa, por ende, si hay o no lugar al pago de la indemnización por despido impuesta por la primera instancia.

Se encuentra fuera de discusión, que entre las partes existió un contrato de trabajo a término indefinido desde el 30 de mayo de 1994 y hasta el 25 de agosto de 2020, que el último cargo que desempeñó la demandante lo fue como asesora integral II, recibió como última remuneración la suma de \$3.292.216; así mismo, se encuentra acreditado que el vínculo terminó de manera unilateral por parte del empleador, por las razones esbozadas en la comunicación de fecha 25 de agosto de 2020.

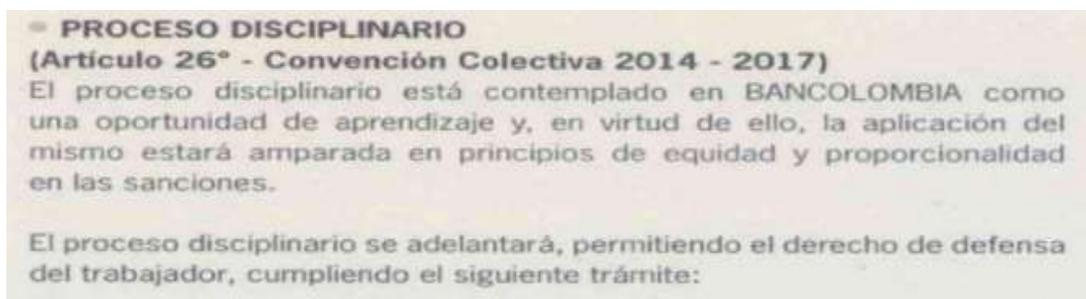
DEL DEBIDO PROCESO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.

Sostuvo la actora en su demanda, que conforme lo estipulado en la Convención Colectiva de Trabajo 2014-2017, le fue vulnerado su derecho al debido proceso, en tanto la pasiva no agotó el procedimiento estipulado en el artículo 26 Convencional. Por su parte, la demandada, refrenda que dicho trámite no es aplicable en este evento, pues no se trató de la aplicación de una sanción disciplinaria, sino de un despido.

En atención a lo anterior, en principio se debe precisar que el despido no se asimila a una sanción disciplinaria, y tampoco tiene la naturaleza de ésta, pues como lo ha precisado de antaño la jurisprudencia ordinaria laboral, el empleador legalmente no está sujeto a un trámite previo o al que se utiliza para la aplicación de dichas sanciones, a menos que así se hubiera pactado en el contrato de trabajo, el reglamento interno de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral. (CSJ SL, 15 feb. 2011 rad. 39394, SL560-2013, SL17404-2014, SL1189-2015, SL3655 y STL17172 de 2016, STL7198, SL8307 y SL10255 de 2017).

Entonces, los documentos adosados al plenario, tenemos que existían dos normas vigentes provenientes de las Convención Colectiva del Trabajo, suscritas entre la demandada y el Sindicato de Trabajadores de Bancolombia–Sintrabancol, de las cuales sin discusión alguna la demandante fue su beneficiaria (pág. 277 archivo 01), y que reposa en las páginas 184 a 234 del archivo 01, junto con la respectiva constancia de depósito ante el Ministerio del Trabajo.

La primera de ellas se refiere al contenido del artículo 26 del acuerdo Convencional **2014-2017**, donde específicamente se contempló el proceso y etapas que se deben agotar tratándose del **trámite disciplinario**, (pág. 213 archivo 001), cuyo tenor literal es el siguiente:



• **PROCESO DISCIPLINARIO**
(Artículo 26° - Convención Colectiva 2014 - 2017)
El proceso disciplinario está contemplado en BANCOLOMBIA como una oportunidad de aprendizaje y, en virtud de ello, la aplicación del mismo estará amparada en principios de equidad y proporcionalidad en las sanciones.

El proceso disciplinario se adelantará, permitiendo el derecho de defensa del trabajador, cumpliendo el siguiente trámite:

De otra parte, en la Convención Colectiva de Trabajo, vigencia **2017-2020**, artículo 26 (pág. 205 archivo 05), si se refiere a la aplicación del debido proceso para llevar a cabo el despido con justa causa, en los siguientes términos:

“Partiendo del principio constitucional del debido proceso y la presunción de inocencia, el empleado amparado por la convención colectiva de trabajo, inmerso en una presunta justa causa de despido, deberá ser oído antes de la aplicación de la decisión, asesorado, si lo considera conveniente, por dos representantes del sindicato al que esté afiliado, de los sindicatos titulares de esta convención”.

Conforme lo anterior, que se tratan de dos trámites que regulan situaciones diferentes, la primera, el proceso disciplinario, y la segunda, al debido proceso ante la existencia de una causa de despido, diferenciación que pasó por alto el Juzgador de primera instancia, pues erradamente dio aplicación a la primera de las disposiciones citadas.

Luego, no existía la obligación para la demandada de adelantar el aludido proceso disciplinario, sino que en garantía de ese derecho de defensa que le asistía a la demandante, debía la empleadora antes de tomar su determinación, oír a la trabajadora, quien podía contar con el asesoramiento de dos representantes del sindicato, proceder que fue debidamente cumplido por la demandada, sin que para ello, se hubiese establecido plazos concretos.

Conforme a ello, se destaca que mediante misiva de fecha 18 de agosto de 2020, la entidad bancaria convocó a la actora a “*citación reunión debido proceso*” para el día 20 de agosto de 2020, a rendir explicaciones sobre los hechos que allí relaciona, advirtiéndole que podía presentar pruebas que a bien

considerara, así como, estar asesorada por dos representantes del sindicato al que estuviera afiliada (pág. 290 a 293 archivo 01).

También, se observa que el 20 de agosto de 2020, se llevó a cabo la reunión que se tituló “ACTA DE EXPLICACIONES (DEBIDO PROCESO – ART. 26 Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020)” (pág. 294 a 299), donde se dejó constancia de la asistencia de la actora CÁRMEN ALEYDA CÁCERES REYES, de los dos entrevistadores, y del presidente seccional Cúcuta y Junta Nacional, como miembros de SINTRABANCOL, se hizo constar los cuestionamientos formulados, las respuestas de la demandante, se anexó respuestas brindadas por escrito por la trabajadora (pág. 294 a 299).

Así las cosas, fue desacertada la conclusión a la que arribó el *a quo*, al considerar que se quebrantó el debido proceso de la demandante, pues se itera, la normatividad pretendida no regula el debido proceso para caso de despido, por lo que en tal sentido, la decisión unilateral de terminación del contrato de nulidad no reviste de nulidad.

DE LAS JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.

De otra parte, corresponde a esta Corporación, analizar si al plenario se acreditaron las justas causas constitutivas de terminación del contrato de trabajo, alegadas por la demandada.

Al respecto, se memora que es facultad de las partes rescindir el contrato de trabajo conforme lo prevé el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo; sin embargo, cuando es el

empleador el que da fin al ligamen de manera unilateral, debe informar la causa de su decisión al trabajador y sustentar el despido en alguna de las justas causas contenidas en la ley, para que ésta no contravenga el ordenamiento laboral y se legitime su actuar; de lo contrario, se hará acreedor a la indemnización por la terminación unilateral y sin justa causa del contrato de trabajo a favor del trabajador, de conformidad con lo dispuesto en la norma en cita. Por lo tanto, le basta al trabajador demostrar el hecho del despido, y al empleador acreditar su justificación.

Pues bien, en la misiva de fecha 25 de agosto de 2020, allegada junto con la contestación de la demanda, la entidad bancaria adujo como justas causas de terminación: **i) el incumplimiento de las “POLÍTICAS GENERALES Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CONOCIMIENTO DE CLIENTE”, ii) incumplimiento de la circular “NORMAS SOBRE CUENTAS Y SERVICIOS BANCARIOS PARA EMPLEADOS DEL GRUPO BANCOLOMBIA”.**

La primera de ellas, se sustenta en el hecho, que de acuerdo con el informe de la Gerencia Servicios de Investigaciones Especiales Dirección Gestión del Fraude en fecha 4 de agosto de 2020, la demandante los días 27 y 28 de mayo de 2020, gestionó créditos a nombre de dos clientes que presentaron extractos bancarios falsos y con cambios significativos en sus ingresos mensuales, además, para la data de radicación de las solicitudes, los clientes no asistieron a la sucursal, sino sólo después, en la fecha de desembolso donde firmaron los documentos y retiraron el dinero; igualmente, adujo la entidad, que ésta última situación se presentó con otros tres clientes en fechas 29 de octubre de 2019, 11 y 23 de diciembre de dicho año, pues tales clientes no

fueron atendidos antes de la gestión de los desembolsos de los créditos.

Y respecto de la segunda, señaló la entidad bancaria que la trabajadora en lo corrido del año 2020, realizó consultas de los productos de familiares (hija, cónyuge, hermano y hermana), para fines personales, sin justificación y sin contar con una autorización expresa del titular.

Pues bien, la parte actora, al ejercer su derecho de defensa en la reunión celebrada el 20 de agosto de 2020, dentro del trámite que adelantó el empleador, señaló *“es verdad que la solicitud de crédito a nombre del cliente cc (sic) 1090457334 fue radicada en Bizagi el día 27 de mayo de 2020 y la de la clienta cc (sic) 63517843 el 28 de mayo de 2020, y que los clientes solo se acercan a la sucursal Ventura Plaza el día del desembolso 9 de junio de 2020, sin quedar registrados los días anteriores en Q-flow”, y, explicó de manera general, que era muy frecuente que los clientes se acercaran previamente a la oficina, se le daba las indicaciones sobre los requisitos de solicitud de crédito, y les informa que “no necesitaban venir a la oficina, que me pueden enviar los documentos con un domiciliario o persona de confianza, cuando tengan los requisitos y les entrego la solicitud de crédito firmada por mí, para que me la envíen diligenciada”, más abajo indicó, que la información registrada era soportada en los documentos que el cliente presente.*

Al rendir interrogatorio de parte dentro del presente proceso, la demandante informó que ella si realizó todo el trámite o proceso de solicitud de crédito, y actualizó el sistema con los ingresos reportados por los clientes, según las declaraciones de renta por ellos aportadas; preguntada sobre si las *“solicitudes de crédito efectuadas por los clientes en mención fueron radicadas en fechas en*

las cuales ellos no se hicieron presentes en la sucursal Ventura Plaza, donde usted prestaba sus servicios y los debió atender?, respondió: “ no recuerdo muy bien si los clientes se presentaron al llevarme los documentos, le reitero estábamos en plena pandemia había aforo y muchos clientes me hacían llegar la documentación con los direccionadores, quienes son los direccionadores, las personas que se encuentran afuera dejaban y no dejaban entrar a los clientes y hubo mucha documentación de que los clientes por esas filas tan largas y por evitar el contagio del Covid no se acercaron a la oficina, no recuerdo muy bien si recibí la documentación directamente de ellos, pero lo que si me atrevo a decir es que siempre lo hacía, ero que yo siempre indagaba primero a los clientes para poder hacer cualquier solicitud de créditos.

En igual sentido, indagada si previo al envío del estudio, atendió o no a los clientes, expuso “Si los atendí, si los atendí, para poder hacer el estudio de un crédito yo tenía que tener el conocimiento previo de la actividad, a que se dedicaba cada cliente, previamente hice las entrevistas, pero de lo que me dijo no recuerdo muy bien, lo mismo y tanto le digo, de tantos clientes que yo atendía no me acuerdo haberlos atendido en ese momento como lo digo yo al momento de crear los créditos no es obligación de tener a un cliente sentado frente a mí para hacer la grabación de los créditos, pero si hice las entrevistas para tener conocimiento previo de a qué se dedicaba cada cliente y tomar yo la atribución de mandar a estudio al PIC esos créditos”

En cuanto a las consultas de productos de familiares, informó que “fueron consultas hechas, consultas mas no hice ninguna transacción comercial” “yo no infringí ningún cambio, absolutamente nada, yo no hice ninguna modificación ni adulteré información de mis familiares”, e indagada si tenía alguna autorización escrita de los familiares, respondió: “Lo hice bajo mi propia responsabilidad, porque sabía que no iban a afectar al banco para nada, autorización escrita no la tenía, pero lo hice bajo mi propia responsabilidad sabiendo de que yo no iba a adulterar nada y que al banco, y que no le iba a ocasionar un daño al banco, no hice ninguna modificación pueden revisar y si lo acepte porque, porque en las transacciones que yo hago todo queda en el sistema”.

Se recibió la testimonial de NANCY STELLA CARDONA GARCÍA, persona que adelantó la investigación de fraude interno y malas prácticas, en BANCOLOMBIA, e informó que con ocasión de una alerta generada, se inició una investigación, donde se identificó que la demandante gestionó los créditos de esos dos clientes, de nombres IMELDA y JHON, sin embargo, no encontraron cuál fue el contacto que la actora tuvo con esos clientes, previo a la solicitud, puesto que no habían visitado la sucursal, según se corroboró con el proceso de gestión de filas o asignación de turnos y asignación de asesor, llamado Q-FLOW, que tampoco registran biometría, situación de donde se evidenció el incumplimiento en el proceso que debe cumplir el asesor, esto es, aquel relacionado con el conocimiento del cliente, a través del contacto inicial donde se hace una entrevista de validación de aspectos tales como, dónde trabaja, cuánto gana; preguntas, que según su dicho, permiten al asesor identificar que el cliente que está ahí es quien dice ser.

También, dijo, está el proceso de biometría para autenticar que el cliente que tiene al frente es quien dice ser, o evidenciar si dice la verdad; así mismo, señaló que en esa investigación se identificó que dentro del año inmediatamente anterior, la actora había gestionado 3 créditos más, donde los clientes presentaron información alterada, y que se trata de un perfil típico de casos de tramitadores.

Así mismo, manifestó la testigo, que en ese proceso de investigación, se pudo establecer que la empleada realizó consultas de familiares, lo cual está prohibido en el banco, y con ello se evidenció otro incumplimiento.

La testigo ROSA ÁNGELA LIZARAZO GALLO, dio cuenta de los resultados de la investigación que se adelantó con ocasión de la alerta generada por la situación presentada con los dos clientes a los cuales la actora había tramitado un crédito; explicó que en la ejecución de la esa labor, la asesora es un primer canal y contacto con el cliente, quien a través de esa entrevista puede ayudar a identificar la fiabilidad de la información suministrada por el cliente, y generar alertas.

Señaló, que no había forma de comprobar que efectivamente la demandante realizó esa entrevista, pues no hay registro anterior a la fecha del desembolso, respecto a que los clientes hayan asistido presencialmente a la oficina, y que hayan quedado registrados en los sistemas de gestión de filas Q-FLOW, ni por evidencia filmica de seguridad, ni por registro biométrico, esto es, que el cliente haya tomado ficho, incluso señaló que dentro de la investigación se evidenció que cuando la demandante hizo la radicación de los créditos del sistema, ella se encuentra sola en su cubículo.

Y preguntada por la posibilidad de hacer entrevistas no presenciales, manifestó que en la organización había varios cargos comerciales, entre ellos, el asesor comercial móvil, quienes atendían las poblaciones y hacían visitas a los clientes, pero que el rol de asesor integral, al cual pertenecía la actora, era dentro de la sucursal, no hacían visitas a clientes, a no ser que fuera solicitado por su jefe directo.

Del análisis en conjunto de las anteriores pruebas, interrogatorio y testimonios practicados, en armonía con el

principio de la sana crítica, esta Sala de decisión, evidencia que las explicaciones dadas por la demandante en el procedimiento para la terminación del contrato de trabajo, la actora si aceptó que los clientes por los cuales se hizo la investigación, solo se acercaron a la sucursal Ventura Plaza, el día del desembolso 9 de junio de 2020, además, no dio ninguna justificación razonable de la forma en que llevó a cabo la entrevista previa, esto es, si la misma, por lo menos fue realizada de manera telefónica, como de forma general, aludió como una posibilidad en su interrogatorio de parte, donde sencillamente aludió no recordar la situación concreta.

Además, las testigos traídas al proceso, de forma concordante, informaron que en la investigación realizada por la entidad, no se logró establecer que la actora haya cumplido tal entrevista previa, de lo que devino su omisión en ese paso de la tramitología del crédito, tanto así, que informaron, que se revisó la lista de turnos o Q-FLOW, filmaciones, registro biométrico, de las cuales no se pudo establecer la comparecencia de los clientes, y por ende de su entrevista previa.

Aunado a ello, la demandante aceptó, que sin tener la autorización, realizó consulta de productos de sus familiares; situación a la cual hicieron también hicieron referencia las testigos, como otro resultado obtenido de la investigación realizada por la entidad bancaria.

De acuerdo con lo anterior, tenemos que en la Circular 03042, contentiva de las políticas generales y documentación para el conocimiento del cliente, (pág. 278 a 289, archivo 01),

establece dentro de las consideraciones generales de vinculación, lo siguiente:

3. Como parte importante en el proceso de la vinculación se debe realizar una entrevista/visita donde se identifique las necesidades del potencial cliente, las razones para establecer relación con el Grupo Bancolombia, su perfil y el riesgo que representa. Es obligatorio el registro en el aplicativo de vinculación y en los formatos definidos para tal fin.

4. Es responsabilidad del comercial que está ejecutando el proceso de vinculación garantizar que los formatos se encuentren **completamente diligenciados**, incluyendo la fecha del diligenciamiento, la firma y la huella del potencial cliente. Los datos del empleado responsable, la fecha, hora y el resultado de la entrevista/visita son de obligatorio diligenciamiento. Si un campo no aplica se debe documentar con expresiones como: No aplica, N.A o similares.

Además, para la validación del riesgo SARLAFT, se discrimina en la gestión a realizar, la realización de entrevistas presenciales, las cuales se refieren a *“aquella donde hay un contacto físico con el cliente, sea que se dirija a la sucursal o porque el comercial lo visite”*; aunado a ello, dicha circular, hace mención de entrevistas no presenciales, refiriéndose a aquellas realizadas telefónicamente o virtualmente; sin embargo, lo cierto es que en uno, u otro caso, al plenario no se allegó prueba que la demandante hubiese realizado esa entrevista a los clientes cuestionados, pues todas aquellas afirmaciones por ella realizadas, se quedaron sólo en su dicho; contrario a ello, las testimoniales fueron enfáticas en indicar que dentro del procedimiento o trámite de créditos, era necesario realizar al cliente esa entrevista, la cual, acorde con la investigación, no aparece como realizada por la demandante.

En esa medida, conforme lo establece el artículo 60 del Reglamento Interno de Trabajo, son obligaciones especiales del trabajador, numeral 1.º *“Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos de este Reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el Banco o sus representantes, según el orden jerárquico establecido”*, como en este

evento lo fue, inobserva lo establecido en la Circular 03042, frente a la realización de la entrevista al cliente.

Situación, que se enmarca como falta grave, y por ende, como causal de terminación del contrato, a la luz de preceptuado en el artículo 67, del Reglamento Interno de Trabajo, literal “*d) No cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ella se manejan, impartan las autoridades del Banco*”, en la medida, en que dicho incumplimiento, generó para la entidad bancaria una alerta de posible fraude, con ocasión de la operación crediticia realizada.

De manera similar, contempla la sección cuarta del Código de Ética, como una operación indebida con los equipos, estaciones de trabajo y aplicativos del Grupo “*Los empleados deberán abstenerse de usar accesos y privilegios sobre los sistemas, para realizar consultas o transacciones en beneficio propio o de familiares o amigos. Los empleados podrán realizar consultas de sus productos y servicios a través de su estación de trabajo, de igual manera a como lo haría cualquier cliente del Grupo*”; por lo que se recuerda que, si bien no aparece catalogada como grave, ciertamente el trabajador tiene dentro de sus obligaciones especiales, la de acatar las instrucciones que imparta el empleador, como lo es, precisamente esta abstención prevista en el Código de Ética, de realizar “*consultas*” de productos de familiares, actuar que fue aceptado por la demandante.

Así las cosas, la actora incurrió en la causal 6.º del artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, el cual establece:

“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.”

En razón a ello, al encontrarse acreditado las justas causas de terminación del contrato de trabajo, endilgadas a la actora en la misiva de fecha 25 de agosto de 2020, y que por lo menos, la primera de ellas se encuentra catalogada como falta grave en el artículo 67 del Reglamento Interno de Trabajo; concluye esta Sala de Decisión, que le asiste vocación de prosperidad al reparo formulado por la parte demandada en su recurso de alzada.

Así las cosas, en los términos antes dichos, se **REVOCARÁ** los ordinales SEGUNDO, TERCERO, TERCERO (sic) y CUARTO de la decisión de primera instancia, para en su lugar, absolver a la pasiva de las pretensiones formuladas por la parte actora.

Sin costas en esta instancia ante la prosperidad del recurso de apelación; las costas de primera instancia, estarán a cargo de la parte demandante y a favor de la demandada, por lo que deberá el Juzgado de primera instancia, fijar las correspondientes agencias en derecho.

En mérito de lo expuesto, la **SALA LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR los ordinales **SEGUNDO, TERCERO, TERCERO (sic) y CUARTO**, de la sentencia proferida el 15 de

diciembre de 2022, por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Cúcuta, para en su lugar, ABSOLVER a la demandada BANCOLOMBIA S.A., de las pretensiones formuladas por la parte actora, por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: SIN COSTAS en esta instancia; las costas de primera instancia estarán a cargo de la parte demandante, y a favor de la demandada, por lo que deberá el Juzgado de primera instancia, fijar las correspondientes agencias en derecho.

TERCERO: Esta sentencia deberá ser notificada a través de EDICTO, atendiéndose los términos previstos en el artículo 41 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

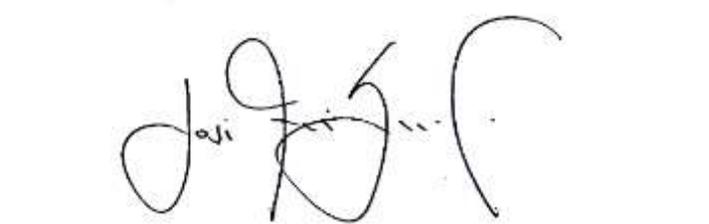
Los Magistrados,



DAVID A. J. CORREA STEER.



NIDIAM BÉLEN QUINTERO GELVES



JOSÉ ANDRÉS SERRANO MENDOZA