

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



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

**Dr. GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO**  
**Magistrado Ponente**

<b>Proceso:</b>	<b>Ordinario Laboral</b>
<b>Radicado:</b>	66001310500520190038901
<b>Demandante:</b>	Yuliana Andrea Hernández Morales
<b>Demandado:</b>	Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., hoy Scotiabank Colpatria S.A.
<b>Asunto:</b>	Apelación sentencia del 10-03-2022
<b>Juzgado:</b>	Quinto Laboral del Circuito
<b>Tema:</b>	Contractual – Despido con justa causa

**APROBADO POR ACTA No. 156 DEL 03 DE OCTUBRE DE 2023**

Hoy, nueve (09) de octubre de dos mil veintitrés (2023), el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Pereira, Sala de Decisión Laboral integrada por los magistrados **Dra. OLGA LUCIA HOYOS SEPÚLVEDA**, **Dr. JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ** y como ponente **Dr. GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO**, procede a resolver el recurso de apelación frente a la sentencia de primera instancia del **10 de marzo de 2022**, proferida por el **Juzgado Quinto Laboral del Circuito de Pereira** dentro del proceso ordinario promovido por **YULIANA ANDREA HERNÁNDEZ MORALES** en contra de **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, hoy **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** Radicado: **66001310500520190038901**.

Se acepta el impedimento presentado por la magistrada OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA para conocer del proceso de la referencia, teniendo en cuenta que el Dr. Juan Carlos Toro Cardona actúa en el proceso como apoderado de una de las partes y el mismo profesional del derecho es su representante judicial.

Seguidamente, se procede a proferir la decisión por escrito aprobada por esta sala, conforme el artículo 15 del Decreto No. 806 de 2020, adoptado como legislación permanente por la Ley 221 del 13 de junio de 2022, la cual se traduce en los siguientes términos,

**SENTENCIA No. 167**

**I. ANTECEDENTES**

**YULIANA ANDREA HERNÁNDEZ MORALES** demandó al **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, hoy **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, para que se declare que el contrato de trabajo que existió desde el 13 de febrero de 2013 y el 9 de diciembre de 2018, fue terminado sin justa causa y en el marco de un despido colectivo. En consecuencia de lo anterior, solicita: **(i)** El reintegro de la trabajadora al cargo que venía desempeñando, sin solución de continuidad junto con el pago de salarios, prestaciones y acreencias laborales dejadas de percibir, aportes al sistema de seguridad social y subsidiamente, el pago de la indemnización del artículo 64 CST; **(ii)** El pago de los perjuicios morales generados con el despido; **(iii)** la indexación de las condenas; **(iv)** Se expida nueva

certificación con acoplo a lo reglado en el numeral 7 del art. 57 del CST y, **(vii)** Se condene en costas a la demandada.

Los hechos que sustentan lo pretendido, informan que la actora se vinculó mediante un contrato de trabajo a término indefinido iniciado el **7 de julio de 2014**, desempeñando el cargo de cajera principal y a partir del 2017, como **asesor comercial**. Que su remuneración era variable porque lo componía el sueldo y las comisiones por ventas, además por el cumplimiento de metas.

Que la venta de seguros, consistía en la indagación de datos básicos de los clientes asegurables, los que eran consignados en unos formularios que luego eran entregados a la dirección operativa de la empresa para su posterior envío a la ciudad de Bogotá, pero que el Banco solo les brindó orientación del diligenciamiento de los formularios para la venta de seguros a través del correo institucional, sin entrenamiento, ni capacitación suficiente para realizar la venta de seguros y tampoco contaban con un procedimiento adecuado para el control y verificación de la información diligenciada en los formularios de venta de seguros MP-GRO-AYC-70 "Política de Visación" (verificación de cédulas, firma, autenticación del cliente) y la matriz PR-GRO-CYV-09 "Identificación y visación" y además, dadas las exigencias en los tiempos de atención, debían colaborar a los clientes con el diligenciamiento de los citados formularios.

Memora que el **23 de agosto de 2018**, vendió una póliza de seguro de vida-plan familia al cliente *Gildardo Antonio Ortiz Flórez*, siendo citada a descargos para el **6 de diciembre de 2018**, por presuntas irregularidades ocurridas durante la venta de la referida póliza, en tanto que, en la diligencia de descargos, se circunscribió a evaluar una supuesta infracción al código de conducta del banco.

De otro lado, apuntó que el Banco ejercía constante vigilancia en sus actividades, por lo que, de haber existido algún yerro en las tareas, la empresa tenía conocimiento inmediato de cualquier situación, pues toda infracción se castigaba con la reducción de los porcentajes de cumplimiento, que redundaban en la liquidación de la remuneración adicional.

Agrega, que el **7 de diciembre de 2018**, fue despedida por el demandado argumentando justa causa, frente a lo cual, alega que la conducta reprochada no en el reglamento interno de trabajo no se encuentra previsto que constituye falta grave a las políticas y procedimientos bancarios y tampoco, establece la graduación de faltas y sanciones para cada caso.

Refiere que, a su juicio, no hubo inmediatez en el despido y afirma que, habiendo sido despedida por razones similares por las que fueron despedidos varios trabajadores en las diferentes sucursales, implicaba que se trató de un despido colectivo que requería la autorización del ministerio del ramo.

Asegura que el despido se tornó injustificado en tanto que su comportamiento siempre fue el adecuado y la conducta cuestionada no generó perjuicios en la institución y tal decisión le causó diversos perjuicios morales y materiales.

De otro lado, refiere que la certificación laboral que le fue expedida infringía el numeral 8 del artículo 59 del CST, porque incluía información que le perjudicaba, excediendo lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 57 *ibid*.

La demanda fue radicada el **26 de agosto de 2019** [archivo 05], admitida por auto del **20 de septiembre de 2019** [archivo 09].

### **Posición del demandado.**

El **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., hoy SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, se opuso a lo pretendido bajo el argumento que la terminación fue por justa causa atribuible a la demandante, luego de surtido el proceso disciplinario. Refiere que la actora no solo incumplió con los numerales 2, 3, 6 y 8 del proceso del código PR - GRO-BCS-01 al diligenciar formularios de toma de póliza del plan familia 8263557 en nombre del cliente *Gildardo Antonio Ortiz*, situación expresamente prohibida por el Banco. Si no también, reportó y registró en los formularios de toma de póliza y en el sistema AS400 de la Compañía, información que no correspondía a la realidad pues la demandante no verificó en debida forma la fecha de nacimiento del cliente, ofreciendo y vendiéndole al mismo, un producto para el cual no cumplía los requisitos, pues debido a su edad no era una persona asegurable, situaciones que constituyeron una falta grave a sus obligaciones laborales y que ameritaron la terminación de su contrato.

Agrega que el despido no fue parte de uno colectivo porque no se cumplía con los supuestos del artículo 67 de la Ley 50 de 1990. Como excepciones formuló: **Inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido, prescripción.**

## **II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA**

El Juez Quinto Laboral del Circuito de Pereira, mediante fallo del 11 de agosto de 2021, dispuso:

“**PRIMERO:** ORDENAR a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. que expida a la señora YULIANA ANDREA HERNÁNDEZ MORALES, una nueva certificación laboral que se ajuste a lo dispuesto en el art. 57 numeral 7 del CST, por lo expuesto en la parte motiva; **SEGUNDO:** DECLARAR probada la excepción de “inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido” propuesta por SCOTIABANK COLPATRIA S.A. con relación a las pretensiones encaminadas a obtener el reintegro por despido colectivo y la indemnización por despido sin justa causa. **TERCERO:** En consecuencia, NEGAR las restantes pretensiones incoadas por la señora YULIANA ANDREA HERNÁNDEZ MORALES en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.; **CUARTO:** Sin condena en costas; **QUINTO:** DECLARAR NO PROBADAS las tachas de sospecha en contra de los testigos Antonio Quintero, Clemencia Rodas, Juan David Castrillón Ruíz y Vanesa Lorena Soto Duque, por lo expuesto en la parte motiva.

En lo que interesa al recurso, en síntesis, el juez de primera instancia negó la pretensión subsidiaria de indemnización por despido sin justa causa, al determinar que Colpatría comunicó a la trabajadora su decisión de terminar unilateralmente el vínculo laboral por incumplimiento de las obligaciones laborales y reglamentarias, invocando la causal prevista en el numeral 6° literal a) del artículo 62 del CST, en concordancia con el artículo 58 numeral 1.

El juez con apoyo en los procedimientos y políticas establecidas establecidos por la demandada, consideró que la conducta de la demandante al ingresar una fecha de nacimiento distinta a la del cliente en un formulario de póliza plan familia, permitiendo que un cliente no asegurable accediera a un beneficio económico o a un seguro de vida, era una falta grave porque de acuerdo con el haz probatorio y las aceptaciones que hizo la demandante habían hecho evidente que lo sucedido se había dado porque la trabajadora había infringido las normas internas respecto a la seguridad y verificación de las condiciones de los usuarios para llevar a cabo los procesos financieros, incumpliendo de manera específica los procedimientos para la

venta de seguros (PRERPBCS01) al diligenciar el formulario de toma de póliza del plan familiar Nro. 8263557 en nombre del cliente Ortiz, cuando era el mismo cliente quien debía diligenciarlo y que reportó en el sistema AS400 información que no correspondía a la realidad porque no hizo las verificaciones y validaciones dispuesta en el proceso de visación de la cédula, la fecha de nacimiento y edad actual del cliente, induciendo en error a la empleadora al obligarla frente a un cliente que por su edad no era asegurable.

Luego de hacer una revisión a la documental aportada, analizó las responsabilidades y controles que debió aplicar la actora como asesora comercial, así como los procesos de visación relativos a la verificación de la autenticidad y vigencia de documentos que aquella debió aplicar, frente al cual dedujo que el incumplimiento de dicho procedimiento podía acarrear desde una sanción disciplinaria hasta la terminación del contrato de trabajo. Frente a los procedimientos y políticas, consideró que la demandante tenía conocimiento de ellos, además de los reglamentos de la empresa, por lo que las justificaciones presentadas no eran de recibo.

Al verificar si la conducta desplegada por la trabajadora estaba catalogada como grave, para el efecto, acudió al artículo 50 del reglamento interno de trabajo, donde se calificaba como falta grave y por ende como causal de terminación del contrato de trabajo, “d) La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias” y “e) La violación por parte del trabajador a las políticas y procedimientos del Banco”, y, para determinar si los hechos que fundamentaron la terminación podían catalogarse como una violación grave a las obligaciones o prohibiciones, tuvo en cuenta que el CST no definía tal cosa, por lo que acudió a la analogía para remitirse al Código Civil que definía la negligencia grave en el artículo 63, y acudió a la jurisprudencia referente a la calificación de gravedad por parte del juzgador y la no exigencia de ocasionarse perjuicio con la conducta al empleador.

Al culminar el análisis de las pruebas, arribó el juez de primera instancia a concluir que se había acreditado la ocurrencia del hecho endilgado a la trabajadora, no siendo reprochable el hecho de que el formulario hubiera sido diligenciado por la demandante, sino que la verdadera falta radicó en ingresar una fecha de nacimiento distinta de la que correspondía, por lo cual un cliente no asegurable pudo acceder a un beneficio económico o a un seguro de vida, para el que no cumplía los requisitos y lo cual le aportaba un provecho adicional en los productos que contrató con el banco como la reducción de intereses. Falta que encontró cataloga como grave con fundamento en que con ella no solo infringió normas internas respecto a la seguridad y verificación de las condiciones de los usuarios para llevar a cabo los procesos financieros al registrar una fecha de nacimiento diferente a la que correspondía al cliente, con lo cual no cumplía los requisitos para ser tomador de la póliza que la trabajadora le gestionó, pudiendo haber ocasionado perjuicios económicos a la demandada, en la medida que de haberse presentado el siniestro asegurado, el banco debía cumplir con la póliza contratada o de no cumplirse se expondría a una reclamación ante la superintendencia financiera o en sede judicial; además el banco incluso sin realizarse afectación a la póliza, el cliente tenía beneficios económicos que estarían a cargo de la entidad bancaria.

Respecto a las argumentaciones presentadas como justificación por la demandante, las mismas no fueron de recibo para el juzgador al ser trascendental la fecha de nacimiento del usuario para determinar si cumple o no con el requisito de edad para ser asegurable, siendo evidente que debía comprobarlo desde el inicio de la atención y máxime en este preciso producto. Anota que si se mira la conducta desde la óptica del Código Civil también es evidente su altísima gravedad puesto que si la misma negligencia

grave ha sido catalogada como aquella que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes o de poca prudencia pudieren emplear en sus negocios propios, gestionar una póliza en nombre de una persona que expresamente se encuentra excluida por su edad siendo ello producto de error en la fecha de nacimiento del cliente, este no es el comportamiento que se espera de un trabajador.

En cuanto a la observancia del debido proceso, recordó que al no ser la terminación una sanción, no era necesario seguir el procedimiento exigido para disciplinar a un trabajador salvo que hubiera sido libremente estipulado en el reglamento interno de trabajo o en convención colectiva, lo que en este caso no fue estipulado, por lo que atendió a la jurisprudencia constitucional para concluir que de todas formas, el trabajador debía ser escuchado, oportunidad que suele equipararse a la diligencia de descargos, por lo que encontró satisfecha esta diligencia con la documental donde obra la diligencia de descargos rendida por la trabajadora, siéndole terminado el contrato de trabajo al día siguiente.

En lo concerniente a la exigencia de inmediatez, analiza que el hecho ocurrió el 23 de agosto de 2018 y según lo declarado por los testigos y la misma demandante, la parte demandada se enteró de la ocurrencia del hecho el 18 de octubre de 2018, cuando evidenció otras inconsistencias similares con otros trabajadores, decidiendo hacer una investigación profunda a nivel nacional que arrojó como resultado los despidos de los trabajadores el 7 de diciembre de 2018, resaltando que la actora fue citada a descargos iniciando el mes de diciembre. Argumenta que el hecho de ser el banco un intermediario en la venta de seguros de vida, es decir, que no estaba en su portafolio intrínseco de ventas, y por tanto, más allá de enlazar a los clientes con la aseguradora no efectuaba mayor control al momento de que ocurrieron los hechos, fue apenas cuando encontró la evidencia de un caso, tuvo la necesidad de adelantar una investigación a fondo que puso en evidencia las irregularidades que terminaron con el despido de la demandante, por lo que considera cumplido el requisito de inmediatez e improcedente la condena referente al pago de indemnización por despido injusto y, por ende, de los perjuicios morales.

Finalmente, respecto a la certificación laboral deprecada, el juez resalta el contenido del artículo 57 numeral 7°, apreciando certificación expedida por el empleador observa que no debía incluirse información no solicitada, ni la exige la norma citada, por lo que decide ordenar que la demandada expida una nueva certificación, excluyendo la mención de la forma de terminación del contrato de trabajo. Sobre la condena en costas, se abstiene el aquo de imponerlas teniendo en cuenta que no hubo objeción respecto a lo que es motivo de condena.

### III. RECURSOS DE APELACIÓN

La parte **demandante** presentó un recurso de apelación contra la decisión de primera instancia únicamente en relación con la no prosperidad de la pretensión subsidiaria de indemnización por despido injusto, enmarcando su desacuerdo en los siguientes aspectos:

- a) **Gravedad de la conducta para enmarcarla en la justa causa.** El recurso se basó en que la Colpatria no probó la justa causa de la terminación del contrato de trabajo. Al respecto, arguye que con la documental no se probaron las puntuales obligaciones dictadas por el empleador que el calificativo de grave o estuvieran enmarcadas como tal en el reglamento interno de trabajo y, adicional a ello, criticó la interpretación analógica aplicada por el sentenciador al acudir al Código Civil al analizar el concepto de gravedad de la falta, considerando que al

respecto, la codificación laboral expresamente regula las causales de terminación y, de otro lado, el empleador contaba con la potestad reglamentaria para definir, de manera previa, los criterios y parámetros de gravedad en el reglamento interno el cual, debía contar con la plena publicidad.

- b) **Análisis probatorio.** En síntesis, recrimina que al momento de analizar las circunstancias que rodearon la conducta reprochada, el juez no hubiere tenido en cuenta aspectos como: (i) La carga laboral de los asesores que les imponía el hecho de que tuvieran obligación de cumplir las metas; (ii) La falta de precaución del banco al no implementar controles duales en la venta de seguros frente a una actividad tan importante para la entidad bancaria, aspecto que sí lo tenían otros productos, según lo indicaron los testigos María Clemencia Rodas y Antonio José Quintero; (iii) La permisibilidad del Banco que desnaturalizaron las obligaciones impuestas en lo relativo a la prohibición de que los asesores diligenciaran las pólizas aunado a lo manifestado por el Gerente Administrativo cuando refiere que el cliente se identifica con la cédula y el asesor graba en el sistema contra dicho documento, de lo cual infería que el asesor identificaba y grababa el formulario.
- c) **Procedimiento aplicado.** En síntesis, reclama que la citación a descargos no cumplió el rigor de informar sobre los aspectos sobre los cuales rendiría descargos, por lo que no se le puso de presente clara, precisa, y concretamente porque la citación, además, reclama en que no se probó que el error hubiere obedecido a una acción fraudulenta o intencional.
- d) **Inmediatez del despido.** Reclama que, a su juicio, no hubo inmediatez entre el conocimiento del hecho y el despido en tanto que no se probó cuándo se produjo el primero, adicionando que, de los dichos de los testigos de la actora, con antelación se había producido un despido del trabajador Juan Camilo Olivera, el cual fue sin justa causa y con reconocimiento de la indemnización, por un hecho similar al imputado a la demandante y a los demás trabajadores, no estando probado porque se dio un tratamiento diferente.

La parte **demandada** recurrió la decisión específicamente frente a la orden de expedir nueva certificación, considerando que no se tenía soporte de los términos en los que la demandante había solicitado la certificación, pues no había evidencia de correo o petición que diera cuenta sobre los términos en que la actora solicitó la expedición de dicho documento. Cuestiona que la demandante debió manifestar su desacuerdo frente al contenido del documento, por lo que debió realizar una solicitud sobre los puntos que deseaba incluir o manifestando la inconformidad, máxime cuando no se había generado perjuicio o que le evitara la consecución de un nuevo empleo, por lo que, a su juicio, se generó un desgaste de la administración de justicia.

De otro lado, solicita se condene en costas a quien promovió la demanda al ser adversa la decisión para la actora, no siendo de recibo ni siquiera que la única condena que prosperó que fue la de expedición de la certificación, la cual estaba contenida en la reforma de la demanda y frente a ello no hubo oposición. En consecuencia, solicita se absuelva a la demandada de todas las pretensiones y se condene en costas a la parte actora.

#### IV. ALEGATOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Como la finalidad de esta etapa es atender la persuasión fáctica y jurídica sobre el tema objeto de discusión, bajo ese espectro se atienden los alegatos que guarden relación directa con los temas debatidos. Para tal efecto, el traslado se dispuso mediante fijación en lista del 26-07-2022 y de la presentación de alegaciones en término, se remite a la constancia de la Secretaría de la Sala [archivo 14, cuaderno de segunda instancia].

Surtido el trámite que corresponde a esta instancia, procede la Sala de decisión a dictar la providencia que corresponde, previas las siguientes,

## **V. CONSIDERACIONES**

En virtud de los argumentos planteados y considerando que el estudio del caso en segunda instancia se limita única y exclusivamente a los puntos de censura enrostrados por los recurrentes, según lo dispone el artículo 66 A del C.P.T.S.S, corresponde a esta Sala de Decisión establecer: **i)** La valoración probatoria fue suficiente para determinar que el contrato de trabajo que existió entre las partes terminó por decisión unilateral del empleador invocando una justa causa. **(ii)** ¿El procedimiento seguido por la demandada se llevó a cabo respetando el debido proceso?; **(iv)** ¿la conducta de la trabajadora se encuentra enmarcada como grave en la Ley o en los reglamentos?; **(v)** ¿El despido se dio respetando el principio de inmediatez?; **(vi)** Hay razones para negar a la parte actora que se ordene al empleador el eliminar de la certificación expedida, aspectos que le perjudiquen; **(vii)** De establecer que el despido fue con justa causa, había lugar a condenar en costas de primera instancia a la parte actora.

Para resolver los anteriores problemas jurídicos, es menester traer a colación la normatividad y jurisprudencia aplicable al caso concreto.

### **Del Despido justificado**

Para dar por terminado el vínculo contractual, cabe precisar que el artículo 66 del Código Sustantivo de Trabajo modificado por el parágrafo del artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, dispone que “La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación, sin que posteriormente pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.”. De igual forma, sobre el trabajador gravita la carga de demostrar que la terminación del contrato fue a instancia del empleador, y, a este, le corresponde demostrar que el despido se basó en las causas esgrimidas en el documento con el que comunicó su decisión (SCL, sentencia 48351/2016).

Entrando en materia, es de recordar que el artículo 61 del C.P.T.S.S. dispone, conforme a la libre formación del convencimiento, el juez no está sujeto a la tarifa legal de pruebas y, por lo tanto, formará libremente su convencimiento, inspirándose en los principios científicos que informan la crítica de la prueba y atendiendo a las circunstancias relevantes del pleito y a la conducta procesal observada por las partes”.

En el sub judice, ninguna controversia existe en lo que respecta a la acreditación del despido por parte del empleador, frente a lo cual, cuenta memorar que de ello da cuenta la comunicación – *carta de terminación* – que milita en el archivo 04, página 66, cumpliendo la actora con la carga que le incumbía de demostrar que fue despedida. Ahora, cuenta decir que demostrado lo anterior, al Banco demandado le incumbe demostrar que dicho finiquito obedeció a una justa causa estipulada legal o convencionalmente.

### **Del procedimiento aplicado**

Pues bien, en el expediente obran diversas pruebas documentales y testimoniales, aportados por ambos extremos, siendo los que interesan al recurso, los siguientes:

Para empezar, de la **citación a descargos** del 3 de diciembre de 2018, que milita en la pág. 56, archivo 04, no se observa falta de rigor alguna porque obra por escrito y se informa a la trabajadora sobre las presuntas irregularidades durante la venta y grabación de la póliza plan familia 8263557 del cliente Gildardo Antonio Ortiz Flórez, disponiendo el traslado de la copia del formato de la póliza, copia de la cedula del cliente, copia del pantallazo de AS400 del registro de la póliza.

Para explicar lo anterior, cuenta mencionar que en el evento en que el trabajador incurre en una falta por la cual se le pretende sancionar, previamente se le debe citar a una diligencia de descargos para que tenga la oportunidad de exponer su versión y presentar pruebas para controvertir las acusaciones que se le plantean. En estos casos, el empleador se encuentra facultado para que imponga las sanciones disciplinarias contempladas en el reglamento de interno o en el contrato de trabajo. Ahora, en tratándose de la terminación unilateral por el empleador con base en una justa causa, al no tener esta una naturaleza disciplinaria, ni constituir una sanción, no es necesario aplicar previamente un procedimiento disciplinario particular<sup>1</sup>, salvo que las partes así lo hubieran pactado o que se encuentre previsto en el reglamento interno de trabajo o la convención.

No obstante, la jurisprudencia ha enseñado que ello no significa que el empleador no tenga límites al momento de tomar la decisión del despido con justa causa, pues por lo menos, debe darse la garantía del «derecho de defensa» en la forma como el empleador puede hacer uso de la decisión de finalizar el vínculo con base en una justa causa. Esas garantías fueron resumidas en la sentencia **SL2351-2020**, donde se contemplan los siguientes aspectos: **a)** Comunicación al trabajador en la que se individualicen los motivos o razones por los que se da por terminado; **b)** Cumplir con la inmediatez que consiste en que el empleador debe tomar la decisión de terminar el contrato en tiempo cercano a la ocurrencia de los hechos que motivan su decisión o de que tiene conocimiento de estos; **c)** Se configure alguna de las causales expresa y taxativamente previstas en la Ley; **d)** de ser el caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido establecido en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual de trabajo, para garantizar el debido proceso; **e)** La oportunidad del trabajador de rendir descargos o dar la versión de su caso, de manera previa al despido. Dichos aspectos se acompañan con el criterio trazado en la sentencia SU-449-2020.

Así mismo, en la citada sentencia, se indicó que la citación a descargos no es la única forma de garantizar el derecho de defensa del trabajador (salvo que se haya pactado así previamente). Por el contrario, la garantía del derecho de defensa se cumple también cuando el trabajador, de cualquier forma, tiene la oportunidad de hacer la exposición de su caso al empleador con el fin de asegurar que la decisión de terminación del contrato vaya precedida de un diálogo, es decir, no es de su esencia cumplir con una forma específica.

Para el caso, de la copia del reglamento interno de trabajo que milita en el expediente (2), se observa el “procedimiento para comprobación de falta y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias”, en cuyo artículo 51 dispone que “antes de aplicarse una sanción disciplinaria, EL BANCO deberá oír al trabajador inculcado directamente [...] en todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de EL BANCO de imponer o no, la sanción definitiva (art. 115 CST)”.

---

<sup>1</sup> sentencias del 10 de agosto de 2000, radicación, febrero 19 de 2002, radicación 17453 y julio 25 de 2002, radicación 17976, entre otras

<sup>2</sup> archivo 04 – pagina 73

A su turno, el capítulo XII denominado “**Faltas, Sanciones y/o Amonestaciones Disciplinarias**”, describe en el art. 48 ibid, las sanciones que podrían imponerse; en el art. 49 ibid, se hace una relación de las faltas graves y sus consecuencias, para luego, en el art. 50 señalar la calificación de las faltas graves como motivo de terminación del contrato, para finalmente, en los artículos 51 y 52, establecer el procedimiento para la aplicación de las sanciones disciplinarias. De lo que se concluye, que de las disposiciones del reglamento interno de trabajo no se desprende que el empleador hubiere dispuesto el despido como una sanción disciplinaria o que, sin darle tal connotación, hubiese reglado que para llevar a cabo la terminación del contrato tuviese que cumplir el mismo procedimiento establecido para la sanción disciplinaria<sup>3</sup> y, de haber sido así, lo que previó fue dar la oportunidad de oír al inculpado, sin disponer ningún tipo de formalidad especial en la citación escrita que se le hizo, además, durante los descargos aceptó conocer la razón por la cual fue citada a descargos.

### **De la calificación del despido**

Como se señaló anteladamente, al empleador le atañe la justificación del despido, pues para que sea justo, tal decisión debe estar motivada en una causal reconocida por la ley o calificada como tal, en este caso, en el contrato de trabajo ora en el reglamento interno de trabajo.

Para el análisis del asunto, se tiene que la carta del despido del **7 de diciembre de 2018**, el Banco demandado comunicó a la trabajadora su decisión de dar por terminado el contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, con fundamento en “**el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo de trabajo en concordancia con el artículo 58 numeral 1**”, al considerar que se habían incumplido los procedimientos establecidos por la compañía para la venta de pólizas de seguro, específicamente el procedimiento PR-GRO-BCS-01, porque la trabajadora diligenció directamente el formulario de toma de póliza del plan familia No 8263557 en nombre del cliente Ortiz y, adicionalmente, reportó y registró en el mismo información que no correspondía a la realidad, porque no verificó mediante el proceso de visación de la cédula, la fecha de nacimiento del cliente y la edad del cliente, induciendo en error a la compañía bajo situaciones contrarias a las políticas, procedimientos, valores, y principios establecidos por la compañía.

De otro lado, le recalcó que el primer incumplimiento quedó evidenciado en la diligencia de descargos en la trabajadora sostuvo: "Para no demorarlo le tomé sus datos básicos, le hice firmar los documentos que se necesitan para el crédito y para la póliza. La póliza la dejo en la oficina hasta que el crédito sea aprobado, yo siempre dejo la póliza en blanco, solo lleno los beneficiarios que el cliente me dijo, y ya cuando el crédito es aprobado yo diligenció el formulario de la póliza (...) él solo me los firmó, yo los diligencie sola (...) la pude haber grabado el 22 y al día siguiente anote los datos en el formulario y se la entregue al director (...)" y, el segundo incumplimiento, el mismo quedo evidenciado en la diligencia de descargos en la cual manifestó: "(...) como yo dejo el formulario en blanco, ya que solo el cliente me la firma, cuando ya grabo la póliza, que es como 5 días después, ya no tengo la cédula a la mano (...) mi falta es que por las carreras no volví a verificar los datos del diente, no revisar si sus datos estaban bien creados, solo diligencie el formato no volví a revisar nada más, no sé cómo me equivoque con este diente."

De acuerdo a lo anterior, no son de recibo las explicaciones dadas a la demandada porque se incumplieron las políticas y procedimientos de visaje, no se aplicó verificación de la fecha de nacimiento del cliente, quien por la

---

<sup>3</sup> Ver sentencia del 14-07-2023, radicado 66001-31-05-003-2021-00112-01, MP. Dra. Ana Lucía Caicedo Calderón

edad, no era asegurable; se registró en el formulario y el sistema AS400 con información que no correspondía a la realidad, generando el riesgo a la demandada de asumir costos frente a un cliente no asegurable y sin cobertura, circunstancias que para el empleador, correspondió a una conducta violatoria de las políticas, procedimientos, valores y principios establecidos por el Banco y por tanto, la enmarcó en una violación grave a las obligaciones laborales y reglamentarias que dieron paso a la justa causa del despido.

Para definir lo pertinente, se tiene que la demandante durante la diligencia de descargos (archivo 4. Página 60 sgts) dijo conocer las razones por las que fue citada; acepta que conocía y comprendía el Código de Conducta Scotiabank Colpatria, dijo conocer los procedimientos y políticas que le fueron preguntados. De otro lado, acepta que de acuerdo con las políticas y procedimientos del Banco quién debía diligenciar los formularios de la póliza plan familia era el cliente, sin que fuera permitido que el asesor lo hiciera. También aceptó conocer el procedimiento para la venta de pólizas plan familia (PR - GRO-BCS-01), donde dijo que se “debía cumplir con unos requisitos. El procedimiento es que debe cumplir con una edad, se debe verificar la edad, se le explica los beneficios de la póliza, explicándole que le cubre y que no le cubre la póliza, se graba, hay dos opciones, por originación o AS400. Por originación cuando es por tarjeta de crédito y por AS400 cuando es debito a cuenta de ahorros. Son tres copias una se la entregamos al cliente (la original) y las otras dos se las entregamos al director operativo. Denota claramente que era ella quien explicaba al cliente y, este decidía, era ella quien ingresaba los datos al sistema; si eran por originación ella llenaba los datos para imprimir el formato. Y si era por AS400 se hacía manualmente, confiesa que ella lo diligenciaba y el cliente lo firmaba. Confiesa conocer claramente que la edad máxima asegurable para que un cliente pudiera tomar una póliza plan familia, era contar con 65 años; que el conocimiento del cliente era verificar con la cédula si el cliente ya existe con nosotros, verificar su edad y sus datos personales”. Confiesa que ella diligenciaba el formulario, justificándose en que se confundió con el documento de otro cliente porque en su escritorio mantenía muchos papeles y por la carrera, al ser preguntada si conocía la **política de escritorios limpios y custodias de documentos de clientes**, aceptó que conocerla pero que la incumplía. De otro lado, aceptó haber recibido capacitaciones y entrenamiento en el **Campus Virtual el entrenamiento de Principio de Venta; en seguridad operativa** donde incluye el tema de la identificación de los clientes y la revisión de autenticidad de las cédulas de ciudadanía y huellas dactilares y visación de firmas; en el **programa de certificaciones de Banca Seguros**. En dichos descargos, dijo que el señor Ortiz Flórez era un cliente a quien le ofreció un preaprobado, un crédito de libre inversión; que para el caso ella lo entrevistó., indagó lo necesario y validó la información pero que ella dejó el documento en blanco firmado por el cliente; que cinco días después graba la póliza y para entonces no contaba con la cédula en la mano, por lo que no podía precisar en que momento fue que se equivocó con la fecha de nacimiento.

Ahora, en el interrogatorio rendido durante la audiencia del art. 80 CPTSS, la demandante *Yuliana Andrea Hernández Morales*, dijo:

Inicialmente admite que los formularios para la venta de las pólizas debían ser diligenciados por los clientes y narra que ella diligenció el formulario del señor Gildardo Antonio Ortiz para dar agilidad a la atención a los clientes, siendo llamada a los tres meses a presentar descargos. Explica que las personas que eran asegurables debían tener una edad de 18 a 65 años, que el cliente fue llamado para un preaprobado de un crédito que le asignó el banco, acercándose a la oficina, dándole ella toda la información, pero sin percatarse de la edad de este, aceptando éste tomar la póliza de vida. Indica que la póliza solo se grababa una vez se desembolsara el crédito, por lo que siempre se quedaban con el documento mientras se cumplía dicho hecho y concretado el mismo, procedían a grabar la póliza. Al preguntársele si ella modificó o alteró alguna

información del cliente ya que éste figuraba previamente con sus datos en el sistema, respondió que para grabar la póliza el sistema volvía a pedir los datos de los clientes y fue en ese momento que ella se equivocó con la fecha de nacimiento. En cuanto al procedimiento de visado para verificación de la identificación de los clientes, contestó que consistía en que debían verificar que no fuera una cédula falsa.

En cuanto a la **testimonial**, los arrimados a instancia actora, todos excompañeros de trabajo que, al igual de la demandante, fueron despedidos al mismo tiempo y bajo iguales circunstancias, indicaron:

**Vanessa Lorena Soto Duque** Afirma haber trabajado en el Banco Colpatria durante unos 6 años como asesora comercial, habiendo sido despedida con justa causa.

Relata tener conocimiento de que la demandante fue despedida por el diligenciamiento de un seguro plan familia donde se equivocó al diligenciar la fecha de nacimiento del cliente, resaltando que lo mismo le ocurrió a ella y a otros compañeros que igualmente fueron despedidos. Sobre el proceso de diligenciamiento de formularios relata que a los clientes debía inicialmente pedirseles la cédula y en el caso puntual de crédito se verificaba que la cédula correspondiera al cliente, diligenciándose la mayor parte de información, quedando pendientes que se realizaban al final de la jornada; se enviaban a fábrica de crédito y los banca seguros quedaban pendientes para ingresarlos al sistema cuando el crédito ya estaba aprobado. Asegura que en ningún momento el Banco les dio como lineamiento que los formularios fueran diligenciados por los clientes, incluso una gerente couch que tenían les ayudaban a diligenciarlos. Afirma que la falta de cumplimiento de metas era causal de despido. Sobre lo ocurrido con la demandante, dice que ambas fueron despedidas en el mismo año por el mismo error.

El testigo **Juan David Castrillón Ruiz**, afirmó haber laborado en el Banco Colpatria como asesor comercial, desde marzo de 2012 hasta diciembre de 2018, habiendo sido despedido el mismo día que la accionante, debido a un error de tipo operativo en el diligenciamiento de formularios por parte de trabajadores en Pereira y a nivel nacional.

Declara que entre ellos se encuentra la demandante, supernumeraria asesora comercial, quien diligenció un formulario de seguro de vida donde incurrió en un error, específicamente en la fecha de nacimiento de la persona que estaba siendo asegurada, lo que se presentó por cargas laborales, no siendo indemnizados, a pesar de que un compañero sí fue indemnizado. Relaciona que los formularios se diligencian con el documento del cliente, los cuales son generalmente personas que ya habían tenido un vínculo con el Banco y prácticamente terminaban de firmarlo después del cierre de las puertas del Banco. Dice que solo podían asegurarse las personas menores de 65 años y con el error que se cometía daba que el cliente siendo mayor de 65 años, quedaba como menor de dicha edad. Relata que sí tenían como lineamiento que el cliente llenara el formulario, lo que era muy difícil de cumplir, por lo que ellos le ayudaban a diligenciarlos, no haciéndoseles llamados de atención por ello. Que hubo un trabajador que incurrió en el mismo error y fue despedido, pero debidamente indemnizado. Llamado Juan Camilo Oliveira, meses antes del despido de los demás quien era supernumerario promotor de Banca Seguros, liderando y luego fue asesor comercial y después estaba cubriendo una licencia de un gerente, prendiéndose a partir de ese momento las alertas. Explica que para fines del seguro se trataba de personas que ya eran clientes del Banco, de quienes reposaba información en el sistema.

En contraste, al rendir interrogatorio la representante legal de Colpatria, Sra. **María Carolina Moreno**. resaltó:

La demandante prestó sus servicios en el Banco Colpatría, ocupando el cargo de gestora comercial, siendo una de sus principales funciones la de colocar todos los productos que vende el Banco, siéndole terminado el contrato de trabajo con justa causa, concretamente por incumplimiento de sus obligaciones laborales ya que la trabajadora en la venta de productos tenía que vender pólizas de seguros y no solo diligenció un formulario que tenía que diligenciar el cliente sino que además modificó la fecha de nacimiento del cliente al ingresar sus datos a la plataforma, lo que permitió que dicha persona, no siendo apta para tomar dicho seguro, pudiera acceder al seguro de vida, lo que repercutía además en las metas de la vendedora y le generaba ingresos en su remuneración variable. Señala que el despido se dio dicho hecho se presentó en diciembre de 2018 y explica que la venta del seguro la actora la hizo en agosto de 2018 pero como son una entidad con mucho personal y varias personas, específicamente doce personas y en la misma ciudad, estaban incurriendo en estas conductas indebidas, debieron iniciar investigaciones por parte del área de seguridad corporativa, aclarando que se enteraron de lo que estaba ocurriendo más o menos en octubre de 2018. Relata que dicha área finalmente pasa a la de investigaciones el resultado de las pesquisas, se inician los procesos disciplinarios y finalizan en diciembre con la terminación del contrato con justa causa a todos los que incurrieron en dichos hechos.

**Antonio José Quintero Arias.** – Gerente Administrativo de Colpatría, donde presta sus servicios desde 1986, manifestó:

Que conoció a la demandante ya que prestó sus servicios en Colpatría como cajera como en el año 2014 y posteriormente pasó al cargo de asesoría, a quien se le dio por terminado el contrato de trabajo porque incumplió unos temas de procedimientos y de conocimiento del cliente al ingresar información y vender un producto con información diferente a la real del cliente, concretamente un producto de seguro donde la fecha de nacimiento se cambió, permitiéndole al cliente estar en una póliza de seguros, cuando ya no estaba dentro del rango de edad que el Banco permitía, cambiándole la fecha de nacimiento al cliente. Aduce que en el mismo tiempo salieron otras personas por las mismas causas, revelando que él tuvo conocimiento porque de Bogotá llegó la información de haberse realizado una investigación por el área de práctica de ventas, donde encontraron dichas inconsistencias en el área de asesores, y se les comunicó que debían proceder a que las personas rindieran descargos a lo cual se procedió. Sobre el proceso de diligenciamiento de formularios para pólizas de seguros, señaló que todo cliente que llegue a barra debe tener su cédula, siendo denominado por el banco el conocimiento del cliente y validado lo anterior, para una póliza, era el cliente quien debía llenar el formulario, indicar sus beneficiarios y toda su información personal, entre ellas, la fecha de nacimiento y con esa información el asesor graba en el sistema validando la misma confrontando con la cédula. Que por parte del Banco se tenía como procedimiento que fuera diligenciada la póliza por parte del cliente para evitar errores por parte del asesor y en cualquier situación para establecer que la información había sido dada por el cliente. Adiciona haber tenido conocimiento de que el Banco identificó unas alertas por cumplimiento de metas por encima de lo normal y al realizar estudios y muestreo se evidenciaron pólizas donde las fechas de nacimiento de los clientes no coincidían con las reales, siendo para el Banco una de las prioridades la identificación del cliente. Además, señala que sí se les daban capacitaciones incluso virtuales a los trabajadores del Banco y existía campus virtuales donde se colocaban diferentes temas de estudio por el riesgo reputacional en el caso de las pólizas de seguro de vida. Explica que el procedimiento de visado consiste en que al tener el cliente ya sus datos en el sistema, este se valida, y en el caso de la demandante ésta no cumplió con dicho procedimiento ya que cambió la fecha real de nacimiento del cliente. Negó que el Banco tuviera sistema de medición de tiempo de atención al público y explicó que todo Banco tiene cumplimiento de metas, pero éstas dependen de muchas variables, además que actuaban como intermediarios en las ventas de pólizas. Al preguntársele en qué podría beneficiarse la demandante con la modificación de la fecha de nacimiento del cliente, declara que en el monto de

la remuneración variable ya que le contaría para ejecución del cumplimiento de meta y para el monto de la variable, de una manera no transparente en contravía de los lineamientos del Banco.

**María clemencia Rodas Echeverri.** Gerente de la Sucursal del Parque Arboleda en Pereira de Colpatría, donde presta sus servicios desde hace 13 años, manifiesta:

Conoció a la demandante porque trabajó en la Sucursal que ella gerencia, donde se desempeñó como asesora comercial supernumeraria (no estaba asignada en una oficina en especial, sino que prestaba apoyo en caso de ausencia de otros asesores por vacaciones o licencias). Entre sus funciones señaló las de atender los clientes y todos los requerimientos y necesidades de estos, teniendo así mismo unas metas comerciales las cuales promueve entre los clientes que se acercan a las oficinas y sobre los que aparecen en las mismas bases de datos de la entidad. Sobre la terminación del contrato de trabajo de la actora, indica que fue en forma unilateral con justa causa, teniendo conocimiento de que el Banco realizó unas investigaciones donde encontró que la trabajadora estaba incurriendo en malas prácticas, aunque para la época de su desvinculación no estaba laborando en la sucursal que la testigo gerencia. Respondió que la demandante incurrió en adulteración de información de un cliente en una póliza de vida, producto que tenía el Banco llamado plan familiar, y donde se vio que hubo una manipulación de la información del cliente para que cumpliera con las políticas de cobertura ya que el cliente podía tomarlo hasta faltando un día para cumplir los 65 años y donde un grupo de empleados a nivel nacional, donde se adulteraron las fechas de nacimiento para que cumpliera con el rango de edad. Sobre el procedimiento para trámite de dichas pólizas, expresa que era un formato simple, sin complejidad que tenía ser llenado por el mismo cliente y donde la información era relativa a datos personales del mismo y sus beneficiarios. Expresa que el Banco ha sido muy estricto con todos los procesos relacionados con información, práctica de ventas, requisitos, protocolos los cuales se hacían anualmente, pero en el caso específico de seguros se hacían más procesos de capacitación. Sobre el procedimiento de visado, relacionó que la visación administrativa consiste en que la persona confirma que los datos son reales y que el cliente que firma realmente se identificó con la cédula y se confrontó con esta sus datos personales ya que el Banco allí se somete a un riesgo reputacional siendo una situación grave. Da cuenta de que cuando una persona va a acceder a una póliza de vida es porque ya está registrada en el sistema como cliente porque este tipo de seguro estaba asociado a los créditos y entonces la persona ya tiene una información de datos personales primarios preexistente en el Banco por lo que se presentó una manipulación de información en la plataforma o sistema de la entidad, concretamente en la fecha de nacimiento, según lo que arrojó la investigación que se realizó.

Como puede notarse, los testigos escuchados – que también fueron despedidos por similar conducta- en últimas justifican el incumplimiento de la directriz y del procedimiento a aplicar en la venta del seguro en aspectos como carga laboral, seguimiento en el cumplimiento de metas o simplemente, enmarcan el hecho como un simple error, cuando en realidad el hecho se deriva de la inaplicación de una serie de procedimientos y del debido cuidado, que fue lo que permitió vender un seguro de vida a un cliente que no era asegurable.

Cuenta anotar, que la misma demandante aceptó conocer los protocolos y procedimientos relativos no solo a la identificación del cliente sino también, del incumplimiento de los procedimientos del macroproceso que tenía a cargo, de manera que, resulta palmario concluir que la demandante conocía de los procedimientos, políticas y validaciones inaplicados<sup>4</sup>, nótese que de

<sup>4</sup> Procedimiento plan familia banca seguros (Archivo 18, página 90); Política de la política institucional conozca al cliente (Página 92, archivo 18) y de consolidación de políticas (Archivo 18, página 204 sgts).

los medios de prueba así lo demuestran, por lo que no hay duda que la actora inaplicó unos procesos, procedimientos, políticas y directrices que ya conocía y frente a los cuales, estaba capacitada a través de diferentes mecanismos<sup>5</sup>, por lo que no hay duda de la idoneidad con que contaba para el desarrollo de su labor, aunado a que dichos formularios no resultaban ser complejos.

Es que de la conducta cuestionada por el dador del empleo, debe decirse que las omisiones de la trabajadora, no se limitaron al simple diligenciamiento del formulario de apertura del seguro, sino que, se insiste, corresponde al desconocimiento de varios procedimientos, directrices y actividades de validación establecidas por el Banco, en su orden: (1) En la omisión de auscultar con el cliente, si este cumplía con el requisito de asegurabilidad en lo atinente no solo a las preexistencias sino además a la edad límite de aseguramiento; (2) Al desconocimiento de la directriz del empleador al diligenciar el formulario de solicitud de póliza de seguros, cuando era una prohibición que conocía y estaba dispuesto en el macroproceso vinculación, Proceso Apertura, Subproceso Póliza de seguros y procedimiento Plan familia cargo a cuenta, actividad 2; (3) La omisión de validar la documentación y regularizar la información con el cliente antes de ser grabada en el sistema de información AS400 y (4) y la omisión de los controles establecidos en el procedimiento para validar la información que implicaba la confrontación con el documento de identificación del cliente.

De manera que, no encuentra la Sala una indebida valoración probatoria por parte del juez de primera instancia, en estos aspectos en particular.

#### **De la calificación de la gravedad de la falta**

Para iniciar, es de señalar que numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo señala como causal para despedir al trabajador por justa causa: **“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”**

De otro lado, cuenta indicar que además de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la codificación laboral, el empleador puede fijar una serie de faltas o conductas sancionables y graduar el nivel de gravedad de estas. Dichas faltas, pueden ser calificadas como graves y dar lugar a la terminación de la relación laboral, siempre y cuando así lo disponga el pacto, convención, fallo arbitral, contrato de trabajo o el reglamento interno de trabajo, en este caso, de la entidad bancaria.

Ahora del contenido del numeral 6 del artículo 62 del C.S.T., se desprenden dos situaciones diferentes: El despido que se deriva de la violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los artículos 58 y 60 del C.S.T. y el despido que obedece a la comisión de cualquier falta grave calificada como tal en el reglamento de trabajo y similares. En este punto, la jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral ha lineado que, en el primer caso, la gravedad de la falta debe ser calificada por el juez, y en el segundo, la gravedad de la falta es calificada o determinada por las mismas partes en el contrato de trabajo, o en el reglamento de trabajo y similares y le es vedado al juez hacer juicios de valor sobre la falta que previamente haya sido calificada y graduada en alguno de los actos referidos en el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

---

<sup>5</sup> Archivo 18, pág. 65-80. récord de capacitaciones recibidas por la laborante, entre ellas, respecto al código de conducta, certificación banca seguros comercial, comprendiendo las sanciones globales de scotiank bank, capacitaciones relacionadas con los riesgos, entre otros.

La Corte en sentencia 38855 del 28 de agosto de 2012, M.P Carlos Ernesto Molina Monsalve, recoge su propia jurisprudencia de antaño sobre el tema que nos ocupa, así:

“Por lo anterior se concluye que la diferencia entre violación de las obligaciones del trabajador y la falta cometida por el mismo no es lo que determina la diferencia entre las dos partes del numeral indicado. La violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato. Por otra parte, cualquier falta que se establezca en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que, si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

En el primer concepto la gravedad debe ser calificada por el que aplique la norma, en el segundo la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta...”

El artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo de trabajo, dispone:

ARTICULO 62. TERMINACION DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A). Por parte del {empleador}:

...

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

Teniendo en cuenta lo anterior, en cuanto al señalamiento del recurrente dirigido a que no había prueba de las puntuales obligaciones dictadas por el empleador que el calificativo de grave o estuvieran enmarcadas como tal en el reglamento interno de trabajo, debe decirse:

En primer lugar, que del análisis en conjunto y crítico de las pruebas, se concluye que la demandante incurrió en las conductas que le endilgó SCOTIABANK COLPATRIA S.A., las cuales se enmarcan en las faltas graves que así fueron calificadas por las partes (empleador y trabajador) en el contrato de trabajo pactado el 7 de julio de 2014, en cuya cláusula novena [pág. 45, archivo 04], dispusieron que eran justa causa para dar por terminado el contrato por parte del empleador, la comisión de una de cualquiera de las siguientes faltas:

“... w) la violación a cualquier norma del reglamento interno de trabajo y del reglamento de higiene y seguridad industrial de la empresa, del código de conducta, del código del buen gobierno, de los procedimientos y demás políticas internas de la compañía.

Parágrafo 1: las partes convienen que la violación por parte del empleado de lo previsto en esta cláusula se trata de una violación grave y así se califica, todo dentro del marco de lo previsto en el numeral 6 del decreto 2351 de 1965, artículo 7 convertido en legislación permanente por la ley 48 de 1968 y no se debe confundir con un deficiente rendimiento.

Parágrafo 2: la tolerancia por parte del empleador de alguna o algunas de las anteriores causales o de cualquier otra, no significan aceptación alguna a la misma y no impiden la terminación del presente contrato en forma unilateral y con justa causa”.

Además, lo anterior es concordante con el artículo 45 del Reglamento Interno de Trabajo (archivo 04 – página 95), donde se estableció como obligaciones del trabajador entre otras:

“1. Realizar personalmente las labores en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir los órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta EL BANCO o sus representantes...”;

[...]

19 cumplir con todos los procedimientos y políticas establecidos por el banco.

[...]

21. cumplir con el reglamento interno de trabajo, código de conducta y los demás códigos, procedimientos y políticas que establezca el banco, para el adecuado desarrollo de las funciones por parte del trabajador...”.

Y, el artículo 50 del reglamento interno de trabajo dispone: “Para efectos del artículo 7, literal a), numeral 6 del decreto ley 2351 de 1965 – Terminación del contrato con justa causa, se clasifican como faltas graves las siguientes:

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

e) violación grave por parte del trabajador a las políticas y procedimientos del banco”.

Ahora, es menester indicar que, en casos como el que ahora ocupa la atención de la Sala, ha definido que, frente al criterio de falta grave, sí es posible acudir a la graduación de la culpa que refiere el art. 63 del código civil, según el cual es negligencia grave la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, por lo que no resulta desatinada la consideración realizada por el a-quo en tal aspecto.

Por otra parte, la jurisprudencia ha definido que para definir si una falta es grave no se requiere la demostración de un perjuicio a la empresa ni tampoco que el ánimo del trabajador hubiera sido la de causar un daño, tal como lo ha indicado, entre otras en la SL945-2023, al reiterar lo dicho en las SL12438-2015 y SL1920-2018.

Conforme a lo dicho, comoquiera que se encuentra acreditado que la actora en el desempeño de sus funciones como Asesora Comercial, el día **23 de agosto de 2018**, no tramitó o adelantó, en la forma establecida por el Banco, la venta de la Póliza de Seguros 8263557 del cliente *Gildardo Antonio Ortiz Flórez* (archivo 04, pág. 58), al no cumplir con el procedimiento Macroproceso de vinculación, Proceso de Apertura, Subproceso Pólizas de Seguros, Procedimiento Plan familia cargo a cuenta, catalogado como código **PRGROBCS-01** (archivo 18, pág. 224 sgts), en lo relacionado con el diligenciamiento del formulario donde se establece que debe hacerlo el cliente y no el asesor; no obstante, en este caso, sin dubitación alguna, obra que la demandante fue quien lo diligenció a pesar de conocer la restricción, incluso, más grave aún, es que dicho diligenciamiento lo hubiere realizado con posterioridad porque dejó el formulario en blanco firmado por el cliente, actuar ciertamente reprochable en la medida que el procedimiento le impone un conjunto de pasos y de controles, aspectos que claramente desconoció y que constituyen además, un actuar negligente; además, incumplió con el

cotejó de la fecha de nacimiento del cliente respecto del documento de identificación, aspecto que estaba dispuesto en el procedimiento antes denotado y en las políticas del empresario, pero la actora pese a que era su obligación verificarla, no lo hizo.

De otro lado, más grave resulta el hecho de que la trabajadora al entrevistar al cliente no se aseguró que este no se encontraba en el rango de edad permitida, esto es, máximo 65 años, para adquirir el amparo de vida, y ello también se observa en el diligenciamiento de la póliza o de la venta del seguro del 23-08-2018, pues dicha calenda contaba con 67 años, 10 mes, pero en la documental cuestionada, la asesora omitió incluir la fechas que correspondía al natalicio, veamos:

**Fecha de nacimiento ingresada AS400:** 1955/05/15 (archivo 04, pag. 59)

**Fecha de nacimiento diligenciada en la póliza:** 1955/05/15 (archivo 04, pag. 58)

**Fecha de nacimiento en la cedula:** 1950/09/26 (archivo 04, pag. 57)

Ahora, el límite de edad de asegurabilidad, estaba establecido como característica y requisito esencial del plan familia – vida Grupo pero se desconoció; además se inaplicaron las políticas de visación; los parámetros de las actividades relacionadas con el ofrecimiento del seguro, revisión de documentos y de los datos ingresados al AS400 – actividad grabacion de póliza -; las verificaciones para la confirmación de datos y revisión de formatos, actividades todas ellas dispuestas en el procedimiento Macroproceso de vinculación, Proceso de Apertura, Subproceso Pólizas de Seguros, Procedimiento Plan familia cargo a cuenta, Código **PRGROBCS-01** (archivo 18, pag. 88-249).

Adicionalmente, si se observa el reglamento interno de trabajo allí se estableció de manera puntual el deber de dar cumplimiento a los manuales y políticas establecidas por el Banco y demás políticas y procedimientos, según se señala en el CAPITULO IX – PRESCRIPCIONES DE ORDEN.-, donde en su art. 42, dispone que los empleados tienen los deberes siguientes: “(...) k- Cumplir con lo previsto en los manuales y políticas establecidas al interior de EL BANCO; L- Cumplir con los demás códigos, procedimientos y políticas que se establezcan internamente para el adecuado desarrollo de las funciones por parte del trabajador (...)”

Es más, al contrastar los documentos aportados por ambas partes y los testimonios escuchados, no duda que el Banco había dispuesto procedimientos, directrices y políticas para la labor realizada por la demandante, los que, de haberlos aplicado con diligencia y debido cuidado, como era su obligación, el resultado de su conducta – el haber facilitado la adquisición de un seguro de vida por una persona no susceptible de amparo – no se hubiere producido. Además, como ya se hizo alusión, tanto el reglamento interno de trabajo como el mismo contrato de trabajo, de manera clara dispusieron que ese desconocimiento de los procedimientos y políticas fijadas constituían sin más, una justa causa para terminar el contrato de trabajo, lo que de suyo implica que no le asiste la razón al recurrente frente a los planteamientos denotados en la alzada.

De manera que la recriminación que hace frente al desconocimiento de las circunstancias en medio de la cual se incurrió en la conducta cuestionada, tales como “carga laboral”, la “imposición de metas”, la “falta de precaución del banco al no implementar controles duales en el proceso de venta de seguros” son aspectos no atenuantes de la conducta desplegada por la trabajadora, y así esos procedimientos no cuenten con “*controles duales*”, lo cierto es que si contienen controles internos y validaciones de seguridad a cargo del trabajador y que sencillamente no los aplicó (paso 13, procedimiento PR-GRO-BCS-01, pág. 224, archivo 18), razón por la que, las

circunstancias planteadas por el recurrente, son aspectos que no desvirtúan la conducta, ni eximen de la responsabilidad a la trabajadora.

De otro lado, la responsabilidad que pudiera desprenderse de quienes recibían los formularios para verificación posterior, tal cosa tampoco modifica la conclusión a la que se llegó, porque las omisiones cuestionadas a la demandante son independientes de las que pudieron incurrir los demás trabajadores e incluso, el tratamiento que el empleador pudo dar a otros empleados despedidos en tiempo pretérito, como es el caso del citado Juan Camilo Olivero, porque corresponde a una situación en la que se desconocen las circunstancias específicas del caso y tampoco hacen parte de esta contienda.

En conclusión, se acreditó que la desvinculación laboral de la demandante obedeció a las conductas calificadas como faltas graves por las partes al tenor de la cláusula 9 del contrato de trabajo y el artículo 50 del reglamento interno de trabajo, literales d) y e), lo cual condujo a la terminación del contrato con justa causa y, en tal orden, no le asiste la razón a los planteamientos de la parte actora.

### **De la inmediatez**

Sobre el requisito de inmediatez entre el acaecimiento del incumplimiento o falta del trabajador y el despido, en efecto la Corte en sentencia SL3108-2019, dijo:

“La regla de la inmediatez entre la comisión de la falta y la reacción ante la misma, obliga al empleador a actuar con prontitud y celeridad, ya sea para sancionar al trabajador o despedirlo. De no hacerlo en un tiempo razonable, se entiende que dispensó o perdonó la falta cometida por el trabajador. Por consiguiente, si luego de transcurrido este tiempo considerable desde la ocurrencia del hecho, el empleador decide dar por terminado el contrato de trabajo con base en aquel, es dable entender que su determinación obedeció a otro motivo y no a la comisión de la falta propiamente dicha. Es decir, la regla de la contemporaneidad evita que, bajo el pretexto de sancionar o castigar una falta pretérita, el empleador despida al trabajador por causas distintas.”.

No obstante, la Corte Suprema de Justicia también ha decantado que aunque entre la falta y la consecuencia debe mediar un tiempo prudente que impida que el trabajador y sus compañeros de trabajo tengan alguna duda sobre los motivos que sustentaron la terminación, por lo que no puede el empleador fundamentar su decisión en incumplimientos perdonados o infracciones olvidadas, pero ello no implica que deba precipitarse la entidad para tomar decisiones sin estar segura de la ocurrencia de los hechos imputables. Asimismo, el tiempo transcurrido debe contarse a partir del conocimiento que de los hechos tenga la empleadora.

En este caso, de los testimonios escuchados se pudo determinar que conductas como la realizada por demandante, generaron alertas que encausaron una investigación que contempló varias zonas a nivel nacional.

Incluso, milita en el expediente evidencia de informes preliminares relativas a la práctica en la venta de seguros, entre ellos, el informe del 20-11-2018 (archivo 18, pág. 252) donde se hace referencia a que “el informe de dicha investigación se estaba terminando de organizar para enviarla a Recursos Humanos”.

Al respecto, la representante legal de Colpatria, Sra. **María Carolina Moreno**, en su interrogatorio resaltó que el despido se dio en diciembre de 2018, explica que la venta del seguro la actora la hizo en agosto de 2018

pero al haberse detectado que asesores estaban incurriendo en conductas indebidas como la demandante, a nivel nacional debieron iniciar investigaciones por el área de seguridad corporativa, aclarando que se enteraron de lo que estaba ocurriendo más o menos en octubre de 2018. Relata que el área de investigaciones pasa el resultado de las pesquisas y, con ello, se inician los procesos disciplinarios y en el caso, en diciembre se dispuso la terminación con justa causa a quienes incurrieron en dichos hechos. Dichas afirmaciones fueron corroboradas por los testigos **Antonio José Quintero Arias**. – Gerente Administrativo de Colpatria -, quien adujo conocer que al mismo momento salieron varias personas por las mismas causas, revelando que se tuvo conocimiento que a Bogotá llegó la información de haberse realizado una investigación por el área de práctica de ventas, donde encontraron inconsistencias en asesores; que luego les comunicaron que debían proceder a que las personas implicadas rindieran descargos, lo cual se hizo. Y, **María clemencia Rodas Echeverri**. Gerente de la Sucursal, en similar sentido, refirió que la terminación se dispuso luego de que se tuvo conocimiento de que el Banco hizo unas investigaciones donde se encontró que la trabajadora había incurrido en malas prácticas

En efecto, si bien los hechos tuvieron ocurrencia en agosto de 2018, lo cierto es que el informe enviado del 20 de noviembre de 2018 dio cuenta de las investigaciones realizadas, luego de la revisión exhaustiva realizada durante la labor de auditoria desarrollada en escala. De manera que, para la Sala es razonable y no resulta desproporcionado ni excesivo, el tiempo que tomó la demandada para despedir a la trabajadora por las conductas atribuidas como consecuencia de la venta de la póliza realizada el 23 de agosto de 2018, pues recordemos que la oportunidad del despido se evalúa a partir del momento en que el empleador conoce de los hechos constitutivos de la justa causa y no desde su ocurrencia y, en este caso, lo que se evidencia es que el área encargada de procesos disciplinarios del Banco tuvo acceso al informe que daba cuenta sobre los hechos que relacionaron a la demandante, el 20 de noviembre de ese año (pág. 252, archivo 18).

De manera que, la decisión a la que arribó la juez de primera instancia cumple con el principio de inmediatez, pues el término que tardó el demandado resulta ser prudencial y razonable.

### **De la certificación expedida por el empleador**

Dispone el artículo 57 del CST como obligaciones especiales del empleador, entre otras, en el numeral 7 “Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración de contrato, una certificación en que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado (...)”

De otro lado, el numeral 8 del artículo 59 ibid, prohíbe al empleador: “Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que utilicen, para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio”.

Pues bien, manifiesta la demandada su inconformidad en la orden impartida a efectos que expidiera una nueva certificación, al considerar que no había soporte de los términos en los que la demandante había solicitado la certificación, por lo que debió manifestar su desacuerdo frente al contenido o realizar una solicitud sobre los puntos a incluir o manifestar su inconformidad.

Frente a dicha inconformidad, debe decirse que la certificación cuestionada milita en el archivo 04, pág. 68 del expediente, observando que ello conforme a una petición que hizo la demandante el 13-12-2018.

Al observar el contenido de la certificación, se hace constar: tiempo de servicio, tipo de contrato, cargo desempeñado al retiro, salario y motivo del retiro “**terminación con justa causa**”, aspecto que, sin duda, contiene un signo que claramente hace incurrir al ex empleador en la prohibición antes denotada, amén que incluye un aspecto negativo que lo puede perjudicar al incluirlo en un sistema de lista negra, situación que amerita la orden impartida por el sentenciador de primer grado.

### **De la imposición de costas.**

Dispone el artículo 365 CGP, las reglas a tener en cuenta para que proceda la imposición de costas procesales, entre ellas: “**1. Se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, queja, súplica, anulación o revisión que haya propuesto. Además, en los casos especiales previstos en este código**”.

En el presente asunto, si bien la razón que tuvo el *a quo* para no imponerla gravitó en que la demandada no tuvo objeción respecto a lo que fue motivo de condena, tal aspecto no se compadece con lo dispuesto en el citado numeral, en tanto que el eje controversial de la litis lo constituyó la justeza del despido de la trabajadora y las consecuencias perseguidas, de tal debate la parte vencida resultó ser la parte actora, procediendo en tal sentido la condena en costas, atendiendo sí que prospero de manera parcial lo atinente al contenido de la certificación laboral expedida, lo que implica que las costas efectivamente se causaron.

Así las cosas, se revocará el ordinal cuarto de la sentencia para disponer condena en costas a cargo de la parte vencida en un 95% de las causadas.

En lo que respecta a las costas en esta instancia, no se impondrán atendiendo a que el recurso de la parte demandada prosperó parcialmente.

## **VI. DECISIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Por lo expuesto, la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

### **RESUELVE**

**PRIMERO: REVOCAR** el ordinal cuarto de la sentencia para en su lugar **condenar en costas** de primera instancia a la parte demandante a favor de la demandada, en un 95% de las causadas.

**SEGUNDO: CONFIRMAR** en lo demás la sentencia proferida por el juzgado cuarto laboral del circuito de Pereira, del 11 de agosto de 2021, por las razones expuestas.

**TERCERO:** Sin costas en esta instancia.

Notifíquese y Cúmplase

Los magistrados,

**GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO**

Magistrado ponente

**OLGA LUCIA HOYOS SEPÚLVEDA**  
Magistrada  
(Con Impedimento)

**JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ**  
Magistrado

Firmado Por:

German Dario Goetz Vinasco  
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional  
Sala 003 Laboral  
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Julio Cesar Salazar Muñoz  
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional  
Sala 002 Laboral  
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **f1da2bf92c5dd370dcf119ffa9c62ec56880fe2ec32342bd3d2d9d90b3dfca23**

Documento generado en 09/10/2023 10:06:13 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>