

**República de Colombia**



**Rama Judicial del Poder Público**

**Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Bogotá D.C.**

**Referencia:** Ordinario  
**Radicado:** 110014105006 2019 00650 01  
**Demandante:** Diana Milena Achury Acosta  
**Demandada:** Banco de Bogotá S.A.

En Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes de enero del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho judicial a resolver el Grado Jurisdiccional de Consulta de la sentencia proferida por el Juzgado Sexto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá D.C. el 9 de junio de 2021, por lo que se profiere la siguiente

**SENTENCIA**

**I. ANTECEDENTES**

**DIANA MILENA ACHURY ACOSTA** actuando por intermedio de apoderado judicial demandó al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** para que se profieran las declaraciones y condenas contenidas a Fls. 21 a 23 del archivo A1 del expediente digital:

<b>DECLARATIVAS</b>	<b>CONDENATORIAS PRINCIPALES</b>	<b>CONDENATORIAS SUBSIDIARIAS</b>
La existencia de un contrato laboral a término indefinido del 18 de noviembre de 2013 al 1 de marzo de 2016, el cargo contratado y el salario percibido durante la relación laboral	Reconocimiento y pago de la indemnización por terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa comprobada conforme al Art. 4° de la convención colectiva de trabajo vigente desde el 1 de septiembre de 1991 hasta el 31 de agosto de 1993	Reconocimiento y pago de la indemnización por terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa comprobada conforme al Art. 64 del C.S.T.
Que la prima extralegal y demás conceptos devengados constituyen salario	Indexación	Indexación

Que el contrato culminó sin justa causa por parte del empleador	Costas y agencias en derecho	Costas y agencias en derecho
Que es beneficiaria de la convención colectiva de trabajo vigente entre el 1 de septiembre de 1991 hasta el 31 de agosto de 1993, así como la vigente desde el 1 de septiembre de 2015 hasta el 31 de agosto de 2018	Facultades ultra y extra petita	Facultades ultra y extra petita

Los hechos de la demanda se describen a Fls. 6 a 21 del archivo A1 del expediente digital, los cuales por ser tan extensos se resumen de la siguiente manera: Suscribió contrato a término indefinido con el demandado el 18 de noviembre de 2013, momento a partir del cual prestó sus servicios en favor de la entidad y bajo la subordinación del banco, acatando cada uno de los reglamentos, circulares y memorandos emitidos por la entidad; durante la vigencia de la relación laboral no se evidenciaron quejas o llamados de atención por su desempeño laboral. El vínculo que ató a las partes se extendió hasta el 1 de marzo de 2016 y el último salario percibido a esa fecha era el equivalente a \$1.114.781.

Refirió que su cargo era el de auxiliar de operaciones II – Cuadre y conciliación de cajeros propios y ajuste a cuentas clientes de la zona de servicios electrónicos 940 del banco, en dicho cargo se encargaba de efectuar una serie de ajustes en el aplicativo “Canales” de las novedades acaecidas en transacciones bancarias que no se pudieron realizar adecuadamente, por lo que debía aplicar los descuentos o abonos a los que hubiere lugar a cada una de las cuentas de los clientes del banco. Manifestó que el señor Juan Andrés Fajardo realizó una serie de movimientos fraudulentos entre el 6 de agosto de 2015 al 2 de febrero de 2016, todos ellos aprobados por el superior jerárquico y registrados oportunamente en el aplicativo Canales, sin que la demandante estuviera en la obligación de verificar los soportes que acreditaban dichos movimientos, sino que, su función era registrarlos en el aplicativo correspondiente una vez el jefe aprobara la transacción.

Por la situación ocurrida con dichas operaciones, fue llamada a rendir descargos el 5 de febrero de 2016, descargos que derivaron con posterioridad en la culminación del contrato de trabajo, tal como consta en la carta que le fue remitida el 1 de marzo de 2016, no obstante, la entidad bancaria no tuvo en cuenta las deficiencias en los aplicativos utilizados para las gestiones que efectuaba la actora, situación que había sido puesta en conocimiento de su superior jerárquico, quien, a su vez, le había manifestado a las autoridades del banco de dichas fallas sin que se hubieran tomado correctivos adecuados, además, el directamente responsable David

de las operaciones fraudulentas y el superior que estuvo al momento de las mismas no se les realizó proceso disciplinario alguno.

Por cuanto la terminación del contrato de trabajo no obedeció a una justa causa efectivamente comprobada, indicó ser beneficiaria de la correspondiente indemnización soportada en las diversas convenciones colectivas de trabajo suscritas entre el Banco y la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios y en el artículo 64 del C.S.T., no obstante, al solicitar su reconocimiento y pago mediante derecho de petición la respuesta del Banco fue negativa a acceder a la solicitud.

## II. ACTUACIÓN PROCESAL

La demanda fue conocida inicialmente por el Juzgado 36 Laboral del Circuito de esta ciudad, quien mediante proveído del 8 de octubre de 2019 indicó carecer de competencia para el conocimiento de ella, por lo que, al ser sometida nuevamente a reparto, mediante auto del 30 de enero de 2020 el Juzgado 6 Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá D.C. avocó conocimiento, admitió la misma y ordenó notificar personalmente a la demandada (Fl. 637 archivo A2).

El Banco de Bogotá S.A. contestó la demanda mediante escrito que obra a folios 741 a 784 del archivo A3, contestación que también se realizó de manera oral en audiencia, en la misma se opuso a la mayoría de pretensiones formuladas, en especial a la declaratoria de que el contrato de trabajo culminó sin justa causa, por cuanto aseveró que la culminación del vínculo que ataba a las partes se originó por una justa causa comprobada al incumplir diversas normativas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código Sustantivo del Trabajo. Propuso como excepciones de mérito inexistencia de las obligaciones, falta de causa para pedir, buena fe, pago, prescripción, cobro de lo no debido, falta de título y causa y la genérica. Mediante auto proferido en audiencia se tuvo por contestada la demanda y se continuó con el trámite procesal.

## III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Sexto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá D.C., puso fin a la primera instancia mediante sentencia del 9 de junio de 2021, en la cual dispuso:

**“PRIMERO: DECLARAR PROBADA** las excepciones de **INEXISTENCIA DE LAS OBLIGACIONES** y **COBRO DE LO NO DEBIDO** y como consecuencia, **SE ABSUELVE** al **BANCO DE BOGOTA** de todas las pretensiones incoadas en su contra por **DIANA MILENA ACHURY ACOSTA**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: CONDENAR** en costas a la demandante incluyendo como agencias en derecho a favor de la demandada, por la suma única de **cincuenta mil pesos (\$50.000)**.

**TERCERO:** De conformidad con la sentencia C-424 de 2015, M.P. MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO y en aplicación del artículo 69 del CPT y SS, **por Secretaría**, remítase el presente asunto para que se surta el grado jurisdiccional de CONSULTA ante los Jueces Laborales del Circuito de Bogotá – Reparto.”

Llegó a esta determinación en razón a que se demostró la existencia de la relación laboral entre las partes, así como el cargo desempeñado por la actora, además se demostró que el vínculo fue culminado por parte del empleador de manera unilateral. Ahora, respecto a las razones que obedecieron a la culminación, el A quo manifestó que el Banco de Bogotá acreditó que existió una justa causa al cometer una falta grave e infringir los lineamientos establecidos por el banco, así como el reglamento interno de trabajo, de ello dan cuenta las pruebas testimoniales, las cuales el A quo presumió verídicas y las pruebas documentales.

Consideró que los hechos imputados por el Banco a la trabajadora revisten tal gravedad que es suficiente para culminar el vínculo, ya que, si estaba en el deber de verificar el nombre del titular de la transacción que ella debía registrar, situación que no realizó con las operaciones fraudulentas realizadas por el señor Juan Fajardo, ya que no fue contratada y capacitada para registrar las operaciones de manera mecánica sino que existieron indicios que le pudieron generar alerta, como la reiteración de los nombres de la persona que realizaba las transacciones, los montos de las mismas que eran superiores a los normales y las planillas que servían de soportes para efectuar la devolución.

#### **IV. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN**

Mediante auto calendarado 27 de octubre de 2021 se ordenó correr traslado a las partes para que presentaran sus alegaciones por escrito en el término común de 5 días.

**Parte demandante:** Guardó silencio, no obstante, fuera del término allegó copia de la sentencia del proceso 11001310502920180025101 donde se discuten asuntos similares al de este proceso, más exactamente, donde se decide la situación jurídica del que era el jefe inmediato de la demandante.

**Parte demandada:** Indicó que el contrato fue terminado por una justa causa debidamente demostrada, que se le respetó el debido proceso y el derecho de defensa a la actora al permitirle presentar todas las pruebas y razones de defensa al momento de llevarse a cabo el proceso disciplinario y que, en razón a que

incumplió sus funciones y obligaciones por ello se terminó la relación laboral al poner en riesgo la seguridad y el buen nombre de la entidad financiera.

## V. CONSIDERACIONES

Conforme a los hechos narrados tanto en la demanda y en la respectiva contestación, se evidencia que no existe discusión en la relación que unió a las partes, sus extremos temporales y el tipo de contrato suscrito (Contrato a término indefinido), tampoco se discutió el salario devengado y que, al momento de la terminación de la relación laboral la demandada pagó todos los emolumentos a su cargo mediante la liquidación de prestaciones sociales, por lo que el problema jurídico consiste en determinar si existió una justa causa para dar por terminada la relación laboral y si, en virtud de lo anterior, es procedente ordenar el reconocimiento y pago de la indemnización contenida en el Art. 64 del C.S.T. o, si la misma debe reconocerse conforme a la Convención Colectiva de Trabajo vigente para los años 1991-1993.

### 1. Terminación del contrato de trabajo sin justa causa

Sostiene la demandante que fue despedida sin justa causa el 1 de marzo 2019 y que, no le fue reconocida la correspondiente indemnización, a su turno, la demandada expone que la culminación de la relación laboral obedeció a faltas graves en el cumplimiento de sus funciones, lo que derivó en que se efectuara un fraude y, por ello, un desfaldo en la economía de la entidad bancaria.

A fin de resolver lo pertinente, es menester precisar de manera primigenia las formas de culminación del contrato de trabajo con justa causa, las cuales han sido establecidas en el artículo 62 del C.S.T., en las que se destacan, para el que caso que nos ocupa, la establecida en el literal A ordinales 4 y 6:

*“Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:*

*A). Por parte del empleador:*

*4. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.*

*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.”*

Ahora, establece el Art. 64 del C.S.T. la posibilidad de dar por terminada la relación laboral sin una justa causa, no obstante, establece la obligación de cancelar a favor del trabajador una indemnización monetaria, equivalente a los salarios faltantes para cumplir el plazo estipulado en el contrato, o del lapso determinado para la labor contratada, el cual no será inferior a quince días. En los casos de los contratos a término indefinido, como el que aquí nos ocupa, establece la norma en su inciso 4to, literal a, ordinal 2, que la indemnización se deberá pagar de la siguiente manera:

*“En los contratos a término indefinido la indemnización se pagará así:*

*a) Para trabajadores que devenguen un salario inferior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales:*

*2. Si el trabajador tuviere más de un (1) año de servicio continuo se le pagarán veinte (20) días adicionales de salario sobre los treinta (30) básicos del numeral 1, por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción;”*

Por otro lado, el artículo 66 estableció:

*“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. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.”*

En cuanto a la aplicación de sanciones o multas por incumplimientos del trabajador en alguna de sus obligaciones, el Código Sustantivo del Trabajo en los artículos 114 y 115 indicó:

*Art 114: “El {empleador} no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en el reglamento, en pacto, en convención colectiva, en fallo arbitral o en contrato individual.”*

*Art. 115: “Antes de aplicarse una sanción disciplinaria al {empleador}, debe dar oportunidad de ser oídos tanto al trabajador inculpado como a dos representantes del sindicato a que este pertenezca. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria que se imponga pretermitiendo este trámite.”*

Ahora, la jurisprudencia de la H. Corte Suprema de Justicia en su Sala de Casación Laboral ha indicado que, si bien no es necesario citar taxativamente la norma transgredida por un trabajador para sustentar el motivo de su despido, si debe proceder a indicar claramente los motivos y razones que le llevaron a tomar esa decisión, así lo ha indicado, entre otras, en la SL 339-2023:

*“De forma reiterada la jurisprudencia de esta Sala ha sostenido que, aunque el empleador no está obligado a citar la norma en que se adecuan los hechos invocados como fundamento de la justa causa, sí es necesario exponer los motivos concretos en que se funde la decisión, en aras de garantizar el derecho de defensa, sin que posteriormente se puedan traer a colación motivos diferentes a los expuestos al momento del despido como sustento de la determinación empresarial.*

*Sobre el punto, la sentencia CSJ SL16219-2014, señaló:*

*[...] Sin embargo, no obstante la sociedad demandada no citó la norma completa en que se subsumen los hechos tal como lo puso de presente el Tribunal, debe anotarse que ello no es imperativo conforme lo tiene adoctrinado la jurisprudencia de la Sala, pues basta con identificar los motivos concretos que se le imputan al trabajador y que dieron lugar a su despido, de manera que le permitan en ese momento conocer los móviles que generaron esa determinación a efectos de ejercer el derecho de defensa y garantizar la contradicción oportuna, correspondiéndole al Juez de trabajo verificar si dichos motivos invocados están o no tipificados en el ordenamiento legal aplicable [...].”*

Respecto de los motivos o circunstancias que pueda alegar el empleador para culminar la relación laboral, en concordancia con lo establecido en el Art. 115 del C.S.T. la H. Corte en sentencia CSJ SL499-2013 explicó:

*“[...] El artículo 7, aparte a) numeral 6 del decreto 2351 de 1965 consagra dos situaciones diferentes que son causas de terminación unilateral del contrato de trabajo. Una es ‘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’, otra es ‘... cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.’*

*En cuanto al segundo aspecto contemplado por el numeral transcrito, es palmario que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo. Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquellos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que sí se califica en ellos de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato.”*

Finalmente, sobre la oportunidad para que el trabajador haga uso de su derecho de defensa frente a la falta que el empleador le endilga, la H. Corte Suprema en sentencia SL 2351-2020 indicó:

*“[...] En otros términos, el derecho del trabajador a ser oído consiste en que él pueda dar su propia versión de los hechos que van a ser invocados por el empleador como justa causa. La oportunidad para el trabajador de dar su versión de lo sucedido en su caso, como una garantía al “derecho de defensa” y con el fin propiciar un diálogo entre empleador y trabajador previo a la decisión de despedir, se concreta dependiendo de las circunstancias fácticas que configuran la causal.*

*La citación a descargos no es la única forma de garantizar el derecho de defensa del trabajador. La garantía de este 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<sup>11</sup>, es decir, no es de su esencia cumplir con una forma específica [...].”*

Precisados los fundamentos normativos y jurisprudenciales que establecen las diversas formas de terminación del contrato de trabajo en virtud del problema jurídico que aquí nos ocupa, procede el Despacho a evaluar cada uno de los medios probatorios allegados al plenario, teniendo en cuenta los postulados establecidos en el Art. 61 del CPTSS.

A folios 37 a 40 se vislumbra el contrato de trabajo, en el cual su cláusula segunda dispone como obligaciones de los trabajadores, entre otras, la siguiente

*“10. Informar a su superior en forma inmediata cualquier condición anormal o vulnerabilidad que detecte en los recursos informáticos. De igual forma informar al respectivo usuario, cuando por cualquier motivo tenga conocimiento de su código de acceso a los recursos informáticos.”*

Ahora, en las cláusulas sexta, séptima y octava para el asunto en discusión se dispuso:

*“SEXTA - EL EMPLEADO será responsable de todos los dineros, efectos de comercio, valores, recursos informáticos, documentos e información que reciba, tenga en su poder o maneje por razón de sus funciones, sin poder disponer de ellos en su beneficio o en beneficio de terceros, y deberá rendir estricta cuenta de ellos y de su manejo a EL EMPLEADOR, de acuerdo con los sistemas y procedimientos que EL EMPLEADOR tiene establecidos o establezca sobre el particular.*

*SÉPTIMA – Este contrato es de duración indefinida o indeterminada y tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo. EL EMPLEADOR podrá terminarlo por las causales previstas en la Ley y, además, por cualquier falta grave, calificada como tal en este contrato, en Pacto, Convención Colectiva, Fallo Arbitral o en el Reglamento Interno de*

*Trabajo vigente en el Banco que se considera incorporado a este contrato por lo que forma parte del mismo. Así mismo el EMPLEADOR podrá terminar este contrato en forma unilateral y sin justa causa pagando al trabajador la indemnización establecida en la ley.*

*OCTAVA – Además de las causales establecidas en la Ley, constituyen justas causas para dar por terminado este contrato, por parte de EL EMPLEADOR, sin lugar al pago de indemnización alguna a favor de EL EMPLEADO, las siguientes faltas que cometiere EL EMPLEADO y que las partes califican, expresamente, como faltas graves:*

*PARA TODOS LOS EMPLEADOS:*

*15. El sistemático descuadre en las operaciones de caja sin causas plenamente justificadas, en cada caso, o la falta de aviso inmediato de un solo descuadre.*

*22. Omitir o consignar datos en forma inexacta en los informes, relaciones, proyectos crediticios, balances, etc., que se presenten a consideración de los superiores, tendientes a obtener una aprobación o decisión que, a juicio del superior, habría sido diferente si los datos se ajustaran a la realidad. Para que se configure esta causal, basta la simple tentativa, no siendo necesario que se haya logrado la ejecución o que de la misma se derive un perjuicio real para la Empresa.”*

A folio 41 se encuentran los cargos y funciones de los empleados que se encuentran en el área del hall bancario y servicios electrónicos, para el caso que nos ocupa la actora era la auxiliar de captura, quien, según dicho flujograma, luego de que el jefe autorizaba el ajuste, la auxiliar se encargaba por medio del aplicativo de canales, de realizar el ajuste a la cuenta del cliente, de acuerdo al soporte físico.

A folios 42 a 47 se evidencian capturas de pantalla de algunas de las transacciones y ajustes realizados por la actora, sin que allí se evidencie el nombre del titular de la cuenta. A partir del folio 48 hasta el 53 se encuentran diversos correos electrónicos cruzados entre la actora y el señor Carlos Horacio Díaz Martín en los cuales hablan de las funciones del cargo desempeñado, los aplicativos dispuestos para tal fin, entre otros asuntos. En el folio 54 a 64 se encuentran las actas de entrega del cargo que desempeñaba la actora, allí se describen las funciones del cargo, los pendientes por realizar, los aplicativos disponibles para desarrollar cada una de las funciones y los equipos disponibles para desarrollar las tareas, en una de esas actas se indican que las funciones generales del cargo son las siguientes:

*“- Realizar la conciliación a diario verificando e identificando sus respectivas diferencias.*

- *Realizar los ajustes necesarios que se presenten en la Conciliación.*
- *Responder y generar correos a las oficinas con las diferencias que se hayan presentado.*
- *Identificar las diferencias y realizar su respectivo seguimiento.*
- *Validar los pagos pendientes por parte de ATH con el fin de que sean compensados a las oficinas siempre que estos pagos correspondan dispensados por cajeros automáticos.*
- *Reportar al Centro de Servicio de ATH las diferencias que se presenten en los cajeros.*
- *Reportar a ATH los timbres de todos y cada uno de los cajeros propios.*
- *Generar el reporte de estadísticos mensuales, del convertidor DE-03-21 y Dispensado y Provisión de Cajeros Propios.*
- *La conciliación de cajeros propios se encuentra vinculada al control SOX DE-03-21.”*

En el folio 65 a 69 se evidencian las funciones específicas del cargo que desempeñaba la demandante, dentro de las cuales se destacan:

- *“Realizar la captura de canales ya sea débito o crédito según corresponda.*
- *Generar archivo con las diferencias presentadas en el cuadro y enviarlo al Buzón del oficial encargado del proceso de cajeros.*
- *Revisar el estado de las cuentas contables de los cajeros, con el fin de determinar y reportar al oficial los ajustes requeridos (Reclasificación, prescripción y castigo).*
- *Realizar recuperaciones y Abonos de dineros a clientes del BB por retiros en Cajero.*
- *Reportar las inconsistencias generadas en la Macro (Errores de proceso, faltas, etc. Al oficial de operaciones para que sea restaurada y corregida).”*

De igual manera allí se evidencian las demás funciones relacionadas con seguridad de la información, sar, manual del código de ética y manual de saroft, el sistema de control interno, el sistema de atención al consumidor financiero (SACF), ente otras.

A folios 73 a 76 obran las citaciones a descargos a la actora por parte del Banco, en la primera de ellas se indicó lo siguiente:

*“De acuerdo a la investigación adelantada por los organismos de control del Banco, es posible que usted en el desarrollo de las funciones propias de su cargo como Auxiliar de Operaciones II en el Departamento de Operaciones – Banca Electrónica, se encuentre incurso en conductas que son calificadas como faltas graves de acuerdo a los siguientes hechos:*

- 1. El día 21 de enero de 2016 se evidenció que se estaban realizando operaciones irregulares en el proceso de conciliación de zonas de autoservicio.*
- 2. En el manual de funciones de su cargo se relaciona #Realizar la captura de canales ya sea débito o crédito según corresponda”. Se encontraron abonos a cuentas con titulares diferentes a los relacionados en los soportes, se adjunta los soportes que se capturaron en canales y que reflejan una cuenta diferente a la del titular del reclamo. La transacción utilizada 1792 para ahorros y 0792 para cuenta corriente, en la cual se puede identificar que el titular de la cuenta y su validación con los soportes aportados para la transacción son diferentes.*
- 3. De acuerdo a la aplicación de canales, usted debía evidenciar en cada transacción el nombre del titular y su número de cuenta, situación que de haberse realizado se hubiera podido evidenciar la diferencia y evitar la pérdida de recursos del Banco. Se adjunta pantallazo de canales donde se puede evidenciar que en la transacción se muestra el nombre del titular y su número de cuenta.”*

A partir del folio 77 hasta el 87 se encuentra el acta de descargos realizada el 11 de febrero de 2016, la cual, por lo extensa de su contenido el Despacho se abstiene de transcribir y, a folios 88 y 89 se encuentra la comunicación de la culminación de la relación laboral, en la que el banco manifestó:

*“...Se pudo determinar que usted en el ejercicio de sus funciones como Auxiliar de operaciones II – Cuadre y Conciliación Cajeros Propios en el Departamento de Operaciones, incurrió en faltas graves de acuerdo a los siguientes hechos:*

- 1. Usted quien, con su usuario y clave, es la encargada de reintegrar los dineros a cuentas de clientes presentado por reclamaciones, no revisó el aviso de advertencia generado en la aplicación “solución de canales”, donde aparece el nombre del cliente, que debe comparar con los soportes de capturado para dicho fin.*
- 2. Fruto de lo indicado en el punto anterior, en el periodo del 19 de noviembre de 2015 al 14 de enero de 2016, usted no alertó a sus superiores que el*

*nombre del cliente que aparece en el aviso de advertencia, generado por la “solución de canales” no coincidía con los soportes entregados para la captura y debido a esto ingresó 29 planillas de ajuste por la suma de \$131.895.000.000,00 pesos m/cte., pudiendo haber identificado que se trataba de transacciones fraudulentas. En la diligencia de descargos usted argumenta esta falta indicando que no se encontraba dentro de sus funciones, cuando es apenas lógico y obvio que revise que el nombre del titular coincida con los soportes entregados para hacer la transacción, con lo que queda probada la falta.*

*En virtud de lo anterior, se evidencia una actuación irregular de su parte, pues debido a la falta de pericia en la realización de sus funciones y exceso de confianza al no revisar las transacciones que estaba aplicando coincidieran con los soportes de cada caso, lo que originó una pérdida económica para el Banco por la suma de \$131.895.000.000,00 pesos m/cte.*

*Por lo anterior, el Banco ha decidido terminar su contrato de trabajo de manera unilateral por justa causa a partir de la terminación de la jornada del día 1° de marzo de 2016, teniendo en cuenta que las faltas mencionadas no justifican su actitud y prueban que usted con su conducta vulneró lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo: artículos 75, literales e) y g); 76 numerales 1, 2, 6 y 11; 77 numerales 1, 3, 10 y 15; 87 numerales 11, 14 y 49; 102 literal f, numerales 2 y 5; y así como a los artículos 55, 56, 58, 60 y 62 literal a numeral 6 del Código Sustantivo del Trabajo (artículo 7° del Decreto 2351 de 1965)..”*

En el interrogatorio de parte absuelto por la demandante indicó que cuando inició a laborar en el banco realizaba la conciliación de cajeros automáticos y captura de canales, sus funciones eran comunicarse con las oficinas por los descuadres de cajeros y los abonos que realizaba a través de canales eran los de toda el área de banca electrónica, además del manual de funciones que se encuentra firmado por ella un compañero fue quien la capacitó para desempeñar el cargo, la empresa directamente no la capacitó. Sobre el hecho imputado por el banco para dar por culminado su contrato indicó que el banco le dijo que no cumplió con sus funciones por no revisar los soportes al registrar las transacciones, sin embargo, manifestó que esos soportes eran revisados realmente por su superior jerárquico, que era quien aprobaba la transacción, que las planillas que a ella le entregaban para capturar las cuentas no tenían una casilla con el nombre del titular de la cuenta, por lo que no podía constatar dicho dato, tampoco en la aplicación de canales aparecía ese dato, indicó que se verificaba que el numero y tipo de cuenta fueran correctos pero, reiteró que el titular de las mismas no se verificaba en su cargo, aceptó que las 29 transacciones que el banco le manifestó fueron realizadas por ella pero aclaró que solo cumplió con la orden de su superior. Explicó que Juan Andrés Fajardo quien era el encargado de las conciliaciones del hall bancario alteró los documentos de soporte de algunas transacciones y con ello se aprobaron  
David

algunas transacciones que no debían ocurrir. El banco les finalizó el contrato a 3 personas más por los mismos hechos (Julio Cesar Luna, Darwin González y Diana Acosta) y también les indicaron que no cumplieron con las funciones establecidas. Las advertencias que generaba el aplicativo canales eran esporádicas y las generaba con un nombre abreviado, cuando salían esas advertencias debía indicarle a su jefe para que él constatará y aprobara la transacción, dijo que siempre notificó las advertencias que le generó el aplicativo, ya que no era posible ignorarlas y continuar con el procedimiento pero que, en esas transacciones que le acusan no se generó ninguna advertencia.

El testigo Julio Cesar Luna Macías, quien era el jefe inmediato de la demandante y también fue despedido por el banco el 1 de marzo de 2016 manifestó que tenía que controlar todas las operaciones que se realizaban por los canales electrónicos del banco y efectuar las correcciones o conciliaciones de dichas transacciones, indicó que el hall bancario son unos cajeros que permiten realizar una serie de operaciones bancarias, que de esas conciliaciones o ajustes se realizaban por medio de unos documentos en físico, documentos que se enviaban al oficial de operaciones para que revisara la información conforme a los documentos entregados, luego se lo entregaban al testigo para que aprobara el abono o ajuste a la cuenta correspondiente y con la firma del testigo la demandante efectuaba el ajuste por medio del aplicativo canales, el cual permitía impactar directamente a las cuentas de los clientes, al día siguiente se mandaba el dinero a otra área quien verificaba que efectivamente la misma hubiera sido trasladada y si no existía ninguna notificación de devolución se entendía que todo el procedimiento se había realizado de manera correcta. Si existía una anomalía el oficial a cargo conforme los documentos entregados por el señor Juan Andrés Fajardo era quien se debía enterar o percatar de dicha anomalía, pero que, como tal, el dinero lo manejaba el área de centro de efectivo, área que nunca reportó anomalías o novedades ocurridas con las transacciones, por lo que se presumió que toda la información era correcta. Dijo que la demandante no tenía como función verificar la autenticidad de los soportes de las conciliaciones, sino que debía grabar en el sistema canales los ajustes correspondientes, sistema que solicitaba el número de cuenta, el tipo de cuenta y el valor. El señor Carlos Horacio Díaz era el jefe de convenios y operaba como superior jerárquico del testigo, el proceso de ajustes nunca fue variado ni modificado, por lo que nunca hubo reclamo o queja respecto del trabajo desempeñado por la actora, distinguió al señor Héctor Oswaldo Peláez porque alguna vez reemplazó al testigo en su cargo, los procedimientos eran iguales independiente de quien fuera el jefe de servicios electrónicos, que el fraude fue descubierto de “casualidad” ya que una funcionaria del banco fue la que se dio cuenta del movimiento de la cuenta bancaria del señor Juan Andrés Fajardo pero que, reiteró que el procedimiento nunca fue modificado, siempre se manejó de la misma manera, es decir, con los soportes de manera física, por lo que, si los mismos venían alterados desde el inicio de la operación, para los demás empleados del área les quedaba difícil de corroborar la autenticidad de dichos soportes. Explicó que por el alto valor total de todos los ajustes que se realizaban por medio

David

del aplicativo canales, el valor del fraude no alcanzaba a generar una alerta, ya que era un porcentaje mínimo respecto a la cifra total, era el área de nómina la que debía verificar los movimientos de dinero que realizaban los trabajadores, citó de ejemplo un movimiento que el realizó con sus cesantías y que el Banco de una vez le solicitó explicaciones, pero que, extrañamente, las transacciones realizadas por el señor Fajardo no le generaron ninguna alerta al área de nómina. A la demandante la reemplazaron en dos ocasiones en su cargo y el proceso nunca sufrió de variaciones o modificaciones, el área estaba bajo la subordinación de la vicepresidencia de operaciones y de sistemas, el centro de efectivos nunca devolvió o notificó de alguna irregularidad dentro de las transacciones fraudulentas, que a veces el aplicativo canales decía que se había impactado la cuenta de X persona pero que solo arrojaba el nombre abreviado. Manifestó que el procedimiento presentaba muchas falencias, las cuales conocía el banco pero que, se iban tomando medidas correctivas sobre la marcha, sin que realmente se hubieran tomado medidas concretas para solucionarlo. La transacción 530 se usaba para diferentes ajustes aparte de la de hall bancario, tenían visitas periódicas de la contraloría y la revisoría fiscal del banco, quienes solo entregaban informes pero nunca manifestaron inconformidades con el procedimiento ni con el trabajo desempeñado por la demandante, existía un manual de funciones del hall bancario pero estaba incompleto, nunca existió una herramienta brindada por el banco para la verificación de las operaciones sino que, los controles implementados también eran realizados a través de documentales. Indicó que algunos aplicativos no se podían usar para consultas diferentes a las propias de su cargo, ya que eso era consecuencia de despido por parte del banco, solo se podía usar cada aplicativo conforme al cargo por desempeñar, reiteró que otra área no generó ninguna alerta al momento de realizar las transacciones, por lo que todo se consideró verídico y legítimo. Las alertas que generaba el aplicativo eran cuando no se podía impactar directamente la cuenta por alguna restricción de la cuenta, es decir, cuando no se podía efectuar el ajuste, más no eran para detectar anomalías u operaciones fraudulentas.

La testigo Diana María Acosta Peña, quien también fue despedida del banco por los mismos hechos endilgados a la demandante, manifestó que era analista de fraude en la gerencia postventa, la actora hacía parte del área de servicios electrónicos, era auxiliar de operaciones y realizaba las conciliaciones de cajeros propios y la captura de canales, indicó que todos los reclamos de los clientes llegaban al área de postventa y de allí se dirigían al área correspondiente para proceder a solucionar lo correspondiente, los soportes de la gestión eran el correo que llegaba a postventa, el soporte de la revisión de que el cajero tuviera el dinero producto de la novedad y con ello la testigo efectuaba la validación de que todo estuviera en orden y lo impactaban con una cuenta contable, luego le remitía esos soportes al señor Julio Cesar Luna y él era quien aprobaba el ajuste para que la demandante procediera a ingresar en el aplicativo canales la novedad, allí ingresaba el número de cuenta y el valor a consignar, se ingresaban aproximadamente al aplicativo canales 30 transacciones diarias, ese informe se David

imprimía y otra persona lo revisaba y con ello terminaba la gestión del área, del área contable y centro de efectivo nunca existió una novedad o inconsistencia al momento de debitar el dinero, por ende, se entendía que todas las operaciones eran correctas, la demandante hacía el cuadro de cuenta de las operaciones de cajeros propios pero, el cuadro de cuenta de las operaciones de hall bancario (en donde ocurrió el fraude) lo hacía otra persona, por lo que la actora solo debía registrar las transacciones que le indicaban. Los motivos del despido de la demandante fue porque a una compañera del área se le hizo curioso el flujo de dineros que registraba la cuenta bancaria del señor Juan Andrés, por lo que al revisar la plataforma CRM (revisión prohibida expresamente por el banco pero que dicha persona igual la realizó) vio que se encontraban registradas diversas transacciones con el código 530 (error), por lo que la testigo y su compañera procedieron a informarle al señor Oswaldo Peláez (jefe en ese momento de la actora) de esos movimientos, y luego de ello las despidieron. En el cargo de ajuste de canales nunca se recibió queja o llamado de atención, a la demandante en algunas ocasiones la reemplazaron por ocasión de las vacaciones, el aplicativo canales nunca generaba alertas diferentes a cuando alguna cuenta estaba bloqueada por el área de seguridad y no se podía realizar el ajuste, las transacciones fraudulentas se estaban haciendo desde agosto o septiembre de 2015, el proceso de hall bancario se creó aproximadamente desde 2012-2013, la transacción 530 sirve para hall bancario, cajeros propios y cajeros automáticos de cooperativas, el banco le realizaba seguimientos a las cuentas bancarias de los trabajadores, no obstante, a la cuenta del señor Juan Andrés y de su esposa nunca les monitorearon sus movimientos, en ocasiones el aplicativo arrojaba el nombre de algunos titulares de las cuentas pero, solo aparecía su primer nombre o la abreviatura del mismo, dijo que la función de la demandante era solo registrar los ajustes en el sistema, porque las verificaciones las realizaban antes, no existía una orden para que la señora Achury realizara la verificación de los nombres de los titulares de la cuenta porque esa no era su función, manifestó que luego de descubrir el fraude el señor Oswaldo Peláez no solo continuó trabajando en el banco sino que les dijo a los empleados del área que firmaran unos manuales de funciones (a la demandante también le hicieron firmar) con fecha anterior al momento en que realmente se estaban poniendo en conocimiento a los funcionarios, el hall bancario no tenía una cuantía determinada para las transacciones y la testigo no recibió capacitaciones más allá de la entrega del cargo al nuevo empleado y dijo que con los procedimientos vigentes para la época dentro del banco no le era posible a ningún funcionario del área percatarse de las irregularidades más allá de la averiguación por su cuenta de la empleada ya mencionada.

De los demás testigos que absolvieron su declaración, así como de las pruebas documentales, se evidencia que se encuentra probado que en el Banco de Bogotá se presentaron desviaciones de dinero ejecutadas por el ex empleador de la entidad bancaria Juan Andrés Fajardo Valero, quien trabajó en el área operativa de servicios electrónicos y realizó 109 abonos de dinero a su cuenta individual, a la cuenta personal de su compañera de trabajo y cónyuge, y a las cuentas de otros David

clientes del banco, que ascienden a la suma de \$355.433.000, transacciones que fueron realizadas entre el mes de agosto de 2015 y el mes de enero de 2016, con base en documentación adulterada en la que se reclamaba la devolución de dinero por consignaciones o pagos de tarjetas de crédito en efectivo no abonados, realizados en máquinas multifuncionales (hechos referidos en la investigación que adelantó el Departamento de Seguridad de la entidad bancaria – ver folios 859 a 862).

De dichas transacciones, la entidad bancaria reprochó que la demandante ingresó al Sistema 29 planillas de ajustes, por la suma total de \$131.895.000, sin comparar el nombre del cliente que aparece en la aplicación *soluciones de canales*, con los soportes de las planillas de captura, y en consecuencia, no alertó a sus superiores sobre las anomalías que se estaban presentando con dichas transacciones, pues estimó que era *“lógico y obvio que revise que el nombre del titular coincida con los soportes entregados para hacer la transacción”*. De ello dan cuenta todos los testimonios practicados, quienes también intervinieron en el procedimiento de las operaciones fraudulentas pero que, al unísono, indicaron que, si los documentos eran adulterados al inicio del trámite, no existía forma de corroborar su autenticidad.

En este orden de ideas, tratándose de las desviaciones de dinero que se presentaron por parte del ex empleado del banco Juan Andrés Fajardo Valero, y la injerencia que tuvo la demandante en el ejercicio de sus funciones durante la anomalía que se presentó, lo primero que se debe señalar es que en el acta de entrega de funciones se establece como parte de las funciones que tenía la trabajadora la de realizar la *“captura de abonos a las cuentas de las soluciones de canales”*.

Cabe advertir que, en la diligencia de descargos de la demandante que realizó la entidad bancaria el 11 de febrero de 2016 se dejó constancia de que las funciones del personal del departamento de convenios (del que hacía parte la actora) fueron entregadas el 25 de enero de la misma anualidad (archivo digital A2, folios 77 a 87 y 247 a 257), es decir, después de que se identificó la ocurrencia del fraude el 21 de enero del mismo año. Por ello, se valorará dicha documentación con base en las demás pruebas documentales y testimoniales que se practicaron en el proceso.

Así las cosas, para entender en qué consistía las funciones de la demandante en el marco del proceso en el que se presentó un posible fraude o se presentaron las anomalías antes referidas, el despacho se debe remitir al documento que aportó la entidad demandada denominado *“PROCESO DE CONCILIACIÓN DE OPERACIONES REALIZADAS EN EL HALL BANCA ELECTRÓNICA”*, a través del cual se describe el paso a paso el procedimiento que se debía adelantar en el área operativa de servicios electrónicos para la conciliación transaccional y contable en el caso de presentar reclamaciones por inconsistencias con las transacciones electrónicas (ver folios 885 a 907). En el procedimiento que allí se describen 3 personas responsables de la operación, así: (i) auxiliar de operaciones I – Conciliación Hall  
David

Banca Electrónica, encargado de dar trámite a la reclamación, realizar el proceso de conciliación, revisar si se presentaron diferencias contables para su normalización y ajuste, y entregar dicha información para su revisión y aprobación; (ii) oficial III – Supervisión y control, quien debía validar que los registros utilizados para la conciliación tengan de forma correcta los soportes, para no generar diferencias contables ni ajustes a cuentas de clientes errados, y firmar la hoja de conciliación; y (iii) auxiliar operaciones II – cuadro y conciliación de los cajeros propios, cargo o rol que ostentaba la demandante dentro de este procedimiento para el momento en el que se presentó el posible fraude, quien debía ingresar a la aplicación Solución de Canales y realizar los ajustes a las cuentas corrientes, conforme los ajustes entregados por el auxiliar de operaciones I y verificado sobre el oficial III (ver folios 885 a 907).

En las casillas No 13, 14 y 15 del mismo documento, se hace referencia de forma expresa a las funciones que debía realizar la auxiliar de operaciones II, así: (i) “13. Realizar la captura de la nota crédito o débito a través de la Soluciones de Canales: Ingresar a la aplicación Solución de Canales y realizar los ajustes a las cuentas de ahorros y/o cuentas corrientes según la relación de ajustes entregado por el Auxiliar de Operaciones I – Conciliación de Hall Can Electrónica, y verificación del Oficial III – supervisión y control”; (ii) “14. Imprimir el Log del Canales y cruzar la información con las notas de crédito o débito: Imprimir el Log de Canales para validar si los ajustes realizados por las diferencias en el Hall Banca Electrónica quedaron grabados correctamente en las cuentas relacionadas para ajustes crédito o débito”; y (iii) “15. Establecer la diferencia y reversar o capturar la nota que causa la diferencia: Reversar las transacciones que hayan sido grabadas erradamente en la aplicación Solución de Canales” (ver folios 885 a 907).

Sobre el procedimiento antes descrito, también se allegó el acta de descargos que rindió en su momento el señor HÉCTOR OSWALDO PÉREZ ÁVILA, testigo traído a juicio por la parte demandada y actual jefe del área en el que laboró la demandante en el BANCO BOGOTÁ, en el cual también se hizo una descripción del *proceso de conciliación de las zonas de auto servicio*, así: “[e]l puesto realiza una conciliación incompleta en el aplicativo de concilia y los ajustes de reclamaciones se realizan recibiendo un correo del área postventa y siendo ajustado por el auxiliar de zona de auto servicios quien realiza un ajuste soportado físicamente y el cual es entregado al oficial que está encargado de este puesto quien debe realizar una validación de este soporte y ser entregado al jefe del área, quien con su firma autorizará para proceder a la captura de canales por otro auxiliar diferente al de conciliación. Al finalizar el día se debe realizar una revisión por parte de otro oficial de los ajustes que se capturaron en canales. Es importante aclarar que el dinero de los ajustes no es controlado por el área de servicios electrónicos si no por el centro efectivo del banco quienes son los encargados de avalar que esta diferencia si existiera” (ver folios 91 a 97 y 790 a 796).

En resumen, la operación para realizar el proceso de conciliación en el que se vio inmersa la demandante estaba organizada con los siguientes pasos y roles:

<b>ROL</b>	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD</b>
Auxiliar de Operaciones I	Conciliación reclamaciones
Oficial	Verificar los soportes de la conciliación
Jefe del área	Aprobación conciliación
Auxiliar de Operaciones II	Captura o registro de los ajustes en el Sistema
Oficial y/o Auxiliar de Operaciones II	Revisión del Log para revisar que todo quedará grabado

La descripción de los roles referidos y las actividades que cada uno debía desempeñar dentro de la operación, fueron objeto de las declaraciones vertidas por los testigos traídos al proceso por la entidad bancaria HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA, JEIMMY PAOLA MÉNDEZ y NELSON LEONARDO BAQUERO VERA (vídeos A7, 1:35:39 y 2:57:43, y A8 1:40:16). El primer testigo fue el jefe del área en el momento en el que se descubrió el posible fraude, la segunda testigo fue la oficial que hizo la verificación y reportó las anomalías que se estaban presentando con las conciliaciones y abonos realizados a la cuenta personal del ex trabajador Juan Andrés Fajardo, y el último testigo fue el analista del departamento de seguridad que realizó la investigación y el informe sobre lo ocurrido.

Con fundamento en los anteriores referentes, y dado que lo que reprocha la entidad demandada como omisión y falta de la trabajadora fue la falta de verificación de los soportes a la hora de hacer las capturas de los abonos objeto del posible fraude, el Despacho considera que no se demostró que tal función hubiese sido asignada de forma clara y expresa a la demandante, ni en el acta de entrega del cargo y de funciones, que dentro de la diligencia de descargos la entidad reconoció haber entregado de forma tardía a la trabajadora – el 25 de enero de 2016 como ya se dijo-, ni en el procedimiento que dispuso la entidad para este tipo de procesos - antes descrito-.

Si bien los testigos traídos a juicio por la parte demandada estimaron que dicha función de verificación para hacer la captura en el aplicativo “*solución de canales*” era *implícita, lógica*, o por *sentido común* conexas a las funciones de la trabajadora, después de hacer una valoración integral de las pruebas y en atención a las reglas de la sana crítica, esta juzgadora considera la función de *captura de abonos a las cuentas de las soluciones de canales* asignada a la demandante era de carácter operativo. Se llega a la anterior conclusión si se tiene en cuenta que el proceso de validación, verificación y aprobación de los ajustes y sus soportes, era previamente realizado por un oficial y por el jefe del área, y por ello, lo único que restaba por hacer era registrar, inscribir o capturar el abono en el Sistema.

Sobre la materia, se debe señalar desde un punto de vista semántico que la palabra *captura* usada para describir la función de la demandante, es definida por la Real Academia Española en materia informática como “*tomar datos*”. Además, cuando se le preguntó a cada testigo sobre la función que tenía a cargo de la demandante, ellos usaron los verbos *registrar* (SIXTO CLEMENTE VARGAS MORENO – A8 56:00), *grabar*, *generar* (JEIMMY PAOLA MÉNDEZ – A7 02:57:43), *digitalar* (HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA – A7 01:35:39), *incluir* (DARWIN JAVIER GONZÁLEZ PACHECO – A7 58:42), *ingresar* (DIANA MARÍA ACOSTA PEÑA – A7 02:52) e *impactar* (JULIO CESAR LUNA MACÍAS A5 – 05:25), verbos que conllevan a actividades operativas y que no necesariamente se encuentran relacionadas con el ejercicio de funciones de verificación, validación y control de las tareas que se encontraban a su cargo.

Como argumentos a los que apeló la parte demandada para sostener el incumplimiento y las falencias en las que incurrió la trabajadora en el ejercicio de sus funciones, la entidad bancaria y sus testigos hicieron referencia a que la demandante podía haber ido “*más allá*” y no solo comportarse como una digitadora, o que podría haberse percatado de las anomalías que se estaban presentando, dado que el valor de las transacciones superaba el valor tope de este tipo de reclamaciones (\$2.500.000), la frecuencia con la que se presentaron las transacciones, y a que en la plataforma *solución de canales* se podía observar el nombre de los beneficiarios de las cuentas, por lo que, de haberlas revisado, se habría dado cuenta que se trataba de cuentas bancarias a nombre de sus compañeros de trabajo (Juan Andrés Fajardo y su esposa Anny Alfonsina Orjuela Lopera).

No obstante, se debe advertir en primer lugar que las funciones descritas no fueron las únicas funciones asignadas a la demandante, pues ella también tenía la tarea de *conciliación de los cajeros propios* (es decir, el ROL No. 1 de la anterior tabla), y como ya se dijo, tenía que hacer las capturas o ajustes de todos los procesos de conciliación en toda el área de servicios electrónicos. Así se observa en el acta de funciones que le entregó el empleador de forma tardía (folios 65 a 69), y sobre la materia declaró los testigos de la parte pasiva HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA y JEIMMY PAOLA MÉNDEZ. Esta última testigo, además indicó que la demandante tenía que hacer el cuadro de todos los cajeros del banco hasta el mediodía, es decir, la mitad de su jornada laboral, para en el resto del tiempo dedicarse a realizar los ajustes tramitados por otros compañeros, que fueran previamente aprobados por el jefe del área, lo que demuestra que tampoco contaba con el tiempo suficiente para adelantar el ejercicio de control y validación que el imputa la entidad bancaria, pues en la mitad de la jornada debía hacer el trámite de los procesos de conciliación relacionados con uno de los canales de servicios electrónicos, mientras que en el resto de la jornada debía ingresar las conciliaciones de los canales restantes que habían sido previamente tramitados, validados y aprobados por sus compañeros y por su jefe.

David

En relación con el monto tope de las transacciones, el testigo traído a juicio por la parte demandada HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA, en diligencia de descargos que rindió ante el empleador para la época de los hechos y quien para entonces era el jefe del área en reemplazo por vacaciones de JULIO CÉSAR LUNA MACÍAS, reconoció que desconocía el monto de dinero que era “*permitido al cliente transar por zonas autoservicios*”, y que con posterioridad al posible fraude tuvo conocimiento que se trataba de dos millones y medio (ver folio 93).

Respecto de los nombres que se reportaban en la aplicación *solución canales*, el testigo de la entidad bancaria NELSON LEONARDO BAQUERO VERA (A8 01:40:16) reconoció que la demandante “*no podía identificar quién era el cliente de los registros que le llegaban*”, y si bien pudo eventualmente advertir que los nombres abreviados que aparecía en el aplicativo de la entidad coincidían con los nombres de sus compañeros de trabajo, en dicha aplicación los nombres se muestran abreviados (solo el nombre, o el apellido, y no es claro en qué escenarios se revela el nombre del cliente – ver archivo B4, folio 1308). Además, como lo indicó el testigo HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA, en la entidad bancaria hay un estimado de personal conformado alrededor por 17.000 personas y no se demostró que la aquí demandante tuviera una relación cercana o de amistad con las personas que estaban involucradas de forma directa con el posible fraude.

Tampoco se podría entender que, dada la frecuencia de las transacciones fraudulentas éstas habrían podido ser percatadas por la demandante, pues además de que solo se le imputa la realización de 29 de las 109 ajustes objeto del posible fraude, conforme el cuadro de capturas que aportó la entidad bancaria durante el lapso de tiempo en el que tuvieron lugar estos hechos, que al día se debían hacer aproximadamente 40 capturas, de las cuales en la mayoría de los casos se presentó una “*transacción fraudulenta*”, y en ningún caso se superaron 3 (archivo digital A3, folios 911 y 912).

Las circunstancias descritas no permiten llegar a la conclusión a la que llegó el funcionario judicial en la sentencia consultada, esto es, que la demandante tenía la función de realizar la verificación de las capturas que tenía a su cargo, y que, de todas formas, podía prever anomalías en dichas transacciones. Por el contrario, lo que quedó demostrado en el proceso fueron las falencias que tenía el procedimiento establecido por la entidad bancaria para este tipo de procesos, y de los errores en los que incurrieron las personas que sí tenían a cargo la verificación, validación y aprobación de las transacciones, los cuales no le podían ser imputables a la aquí demandante. Sobre esto último, se debe señalar que el testigo llamado por la entidad bancaria demandada HÉCTOR OSWALDO PELÁEZ ÁVILA explicó que, a raíz del presunto fraude, el banco demandado cambió completamente el procedimiento y las herramientas de verificación para hacer los ajustes.

Ahora, si bien el BANCO DE BOGOTÁ hizo referencia al contrato de trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y Conducta, el SARLAFT (Certificación Sobre el Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y de la Financiación del Terrorismo) y el Código Sustantivo de Trabajo, para hacer referencia a la gravedad de las conductas y omisiones de la demandante en el ejercicio de sus funciones, por no guardar una mayor diligencia, cuidado y control en la tarea que le había sido encomendada por el empleador, máxime si se tiene en cuenta que se trata del manejo del dinero de los clientes y usuarios de la entidad bancaria, este Despacho considera que a la demandante no se le podía sancionar por el incumplimiento de funciones que no fueron establecidas de forma expresa ni comunicadas de forma oportuna por la empresa demandada. Está juzgadora además estima que la demandante tampoco estaba obligada a lo imposible, esto es, que advirtiera la ocurrencia de un fraude y saliera por sus propios medios del error en el que posiblemente Juan Andrés Fajardo la hizo incurrir a ella, a varios de sus compañeros, a sus jefes y a las áreas contables y de seguridad de la entidad bancaria.

Por todo lo dicho, se revocará la sentencia consultada y se condenará al **BANCO DE BOGOTÁ** a pagar la indemnización que corresponde por la terminación del contrato de trabajo sin justa causa de la señora **DIANA MILENA ACHURY ACOSTA**.

## 2. **Indemnización por despido sin justa causa**

Para establecer la norma aplicable a la indemnización que la entidad bancaria debe pagar a favor de la demandante, se debe advertir que al proceso se aportaron 12 convenciones colectivas de trabajo, suscritas entre los años 1991 y 2015 entre el BANCO DE BOGOTÁ y la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios “ACEB”. No obstante, la Convención Colectiva vigente para el momento en el que operó el despido de la demandante (año 2016), vigente entre el 1° de septiembre de 2015 y el 31 de agosto de 2018, fue aportada de manera incompleta, y en sus apartes no se observa regulación especial sobre la indemnización por despido sin justa causa (salta del artículo 7 al artículo 18 – ver archivo A2, folios 512 a 535).

Por lo anterior, el despacho se remite a lo establecido en el artículo 64 del Código Sustantivo de Trabajo, que establece el pago de una indemnización en los siguientes términos *“[p]ara trabajadores que devenguen un salario inferior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales: 1. Treinta (30) días de salario cuando el trabajador tuviere un tiempo de servicio no mayor a (1) año. Si el trabajador tuviere más de un (1) año de servicio continuo se le pagarán (20) días adicionales de salario sobre los treinta (30) básicos del numeral 1, por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción”*.

Con fundamento en el precepto normativo y dado que la demandante devengaba menos de 2 SMLMV para la época del despido (\$1.114.781), y laboró para la entidad David

entre el 18 de noviembre de 2013 y el 1° de marzo de 2016, es decir, durante 2 años, 3 meses y 13 días (archivo A2, folio 103), le corresponde el reconocimiento de la suma de \$2.066.060.

Tabla de indemnización por despido injusto Art 64. C.S.T.					
fecha de inicio	Fecha Final	Salario			
18/11/2013	1/03/2016	\$1.114.781,00			
Desde	Hasta	Años	Días de Indemnización	Salario diario	Valor de la indemnización por año
18/11/2013	18/11/2014	1,00	30	\$37.159,37	\$1.114.781,00
19/11/2014	1/03/2016	1,28	20	\$37.159,37	\$951.279,79
Valor de la indemnización					\$2.066.060,79

La suma referida debe ser pagada debidamente indexada tal y como se reclama en la demanda, por ser esta la forma en que se traen a valor presente las sumas de dinero que se debieron pagar en el pasado. Para el efecto se debe aplicar la fórmula según la cual, el valor presente (R) se determina multiplicando el valor histórico (Rh), que es lo dejado de percibir por la demandante por concepto de indemnización por despido sin justa causa (\$2.066.060), por la suma que resulte de dividir el índice final de precios al consumidor certificado por el DANE (vigente a la fecha en que se pague lo adeudado), por el índice inicial vigente para la fecha en que debió hacerse el pago (1° de marzo de 2016).

Cabe advertir que la acción para reclamar la indemnización por despido sin justa causa reclamada no se encuentra prescrita, dado que la demandante interrumpió el término trienal de prescripción con la reclamación que radicó ante la entidad el 24 de octubre de 2017 (archivo A2, folios 98 a 100), y la demanda se interpuso el 14 de mayo de 2019 (folio 630).

**COSTAS** en la sentencia de única en instancia a cargo del **BANCO DE BOGOTÁ. SIN COSTAS** en la **CONSULTA** ante su no causación.

### DECISIÓN

En mérito a lo expuesto, el Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: REVOCAR** la sentencia consultada, para en su lugar, condenar al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** a pagar a la señora **DIANA MILENA ACHURY ACOSTA** por concepto de indemnización por despido sin justa causa la suma de \$2.066.060; suma que se debe pagar debidamente indexada conforme lo expuesto en la parte motiva.

Grado jurisdiccional de consulta  
110014105006 2019 00650 01  
Diana Milena Achury Acosta VS Banco de Bogotá

**SEGUNDO: COSTAS** en la sentencia de única instancia a cargo del **BANCO DE BOGOTÁ**.

**TERCERO: SIN COSTAS** en la **CONSULTA**.

**CUARTO:** En firme, procédase a la devolución del expediente al juzgado de origen.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**CLAUDIA MARCELA PERALTA ORJUELA**  
**JUEZ**

Firmado Por:  
Claudia Marcela Peralta Orjuela  
Juez  
Juzgado De Circuito  
Laboral 009  
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **10c39f60c50adbe1951ca6e3ee34ccae22c14282fd3936660e45a721b6d64487**

Documento generado en 18/01/2024 03:54:57 PM

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