



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI  
SALA LABORAL  
Magistrada Ponente: ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ**

Acta número: 43

Audiencia número: 497

En Santiago de Cali, a los veinticinco (25) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021), los señores Magistrados integrantes de la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, doctores JORGE EDUARDO RAMIREZ AMAYA, CLARA LETICIA NIÑO MARTINEZ y ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ, y conforme los lineamientos definidos en el artículo 15 del Decreto Legislativo número 806 del 4 de junio de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, con ocasión de la Declaratoria del Estado Excepcional de Emergencia Económica, Social y Ecológica, nos constituimos en audiencia pública con la finalidad de darle trámite al recurso de apelación de la sentencia número 203 del 15 de octubre de 2020, proferida por el Juzgado Doce Laboral del Circuito de Cali, dentro del proceso Ordinario Laboral promovido por BERNARDO BRAVO RODRIGUEZ contra BANCO DAVIVIENDA S.A.

**ALEGATOS DE CONCLUSION**

La apoderada del BANCO DAVIVIENDA S.A. al formular alegatos de conclusión ante esta instancia, manifiesta que esa entidad probó la existencia y validez de la justa causa de terminación del contrato del actor, propios de la función como director administrativo y tanto en la diligencia de descargos como en el interrogatorio de parte, aceptó conocer las funciones y entre ellas tenía las autenticaciones y atención al cliente, y la falta cometida no corresponde a tareas de gestión comercial sino operativa, las que él conocía plenamente, porque son propias del cargo que ha venido desempeñando y que omitió cumplir en las



transacciones que fueron materia de investigación. Bajo esos argumentos, solicita se confirme la decisión de primera instancia.

De otro lado, el mandatario judicial del actor, expone que hubo un desconocimiento de los preceptos constitucionales aplicables en materia laboral disciplinaria, además, omisiones por parte del empleador, incumplimiento de la normatividad prevista en el código disciplinario de la demandada, falta de garantías al actor. Haciendo una argumentación con respecto a cada uno de esos puntos, concluyendo que al actor le asiste el derecho al reconocimiento de la indemnización por despido sin justa causa, porque la culminación de la diligencia de descargos limitó la posibilidad de ser recurrida, violando el debido proceso, la sanción impuesta no fue proporcional a los hechos que la motivaron, inexistencia de ilicitud sustancial por parte del demandante, no se contó con una verdadera actuación jurídica desatendiendo el principio de legalidad, faltó el principio de inmediatez y que la conducta del actor nunca fue probada. Solicitando, por lo tanto, la revocatoria de la providencia impugnada.

A continuación, se emite la siguiente

### **SENTENCIA No. 413**

Pretende el demandante que se declare la existencia de un contrato de trabajo entre el 4 de noviembre de 1997 al 30 de enero de 2019, el cual terminó sin mediar justa causa y como consecuencia de ello pretende el pago de la indemnización por despido injusto, debidamente indexada.

En sustento de esas pretensiones, manifiesta el promotor de esta acción, que laboró al servicio de la demandada, mediante un contrato a término indefinido, desde el 4 de noviembre de 1997 hasta el 30 de enero de 2019, cuando fue despedido sin mediar justa causa, habiéndose desempeñado en diferentes cargos durante la vigencia de esa relación laboral.



Que por su buen desempeño le asignaron remplazos como Gerente, frente a lo cual manifestó no encontrarse preparado por no haber recibido la debida capacitación, habida cuenta que tal cargo tiene un protocolo de capacitación en la ciudad de Bogotá que arroja una certificación para poder ejercerlo, sin embargo entre enero y julio de 2017, fue asignado a la gerencia, volviendo a su cargo por 2 meses, para nuevamente asumir la gerencia entre el 4 de octubre de 2017 al 22 de febrero de 2018 y del 26 de febrero a 26 de agosto del mismo año.

Que el 22 de enero de 2019 fue citado a diligencia de descargos, motivada por una reclamación presentada por un cliente el 22 de octubre de 2018, con ocasión del cobro de los intereses de un crédito rotativo que había solicitado en el lapso de su interina gerencia, diligencia en la que narró lo sucedido, clarificando que decidió solucionar la situación sin perjuicio del cliente ni del Banco.

### **TRÁMITE DE PRIMERA INSTANCIA**

La demandada atendió el llamado judicial mediante apoderado judicial, aceptó la vinculación laboral en el interregno señalado, los diferentes cargos ocupados, aclarando que antes de asignar o encargar a los empleados en cargos diferentes a los que vienen desempeñando brinda las inducciones, capacitaciones y prácticas necesarias para su correcto desempeño, habiendo capacitado al actor para desempeñarse como Director Administrativo o también denominado Gerente de Oficina, conforme aquel lo acepta en la diligencia de descargos, donde también reconoció conocer las funciones del cargo y el reglamento interno de trabajo; labores que desplegó en 3 períodos de 6 meses cada uno, señaló además, que ante la queja elevada por un cliente, el área de Auditoría dio curso a las investigaciones pertinentes encontrando que el actor fue quien atendió al cliente y realizó 6 utilidades del producto crediexpress sin encontrar los soportes de la autorización y autenticación de dicho cliente, conducta aceptada en la diligencia de descargos y que fue la que motivo la desvinculación laboral.



Con estos argumentos se opuso a las pretensiones de la demanda y formuló en su defensa las excepciones de mérito que denominó: inexistencia de la obligación, compensación y prescripción.

### **DECISIÓN DE PRIMER GRADO**

El proceso se dirimió con sentencia, mediante la cual la A quo declaró probada la excepción de inexistencia de la obligación en favor del BANCO DAVIVIENDA S.A. y en consecuencia la absolvió de todas las pretensiones que en su contra formuló el señor BERNARDO BRAVO RODRÍGUEZ.

Para arribar a la anterior conclusión, la A quo consideró que la demandada dio estricto cumplimiento al proceso disciplinario dispuesto para proceder a la desvinculación laboral, en la medida que oportunamente citó al demandante a la diligencia de descargos en la que fue escuchado sin presiones o apremios de ninguna naturaleza y a la que el actor nunca mostró oposición o reparo, así mismo que cumple la demandada con el principio de inmediatez en su decisión de resciliar el vínculo laboral, ello por cuanto si bien los hechos que motivaron tal decisión sucedieron en el año 2017, de los mismo sólo se tuvo conocimiento hasta octubre de 2018 y una vez agotada la auditoria en diciembre de 2018, se siguió con la diligencia de descargos en enero de 2019 para terminar en el despido. Que no hubo falta al debido proceso al omitirse los atenuantes de responsabilidad, por cuanto son del fuero interno del empleador quien consideró que la falta cometida tenía la envergadura de soportar el despido. Pasando a la situación sustantiva, consideró las razones esgrimidas en la misiva de despido, las que se hallaron plenamente configuradas con el actuar del actor y que si bien se cometieron ejerciendo el cargo de Director de Oficina, fueron funciones operacionales propias del puesto de trabajo de Director Administrativo ejercido por el demandante por considerable lapso de tiempo, por tanto, no lo exoneraba del cumplimiento de los protocolos establecidos por el banco de los que el propio demandante aceptó haber omitido en seis oportunidades.

### **RECURSO DE APELACION**



Inconforme con la decisión de primera instancia, la apoderada judicial del demandante interpuso recurso de apelación, persiguiendo su revocatoria, argumentando para tal efecto que se vulneraron los derechos del demandante al no haber hecho una verdadera adecuación fáctica con el ordenamiento jurídico vigente, que el demandante nunca desconoció el error, no intencional, cometido en el trámite que motivó la reclamación del cliente Ovidio Posada, como consecuencia de inexperiencia y falta de capacitación para el desempeño del cargo de Director de Oficina, que la diligencia de descargos se encuentra viciada por desconocer la normatividad que le es aplicable, ello por cuanto la reclamación del cliente data del 18 de octubre de 2018 y fue citado a tal diligencia el 18 de enero de 2019, desatendiendo por tanto la inmediatez entre la comisión de los hechos y la versión en descargos: que la sanción impuesta no es proporcional a los hechos que la motivaron así como que tampoco se tuvo en cuenta las conductas constitutivas de atenuación; que no tuvo la debida oportunidad de recurrir la determinación de despido, que no es suficiente que el trabajador falte a sus deberes funcionales es tanto se requiriere que se cause un verdadera afectación.

### **TRAMITE DE SEGUNDA INSTANCIA**

De acuerdo con los argumentos expuestos al formular la parte actora la alzada, corresponderá a la Sala determinar sí la decisión de prescindir de los servicios del demandante fue sin justa causa y si los atenuantes indicados en el recurso de apelación conllevan a acceder a las súplicas de la demanda.

No es materia de discusión la existencia del vínculo laboral, ni sus extremos, dado que fue un hecho aceptado por la entidad demandada al momento de dar respuesta al libelo introductor; además hace parte del material probatorio, a folios 60, una certificación que indica que el actor laboró para DAVIVIENDA del 04 de noviembre de 1997 al 01 de febrero de 2019, habiendo ocupado el último cargo de Director Administrativo Oficina. Igualmente, se allegó copia del contrato de trabajo a término fijo que suscribieron las partes el 04 de noviembre de 1997 y que iría hasta el 30 de diciembre de esa anualidad (fl. 42), el que fue modificado a término indefinido como se observa a folios 44.



De otro lado, cuando se reclama el reconocimiento de la indemnización por despido injusto, hay cargas probatorias que deben asumir las partes, correspondiéndole al trabajador acreditar el hecho del despido y al empleador demostrar que la terminación de la relación o contrato laboral obedece a una justa causa que lo exonere de la indemnización solicitada.

En el presente caso, el promotor de este proceso cumplió con su deber, allegó al plenario copia de la carta de terminación del contrato, fechada el 30 de enero de 2019, la que aparece incorporada a folios 85 y s.s., mediante la cual se exponen como hechos unas irregularidades presentadas en el desempeño de las funciones cuando realizó el reemplazo de Director Comercial de la oficina La Base.

Para la Sala resulta relevante traer en cita todo el documento que contine el texto de la carta de terminación del contrato laboral, a fin de establecer sí la parte pasiva de la litis dio cumplimiento a su deber procesal, esto es, acreditar que la motivación de prescindir de los servicios del actor se encuentra ajustada a derecho que conlleven a la exoneración de la indemnización por despido injusto reclamada.

El documento es copiado del expediente digital.



Santiago de Cali, 30 de enero de 2019

Señor  
**BERNARDO BRAVO RODRIGUEZ**  
Director Administrativo  
Oficina Único  
Cali

**Asunto:** Terminación Contrato De Trabajo Con Justa Causa

La presente tiene por objeto comunicar a usted que BANCO DAVIVIENDA S.A., después de un cuidadoso proceso de análisis e investigación, ha decidido dar por terminado unilateralmente con Justa Causa su contrato de trabajo a partir del 31 de enero de 2019.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el parágrafo del artículo 62 del *Código Sustantivo del Trabajo* comunicamos a usted que la anterior determinación se ha tomado teniendo en cuenta los siguientes:

**HECHOS:**

- a) Irregularidades presentadas en el desempeño de sus funciones, mientras realizaba el reemplazo de Director Comercial de la oficina La Base, durante el periodo enero – junio de 2017, al realizar un total de 6 utilizaciones del Credixpress No. 6801018200152197 a nombre del cliente Ovidio de Jesús Posada Pérez, sin realizar ningún tipo de autenticación y sin autorización escrita del mismo.
- b) Se logró establecer que usted realizó todos los traslados del Credixpress del cliente Ovidio de Jesús Posada Pérez, omitiendo los procedimientos establecidos por el Banco.

**PRUEBAS:**

La decisión de terminación del contrato con justa causa se tomó con base en los siguientes elementos probatorios:

**Descargos:**

Su responsabilidad se ve reflejada dentro de la diligencia de descargos llevada a cabo el pasado 21 de enero de 2018, dentro de la cual usted reconoció la ocurrencia de hechos constitutivos de incumplimientos, situación que se puede identificar en las respuestas a las siguientes preguntas:

**PREGUNTADO:** Sírvase decirnos si usted conoce el procedimiento establecido para realizar traslados de Crédiexpress cuando los clientes solicitan hacerlo en oficina. En caso afirmativo explique cuál es?



DAVIVIENDA



**CONTESTÓ:** Sí conozco el procedimiento, el cliente debe realizar una carta autorizando el traslado o asistiendo a la oficina.

**PREGUNTADO:** Por favor infórmenos si usted autorizó las transacciones del crediexpress y la cuenta de ahorros del señor Ovidio de Jesús Posada realizadas en caja y las cuales requerían clave de supervisor?

**CONTESTÓ:** Si

**PREGUNTADO:** Manifieste por favor, cuantos traslados realizó desde su Crediexpress el señor Ovidio Posada?

**CONTESTÓ:** 6

**PREGUNTADO:** Manifieste por favor si usted realizo la debida autenticación del cliente, para cada traslado solicitado entre febrero y junio 2017?

**CONTESTÓ:** Si y aquí informo que no era la autenticación que el banco pide regularmente como proceso de autenticación, pero Yo estaba dando Fe de que el cliente al que se le estaba realizando el proceso, era el cliente que era, porque Yo lo conocía, sabía dónde estaba; la autenticación no sucedía a la misma hora del retiro porque como les cuento, el cliente se manifestaba antes, solicitando el traslado y posteriormente Yo llegaba a la oficina y lo realizaba

**PREGUNTADO:** Por favor infórmenos, Si el procedimiento descrito por usted en la respuesta anterior y que tiene que ver con la autenticación de clientes se encuentra avalado por el Banco?

**CONTESTÓ:** No

**PREGUNTADO:** Porque usted asume el pago de una deuda que no le correspondía y no fue cancelada por el cliente, por favor infórmenos si obtuvo algún beneficio?

**CONTESTÓ:** No obtuve ningún beneficio, tome la decisión de cancelarlo más por temas de justicia porque Yo sabía que el cliente al final no había tomado los recursos y que había sido un error que no debía asumir el cliente y que tampoco debió haber asumido la oficina en su PGY esta situación presentada en estos desembolsos. Adicionalmente por temas de principios, creía que cada quien debía asumir su responsabilidad.

**PREGUNTADO:** Usted es consciente que utilizó recursos de colocación (utilización crediexpress) del señor Ovidio de Jesús Posada sin el cumplimiento de los requisitos legales, poniendo en riesgo económico y reputacional al Banco por el uso inadecuado de estas operaciones?

**CONTESTÓ:** Si, solo que quiero anexar que los recursos nunca salieron de las cuentas del cliente, por lo que el riesgo estaba controlado

**PREGUNTADO:** Sírvase manifestar si es consciente, que al no seguir en la forma requerida los procedimientos establecidos por el Banco, usted incumple con sus obligaciones como trabajador, infringiendo en forma directa el Reglamento Interno de Trabajo?

**CONTESTÓ:** Si

**PREGUNTADO:** Usted es consciente que no cumple con lo señalado en el Código Disciplinario Artículo 23 se constituyen faltas disciplinarias entre otras las siguientes numeral 4. No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco Davivienda?

**CONTESTÓ:** Si



**Documentales:**

- a. Imágenes de los formatos de transacción
- b. Log transaccional
- c. Reclamación escrita del cliente;
- d. Diligencia de descargos;

**DECISIÓN**

Una vez analizados (i) los hechos que motivaron el presente proceso disciplinario, (ii) el proceso de investigación realizado sobre el caso concreto (iii) el material probatorio disponible y particularmente el acta de descargos, consideramos que en efecto su conducta constituye un grave incumplimiento a sus obligaciones laborales y a sus funciones como trabajadora del Banco, con lo cual se configura una **Justa Causa de Terminación de su Contrato de Trabajo**.

Lo anterior, teniendo en cuenta que luego de la correspondiente investigación disciplinaria y la diligencia de descargos, quedó plenamente comprobado que usted incurrió en una serie de incumplimientos e irregularidades en el desempeño de sus funciones, al no cumplir el procedimiento para realizar traslados entre los productos de los clientes, habiendo realizado dichos traslado, sin contar con la presencia del cliente Ovidio de Jesús Posada Pérez, quien presentó reclamación ante el Banco desconociendo las transacciones realizadas.

A lo largo del proceso de investigación adelantado por el Banco, quedó demostrado en forma clara que usted no dio estricto cumplimiento a los procedimientos internos, tal y como se observó a través del material probatorio del caso, donde se evidencia que usted hizo todos los traslados sin siquiera contar con la presencia del cliente en la oficina.

Los anteriores hechos fueron puestos a su consideración en diligencia de descargos efectuada el 21 de enero de 2018, la cual fue adelantada en observancia del debido proceso, derecho de defensa y contradicción, en donde usted adicionalmente reconoció ser consciente que con su actuar faltó a varias normas contenidas en el Código Disciplinario del Banco, entre ellas, las consagradas en el artículo 23 numeral 4º y numeral 12º.

De conformidad con lo anterior, el Banco encuentra demostrados los incumplimientos a sus obligaciones laborales como trabajador, con base en el material probatorio, así como lo consignado en el acta de diligencia de descargos, al reconocer la ocurrencia de los hechos y su responsabilidad en los mismos.

Las anteriores conductas no sólo configuran **graves incumplimientos** de su obligación especial consagrada en el numeral 1º artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo en tanto representa una clara inobservancia de los manuales y



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE CALI - SALA LABORAL

ORDINARIO DE PRIMERA INSTANCIA  
BERNARDO BRAVO RODRIGUEZ  
Vs/. BANCO DAVIVIENDA S.A.  
RAD:76001-31-05-012-2019-00479-01



DAVIVIENDA



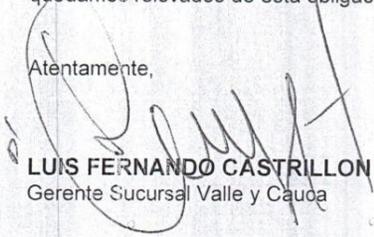
procedimientos institucionales que son de obligatorio cumplimiento para los colaboradores del Banco en razón al especial cuidado que demanda la actividad financiera.

Por lo anterior, los hechos arriba mencionados no pueden ser tolerados por **BANCO DAVIVIENDA** más aun teniendo en cuenta el especial nivel de cuidado, diligencia y responsabilidad que usted debe observar en razón de su antigüedad y del cargo por usted ocupado. Como consecuencia de las faltas descritas, el Banco ha perdido toda la confianza depositada en Usted ya que su conducta no se ajusta al comportamiento esperado, deseado y expresamente señalado a nuestros colaboradores respecto de la ejecución de sus labores.

Teniendo en cuenta lo anterior, su conducta constituye una justa causa para terminar el contrato de trabajo de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 62, ordinal a), numeral 6°** del Código Sustantivo del Trabajo, éste último en concordancia con el **artículo 58, numeral 1° y 5** del mismo Código, y en atención a lo previsto en el Código Disciplinario artículo 23 numerales 4° y 12°.

En nuestras oficinas estarán a su disposición en tiempo oportuno los valores correspondientes a la liquidación de su contrato, de conformidad con las normas labores vigentes. Igualmente le solicitamos acercarse a la Avenida 4 Norte Número 7N-53 dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la fecha, para que le sea practicado el examen médico de retiro. Transcurrida esta fecha entenderemos que quedamos relevados de esta obligación legal.

Atentamente,

  
**LUIS FERNANDO CASTRILLON RINCON**  
Gerente Sucursal Valle y Cauca

Copia: Departamento administración de Personal

Ángela R/5246

AD 042-6 Rev. V 2006 Nit. 860.034.313-7 / www.davivienda.com

Como se observa en la anterior misiva, además de anunciarse los hechos que se funda esa decisión de terminar el contrato laboral del actor, se le indica las pruebas recaudadas, para concluir que se configuró la causal contenida en el artículo 62, ordinal a), numeral 6°, del



Código Sustantivo del Trabajo, esto es *“cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador”*, en concordancia con el artículo 58 numeral 1 y 5, ibidem y en atención a lo previsto en el Reglamento Interno del Trabajo y en ese caso además, a lo dispuesto en el Código Disciplinario.

En tal sentido, dispone el artículo 43 del Reglamento Interno de Trabajo, visible a folios 318 a 335, que son obligaciones especiales del trabajador, observar los preceptos de tal reglamento, acatar y cumplir las instrucciones que de manera particular imparta el banco, asimismo, señala el numeral 22 del artículo 48, de dicha reglamentación interna, que constituye falta grave *“No realizar debidamente el proceso de autenticación del cliente, es decir, no solicitarle su documento de identidad, no revisar la firma y no identificarlo plenamente”*.

Por su parte, el Código Disciplinario del banco demandado, que reposa a folios 336 a 343, en su artículo 16, enlista las prohibiciones para los trabajadores disponiendo en el numeral 10. *“Tomar o usar documentos, datos o información, sin autorización expresa y escrita del superior inmediato, o sin conocimientos o consentimiento del cliente, o usuario del Banco Davivienda cuya utilización o divulgación pueda causar perjuicio al Banco Davivienda o a terceras personas”*. A la vez que en su artículo 23, enlista unas conductas constitutivas de faltas disciplinarias, señalando en el numeral 19: *“No realizar debidamente la autenticación del cliente, no solicitarle siempre el documento de identidad, no visar la firma e identificarlo plenamente, y, en general actuar con actitud y comportamiento negligente, que genere perjuicios económicos, legales o de reputación al Banco Davivienda”*.

En la cláusula duodécima del contrato de trabajo visible a folio 286 y 287, pactaron las partes que en el desarrollo de la vinculación laboral se someterían a las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo, compendió este que en el numeral 1 del artículo 58 establece: *“1. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes, según el orden jerárquico establecido”*.



Por su parte el artículo 62 ibidem, modificado por el artículo 7° del Decreto 2351 de 1965, señala 15 justas causas diferentes para que el empleador pueda dar por terminado el contrato de trabajo unilateralmente. Puntualizando en su numeral 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”*.

Corresponde ahora, de acuerdo con las situaciones fácticas de la carta de despido y la normatividad antes citada, determinar si la conducta desplegada por el hoy demandante, constituyen una causal legal de despido. Para ello hacemos cita de los diferentes medios probatorios recaudados en el plenario.

1. En la comunicación presentada por el cliente Ovidio Posada, visible a folio 290, en la cual expone que no ha hecho ninguna utilización de la cuenta No. 6801018200152197 o crédito, y sólo se da cuenta de sus movimientos ante requerimiento del banco por saldos en mora.

2. En la diligencia de descargos que obra a folios 292 a 307, vertida por el actor, en la que expresa que conoce el Reglamento Interno de Trabajo, y sabe del procedimiento a seguir para realizar traslado de “Crediexpress”, exponiendo que el cliente debe realizar una carta autorizando el traslado o asistiendo a la oficina. Al ser interrogado sobre seis operaciones realizadas al “Crediexpress” del cliente Ovidio Posada dijo que en una autorizó la nota debido y las otras fueron autorizadas por él. Se le pregunta *“El 28 de febrero de 2017 aparece una operación realizada por usted en el área de caja, en la cual trasladaba del crediexpress del señor Ovidio Posada a su cuenta de ahorros la suma de \$80.000.000. por favor infórmenos por qué realizó esta operación sin la presencia del cliente ni su autorización?”*. A lo cual respondió: *“Como dije anteriormente, tenía entendido que cuando el área de crédito tenía el acta de aprobación se contactaba al cliente para que firmara la aprobación de los productos, que en este caso eran tarjeta de crédito crediexpress rotativo y sobregiro; el cliente firmaba un documento de activación y los pagarés e igual como informe anteriormente una vez estaba activo, yo realice en el área de caja el desembolso, por la*



*manera en que yo tenía entendido se debía hacer los desembolsos en los créditos empresariales; el único producto que no se pudo activar fue el sobregiro porque el cliente manifestó que él no lo quería utilizar". Posteriormente se le interroga sobre si realizó la debida autenticación del cliente para cada traslado solicitado entre febrero y julio de 2017, a lo que respondió: "Si, y aquí informo que no era la autenticación que el Banco pide regularmente como proceso de autenticación, pero yo estaba dando fe de que el cliente al que se le estaba realizando el proceso, era el cliente que era, porque yo lo conocía, sabía donde estaba, la autenticación no sucedía a la misma hora del retiro porque como les cuento, el cliente se manifestaba antes solicitando el traslado y posteriormente yo llegaba a la oficina y lo realizaba". Sobre este mismo punto se le pregunta si el procedimiento descrito y que tiene que ver con la autenticación de clientes se encuentra avalado por el banco, a lo que respondió que no. También se le pidió que explique por qué realizaba traslados del crediexpress sin contar con la presencia del cliente en la oficina y dijo que los traslados eran hechos por él, que era quien recibía la solicitud del cliente, que en ocasiones era en la empresa, algunas veces telefónicamente y otra en la oficina y que creyó que con sólo conocer al cliente y su necesidad podía hacer esos traslados. También se le pregunta: "usted es consiente que realizó utilizations de un producto, sin contar con la presencia del cliente ni con su aprobación?", a lo que respondió: "Sin contar con el cliente si, sobre la aprobación tengo que decir que el cliente me manifestó la intención de esos recursos para proyectos que tenía, que al final por mi inexperiencia fueron desembolsados"; seguidamente se le pregunta si es consiente que utilizó recursos de colocación del señor Ovidio Posada sin el cumplimiento de los requisitos legales poniendo en riesgo económico y reputación al banco por el uso inadecuado de esas operaciones, a lo que respondió que sí, y que los recursos nunca salieron de las cuentas del cliente por lo que el riesgo estaba controlado; ya finalizando se le pregunta, puntualmente si es consiente que con su actuar incumplió la disposición del artículo 23 del Código Disciplinario al no realizar debidamente la autenticación del cliente, no solicitarle siempre el documento de identidad, no visar la firma e identificarlo plenamente y en general actuar con actitud y comportamiento negligente, que genere perjuicios económicos, legales o de reputación al Banco Davivienda, a lo cual respondió que si.*



3. El interrogatorio a instancia de parte rendido por el actor, quien responde, que conocía el procedimiento para efectuar los movimientos de crediexpress, así mismo dijo que para realizar los traslados de crediexpress, el cliente debía realizar una autorización de traslado o asistir personalmente a la oficina, sin embargo, expresó que el cliente dio la autorización vía telefónica, la cual también es una opción, declaró que en los protocolos del banco se establece que al cliente hay que tomarle huella o tomarle carta. Posteriormente al ser requerido por el Despacho dijo que el cliente puede hacer autorizaciones de traslados por llamada telefónica o por carta y que hay una autorización presencial y cuatro más vía telefónica.

4. La prueba testimonial:

El señor OVIDIO DE JESUS POSADA PEREZ, quien es el cliente que elevó la inconformidad objeto de investigación y que motivo el finiquito del vínculo laboral; dijo conocer al demandante en el año 2015 en la sucursal del Banco Davivienda de Pasarela, en razón a que fue quien le colaboró con la tramitación de un crédito, que posteriormente le colaboró con otro crédito, el cual le fue aprobado, pero decidió que no lo tomaría. Que en el año 2018 recibió unas llamadas telefónicas por unas deudas en mora, dijo que no asistió presencialmente al banco a autorizar desembolsos, además, no recuerda haber llamado telefónicamente al demandante a autorizar desembolsos de dinero y que cuando lo llamaron a cobrarle él no había autorizado hacer efectivo ningún crédito.

DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ ARIAS, quien es el encargado del área de Auditoria desde Bogotá, manifestó que en el año 2018 se recibió una queja de un cliente referente a unos cobros por un crédito que no había tramitado, que en las investigaciones se revisó las transacciones en el crediexpress del cliente y se encontró que entre febrero y julio de 2017 hay 6 operaciones de casi \$80.000.000. con la particularidad que se hacían los desembolsos a la cuenta de ahorros y a la semana siguiente los dineros volvían al crediexpress, encontrando que los cobros por intereses y 4 X1.000 eran cubiertos por el demandante, que entre octubre de 2017 a julio de 2018 los pagos los hacía mediante transferencia de su cuenta de funcionario al crediexpress rotativo del cliente, que también se encontró que se omitió el proceso de autenticación biométrica del cliente puesto que de las 6 transacciones



cuestionadas sólo hay soporte de una autenticación biométrica y sólo una cuenta con nota débito con la firma del cliente que autoriza el movimiento de su crediexpress a su cuenta de ahorros en marzo de 2017, por otra parte, informó que las situaciones acaecidas son de carácter operacional no comercial, campo en el que el demandante tiene pleno conocimiento pues le son inherentes al cargo para el cual había sido nombrado más no para el cargo para el cual había sido encargado, es más, todo lo relacionado con el proceso de autenticaciones biométricas es de conocimiento de todo el personal del banco, desde cajeros, informadores, director administrativo y el director comercial.

CARLOS ENRIQUE ALVARADO quien es el Jefe de Zona del Banco Davivienda desde hace 6 años, por tal motivo conoció al demandante como Director Administrativo y que debido a su buen desempeño fue encargado como Director Comercial, habiendo recibido la debida capacitación con el plan mentor, con calificación satisfactoria, dijo conocer los motivos que llevaron a la desvinculación laboral del demandante, pues fue quien inicialmente recibió la queja del cliente, relató que se trató de inconsistencias en el trámite de unos traslados y desembolsos de unos dineros entre cuentas del cliente, sin su asistencia ni autorización expresa, como lo señala los protocolos del banco, los cuales siempre se han tenido y son de conocimiento de todo el personal del banco y para la época de los hechos no era un trámite nuevo o desconocido, que la tramitación de traslados de dineros es una función netamente operacional, que el director comercial vende el producto o comercia el producto, pero quien tramita la operación es el director administrativo que es el cargo propio del demandante.

Retomando la normatividad citada, encontramos que en el Reglamento Interno del Trabajo, artículo 48, numeral 22, claramente se dispuso como falta grave, *“no realizar debidamente el proceso de autenticación del cliente, es decir, no solicitarle su documento de identidad, no revisar la firma y no identificarlos plenamente”*. Procedimiento que acepta el actor no llevó a cabo en relación con las transacciones bancarias a través de lo que denominan “crediexpress” a nombre del cliente Ovidio de Jesús Posada Pérez. Toda vez que el demandante expuso al absolver el interrogatorio de parte y en la diligencia de descargos, que los traslados se hicieron sin la presencia del cliente, que esa autorización algunas veces la recibió telefónicamente, y creyó que como conocía al cliente y la necesidad de esos



traslado, procedió a hacer las transacciones. Además, el señor OVIDIO DE JESUS POSADA PEREZ, quien es el cliente el banco y quien, al rendir declaración, claramente expresó que sólo una vez solicitó un crédito y que no utilizó. Que nunca autorizó desembolsos por crédito y que se dio cuenta del movimiento bancario por una llamada que provenía del banco donde le estaban cobrando un dinero. Además, el encargo del Área de Auditoria del Banco, expone que se conoció de la queja que formulara un cliente referente a unos cobros de un crédito que no tramitó y que el resultado de la investigación arrojó que fueron seis operaciones en las que se desembolsaban dinero a la cuenta de ahorros y a la semana siguiente los dineros volvían al crediexpress, además, se encontró que los cobros de intereses y 4 x 1000 eran cubiertos por el demandante, transacciones que sólo cuentan con una autenticación biométrica y sólo una cuenta débito con la firma del cliente que autorizaba el movimiento de su crediexpress a su cuenta de ahorro, donde las otras transacciones no cuentan con esos soportes. Señalando, además, que ese es un procedimiento operacional y no comercial y que era conocido por el actor porque son las funciones inherentes al cargo que siempre ha ocupado, además que el proceso de autenticaciones biométricas es conocido por todo el personal del banco desde cajeros, informadores, directores tanto operacionales como comerciales.

De acuerdo con el análisis probatorio, se concluye que el actor omitió el cumplimiento de sus obligaciones, causal legal que da lugar a la terminación del contrato con justa causa, de conformidad con el artículo 62, ordinal a), numeral 6), en concordancia con el artículo 48 numeral 22 del Reglamento Interno de Trabajo, así como los artículos 16, numeral 10, 23 numeral 19, del Código Disciplinario establecido por el banco, al realizar transacciones sin autorización expresa del cliente y no haber realizado el proceso de autenticación del cliente. Por consiguiente, el demandante incumplió su deber de observar los preceptos del Reglamento Interno de Trabajo y del Código Disciplinario y así el acatamiento y cumplimiento las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan sus superiores jerárquicos; conductas con las cuales atentó de manera grave (I) contra el giro ordinario de las actividades de la empresa y (II) contra la buena relación cliente – empresa al dejar descontento al primero, en tanto se vio sometido a cobros irregulares. Lo que conllevará a declarar que el despido fue con justa causa.



De otro, señala la recurrente, que 1. Si se violó el principio de inmediatez entre los hechos constitutivos de la falta y la sanción impuesta, 2. Si existió vulneración al debido proceso, señalando que se le negó la oportunidad de recurrir la decisión del despido, la inobservancia de las situaciones constitutivas de atenuación y la desproporcionalidad entre la falta cometida y la sanción impuesta y 3. Si las conductas endilgadas para el despido le son atribuibles al empleador ante el incumplimiento de su deber de capacitar al actor para el desempeño de funciones diferentes a las de su cargo.

Analizaremos a continuación si las justificaciones expuestas, llevan a restarle responsabilidad al actor en la comisión de la conducta que conllevó a la decisión de terminar el contrato laboral.

### INMEDIATEZ

Frente a tema hay dos momentos distintos que se deben tener en cuenta, uno el momento en que el trabajador comete la falta y otro el momento en que el empleador se entera de la dicha falta, puede suceder que las dos situaciones sean concomitantes, como puede que no, por tanto, el plazo para que el empleador llame a descargos se cuenta desde la fecha en que tuvo conocimiento de la falta, pues resulta obvio que no puede tomar decisiones sobre hechos que no conoce.

Sobre el tópico así se pronunció la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia en sentencia SL4764-2020, con radicación 66500 del 1º de diciembre de 2020

*«Con relación a este puntual aspecto, es preciso tener en cuenta 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.»*

Ahora respecto al plazo para llamar a descargos, la ley no fija ninguno, así que ha sido los pronunciamientos de las altas cortes quien han fijado criterio al respecto, sentando que debe ser dentro de un tiempo prudencial y razonable, entre la conducta desplegada por el



trabajador y las consecuencias definidas, así que dependerá de cada caso particular, que aplica tanto para el despido como para el proceso disciplinario.

Para que el empleador inicie un proceso disciplinario primero debe enterarse de la falta cometida por el trabajador y luego debe reunir el material probatorio suficiente para sustentar el proceso disciplinario, lo cual toma un tiempo, tiempo que será distinto según el tipo de empresa o las circunstancias de cada caso, pues como se aprecia en el caso de autos, el banco demandado cuenta con un área de auditoría en la ciudad de Bogotá.

Sobre la temática de plazo razonable así se pronunció la Corte Suprema de Justicia en la sentencia 62078 del 27 de junio de 2019 con ponencia del magistrado Martín Emilio Beltrán:

*«De acuerdo con el anterior itinerario y contrastado con el criterio jurisprudencial existente respecto a la inmediatez, que como se vio no significa simultaneidad, es claro que la comprobación de la falta mediante una previa investigación, permite entender que para llegar al despido, se necesitó de un término prudencial para verificar los hechos, antes de llamar a descargos al demandante, con lo cual se cumple la inmediatez entre la falta y la terminación del contrato de trabajo que ligó a las partes; pues lo sucedido ameritaba esclarecer preliminarmente varias situaciones, a través de la averiguación y recolección de las pruebas pertinentes, cuya investigación y pasos que se siguieron se muestran moderados, máxime que como quedó reseñado después de la diligencia de descargos, se adelantaron otras actuaciones necesarias para la determinación de la falta e incluso hubo una etapa de negociación con el trabajador a fin de obtener un retiro conciliado.*

*Se observa entonces que la demandada, actuó con mesura y prudencia al no dar por terminado el contrato de trabajo inmediatamente tuvo conocimiento de los hechos, pues consideró que era necesario constatar si el promotor del proceso, ya fuera por acción u omisión, incurrió en una falta grave para finalizar el vínculo laboral, situación que sólo constató después de recibido el informe correspondiente y adelantar la diligencia de descargos, lo que muestra que actuó dentro de un término prudencial para finiquitar la relación laboral y en tales circunstancias no existe duda alguna de la relación de causalidad inmediata entre la fecha de la presunta falta y la data del despido.»*



Aterrizando al proceso, tenemos que la demandada tuvo conocimiento de conductas irregulares en el tratamiento de los productos de uno de sus clientes, el 18 de octubre de 2018, de ello da cuenta la carta de folio 290, de tal situación se dio traslado al área de auditoria, pues así lo hicieron saber los testigos llamados a declarar, señores CARLOS ENRIQUE AVARADO, quien en su calidad de jefe de zona recibió la queja y el señor DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ ARIAS, encargado del área de auditoria en la ciudad de Bogotá, dijo este último que una vez se recaudó la totalidad del material probatorio se comunicó de los hallazgos.

Como queda claro, entre la ocurrencia del conocimiento de los hechos constitutivo de la falta endilgada al trabajador y la determinación del fenecimiento del vínculo laboral, transcurrieron tres meses, entre los que se surtió la gestión de auditoria y la diligencia de descargos, siendo por demás claro que se atempera a los criterios de tiempo prudencial y razonable, lo que conlleva desestimar los argumentos del recurso en este punto.

### DEBIDO PROCESO

#### 1. Oportunidad de recurrir la decisión de Despido.

Sea la primero señalar que la normatividad laboral y de la seguridad social colombiana nada establece sobre la procedencia de recurrir la terminación de un contrato de trabajo, pues lo que dispone al respecto es la posibilidad de acudir a la justicia ordinaria.

Ahora de los lineamientos internos regulatorios de las relaciones obrero patronales, tenemos a folios 318 a 335 el reglamento interno de trabajo, el cual en el párrafo del artículo 46 claramente dispone "*La terminación del contrato por justa causa es una decisión del banco, no una sanción. Sin embargo, será aplicable como consecuencia del proceso disciplinario*". Nada se dispone en su articulado sobre la procedencia y trámite de recurso alguno contra la decisión unilateral de terminación del contrato de trabajo.

A folios 336 se aportó el Código Disciplinario, donde se aborda la temática de faltas y sanciones disciplinarias, como quedo antes anotado, la terminación de contrato de trabajo es



una sanción y con todo, en su clausulado nada tiene dispuesto sobre terminación de contrato de trabajo, menos aún de vía alguna para oponerse a una decisión de tal estirpe, pues única y exclusivamente regla las faltas y sanciones disciplinaria.

2. Inobservancia de las situaciones constitutivas de atenuación y la desproporcionalidad entre la falta cometida y la sanción impuesta.

Las anteriores consideraciones dejan sin sustento la apelación en punto a la inobservancia de las situaciones constitutivas de atenuación y la desproporcionalidad entre la falta cometida y la sanción impuesta, pues como queda claro el despido no es una sanción y el régimen de atenuantes o agravantes en las conductas de los trabajadores le es atribuible a las faltas y sanciones disciplinarias.

### FALTA DE CAPACITACION

Al respecto da cuenta la misma diligencia de descargos que el actor fue interrogado sobre el cargo que desempeña y sus funciones a lo que contestó que correspondía al de Director Administrativo, donde atendía clientes presenciales, daba respuesta a reclamaciones en primera línea, hacia autenticaciones y controles operativos tales como controles de faltantes, sobrantes, Más adelante dijo que como Director Comercial conocía el cargo porque lo venía desempeñando desde hacía 12 años. Es claro entonces que conocía del proceso de autenticación del cliente y no sólo lo conocía, sino que era propio de sus funciones, las que venía desempeñado por más de una década, como lo expusieron otros funcionarios del banco, como lo fue el señor DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ ARIAS, encargado del área de Auditoria, CARLOS ENRIQUE ALVAROS, Jefe de Zona, quien expuso que el actor recibió capacitación en el plan mentor, con calificación satisfactoria.

Al no encontrarse aceptados los argumentos de la alzada, se mantendrá la decisión de primera instancia, habiéndose realizado dentro del contexto de esta providencia, análisis sobre los argumentos expuestos por las partes en los alegatos de conclusión.



Costas en esta instancia a cargo de la parte demandante y a favor de la demandada. Fíjese como agencias en derecho el equivalente a un salario mínimo legal mensual vigente.

### DECISION

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la sentencia número 203 del 15 de octubre de 2020, proferida por el Juzgado Doce Laboral del Circuito de Cali, objeto de apelación.

**SEGUNDO: COSTAS** en esta instancia a cargo de la parte demandante y a favor de la demandada. Fíjese como agencias en derecho el equivalente a un salario mínimo legal mensual vigente.

El fallo que antecede fue discutido y aprobado.

Se ordena notificar a las partes en la página web de la Rama Judicial (<https://www.ramajudicial.gov.co/web/despacho-004-de-la-sala-laboral-del-tribunal-superior-de-cali>) y a los correos de las partes

DEMANDANTE: BERNARDO BRAVO RODRIGUEZ  
Correo electrónico: bernibravo52@gmail.com  
APODERADA: SANDRA LIZETH GUERRA PELAEZ  
Correo electrónico: gerencia@esguerra.com.co  
Asistente@esguerra.com.co

DEMANDADO. BANCO DAVIVIENDA S.A.  
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@davivienda.com  
APODERADA: MIRIAM REAL GARCIA  
Correo electrónico:  
Miriam.real@chapmanyasociados.com



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO  
JUDICIAL DE CALI - SALA LABORAL

ORDINARIO DE PRIMERA INSTANCIA  
BERNARDO BRAVO RODRIGUEZ  
Vs/. BANCO DAVIVIENDA S.A.  
RAD:76001-31-05-012-2019-00479-01

Se declara surtida la presente audiencia y en constancia se firma por los que en ella  
intervinieron

**Los Magistrados**

  
ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ  
Magistrada

  
JORGE EDUARDO RAMIREZ AMAYA  
Magistrado

  
CLARA LETICIA NIÑO MARTÍNEZ  
Magistrada  
Rad. 012-2019-00479-01