



República de Colombia
Tribunal Superior de Bogotá
Sala Quinta de Decisión Laboral

DAVID A. J CORREA STEER
Magistrado Ponente

PROCESO ESPECIAL DE LEVANTAMIENTO DE FUERO SINDICAL
promovido por **BANCOLOMBIA S.A.** en contra de **JULIS PRISCILA**
HURTADO MÉNDEZ.

Organización Sindical: **Unión Proletaria Financiera - UPROFIN**

EXP. 11001 31 05 023 2020 00224 01

Bogotá D.C., veinticinco (25) de enero de dos mil veintiuno (2021).

En la fecha arriba señalada, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 117 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, se reunió la Sala Quinta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C., integrada por los Magistrados ÁNGELA LUCÍA MURILLO VARÓN, HERNÁN MAURICIO OLIVEROS MOTTA y DAVID A. J. CORREA STEER, quien actúa como ponente, con la finalidad de resolver los recursos de apelación interpuestos por las partes contra de la sentencia proferida el 20 de octubre de 2020, por el Juzgado 23 Laboral del Circuito de Bogotá D.C., y dictar la siguiente,

SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

Pretendió la sociedad demandante, que se declare que Julis Priscila Hurtado Méndez, se encuentra amparada por la garantía del fuero sindical, dada su condición de Secretaria de la junta directiva nacional de “UPROFIN”, y que incurrió en una justa causa para dar por terminado su contrato de trabajo, por haber ido en contra de lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo y en el Reglamento Interno de Trabajo; en consecuencia, se levante el fuero sindical y se le conceda permiso para despedir a la mencionada trabajadora (f.º 2 del CD f.º 2).

Como sustento fáctico relevante de sus pretensiones, manifestó que la demandada se encuentra vinculada mediante contrato de trabajo a término indefinido desde el 1.º de abril de 2002, y que en la actualidad desempeña el cargo de Asesora Integral II en la sucursal mercantil de Bogotá, y se encuentra afiliada a la organización sindical Sindicato de Trabajadores de Entidades Financieras “SINTRAENFI” y a la Unión Proletaria Financiera “UPROFIN”, última de la cual es miembro de la junta directiva nacional, nombrada en el cargo de Secretaria.

Indicó que, el 9 de diciembre de 2019, la demandada abrió la cuenta de ahorros n.º 14104953647 a nombre del cliente titular de la Fiducuenta n.º 0211-2001147, y posteriormente, le entregó la tarjeta débito n.º 6016607355191645 y la activó por medio de asignación de clave, bajo el usuario ASEOF141158 del aplicativo Golf, asignado a ella; sin embargo, el 18 de diciembre de 2019, el cliente titular de la mencionada fiducuenta, manifestó vía telefónica estar vinculado al banco exclusivamente con éste producto, y reclamó tras desconocer retiros y/o transacciones realizadas en su fiducuenta, así como la

apertura de una cuenta de ahorros a su nombre, y la asignación de una tarjeta débito con su clave, también informó de cambios en las condiciones de manejo de la cuenta y de la base de datos, con los cuales se trasladó el dinero de su fiducuenta a una cuenta de ahorros, y se realizaron retiros efectuados entre el 13 y el 17 de diciembre de 2019, por valor total de \$61.449.999.

Señaló que, el 27 de enero de 2020, recibió por parte de la Gerencia de Servicios de Gestión de Fraude, Sección de Investigaciones Especiales de Fraude, un informe que da cuenta de la investigación adelantada con ocasión de varias situaciones como la descrita en precedencia, en la que se estableció que el mencionado cliente, era exclusivo de la Fiduciaria Bancolombia, y que la demandada, para abrir la cuenta de ahorros y entregar la tarjeta débito señaladas, no realizó el proceso de biometría para la autenticación del cliente, sin el cual no podría realizar ninguna de estas gestiones; sumado a que, dado que para la fecha de la creación de la cuenta de ahorros el saldo de la fiducuenta era superior a \$50.000.000, la funcionaria debía realizar un segundo proceso de autenticación como el 'Who is Who' o el 'visado de firmas', lo cual tampoco se llevó a cabo, por lo que hubo una pérdida económica para el banco, ya que tuvo que restituir al cliente suplantado el valor total de los retiros efectuados de su fiducuenta; razón por la cual, la demandada fue reportada a la Gerencia de Relacionamiento Humano para su correspondiente proceso administrativo.

Argumentó, que por lo anterior, dicha Gerencia mediante comunicación entregada el 25 de febrero de 2020, citó a descargos a la demandada para dar aplicación a la garantía del debido proceso con la posibilidad de estar asesorada por 2 representantes de los sindicatos titulares de la convención colectiva, los cuales se llevarían a cabo el día 27 de febrero de 2020, a las 9:00 a. m.; día en que a la

demandada se le otorgó incapacidad médica por 2 días, y en el que la organización sindical Unión Proletaria Financiera, informó por escrito la designación de la trabajadora como Secretaria de la junta directiva nacional; por ello, el 2 de marzo de la misma anualidad, se le informó por escrito de la reprogramación de la reunión para el día siguiente, fecha en que se realizó la reunión de debido proceso y donde la demandada presentó sus descargos por escrito.

Finalmente, dijo que el 5 de marzo de 2020, se tomó la decisión de adelantar el trámite judicial para levantar el fuero sindical, la cual fue comunicada ese día a la demandada por constituir faltas graves de acuerdo con la ley, el reglamento interno de trabajo y el código de ética del banco; y que suscribió convención colectiva de trabajo con las organizaciones sindicales Unión Nacional de Empleados Bancarios “UNEB” y Sindicato de Trabajadores de Bancolombia “SINTRABANCOL”, vigente entre el 1.º de noviembre de 2017 y el 31 de octubre de 2020, la cual resulta aplicable a la aquí demandada; razón por la cual, el día 5 de marzo de 2020, se le comunicó a la misma la decisión de adelantar el trámite judicial respectivo para proceder con el levantamiento del fuero sindical y la terminación del contrato de trabajo con justa causa (f.º 2-9 del CD f.º 2).

II. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

La demanda se admitió el 21 de septiembre de 2020, y se ordenó la notificación de la demandada y de la organización sindical Uprofin (f.º 3).

La demandada, contestó dentro de audiencia celebrada el 1.º de octubre de 2020, en donde se negó a todas las pretensiones de la demanda, con el argumento de que cuenta con la garantía de fuero sindical en condición de suplente de Uprofin, y que la demandada

carece de causa, pues obró de buena fe en el desarrollo de sus labores y con pleno cumplimiento de los preceptos del reglamento; añadió, que el banco sabía de las defraudaciones por llamadas recibidas en sus líneas desde octubre del año 2019, y no tomó medidas de seguridad, ni correctivos necesarios para evitar más fraudes o suplantaciones, las cuales se siguieron repitiendo en meses siguientes; que solo tuvo conocimiento del procedimiento de la doble validación el 10 de diciembre de 2019, a través de un correo electrónico en el que el director de la oficina mercantil le informó al respecto.

Argumentó que, se ha demostrado que el proceso biométrico tiene falencias y fue vulnerado en varias ocasiones por bandas delincuenciales, sin que el banco tomara las medidas pertinentes para evitar defraudaciones con clientes provenientes de las fiducientas; consideró, que se le vulneró el principio de igualdad por cuanto otros trabajadores del banco ya habían sido víctimas del mismo tipo de fraude y no fueron despedidos. Propuso como excepciones de fondo las de ausencia de causa, inexistencia de su responsabilidad y buena fe.

El sindicato Uprofin, se opuso parcialmente a lo pretendido y manifestó en la misma diligencia, que Luisa Fernanda Jaramillo no allegó ninguna prueba de la presunta omisión del respectivo sistema biométrico por parte de la demandada, sin embargo, la trabajadora encartada el 9 de diciembre de 2019, solo se limitó a cumplir las normas consagradas para la apertura de una cuenta de ahorros; en todo caso, no se demostró que la demandada hubiera sido notificada de las todas las funciones que debió cumplir en el desarrollo de su labor, ni que Bancolombia capacite continuamente a sus trabajadores sobre herramientas nuevas. No excepcionó.

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado 23 Laboral del Circuito de Bogotá D.C., en sentencia del 20 de octubre de 2020, ordenó levantar la garantía constitucional de fuero sindical que amparaba a la demandada como empleada de Bancolombia, y en consecuencia le otorgó permiso a dicha entidad financiera para despedir a la trabajadora, declaró no probadas las excepciones, y condenó costas a esta última.

Una vez acreditada la calidad de aforada de la trabajadora por estar afiliada al sindicato Uprofin, y ser miembro de la junta directiva al ocupar el cargo de Secretaria, en lo que interesa a la alzada, consideró que con las pruebas documentales y testimoniales se logró establecer en forma suficiente que la demandada, teniendo el deber de hacerlo, no realizó la biometría a la persona que se presentó el 9 de diciembre de 2019, para suplantar al cliente Ricardo León Peláez Vallejo, al haber realizado ese mismo día dicho procedimiento para otros clientes que ella atendió, así que incurrió en uno de los hechos endilgados en la carta de despido, el cual al ser una falta grave pone en peligro, por acción u omisión, la seguridad de las personas o los bienes del banco o de terceros, que han confiados al banco; así mismo, incurrió en no cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de los locales, equipos, operaciones dinerarias y los valores que se manejan e imparten por parte de las autoridades del banco.

Concluyó, que no existe certeza de que la demandante tuviera conocimiento del trámite relacionado con la doble autenticación o validación para las operaciones bancarias, aunque ello es irrelevante, teniéndose en cuenta que se acreditó la omisión en la realización de la biometría; en todo caso, no le resultaba aplicable procedimiento alguno establecido en el reglamento interno del trabajo, laudo arbitral

o convención colectiva de trabajo para la terminación del contrato de trabajo, por lo que el despido no corresponde a una sanción, y para efectuar el mismo, no se requería seguir algún trámite previo, al no estar así establecido; sin embargo, se garantizó a la trabajadora el derecho a la defensa frente a los hechos acusados, lo que se materializó a través de la diligencia descargos, a la cual tuvo la posibilidad de acudir con 2 representantes del sindicato.

IV. RECURSOS DE APELACIÓN

Tanto la **demandada**, como la **organización sindical**, señalaron que no se dio aplicación al principio del *indubio pro operario*, por cuanto no hubo certeza si se realizó o no la biometría porque se logró demostrar que su puesto de trabajo no tenía cámara que indicara cuál había sido el paso a paso que ella había seguido durante los 30 minutos en los que atendió al cliente, que al parecer falsificó la firma de otro cliente, tampoco hubo certeza de que el banco le hubiera informado el procedimiento biométrico, ni existe documento con el que se pruebe tal aspecto o su capacitación correspondiente; de manera que, no se sabe a ciencia cierta cuáles fueron las actividades que ejecutó en ese momento.

Indicaron, que el banco tuvo conocimiento de varios robos por grandes cantidades desde julio, sin que hubiera tomado medidas al respecto, ni decisiones, de ahí que no puede predicar que ella sea responsable de tales sucesos, porque no quedó claro qué fue lo que ocurrió, solo que se perdieron unos dineros; además, el banco envió un flash informativo solo hasta el 10 de diciembre de 2019, es decir, después del último robo para un total de \$2.900.000.000, sin pasar por algo que se resulta viable que el banco deba dejar pasar 5 o 6 meses para investigar qué ocurrió; en todo caso, de acuerdo con el artículo 28 del Código Sustantivo del Trabajo, el banco no puede

trasladar las pérdidas a sus trabajadores, mucho menos cuando la perjudica sin tener en cuenta que cuenta con 18 años de antigüedad, no tiene llamados de atención, ni suspensiones por escrito y no hay certidumbre de que ese fraude hubiera sido su culpa.

Manifestaron, que se debe tener en cuenta, por una parte, que hay trabajadores que practican la biometría, que señalaron en sus testimonios que se presentan problemas con este sistema, porque han existido varias pérdidas de dinero a causa de ello, por lo que se debía hacer una segunda verificación, aunado a que informaron los declarantes que saben a ciencia cierta cómo se debe recibir la información, es decir, si es por un flash informativo, intranet o un correo electrónico, y algunos no saben manejar lo atinente al cambio de la doble clave; y por otra parte, que no se le brindó el derecho a la defensa ya que la entidad le entregó la comunicación de la terminación de su contrato, al finalizar el día, para citarla a descargos al día siguiente, ni le dieron la oportunidad de presentarse con un abogado o con el sindicato, y no le permitieron controvertir las pruebas.

La entidad financiera **demandante** apeló parcialmente, bajo el argumento de que se acreditó que la trabajadora sí tenía la obligación de realizar la doble autenticación cuando el monto de las operaciones superan los \$50.000.000, y a pesar de ello, omitió ese deber, ya que ella tenía conocimiento del sistema biométrico, lo que se probó con las declaraciones rendidas que dan fe de las reuniones que se hacían antes de iniciar la jornada y periódicamente donde se trataban estos aspectos, así como que se hicieron pruebas pilotos desde el año 2017, en donde se ponía en práctica ese procedimiento en forma paulatina; de manera que como se demostró el segundo hecho reseñado en la carta de terminación del contrato de trabajo, contrario a lo

manifestado por el juzgado, ese aspecto sí es relevante, para reforzar la decisión de autorizar el despido.

V. CONSIDERACIONES

De conformidad con lo consagrado en el artículo 66A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, la Sala verificará si hay lugar o no, a conceder el permiso solicitado por la sociedad demandante Bancolombia para darle por terminado el vínculo laboral a la demandada JULIS PRISCILA HURTADO MÉNDEZ.

Conforme a los artículos 39 de la Constitución Política y 405 del Código Sustantivo del Trabajo, reformado por el artículo 1.º del Decreto Legislativo 204 de 1957, ningún trabajador amparado por la garantía del fuero sindical, puede ser despedido, ni desmejorado en sus condiciones laborales, ni trasladado sin la previa autorización de un juez de la República, concedida dentro de un proceso especial en los términos de los artículos 113 a 118 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, para proteger el derecho de asociación sindical que, busca que los sindicatos, mediante sus representantes, puedan ejercer su función para defender los intereses económicos y sociales de sus afiliados y de los trabajadores de una empresa, sector, gremio, o rama de actividad económica.

Quienes gozan de esa protección especial, son los fundadores del sindicato, los afiliados que ejercen labores de dirección en el mismo, como miembros de junta directiva, de subdirectivas, de comités seccionales y de la comisión de reclamos, en todos los casos, para el número de miembros y por el tiempo que allí se establece; empero, el fuero, más que un beneficio individual para el trabajador, constituye una protección superior del derecho de asociación

sindical. Así, se expresó la Corte Constitucional en la sentencia C-381-2000:

“Conforme a lo anterior, esta Corporación coincide con el actor y con varios intervinientes en que el fuero sindical, en la medida que representa una figura constitucional para amparar el derecho de asociación, es un mecanismo establecido primariamente en favor del sindicato, y solo secundariamente para proteger la estabilidad laboral de los representantes de los trabajadores. O, por decirlo de otra manera, la ley refuerza la protección a la estabilidad laboral de los representantes sindicales como un medio para amparar la libertad de acción de los sindicatos. Por ello esta Corte ha señalado que este “fuero constituye una garantía a los derechos de asociación y libertad sindical, antes que la protección de los derechos laborales del trabajador sindicalizado”.

Por lo anterior, con la finalidad exclusiva de que este califique la existencia de justa causa para el despido, del desmejoramiento o traslado alegado, previamente se debe levantar el fuero sindical mediante la solicitud que al efecto debe elevar el empleador ante el juez del trabajo; de manera que, en el presente caso, resulta necesario verificar dos aspectos importantes: **i)** la existencia de la garantía foral a favor de un trabajador demandado; y **ii)** la existencia de una justa causa para darle por terminado el contrato de trabajo, de las contempladas en el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo, consistentes en: **a)** la liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento, y la suspensión total o parcial de actividades por parte del empleador durante más de 120 días; y **b)** las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 del mismo estatuto.

La calidad de amparada por fuero sindical de la demandada, no es un asunto controvertido por las partes, sin embargo, este privilegio de encuentra acreditado con la comunicación emitida por el sindicato UPROFIN, al presidente de Bancolombia, el 26 de febrero de 2020, y recibida por el banco el día siguiente, en la que le informó que nombró a la aquí demandada en el cargo de Secretaria, como integrante de la junta directiva nacional (CD f.º 2).

Ahora, para verificar el segundo supuesto normativo, se tiene que la sociedad demandante invocó en su demanda como justa causa para obtener la autorización del juez laboral de dar por terminado el contrato de trabajo a la Asesora Integral II, Julis Priscila Hurtado Méndez, el que haya omitido prácticas bancarias obligatorias al efectuar operaciones transaccionales el 9 de diciembre de 2019, con su código personal de acceso, relacionadas con el movimiento de más de \$50.000.000 en una Fiducuenta de un cliente que fue suplantado por una persona ajena al banco, de acuerdo con un informe emitido el 27 de enero de 2020, por la Gerencia de Investigaciones Especiales.

Verificado el material probatorio allegado, se establece que tales hechos, fueron los aducidos con detalle, en la carta de despido del 5 de marzo de 2020; para tal efecto, con anterioridad, el 25 de febrero de 2020, el Gerente de la Sucursal Mercantil expidió una ‘citación a reunión debido proceso’, recibida por la demandada el mismo día, con el fin de que el día 27 de los mismo mes y año rindiera sus explicaciones sobre unos hechos que advirtió el banco, de acuerdo con el informe del 27 de enero de 2020; en dicha citación, además de explicarle con detalle los supuestos fácticos por los cuales era requerida, se le indicó que si era su deseo, podría estar asesorada por 2 representantes de los sindicatos titulares de la convención colectiva de trabajo vigente, y que durante el desarrollo de esa reunión, le serían presentadas las pruebas contenidas en el informe de investigación mencionado. Sin embargo, ante la incapacidad médica otorgada a la demandante entre el 27 y el 28 de febrero de 2020, la reunión fue reprogramada para el 3 de marzo siguiente, de acuerdo con la comunicación entregada a la demandante el 2 de marzo de 2020.

Se aportó un informe confidencial interno de la Dirección de Gestión e Investigación del Fraude de Bancolombia, fechado del 27

de enero de 2020, en el que se detalla la investigación que se realizó con ocasión de 16 situaciones relacionadas con llamadas telefónicas efectuadas entre octubre y diciembre de 2019, por clientes **exclusivos** de la Fiduciaria Bancolombia, que denunciaron el desconocimiento de retiros y/o cancelaciones de sus productos fiduciarios, la suplantación física de ellos con el fin de efectuar transacciones a su nombre como la apertura de cuentas de ahorros en forma tradicional o digital por sucursal física ubicada en Bogotá, disponer fraudulentamente de los recursos de sus fondos de inversión, mediante transferencias de canales digitales a dichas cuentas de ahorros, retiros y compras con tarjetas débito en distintos establecimientos, las cuales ocurrieron entre septiembre y diciembre de 2019, dentro de los cuales se encuentra el reclamo efectuado el 18 de diciembre de 2019, por parte del cliente Ricardo León Peláez Vallejo, con el registro de situaciones como las advertidas en su Fiducuenta n.º 0211-2001147, acaecidas desde el día 9 de los mismos mes y año, a las 2:09 p. m., en la sucursal ‘141 Mercantil’ bajo el turno M118 atendido por la demandada con su usuario Golf ASEOF141158, con la correspondiente denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación, interpuesta el 19 de diciembre siguiente.

En dicho informe, se indicó que la solicitud de apertura de cuenta de ahorros, es una transacción no monetaria, por lo que el procedimiento bancario exige, sin lugar a dudas, que el asesor de la sucursal, aplique uno o varios métodos de autenticación, empero frente al caso del cliente Peláez Vallejo, la asesora aquí demandada no efectuó proceso alguno de autenticación para abrir la cuenta de ahorros n.º 141-049536-47 en forma tradicional (con el diligenciamiento de entre otros documentos, el convenio de vinculación de persona natural, y el reglamento de cuenta de ahorros), como la biometría más el denominado ‘who is who’ o más el

‘visado de firmas’, aunado a que actualizó datos del cliente en el sistema bancario, entregó la tarjeta débito n.º 6016607355191645 para el manejo de los recursos a la persona suplantadora del mencionado cliente, le asignó una clave principal, la inscribió en el servicio de clave dinámica, lo que trajo como consecuencia, que el suplantador accedió a los canales digitales para transferir recursos en distintos días desde los fondos a esa nueva cuenta de ahorros o cancelar los fondos de inversión; también, se verificó la apertura el 11 de diciembre de 2019, de un ‘bolsillo’ por \$20.000 a nombre de Peláez Vallejo, atado a la mencionada cuenta de ahorro.

Por tal razón, en dicho informe se recomendó reportar a la demandada y a los demás empleados que omitieron utilizar el doble mecanismo de autenticación al tener los clientes un saldo igual o superior a \$50.000.000 en sus productos, a la Gerencia de Relacionamiento Humano para que se inicie el correspondiente proceso administrativo, ya que por una parte, el mecanismo de autenticación de los clientes en las sucursales se transformó desde el 1.º de febrero de 2019, siendo de conocimiento de los trabajadores a través de un ‘flash informativo’ emitido por la Vicepresidencia de personas y pymes, y por otra parte, al ser casos favorables, el banco reconoció a los clientes afectados, el valor reclamado de los fraudes más los rendimientos dejados de causar con retenciones aplicadas, e incurrió en pérdidas patrimoniales, en el caso de la demandada, entre \$62.000.000 y \$76.000.000 de propiedad del cliente Ricardo León Vélez Vallejo; también se dejó en claro, que de los 16 casos de fraude presentados, este cliente estaba dentro de los 13 clientes que eran mayores de 60 años de edad, lo cual, aparentemente era otro patrón seguido por los suplantadores para cometer los fraudes.

En la diligencia de descargos del 3 de marzo de 2020, a la que la demandada asistió con un abogado como apoderado de la

organización sindical SINTRENFI, se volvieron a relacionar los hechos por los cuales fue llamada, relacionados con el cliente Ricardo Peláez, y para las preguntas n.º 2, 3, le fueron mostradas las imágenes del 9 de diciembre de 2019, en el momento de la apertura de la reseñada cuenta de ahorros, así como la imagen del aplicativo de turno Q-flow asignado a la demandada, también la imagen del reporte de biometría sin registros de la cédula del mencionado cliente, de las consultas efectuadas bajo esa identificación, un archivo en Excel con el resultado de los cotejos biométricos realizados por la demandada ese día, la imagen del 'flash informativo' relacionado con la transformación en la autenticación de clientes en sucursales aplicable desde el 4 de febrero de 2019, la imagen en donde no se encuentra registro de consultas a través del sistema 'who is who' efectuadas el 9 de diciembre de 2019, respecto de la cédula del cliente.

Frente a estas pruebas y preguntas, la trabajadora señaló en dicha diligencia que presentaba sus descargos por escrito, para lo cual entregó una carta de 2 hojas, en la que no hace referencia alguna a los hechos endilgados, sino que se limitó a señalar que considera que tal reunión, vulnera sus derechos de defensa y al debido proceso, así como el proceso disciplinario y el reglamento interno de trabajo del banco, dado que debieron presentarle tales pruebas con una debida antelación y no el mismo día de la reunión, con el fin de tener el tiempo necesario para acordarse de lo sucedido, controvertir las pruebas y allegar soportes que considere necesarios, durante 15 días calendario establecidos para procesos disciplinarios convencionales y de reglamento interno de trabajo, y también mostró su desacuerdo en que no le hubieran enviado copia de la citación a los sindicatos UPROFIN o SINTRAENFI, con el fin de que la asistieran o asesoraran.

Empero, en relación con la vulneración derecho al debido proceso alegada por las apelantes, es necesario indicar en este punto que, esta Sala es del criterio según el cual, el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y tampoco tiene la naturaleza que ostenta esta, como equivocadamente parecieran entenderlo las apelantes; en consecuencia, tal y como lo tiene precisado de antaño la jurisprudencia ordinaria laboral, legalmente no está sujeto a un trámite previo o al que se utiliza para la aplicación de dichas sanciones, a menos de que así se hubiera pactado en el contrato de trabajo, el reglamento interno de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral. (CSJ SL, 15 feb. 2011 rad. 39394, SL560-2013, SL17404-2014, SL1189-2015, SL3655 y STL17172 de 2016, STL7198, SL8307 y SL10255 de 2017).

Sin embargo, esta situación no es la acontecida en el proceso, por cuanto en primer lugar, el régimen sancionatorio establecido en el capítulo V del Código de Ética del banco, establece que quienes incurran en conductas que vulneren los principios éticos y las normas consagradas en dicho código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley y en el reglamento interno de trabajo del banco, empero en el último, que fue aprobado mediante Resolución n.º. 277 del 23 de diciembre de 1998, no se observa tal aspecto, pues específicamente en el artículo 59, en donde se imponen las obligaciones del banco y en el artículo 64, no se colige que el despido haya sido considerado como una sanción, mientras que en el artículo 26 de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre el banco, la UNEB y SINTRABANCOL, vigente entre los años 2017 y 2020, que según el dicho de la entidad financiera demandante, le es aplicable a la trabajadora aquí encartada, lo cual no fue discutido en juicio, se impuso la obligación al banco de escuchar a cualquier trabajador beneficiario de dicha normativa, antes de aplicar la decisión en donde se encuentre inmersa la comisión de una presunta causa de despido,

con la respectiva asesoría, si el trabajador lo considera, de 2 representantes del sindicato al que esté afiliado, en aplicación del principio constitucional del debido proceso y la presunción de inocencia (CD f.º 2).

Y de la sentencia allegada como prueba, con radicado SL3491-2019, mediante la cual la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia anuló parcialmente el laudo proferido el 31 de enero de 2019, por el Tribunal de Arbitramento obligatorio convocado para dirimir el diferendo colectivo suscitado entre SINTRAENFI y BANCOLOMBIA S.A., se extrae que dicho Tribunal advirtió que al momento de decidir la controversia, en la empresa existía otra convención colectiva de trabajo suscrita conjuntamente con los sindicatos UNEB y SINTRABANCOL, aplicable por extensión a los afiliados a SINTRAENFI; y si bien se dispuso entre otras cosas, que se debería dar aplicación al proceso disciplinario consagrado en el artículo 26 de la convención colectiva de trabajo 2014-2017, suscrita con la UNEB y SINTRABANCOL -disposición que la Corte no anuló-, y que cuando dicho proceso se deba aplicar a un trabajador afiliado a SINTRAENFI, se debería remitir copia a dicha organización, la verdad es que, en dicho texto no se especifica con claridad, en qué casos se debe surtir dicho proceso, ni que el mismo se deba tramitar de manera ineludible, siempre que se pretenda apartar a través de un despido a algún trabajador de determinado cargo bajo la presencia de una presunta justa causa, como sí lo establece claramente el artículo 26 titulado 'debido proceso', pero de la convención colectiva vigente entre 2017-2020, que fue la que, en consideración de la Sala, la demandada aplicó correctamente. Tampoco, se verifica que en la convención colectiva anterior (2014-2017), las partes hayan considerado el despido como una sanción.

Por lo que, en el presente caso, la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa no obligaba al empleador a observar un trámite previo o proceso disciplinario, pues basta con que concurra una causal legal de terminación para que el empleador, quede habilitado para poner fin al vínculo contractual, previa diligencia de descargos, como aquí sucedió al haberle otorgado a la demandada la oportunidad de ejercer su derecho de contradicción y defensa, lo que es una garantía que redundaba en beneficio de la trabajadora, quien tuvo la posibilidad de justificar la levedad de sus actos o probar que no incurrió en las faltas atribuidas, y no lo hizo, con la advertencia de que se le dio la oportunidad de realizar aclaraciones, sin que se evidencie que haya hecho uso de tal derecho en la carta de 2 hojas que presentó a título de descargos.

Así las cosas, al continuarse con la verificación de las conductas endilgadas para conseguir la autorización del levantamiento del fuero sindical que ampara a la demandada, se tiene que ella afirmó en su interrogatorio, que en su módulo se presentó un adulto mayor, un hombre de la tercera edad con la hija, en la fila asignada para turnos prioritarios, y le dijo que como tenía una Fiducuenta, quería abrir una cuenta de ahorros por lo que le pidió la cédula, válido que si tuviera Fiducuenta, le pasó formato de vinculación y actualización de datos que diligenciaron el cliente y la hija, ingresó a la aplicación S.A.B. para realizar actualización de la información e ingresó a otra aplicación para abrir la cuenta, realizó la activación de la cuenta, diligenciaron el formato de activación de clave dinámica, realizó posteriormente la biometría, no tuvo que hacer segundo intento, entregó el plástico de la tarjeta débito asociada a la cuenta y activó la clave dinámica.

Precisó la absolvente, que para abrir cuentas siempre se debe realizar la biometría y otros procesos adicionales como el 'who is who'

o el 'visado de firmas' para tener la certeza de que sí es el cliente que se atiende siempre, pero lo único que realizó ese día fue la biometría cuando activó la clave dinámica, y le sorprendió que no tuviera dificultad porque el lector le pasó la huella, por ende, no tuvo que volver a hacer una segunda validación porque abrió la cuenta con cero pesos, sin observar el saldo que tenía en la fiducuenta. No obstante, manifestó que no sabe por qué no apareció la huella de ese cliente en el sistema, como sí aparecen registros de biometría de otros clientes que ella hizo ese mismo día; que no reportó al banco falla o error alguno en ese aplicativo para el mes de diciembre, porque para cada cliente que se atiende, se debe validar ese aspecto con el proceso de biometría.

Pero llama la atención de la Sala, que la misma trabajadora en su interrogatorio de parte, se contradijo más adelante, por cuanto manifestó que el jefe inicialmente la llamó para indagarle sobre lo ocurrido y ella le dijo que no había realizado biometría, porque en ese momento no se acordaba de lo realizado con el caso en específico, y como había escuchado a sus compañeros que indicaban que el proceso de biometría no quedaba, y que la aplicación tiene unas falencias, por ese motivo, posteriormente le indicó al jefe que sí había ejecutado ese procedimiento para que él diera alcance a un correo electrónico que había enviado; y que además, desde el llamado de atención realizado por su jefe en diciembre, empezó a guardar diariamente los registros de biometría de cada cliente en un archivo de word.

De manera que, con las manifestaciones realizadas por la demandada en la mencionada diligencia, quien además aceptó haber prestado sus servicios desde hace más de 18 años al banco demandante, se puede concluir que la trabajadora sí tenía conocimiento de que debía hacer la verificación del cliente, pero que

no lo hizo, ni siquiera a través del sistema biométrico, en la medida en que pese a que ahora pretende acomodar sus afirmaciones, la demandada desde el inicio le indicó a su jefe que ese procedimiento no lo había realizado al abrir la cuenta de ahorros del cliente suplantado en cuestión, lo que se corrobora con las imágenes aportadas por el banco, de las cuales se verifica que para ese mes no se efectuó ninguna consulta biométrica con la identificación del cliente Ricardo Peláez, como sí ocurrió con otros clientes atendidos por ella a lo largo del día 9 de diciembre de 2019.

Ahora, la testigo Liliana Andrea Pulido, Gerente de Sucursal Mercantil de Bancolombia, dio cuenta de los hechos endilgados a la demandada, y afirmó que al realizar la investigación correspondiente se evidenció que no se realizó ningún procedimiento establecido para la apertura de una cuenta como la identificación del cliente a través del proceso de biometría, y que si el cliente tiene algún producto vinculado con el banco con un saldo de más de \$50.000.000 se debe realizar obligatoriamente el 'who is who' para visado de firmas, lo que tampoco fue ejecutado por la demandada, quien no reportó falencias en el sistema biométrico ese día ni ningún otro empleado, por lo que estaba funcionando correctamente, indicó que el proceso de doble validación estaba vigente desde el año 2017.

El testigo Henry Velandia Morales, Subgerente de la misma sucursal, reafirmó esas manifestaciones e indicó que luego de que el 16 de diciembre de 2019, recibió un correo del área de seguridad por reclamación de un faltante de dinero en la cuenta, empezó a verificar el sistema y se dio cuenta que la operación la realizó la demandada, quien al ser indagada al respecto, le indicó que dado que el cliente estaba vinculado no realizó el proceso de verificación, por lo que él procedió a remitir un correo al área de seguridad; sin embargo, 45 minutos después, la demandada volvió a su oficina a indicarle que ya

se había acordado que sí había realizado la toma de huellas por lo que él aclaró el correo que había enviado inicialmente, y como el funcionario de seguridad le respondió solicitando la biometría, la buscó pero no encontró registro alguno en el sistema de ese cliente, así que envió nuevamente un correo indicando que no había evidencia al respecto; coincidió con la otra testigo, en que ese día no hubo fallas en la biometría, y revisó que la demandada hizo acerca de 6 registros biométricos en ese mismo día, sin encontrar la del cliente suplantado. Agregó, que todos los trabajadores tienen acceso a la intranet en donde está la información ventilada por el banco y, que incluso él mismo acostumbra siempre reenviar los correos a sus funcionarios.

Estos sucesos, también fueron corroborados por la declarante Luisa Fernanda Jaramillo Cardona, Analista II de la Sección de Investigación del Fraude, quien agregó a lo anterior, que siempre quedan registradas las consultas exitosas o no exitosas realizadas en el sistema biométrico, así como cuando no se registran por problemas de la huella como dermatitis; que el registro de trazabilidad de esa biometría se implementó en el banco desde el año 2017, y la comunicación de la doble validación empezó a regir desde el 4 de Febrero del 2019, la cual se envió en línea el día primero de dicho mes, y se reforzó el 6 de diciembre del 2019, lo cual de igual forma fue confirmado por la testigo Claudia del Pilar Montilla Castañeda, Analista de Gestión Humana, quien adicionó que cuando se realizan cambios de procesos a través de comunicaciones corporativas, se realizan informes y se comunican mediante los diferentes canales con el fin de garantizar que todos los trabajadores tengan la información, ya que siempre se envían correos y se entregan procesos a los jefes de las sucursales, quiénes también se encargan de garantizar y dar a conocer dichos procesos a cada empleado, el cual es responsable de garantizar el conocimiento de los mismos. Todas esas declaraciones,

apoyan lo manifestado por el representante legal del banco demandante en su interrogatorio de parte.

Ahora bien, aunque los testigos Carlos Alonso Medina Ramírez, Iván Darío Oviedo González, y Elizabeth Palacios Sepúlveda, indicaron que tienen conocimiento de fallas en el sistema biométrico, y que por lo tanto deben pedir ayuda, o reconectar el equipo, lo cierto es que por una parte, la demandada admitió desde el inicio que no realizó ese procedimiento con el cliente, a sabiendas de que el mismo siempre se debe hacer sin excepción para los clientes, versión que con el paso del tiempo evidentemente ha venido modificándose a su conveniencia; y por otra parte, la demandada no acreditó que hubiera reportado a sus superiores fallas respecto de su equipo de trabajo o del sistema biométrico de su estación.

En todo caso, como lo afirmaron los demás declarantes, todo procedimiento exitoso o no, queda registrado -lo que aquí no ocurrió- y estos últimos 3 testigos coincidieron en que como trabajadores sí han recibido información por correo electrónico acerca de los cambios paulatinos en el sistema de seguridad, que incluso los gerentes o subgerentes de su sucursal les indican el plan piloto, pero que muchas veces a pesar de leerlos tienen muchos otros temas que revisar, lo cual no es una excusa valedera para la Sala, en la medida en que el estar actualizada en ello, es una obligación contractual impuesta a la demandada; de modo que siempre debe estar pendiente de lo que llega a su correo electrónico por parte del banco y a lo que circula por la intranet, así que no se entiende por qué motivo insiste la demandada en el desconocimiento de las normas bancarias para el cabal desempeño de sus funciones.

Es más, se aportó un documento modelo, en donde se especifica cómo abrir cuentas de ahorro con entrega de tarjeta débito nueva

para clientes vinculados con anterioridad que tengas fondos de inversión vigentes, con saldo superior a \$16.000.000, teniendo siempre que verificar el documento de identidad y realizar una autenticación fuerte con biometría.

Adicional a ello, una de las obligaciones impuestas en la cláusula tercera del contrato de trabajo que suscribió el 1.º de abril de 2002 la demandante, en su calidad de trabajadora de confianza y manejo, es la de mantenerse permanentemente actualizada sobre toda información que guarde relación con su cargo, prestando especial atención a aquella suministrada por el Banco a través de diferentes medios, tales como: carteleras, sistemas electrónicos, audiovisuales, boletines, manuales y demás medios de comunicación, así como participar activamente de todos los programas de capacitación, entrenamiento y adiestramiento, presenciales o autodidácticos a los que se le invite y servir siempre como multiplicador de sus conocimientos frente a los demás empleados del banco y a los clientes, conocer y someterse a todas las políticas y medidas de seguridad y control que establezca el banco para la buena y segura marcha del negocio bancario, responder por cualquier perjuicio que el banco pueda recibir como consecuencia de su proceder negligente o imprudente, o por incumplimiento de sus deberes y obligaciones, manejar la información con diligencia y cuidado.

También en dicho contrato, se pactó como una de las causas que son consideradas justas para dar por terminado el contrato, el permitir a terceros no autorizados, por acción u omisión, el acceso de claves, llaves, datos o autorizaciones que la trabajadora tenga bajo su custodia o control o que por cualquier razón hayan llegado a su conocimiento o manejo, así como desatender los procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por el Banco para el

manejo y/o seguridad de información, dineros, operaciones, títulos valores, cajas fuertes, llaves, claves, software, etc., suministrados a través de manuales, memorandos, circulares, medios electrónicos o cualquier medio análogo. Y que el contrato queda sujeto a las disposiciones del reglamento interno del trabajo del banco, y de la convención colectiva de trabajo.

Así que, causa extrañeza a la Sala, el que una trabajadora de confianza y manejo con tantos años de experiencia laboral bancaria como la que tiene la aquí demandada, haya actuado con tal ingenuidad y ligereza frente a un cliente, y además, haya omitido ejecutar cualquier mecanismo de autenticación adicional, simplemente por el hecho de que una persona con la identificación de otro cliente y su presunta hija, le informaron o le actualizaron una dirección de domicilio, y diligenciaron un formato para abrir la cuenta de ahorros en forma tradicional, como lo afirmó en su interrogatorio de parte. De manera que, al margen de que la demandada hubiera tenido o no conocimiento del procedimiento de doble autenticación a través del sistema 'who is who' o 'visado de firmas', que dicho sea de paso, fue admitido en el interrogatorio de parte que absolvió, lo cierto es, que quedó plenamente comprobado que para el 9 de diciembre de 2019, no realizó siquiera el primer proceso de filtro mediante el sistema biométrico para identificar o validar a quien se hizo pasar por Ricardo León Peláez Vallejo, procedimiento que de ninguna manera es opcional, mucho menos, que lo pase por alto en una época del año en la que por experiencia se sabe, que los delincuentes están más al acecho de las transacciones bancarias.

Con todo el material probatorio allegado y aquí analizado a la luz de lo dispuesto en el artículo 61 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, se concluye que la trabajadora no actuó con la debida diligencia, prudencia y responsabilidad que amerita el

ejecutar las labores para las cuales fue contratada, yendo en contra de lo dispuesto en el literal c) del capítulo II, el inciso 1.º del literal a) y el inciso 2.º de literal b) del capítulo III del Código de Ética, lo que recayó además en una de las faltas consideradas como graves en los literales c), d), f) del artículo 67 del Reglamento Interno de Trabajo, e incumplió las obligaciones que como trabajadora le fueron impuestas en los numerales 14 del artículo 64, 5.º del artículo 60 y literal i) del artículo 55 del mencionado reglamento, y 6.º del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, siendo ello considerado dentro del contrato de trabajo como una justa causa para dar por terminado unilateralmente el vínculo laboral, al omitir usar las prácticas establecidas por el banco para la seguridad de los clientes y de la institución financiera.

Finalmente, el hecho de que se haya tenido conocimiento de conductas similares con otros trabajadores o de fraudes acaecidos dos meses antes del suceso que se le endilga a la demandada, no guarda relevancia alguna, en la medida en que en el presente juicio no se verifican las conductas de otros empleados, sino el cabal cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias por parte de la demandada como trabajadora de confianza y manejo de Bancolombia. Adicional a ello, no se puede pasar por alto, que ese tipo de conductas deben ser analizadas por el equipo de personal encargado de ejecutar las investigaciones bancarias respectivas, hasta llegar a desentrañar lo que verdaderamente ocurrió, ante el reclamo por fraude o suplantación efectuado por uno de los clientes acompañado de una denuncia penal, lo cual conlleva un tiempo que en este caso, ha sido prudencial para haber tenido conocimiento de los hechos, y así, a la postre citar a la trabajadora a diligencia de descargos.

Por lo demás, se debe indicar que para que se califique como grave una falta, no es necesario que se ocasione un daño o un perjuicio al empleador (CSJ SL12438-2015), aquí basta con haber comprobado la grave omisión en la que incurrió la demandada, como ya se estudió, para dar paso a la justeza del despido, dado que para la Sala esta causal tiene la identidad, mérito o fuerza para tal efecto, y así resulta suficiente para tener por legítimo el proceder del empleador, quedando plenamente acreditadas las aseveraciones hechas en la demanda, de modo que sí se cumple el segundo supuesto normativo contemplado en el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo, para tener estas situaciones como justas causas para proceder al despido de Julis Hurtado Méndez como trabajadora aforada, sin que se adviertan vulnerados sus derechos al debido proceso, defensa y contradicción.

Así las cosas, en los anteriores términos quedan estudiados los recursos de apelación, para confirmar la decisión de primera instancia; sin costas en la instancia ante su no causación.

En mérito de lo expuesto, la Sala Quinta de Decisión Laboral del **TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia apelada, proferida el 20 de octubre de 2020, por el Juzgado Veintitrés Laboral del circuito de Bogotá D.C., de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: Sin costas en esta instancia, ante su no causación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Los Magistrados,



DAVID A. J. CORREA STEER

(Aprobación virtual)

ÁNGELA LUCÍA MURILLO VARÓN

(Aprobación virtual)

HERNÁN MAURICIO OLIVEROS MOTTA