

CONSTANCIA SECRETARIAL: Vencidos los términos de traslado dispuestos en la lista fijada el 15 de mayo de 2022, la parte demandada remitió en término los alegatos de conclusión, como se aprecia en el archivo 05 de la carpeta de segunda instancia.

DIEGO ANDRÉS MORALES GÓMEZ

Secretario

Sin necesidad de firma Artículo 2, inciso 2 Ley 2213 de 2022 y artículo 28 del Acuerdo PCSJA20-11567 C.S.J.

Radicación No.: 66001-31-05-003-2021-00112-01
Proceso: Ordinario laboral
Demandante: Eva María Muñoz Arabia
Demandado: Scotiabank Colpatria S.A
Juzgado de origen: Tercero Laboral del Circuito de Pereira
Magistrada ponente: Dra. Ana Lucía Caicedo Calderón

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PEREIRA
SALA PRIMERA DE DECISION LABORAL

Magistrada Ponente: **Ana Lucía Caicedo Calderón**

Pereira, Risaralda, catorce (14) de julio de dos mil veintitrés (2023)

Acta No. 111 del 13 de julio de 2023

Teniendo en cuenta que el artículo 15 del Decreto No. 806 del 4 de junio de 2020, adoptado como legislación permanente por medio de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, estableció que en la especialidad laboral se proferirán por escrito las providencias de segunda instancia en las que se surta el grado jurisdiccional de consulta o se resuelva el recurso de apelación de autos o sentencias, la Sala de Decisión Laboral No. 1 del Tribunal Superior de Pereira, integrada por las Magistradas ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN como Ponente, OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA y el Magistrado GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO, procede a proferir la siguiente sentencia escrita dentro del proceso ordinario laboral instaurado por **Eva María Muñoz Arabia** en contra de **Scotiabank Colpatria S.A**

PUNTO A TRATAR

Por medio de esta providencia procede la Sala a resolver el recurso de apelación interpuesto por la demandante en contra de la sentencia proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira el 30 de marzo de 2022. Es del caso advertir que el presente proceso fue remitido por parte del juzgado de primera instancia a la oficina

judicial para ser sometida a reparto entre los Magistrados de esta Sala Especializada tan solo hasta el 12 de agosto de 2022 (aproximadamente 5 meses después). Así, para resolver se tiene en cuenta lo siguiente:

1. LA DEMANDA Y LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

Pretende la señora Eva María Muñoz Arabia que, previa declaración de la existencia de la relación laboral entre el 13 de diciembre de 2010 y el 09 de diciembre de 2018, se declare que el contrato terminó de manera unilateral y sin justa causa por decisión de la empleadora, como parte de despidos colectivos realizados sin autorización del Ministerio de Trabajo.

En consecuencia, persigue que se condene al Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A. a reintegrarla al cargo que venía desempeñando al momento de la terminación del contrato, con el consecuente pago de los salarios, prestaciones sociales, aportes a la seguridad social y demás emolumentos laborales dejados de percibir, debidamente indexados.

Finalmente, en subsidio de lo anterior, solicita el pago de la indemnización por despido injusto y el reconocimiento de perjuicios morales ocasionados por el despido, ambos actualizados por medio de la indexación.

Como sustento de lo peticionado, relata, en síntesis, que suscribió contrato a término indefinido con el Banco Colpatria S.A., iniciando el 13 de diciembre de 2010 en el cargo "Promotor Banca Seguros BCO Per Lago Uribe" para, a partir del 02 de enero de 2017, desempeñarse como asesora comercial en jornada flexible, ultimo cargo en el que devengó un salario mensual por valor de \$1.160.900 más comisiones por ventas y cumplimiento de metas, ascendiendo el promedio salarial del último año a \$3.755.335.

Informa que a pesar de que existía un procedimiento establecido para la venta de seguros, el banco sólo brindó orientación acerca del diligenciamiento de los formularios a través del correo institucional, pero nunca socializó la "Política de Visación" MP-GRO-AYC-70 (verificación de cédulas, firma, autenticación del diente) y la "matriz" PR-GRO-CYV-04 (Identificación y visación).

Agrega que tenía un promedio de ventas mensuales de veintidós (22) pólizas de

familia y que, en virtud de las exigencias del empleador en cuanto al cumplimiento de metas extras, como los demás trabajadores, debía colaborar a los usuarios con el diligenciamiento de los formularios para evitar equivocaciones en dicho trámite, toda vez que las inconsistencias en el diligenciamiento de los formularios eran contabilizadas como un error, que era castigado disminuyendo el porcentaje de la remuneración variable de los trabajadores, no obstante, durante la vigencia de la relación laboral, no existió un procedimiento para el control y verificación de la información consignada en los formularios de venta de pólizas.

Afirma que el empleador tuvo conocimiento de los formularios de los clientes Camila Vergara López, Álvaro Acevedo Zuluaga y Blanca Ledys Orozco Vélez, por lo que si no se corrigieron los errores a tiempo fue por la omisión del funcionario encargado de hacer el filtro y solicitar la corrección, siendo únicamente hasta el 3 de diciembre de 2018, que la citó a diligencia de descargos, respecto a las presuntas irregularidades en la venta y grabación de las pólizas plan familia de los mencionados clientes, dándose traslado de las pólizas, de las cédulas de ciudadanía de los clientes y del pantallazo de AS-400 del registro de las pólizas, empero, en la citación se omitió precisar los motivos por los cuales fue llamada y los cargos imputados, las faltas disciplinarias y la calificación provisional de las conductas.

Indica que el 06 de diciembre de 2018 se llevó a cabo la diligencia de descargos, donde se indagó acerca de las irregularidades en la venta y grabación de las pólizas de plan familia, realizadas los días 29 de mayo, 1 y 25 de junio del año 2018; y que el 09 de diciembre de 2018, el banco le notificó su decisión de dar por terminado de manera unilateral el contrato de trabajo por justa causa a partir del momento de la notificación del oficio, como consecuencia de una violación grave a sus obligaciones laborales y reglamentarias, conforme lo establecido en el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo del Trabajo en concordancia con el artículo 58 numeral 1 del mismo estatuto.

Asegura que su desvinculación laboral le causó perjuicios tanto de orden moral como material, puesto que su trayectoria profesional y personal en el banco se vio frustrada después de 8 años de vinculación, todo lo cual afectó sus relaciones interpersonales y de pareja, ya que no logró reubicarse en consideración a la causa de terminación del contrato.

Finalmente, refiere que, en respuesta a derechos de petición, la demandada afirmó que a nivel nacional realizó 210 procesos disciplinarios en los últimos 6 meses del

año 2018, de los cuales, 55 fueron realizados más de 30 días después de los hechos que dieron su origen, siendo 12 de estos en la ciudad de Pereira, por circunstancias fácticas y jurídicas similares a las suyas, para un total de 20 despidos entre septiembre de 2018 y febrero de 2019, para los cuales no contaba con autorización del Ministerio del Trabajo al ser despidos colectivos.

Scotiabank Colpatria S.A. se opuso a la totalidad de lo pretendido por la demandante, precisando que inicialmente suscribió con aquella un contra de trabajo inferior a un año, el cual posteriormente y de mutuo acuerdo pasó a ser indefinido y cuya duración fue del 13 de diciembre de 2010 al 9 de diciembre de 2019, periodo durante el cual la actora desempeño diferentes cargos, hasta que a partir del 01 de enero de 2017 inició como asesora comercial. Argumentó que la finalización del contrato se dio por justa causa atribuible a la demandante, debido al grave incumplimiento de sus obligaciones laborales, legas y reglamentarias, conforme al reporte presentado en julio del 2018 por parte del Gerente Nacional de Banca Seguros sobre inconsistencias halladas en la venta de pólizas plan familia, particularmente por la modificación por parte de la asesora de la fecha de nacimiento de los clientes para evadir el rango de edad permitido y poder vender el seguro, adicional a lo cual ella misma diligenció los formularios de toma de póliza No. 8234940, No. 8224634 y No. 8234939 en nombre de los clientes Vergara López, Acevedo Zuluaga y Orozco Vélez, respectivamente, cuando dicha situación no se encuentra permitida por el banco. En ese orden, en su defensa invocó como excepciones de mérito, las que denominó *Inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido*, *"prescripción"*, *"Buena fe"* y *"Compensación"*.

2. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

La Jueza de primera instancia declaró que el contrato de trabajo que unía a la señora Eva María Muñoz Arabia con la entidad Banco Colpatria RED Multibanca Colpatria S.A. se rompió en virtud de la ocurrencia de una justa causa debidamente contemplada en el artículo 62 numeral 6, en concordancia con el artículo 58 numeral 1 del C.S.T. En consecuencia, negó las pretensiones encaminadas a la definición de un despido colectivo de manera principal y un despido injustificado de manera subsidiaria como se planteó por la demandante, por lo que, igualmente negó el reintegro y la indemnización por el despido injustificado con el resarcimiento correlativo de los perjuicios morales acaecidos. Por último, una vez declarada probada la excepción de inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido, condenó a costas procesales a la parte demandante en favor de

la demandada.

Para llegar a tal determinación, el *A-quo* consideró, con ocasión a la pretensión principal, que Colpatría supera los mil trabajadores, por lo que las 55 rupturas contractuales suscitadas entre los años 2017 al 2019 no resultan significativas como para declarar el despido colectivo, adicional a lo cual la terminación del contrato de la demandante no se ubica dentro de las causas de las terminaciones masivas, sino que se sustentó en una justa causa.

Descartada la pretensión principal, en cuanto a la causa de terminación del contrato, indicó la jueza que la demandante sí conocía sus obligaciones y prohibiciones al interior de la entidad bancaria, por lo que al diligenciar por sí misma el formulario de venta de un seguro de vida para 03 clientes mayores de 65 años, valiéndose de información errada, la actora asumió un comportamiento contrario a las directrices impartidas por la entidad empleadora durante la gestión de su actividad, mismas que eran socializadas constantemente a través de capacitaciones y en la intranet, con lo cual comprometió notoriamente la responsabilidad del banco, al tener que asumir los costos de una póliza que no sería aceptada por la aseguradora, todo lo cual fue aceptado por la demandante.

Así, reseñó que, como en el reglamento interno del trabajo y en el contrato de trabajo no aparece ninguna clase de calificación que adjudique la condición de ser grave de una falta que haya cometido la trabajadora, el juzgador debe calificar la conducta, encontrando que, en este caso, el actuar de la demandante debe ser catalogado como una violación grave de las obligaciones o prohibiciones que le incumben, por lo que la decisión de terminar el contrato era la que correspondía al comportamiento asumido, pues ella no respetó las ordenes impartidas por su empleador, comprometió la responsabilidad de la entidad y puso en peligro las aspiraciones de los clientes quienes en un momento determinado se encontrarían con respuestas negativas frente a reclamaciones.

Agregó que el procedimiento adelantado por la demandada para terminar la relación laboral se ajusta a lo que es un debido proceso, toda vez que le dio la posibilidad de intervención a su trabajadora y salvaguardó el derecho de defensa que le asistía, pues ella tuvo la oportunidad de explicar cómo, cuándo y por qué había actuado contrario a las políticas del banco, que le impedían otorgar la póliza a una persona de 65 años o

más.

Finalmente afirmó que como desde el 2013 se dio la fusión de Scotia y Colpatría y no en el 2018 o años inmediatamente anteriores, dicha fusión no fue la razón para romper el vínculo contractual, siendo el despido de los trabajadores justa causas de tipo legal.

3. RECURSO DE APELACIÓN

La parte demandante interpuso recurso de apelación argumentando que la conclusión que defiende el juzgado de primera instancia es producto de un raciocinio errado, de acuerdo a los siguientes puntos:

- a. El Despacho no valoró los indicios relativos a la motivación de terminación de los contratos de trabajo, esto es que con el hecho de que Scotiabank Colpatría asumió los clientes de banca personal de pequeñas y medianas empresas de Citibank del país, desde el 1 de julio de 2018, misma fecha que los testigos de la parte demandada refirieron como el inicio de la investigación, el banco tuvo que salir de algunos trabajadores y se inventó todo el proceso disciplinario con causas que había admitido durante varias épocas, como llenar los formularios por parte de los vendedores, en razón a lo cual, para poder abrir los procesos disciplinarios debía negar que existieran puntos que controlaran los documentos diligenciados por los asesores, porque si habían puntos de control había observado el problema con anterioridad a diciembre que fue cuando se iniciaron los procesos disciplinarios y, por ende, todos estos quedarían sin soporte, por estar por fuera de la razonabilidad o inmediatez, último supuesto que realmente se dio puesto que la fábrica de activos hacia control, además de un control por la aseguradora quien devolvía los documentos si no estaba de acuerdo con el contenido de estos.
- b. Dice el despacho que el debido proceso se respetó, pero los elementos que el mismo despacho cita al inicio de la justificación de su fallo no corresponden a los que con posterioridad dijo que había cumplido, adicional a lo cual el procedimiento disciplinario tuvo varios errores que dieron al traste con el debido proceso y no fue en términos justos como lo calificó el

despacho, pues si se lee el documento con el que se citó a descargos no se indica las normas que violó y se le dice de manera general que se cometieron unos errores en el diligenciamiento pero no qué errores ni de que se les acusaba, esto vulnera el derecho de defensa.

- c. El fraude del que se le estaba acusando a la demandante nunca se probó, en razón a que la prueba que se indica se les envió a los entes disciplinarios y que daba cuenta de la trazabilidad de quien había cambiado los datos en el sistema, nunca se le puso de presente a la demandante.
- d. El Despacho comete un error al afirmar que la terminación del contrato jamás puede ser considerada sanción disciplinaria, puesto que es contrario a lo que ha dicho la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional, puesto que lo que se ha indicado por la jurisprudencia es que la terminación de contrato no requiere proceso disciplinario ya que por su naturaleza no se considera una sanción disciplinaria, no obstante, una lectura comprensiva del artículo 413 de CST permite entender que el despido es una sanción disciplinaria, por lo que así lo categorizó el legislador en esa norma, no obstante, la terminación del contrato puede hacerse sin el proceso disciplinario cuando dicha sanción no está prevista en su reglamento interno o su decisión no obedece a un raciocinio disciplinar, así como en el reglamento interno de trabajo del banco, en articulo previos al 51 se establece la terminación del contrato como una sanción a comportamiento cuya graduación es producto de la voluntad del empleador y, el art 51 estipula "antes de aplicarse una sanción disciplinaria el banco deberá oír al trabajador implicado directamente", al no acatarse esta norma, la terminación del contrato se debió haber concedido el reintegro, porque el finiquito no produce efecto alguno.
- e. La grabación de las faltas no fue taxativamente considerada por el despacho, toda vez que se abroga la calificación a pesar de que estaba prohibido si taxativamente el empleador lo había hecho.
- f. El Despacho habló de una entidad para la fusión de la que no se hizo referencia por los testigos ni en los alegatos, desechando la compra de cartera de Citibank que fue precisamente lo alegado.

- g. Dice además el despacho que la zona centro está compuesta por varias ciudades y que de esas muchas ciudades solo salieron 11 personas, eso es falso ya que la prueba documental dice que 11 salieron de Pereira y otras muchas de los otros componentes de esa zona.
- h. La obligación de denuncia está cuando hay conocimiento de un delito independientemente que el conocimiento del delito salga a la superficie por una observación que no tenía como principio detectar ese tipo de elemento tipificado, razón por la cual al endilgarse como cosa más grave el cambio de las fechas de nacimiento de uno de sus clientes, independientemente del contexto, eso se denomina falsedad en documento privado y es un delito, por la cual no presentó ninguna denuncia, lo cual es un indicio de que no podía probar que la demandante cometió el delito.

4. ALEGATOS DE CONCLUSIÓN/ CONCEPTO DEL MINISTERIO PÚBLICO

Analizados los alegatos presentados por la parte demandada, mismos que obran en el expediente digital y a los cuales nos remitimos por economía procesal en virtud del artículo 280 del C.G.P., la Sala encuentra que los argumentos fácticos y jurídicos expresados concuerdan con los puntos objeto de discusión en esta instancia y se relacionan con los problemas jurídicos que se expresan a continuación. Por su parte, la demandante guardó silencio.

5. PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

De acuerdo con los argumentos expuestos en la sentencia de primera instancia y los fundamentos de la apelación, le corresponde a la Sala resolver los siguientes problemas jurídicos:

- Determinar si el finiquito laboral está sustentado en una justa causa.
- En caso negativo, deberá definirse como pretensión principal si la terminación del contrato hizo parte de un despido colectivo y, en consecuencia, si hay lugar a ordenar el reintegro de la demandante al cargo

que desempañaba al momento del despido, junto con el pago de salarios, prestaciones sociales y demás acreencias laborales causadas desde el finiquito, debidamente indexados.

- En subsidio del reintegro, deberá determinarse si la terminación del contrato da lugar al pago de la indemnización por despido injusto, incluyendo la indemnización de perjuicios morales, ambas de forma indexada.

6. CONSIDERACIONES

6.1. Despido Colectivo.

El artículo 67 de la ley 50 de 1990, establece que cuando algún empleador considere que necesita hacer despidos colectivos, por causas distintas a las previstas en los artículos 5o, ordinal 1o, literal d) de esta ley y 7o, del Decreto-ley 2351 de 1965 – entiéndase las justas causas establecidas en el art. 62 del CST-, deberá solicitar autorización previa al Ministerio de Trabajo explicando los motivos y acompañando las correspondientes justificaciones. Así, solamente podrá calificarse como despido colectivo cuando en un período de 6 meses se afecte a un número determinado de trabajadores con relación a la totalidad de los vinculados a la empresa, así:

- 30% entre 10 y 49 trabajadores vinculados
- 20% entre 50 y 99 trabajadores;
- 15% entre 100 y 199 trabajadores;
- 9% entre 200 y 499 trabajadores
- 7% 50 y 999
- 5% 1000 o más.

Ahora, establece el numeral 5to del artículo en mención que *“No producirá ningún efecto el despido colectivo de trabajadores (...), sin la previa autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social”*, disposición sobre la que ha decantado la Sala de Casación laboral de la Corte Suprema de Justicia en la providencia SL 5005 de 2019, citando a su vez la sentencia CSJ SL, 30 nov. 2000, rad. 14640 lo siguiente:

“De modo que al efectuarse un despido colectivo sin la autorización previa del Ministerio de Trabajo, se produce de hecho la desvinculación del trabajador de la empresa, y en tal caso, por virtud de la ley, deviene ineficaz el despido, por lo que al trabajador afectado con el despido colectivo efectuado por el empleador le está permitido —ante la imposibilidad física de prestar sus servicios y recibir el salario a que tiene derecho por encontrarse vigente el contrato de trabajo— solicitar al juez del trabajo que lo condene a cumplir el contrato y, como consecuencia de ello, a reintegrarlo o reinstalarlo a su empleo, reincorporándolo a la empresa, y a pagarle los salarios que ha dejado de recibir, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 140 del Código Sustantivo del Trabajo, norma a la cual remite expresamente el artículo 40 del Decreto 1469 de 1978, reglamentario del artículo 40 del Decreto Legislativo 2351 de 1965”.”

En cuanto la competencia de la jurisdicción ordinaria laboral para calificar un despido como colectivo, consideró la Corte Suprema de Justicia en la providencia SL16805 de 2016, reiterada en la SL 2723 de 2018, citadas a su vez en la más reciente SL 2369 de 2021, que:

“Nótese que el legislador le atribuyó competencia para catalogar un despido como colectivo al Ministerio de Trabajo, según lo previsto en el citado art. 67 de la Ley 50 de 1990. Sin embargo, como el despido colectivo, por el hecho de estar autorizado administrativamente, no deja de ser despido, en caso que corresponda ordenar el pago de alguna indemnización legal o convencional por la desvinculación de un número significativo de trabajadores, y se presente diferencias entre los trabajadores despedidos con el empleador, será la justicia ordinaria laboral a quien le corresponderá dirimir este conflicto jurídico y en últimas definir si se presentó o no despido masivo, ello de acuerdo con lo consagrado en los arts. 37 y 43 del Decreto 1469 de 1978 que regula también lo concerniente a despidos colectivos y que en el último de los preceptos señala «Las indemnizaciones a que tengan derecho los trabajadores por la violación de las disposiciones anteriores, en que incurran las empresas o empleadores, se harán efectivas por la jurisdicción del trabajo», al igual que por la competencia dada al Juez Laboral en el numeral 1° del art. 2° del C.P.T. y S.S., modificado por el art. 2° de la Ley 712 de 2001, que dispone conocer de «Los conflictos jurídicos que se originen directa o indirectamente en el contrato de trabajo»”.

6.2. Justa causa para terminar el contrato de trabajo

Como es bien sabido, la terminación del contrato laboral de manera unilateral y por justa causa se encuentra reglamentada en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual impone a la parte que le ponga fin a la relación laboral dos limitaciones, una de carácter sustancial y otra procedimental.

La primera, tiene que ver con las causas o razones para dar por terminado el contrato, las cuales se encuentran expresamente determinadas para cada una de las partes, existiendo para el caso del empleador 15 causales enumeradas en el literal a) y para el trabajador las 8 del literal b). Por el contrario, la segunda limitación se refiere a la forma de dar por terminado el contrato, la cual se encuentra reglada en el parágrafo del mismo artículo e impone a la parte que decida terminar la relación laboral que le manifieste a la otra, en el momento de la extinción, la causal o el motivo de esa determinación.

En este orden, cuando se alega la terminación sin justa causa por parte del empleador, ha sostenido el órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria, que al trabajador sólo le corresponde demostrar el despido, para que la carga de la prueba recaiga sobre el empleador demandado, en el sentido de que este último deba desplegar toda su actividad probatoria, con el único fin de acreditar que el despido se produjo atendiendo unas justas causas. En torno a los requisitos de fondo y de forma del despido, también ha indicado dicha Corporación, que además de motivarlo en causal reconocida por la ley, debe probarse su veracidad en el litigio, pues si no se acredita el justo motivo, será ilegal intrínsecamente el mismo.

Ahora bien, la norma también exige que el hecho que se invoque como motivo de terminación del contrato de trabajo debe ser presente y no pretérito respecto al conocimiento que de él tenga el patrono o el trabajador, según sea el caso.

Sobre la terminación del contrato de trabajo por justa causa, importa señalar que, la Corte Suprema de Justicia ha reiterado en su jurisprudencia que es una facultad del empleador, y al no tener un carácter sancionatorio ni una naturaleza disciplinaria, no requiere un procedimiento disciplinario previo, a menos que esté establecido en el orden interno de la empresa y suscrito de común acuerdo entre las partes, tal como lo manifestó en la providencia SL2351-2020, en la cual reiteró lo dicho de tiempo atrás, en sentencias del 22 de abril y 13 de marzo de 2008, radicaciones 30612 y 32422, ultimas en las que precisó:

“Esta Corporación de tiempo atrás ha sostenido que el despido no es una sanción disciplinaria, y que por ende para su imposición no hay obligación de seguir el trámite que se utiliza para la aplicación de sanciones disciplinarias, salvo que las partes lo hayan pactado expresamente

como por ejemplo en el contrato de trabajo, convención colectiva, o pacto colectivo, que no es el caso que nos ocupa.

“La jurisprudencia de la Corte ha precisado que la naturaleza del despido no es la de una sanción, por lo que para adoptar una decisión de esta índole el empleador, salvo convenio en contrario, no está obligado por ley a seguir un procedimiento de orden disciplinario; así se dijo, por ejemplo, en las sentencias del 10 de agosto de 2000, radicación, febrero 19 de 2002, radicación 17453 y julio 25 de 2002, radicación 17976, entre otras”

Por su parte, la Corte Constitucional en la SU-449 del 2020, unificó criterios y estableció que el empleador que haga uso de su facultad unilateral de terminación contractual deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

*“**Primero**, debe existir una relación temporal de cercanía entre la ocurrencia o conocimiento de los hechos y la decisión de dar por terminado el contrato; **segundo**, dicha determinación se debe sustentar en una de las justas causas taxativamente previstas en la ley; **tercero**, se impone comunicar de forma clara y oportuna al trabajador, las razones y los motivos concretos que motivan la terminación del contrato; **cuarto**, se exige observar los procesos previamente establecidos en la convención o pacto colectivo, en el reglamento interno, en un laudo arbitral o en el contrato individual de trabajo, siempre que en ellos se establezca algún procedimiento para finalizar el vínculo contractual; **quinto**, se impone acreditar el cumplimiento de las exigencias propias y específicas de cada causal de terminación; y **sexto**, se debe garantizar al trabajador el derecho a ser oído o de poder dar la versión sobre los hechos, antes de que el empleador ejerza la facultad de terminación, cuya aplicación, entiende la Corte, se extiende para todas las causales (...)”*

6.3. Calificación de la gravedad de la falta cometida por el trabajador

El Código Sustantivo del Trabajo no consagra de manera expresa las faltas graves o leves que pueda cometer el trabajador; lo que sí contiene la ley laboral es una lista expresa de obligaciones y prohibiciones del trabajador, donde no existe un nivel de gravedad sino una simple obligación o prohibición sin fijar escalas.

Sin embargo, el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo señala como causal para despedir al trabajador por justa causa: *“Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.”*

De modo que aparte de las obligaciones y prohibiciones expresas que contiene el Código Sustantivo del Trabajo, el empleador, según su propia realidad operativa y a partir de las particularidades y perfiles que exige la actividad contratada, puede fijar una serie de faltas o conductas sancionable y graduar el nivel de gravedad de las mismas, con miras a impedir su configuración. Dichas faltas pueden ser calificadas como graves y dar lugar a la terminación de la relación laboral, siempre y cuando así lo disponga el pacto, convención, fallo arbitral, contrato individual de trabajo o reglamento interno de trabajo.

Volviendo a la norma transcrita (numeral 6 del artículo 62 del C.S.T.), de su contenido se desprenden dos situaciones diferentes:

- El despido que se deriva de la violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los artículos 58 y 60 del C.S.T.
- Y el despido que obedece a la comisión de cualquier falta grave calificada como tal en el reglamento de trabajo y similares.

La jurisprudencia de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia tiene dicho que en el primer caso la gravedad de la falta debe ser calificada por la justicia laboral, y en el segundo caso la gravedad de la falta es calificada o determinada por las mismas partes del contrato de trabajo, o en el reglamento de trabajo y similares.

En sentencia 38855 del 28 de agosto de 2012, con ponencia del magistrado Carlos Ernesto Molina Monsalve, la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia recoge su propia jurisprudencia de antaño sobre el tema que nos ocupa, así:

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

reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que, si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

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

En consecuencia, si la falta cometida por el trabajador trata sobre las obligaciones y prohibiciones que expresamente señala el Código Sustantivo del Trabajo, como la gravedad no está definida por la ley, le corresponde a la administración de justicia determinar esa gravedad. El empleador, según su criterio puede calificar como grave una de esas faltas y despedir al trabajador, pero el trabajador puede demandar y el juez o jueza será quien determine si en efecto esa falta ameritaba el despido o no.

De otra parte, cuando la falta cometida es alguna de aquellas calificadas como graves en un acto (contrato, reglamento, etc.), la administración de justicia queda impedida para pronunciarse sobre ella, es decir, le queda vedado cualquier juicio de valor sobre la falta que previamente haya sido calificada y graduada en alguno de los actos referidos en el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

Por lo anterior, las faltas que se incluyan en el contrato de trabajo o el reglamento de trabajo deben estar previamente calificadas, es decir, se debe tipificar la falta y la consecuencia de cometerla, como garantía del principio de legalidad en las relaciones de trabajo.

6.4. Causales invocadas Por Scotiabank Colpatria para dar por terminada la relación laboral

Como quiera la pretensión principal - despido colectivo- y la subsidiaria - indemnización por despido sin justa causa- comparten como supuesto sine qua non que el finiquito laboral no se encuentre amparado en una de las justas causas determinadas en el artículo 62 del CST, tal como quedó planteado el problema jurídico, para iniciar, la Sala verificará si en el presente caso se encuentra acreditada la justa causa invocada por la empleadora, puesto que, solo en el caso en que no se encuentre demostrada su ocurrencia, habría lugar a estudiar la procedencia del reintegro como consecuencia del despido colectivo o, en subsidio, la indemnización contemplada en el art. 64 del CST.

Así, se tiene que mediante misiva del 07 de diciembre de 2018¹, la demandada le comunicó a la señora EVA MARÍA MUÑOZ ARABIA su decisión de terminar unilateralmente el vínculo laboral por incumplimiento de las obligaciones laborales y reglamentarias, invocando para ello la causal prevista en el numeral 6º del literal a del art 62 del CST en concordancia con el art. 58 numeral 1º, último que en su tenor literal establece como una obligación especial del trabajador *“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 la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido”*.

Del contenido de la carta de terminación del contrato, se desprende que las conductas que la demandada subsumió en las anteriores normas son las siguientes:

1. La demandante incumplió los procedimientos establecidos por la empresa para la venta de pólizas de seguro, específicamente el procedimiento PR- GRP-BCS-01, al diligenciar los formularios de toma de póliza del plan familia No. 8234940, 8224634 y 8234919 en nombre de los clientes Vergara López, Acevedo Zuluaga y Orozco Vélez, cuando eran los mismos clientes quienes debían diligenciar los formularios.
2. La actora reportó en el sistema AS400 información que no correspondía a la realidad respecto de los mismos clientes, toda vez que no verificó la fecha de nacimiento de aquellos y su edad, lo que indujo en error a la empleadora, al obligarla frente a unos clientes que por su edad no eran asegurables.

En ese entendido, le ataño a la Sala determinar si dichas conductas efectivamente se encuentran probadas y si corresponden a una de las causales contenidas en el art. 62 del CST para dar terminación al contrato de trabajo con justa causa, propiamente a la violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales.

Previo a evaluar lo dicho en los testimonios, debe aclarar el Despacho que al revisar detalladamente el acta de descargos de la demandante, aportada con la demanda y que está suscrita por ella misma, se observa que la actora aceptó expresamente que diligenció los formularios de los clientes, pese a que debían haberlos diligenciado ellos

¹ Páginas 43 a 45, archivo 01, carpeta de primera instancia.

mismos y que a través de su usuario grabó las pólizas plan familia con unas fechas de nacimiento diferentes a las que correspondían realmente a los usuarios, frente a lo cual indicó que, por el afán de cerrar la venta, nunca tramitaba los formatos de plan familia con la cédula del cliente a la mano, razón por la cual no verificaba la información con el documento de identidad.

En la misma diligencia de descargo aceptó la demandante que los clientes no cumplían el requisito de edad para obtener la póliza, como quiera que eran mayores de 65 años y que al grabar el documento en el sistema introdujo una fecha de nacimiento diferente tal como la había diligenciado en el formulario, es decir, que modificó la fecha de nacimiento en el sistema y por ende pudo ser debitada la póliza.

Y es que la aceptación por parte de la demandante de haber incurrido en las conductas reprochadas por el banco no solo se dio en la diligencia de descargos, sino que al rendir interrogatorio de parte confesó que para la venta de la póliza plan familia debía cumplir con el procedimiento estipulado por la entidad bancaria, mismo que, entre otros pasos, establecía que el cliente era el que debía diligenciar los formatos y que el asesor debía revisar los documentos, para lo cual era necesario solicitar la cédula de ciudadanía y validar que la información fuera correcta, no obstante, aseguró que en tres pólizas incumplió con el procedimiento señalado por cuanto ella misma diligenció los formularios, además que por la emoción de lograr la venta no corroboró los datos antes de grabar la póliza en el sistema, pese a lo cual, aclaró, no fue intencional la modificación de la fecha de nacimiento para poder vender el seguro, sino que fue producto de un error por el afán de atender rápido.

Al margen de lo anterior, con la contestación de la demanda fueron aportadas las pólizas de seguro de vida y las cédulas de ciudadanía pertenecientes a los clientes Álvaro Acevedo Zuluaga, Blanca Ledis Orozco Vélez y Camila Vergara López -archivo 11 páginas 73 a 78-, resaltándose que los tres formularios se encuentran diligenciados con el mismo tipo de letra, misma que podría inferirse que corresponde a la actora como asesora comercial, en fechas 25 de junio, 29 de mayo, y 01 de junio de 2018.

Por otra parte, al cotejar los documentos de identificación de cada uno de los clientes con los formularios diligenciados por la demandante se aprecia como común

denominador que la fecha de nacimiento de los clientes en la minuta de la póliza no corresponde a la que demuestra la cédula de ciudadanía así:

- En el caso del señor Acevedo Zuluaga en la póliza se indicó como año de nacimiento 1957, mientras que en su cédula se indica que su natalicio ocurrió en 1951.
- Para la señora Orozco Vélez, en el formulario se incorporó que nació en 1958, pero en la cédula se lee que realmente nació en 1948.
- Finalmente, en la cédula de la señora Vergara López se aprecia que nació en enero de 1952, no obstante, en el formulario se indicó que nació en 1952 pero en noviembre.

Por otra parte las fechas de nacimiento consignadas en los formularios -no las de los documentos de identificación- son las que se reportan en el sistema, según las impresiones visibles en las páginas 79 y 80 del archivo 11 del cuaderno de primera instancia, con lo cual queda desvirtuado el argumento esgrimido por la apelante y que se reseñó en el literal c, puesto que la confesión de la actora tanto en la diligencia de descargos como en el interrogatorio ante el juzgado de primera instancia, permiten tener acreditada la ocurrencia de las conductas endilgadas, todo lo cual tiene respaldo en la prueba documental, como se acaba de reseñar.

De acuerdo a ello, ante la aceptación de las conductas reprochadas por la empleadora – diligenciamiento de formularios directamente por la asesora e incorporar en los formularios y en el sistema una fecha de nacimiento que no correspondía a la realidad-, acompañada de la documental que respalda dicha aceptación, resta por verificar si realmente estas conductas se pueden catalogar como grave y así subsumirlas en los arts. 58 Numeral 1 y 62 literal a numeral 6 del CST.

Así pues, de la prueba documental se desprende que, al interior de la demandada, propiamente en el art. 50 del Reglamento Interno de Trabajo se clasificó como falta grave y, por ende, causal de terminación del contrato con justa causa, entre otras: “d. *Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias* y e. *Violación por parte del trabajador a las políticas y procedimientos de EL BANCO*”. No obstante, de este precepto no es posible determinar prima facie si los hechos en que se fundamenta la

terminación realmente pueden catalogarse como una violación grave de las obligaciones o prohibiciones, toda vez que al indicarse que la violación grave es la que se cataloga precisamente como falta grave, implica necesariamente que debe aclararse qué conductas son consideradas graves, para definir si los hechos narrados en la carta de despedido y que fueron aceptados por la demandante pueden catalogarse como tal.

De lo anterior, en respuesta al argumento de la apelación plasmado en el literal e, debe decir la Sala que a pesar de que es cierto que cuando la falta ha sido graduada por las partes, no puede desconocer dicha graduación el juzgador, realmente en este caso la falta no estuvo expresamente graduada como grave y, por lo tanto, es necesario determinar si las conductas imputadas lo son, teniendo en cuenta que no hay duda que al diligenciar por sí misma los formularios y no verificar la fecha de nacimiento de los clientes al vender la póliza del plan familia, la actora desconoció las instrucciones de su empleadora y con ello omitió el deber establecido en el art. 58 numeral 1º del CST, en el entendido que, se itera, fue la misma demandante quien aceptó cual era el procedimiento estipulado para ese tipo de ventas y que ella no lo cumplió completamente.

En ese orden, es preciso indicar que, aunque el CST no consagra una definición de lo que es una falta grave, es posible, por analogía, remitirlos al Código Civil, que respecto a la graduación de la culpa refiere en el art. 63 que es negligencia grave la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

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

Adicionalmente, ha indicado la Sala de Casación de la Corte Suprema de Justicia que dada la potestad del patrono de imponerle órdenes a sus trabajadores, para el buen desarrollo de la labor y de la empresa ha expresado que *‘La obediencia del empleado a las órdenes del patrono constituye pues deber cardinal suyo, que emana de la esencia misma del vínculo jurídico que los ata, y su inobservancia no puede ser calificada judicialmente como leve, así se trate de un servicio antiguo, ya que el mantenimiento de la disciplina interna de su empresa es tarea que le incumbe de modo privativo al patrono y que, por ende, no le es dable compartir al Juez’.*

De cara a lo anterior, dentro de la documental aportada por la demandada se encuentra impresión de los cursos o programas de aprendizaje llevados a cabo por la demandante durante su vinculación laboral (páginas 102 a 109 del archivo 011 del cuaderno de primera instancia), en los que se aprecia el módulo “venta transparente de seguros 2017”, “El asesor y el Seguro de Vida Plan Familia”, entre otros que permiten colegir que la actora recibió las instrucciones del banco sobre la forma en que debía realizar la venta del Seguro del Plan Familia, último para el cual, según las instrucciones detalladas en el manual allegado por la demandada y que, se itera, fue aceptado por la demandante ante la pregunta del apoderado judicial, obligaba al asesor a solicitar al cliente que diligenciara por sí mismo el formulario y, adicional a ello, con el documento de identidad validar la información suministrada antes de grabar la póliza en el sistema²

En complemento de lo anterior, se aprecia el proceso de visación, el cual *“consiste en la verificación de la autenticidad y vigencia de documentos, con el fin de identificar plenamente al cliente o tercero autorizado de acuerdo con el documento de identificación, tanto en la vinculación como las transacciones posteriores en el Banco Colpatría, para detectar alteraciones, suplantación de personas, adulteraciones en títulos valores y otros documentos soporte de transacciones evitando operaciones fraudulentas, (...)para identificar y mitigar los riesgos potenciales que pueden ocasionar daños representativos en el ámbito económico, legal, reputacional y regulatorio de no contar con controles necesarios.*

En el texto de la política de visación se dejó establecido que *“Todos los funcionarios del Banco Colpatría, dondequiera que se encuentren, deben aceptar la responsabilidad de seguir la Política de Visación. (...) El incumplimiento de ésta podrá acarrear desde una sanción disciplinaria, hasta la terminación del contrato de trabajo. (...) y que Para realizar un adecuado proceso de visación que permita mitigar los riesgos inherentes al mismo en el momento que el cliente realiza las transacciones en las oficinas, se requiere de los siguientes parámetros: Solicitar documento de identificación, Solicitar documento soporte, Validar autenticidad y vigencia de documentos, Aplicación de pruebas de seguridad, Confirmación telefónica, Cotejo de firmas y condiciones de manejo de productos del Banco”.*

También que al interior de la demandada se creó la política “conozca a su cliente”, última que fue igualmente aportada con la contestación de la demanda y, que consigna lineamientos tendientes a verificar los datos de identificación de los usuarios y la autenticidad de los mismos para evitar fraude y clientes sospechosos, siendo

² Páginas 140 y s.s., archivo 11, cuaderno de primera instancia.

determinado que el incumplimiento de la política acarrea acción disciplinaria y el cese del empleo.

Por último, se aprecia que el Plan familia tiene como característica que la edad máxima de ingreso es de 65 años.

Del anterior recuento documental es posible concluir que al interior del Banco Colpatría se creó un procedimiento estructurado con la finalidad de efectuar una adecuada verificación de la autenticidad de la información ofrecida por los clientes, la cual debía ser observada en todos los procesos financieros, que incluía el plan familia, objeto de este proceso y que era conocido por la demandante, puesto que así lo aceptó en la diligencia de descargos, además que fue capacitada de manera constancia durante la vigencia de la relación laboral en temas de seguridad en las operaciones y los protocolos de sus actividades, tal como se desprende en la relación de las capacitaciones a las que se hizo referencia.

De acuerdo a ello, la Sala no puede avalar la conducta de la demandante, por lo menos en lo que concierne a la falta de verificación de la información de la fecha de nacimiento del cliente y su edad, así como grabar en el sistema datos que no responden a la realidad y que, implicaron conceder una cobertura en un seguro para los cuales, al encontrarse por fuera del límite de ingreso, no eran candidatos los usuarios. Menos aún es posible restarle la connotación de grave para con ello concluir que el despido de la demandante deviene en injusto, en tanto resulta evidente que es un actuar negligente el no comprobar que los clientes cumplan las condiciones necesarias para acceder al seguro ofrecido, máximo cuando, al haber sido ella misma quien diligenció el formulario, no puede excusarse en que los usuarios, bajo su propia responsabilidad, decidieron mentir sobre su fecha de nacimiento para hacerse acreedores de las coberturas el Plan familia, último supuesto que, en todo caso, tampoco relevaba a la actora en su obligación de verificar la veracidad de tales datos.

Y es que, tal como el mismo apoderado judicial de la actora lo indica en sus alegatos, dicha conducta puede llegar a configurar una conducta punible, no obstante, la omisión de la denuncia por parte de la empleadora no puede interpretarse, como lo indica el togado en el literal h de la apelación, como la falta de pruebas o de veracidad de la imputación, contrario a ello, pueden ser múltiples los motivos que lleven a una

persona a no acudir ante la autoridad penal, entre los que se encuentran, evitar un escándalo mayor, con el cual podría verse afectada la reputación de la entidad bancaria o, incluso no querer perjudicar a trabajadores que prestaron sus servicios por largos años, como en el caso de la demandante. Es decir que la falta de denuncia no es un indicio de la inexistencia de la falta, como lo pretende hacer ver el profesional del derecho.

En este punto, debe precisarse que para la Sala lo reprochable en el actuar de la demandante no es el hecho de que el formulario lo hubiese suscrito la actora, puesto que, aunque contraria a las políticas del banco, era una práctica generalizada, según dieron cuenta los testigos escuchados a solicitud de la activa, sino que la verdadera falta radicó en ingresar una fecha de nacimiento distinta de la que correspondía, con lo cual tres clientes no asegurables pudieron acceder a un seguro de vida para el que no cumplían requisitos de ingreso y que les aportaba un beneficio adicional en los otros productos que contrataron con el banco, como la reducción de intereses o de cuota de manejo.

En ese orden, para la Sala la falta cometida por la actora se cataloga como grave, como quiera que con ella no solo infringió normas internas de la empresa respecto a la seguridad y verificación de las condiciones de los usuarios para llevar a cabo los procesos financieros, sino que, al grabar una póliza a nombre de quien no cumplía con los requisitos pudo haber ocasionado perjuicio económico a su empleadora, en la medida que de haberse presentado el siniestro asegurado, el banco debía cumplir con la póliza contratada aunque la aseguradora no lo hiciera precisamente porque el cliente no tuviera las condiciones para haber sido destinatario de la misma o, de no cumplirla, incluso hubiese podido llegar a una reclamación ante la superintendencia financiera o en sede judicial, último que igualmente acarrearía un perjuicio económico, ya que ante sus usuarios es el Banco quien les vendió el seguro y por tanto el responsable en caso de cualquier inconformidad.

Además, aunque no se hubiese efectuado reclamación por la póliza, realmente el Banco si vio de alguna manera mermadas sus utilidades injustificadamente, puesto que, al suscribir la póliza de seguro, el cliente era acreedor de beneficios como reducción en las cuotas de manejo o intereses, lo que narraron todos los testigos y la misma demandante, que, en ultimas, se traduce en menores ingresos para la entidad bancaria, siendo reprochable que la demandante y los ex trabajadores que incurrieron en las

mismas prácticas, pretendan justificar su conducta argumentando un exceso de carga laboral, la celeridad en la atención o que los datos estaban ingresados con anterioridad y por eso los copiaron sin verificar, puesto que al ser trascendental la fecha de nacimiento de una persona para saber si cumple con el requisito de edad para ser asegurable, es evidente que debían comprobarlo desde el inicio de la atención, máximo en el caso de una póliza de seguro que tiene un límite de edad.

Por último, la gravedad de la falta también puede ser obtenida de la reiteración de la misma, puesto que no se trató de un caso aislado, sino que, en un corto periodo de tiempo la demandante incumplió sus obligaciones con relación a tres clientes diferentes, además que la falsedad de la información está revestida de mayor gravedad cuando se trata de operaciones de tan altísimo cuidado como las bancarias, que por su misma naturaleza requieren de la mayor rigurosidad en procura de evitar fraudes financieros.

Así, como la causal invocada por la demandada en efecto se configuró, esto es la violación grave de las obligaciones especiales o prohibiciones legales, reglamentarias o contractuales que debía observar el trabajador, resta analizar la manera como se llevó a cabo el despido y con ello responder a los restantes puntos de la apelación.

6.5. Proceso de Despido

Como primera medida, debe recordarse que en casos en que no se cuente con disposición especial en la convención colectiva o reglamento interno de trabajo, sobre un procedimiento expreso para llevar a cabo la comprobación de la justa causa para dar por terminado el contrato y su consecuente desvinculación laboral, lo que debe observarse son las garantías mínimas de defensa, sin que implique que deba llevarse a cabo todo un proceso o investigación disciplinaria, puesto que ha sido enfática la jurisprudencia patria en que el despido no es una sanción sino una potestad del empleador (CSJ SL1650-2018).

Ahora, dice el apelante que, en el reglamento interno de trabajo del banco, previo al art. 51 se establece la terminación del contrato como una sanción y, que el

mencionado artículo establece que “antes de aplicarse una sanción disciplinaria el banco deberá oír al trabajador implicado directamente”.

Pues bien, revisado el reglamento interno de trabajo, se aprecia que el capítulo XII se denomina “Faltas, Sanciones y/o Amonestaciones Disciplinarias”, describiéndose en el art. 48 las sanciones que podrían imponerse, mientras que, en el art. 49 se relacionan las faltas graves y sus consecuencias, y en el art. 50 se hace alusión a la calificación de las faltas graves como motivo de terminación del contrato, para finalmente, en los artículos 51 y 52, establecer el procedimiento para la aplicación de las sanciones disciplinarias.

Así, contrario a lo afirmado por la parte demandante, de las disposiciones del reglamento interno de trabajo no se desprende que la empleadora haya dispuesto el despido como una sanción disciplinaria o que, sin darle tal connotación, hubiese reglado que para llevar a cabo la terminación del contrato tuviese que cumplir el mismo procedimiento establecido para la sanción disciplinaria.

Ahora, aunque en el RIT no se indicó un procedimiento para llevar a cabo la terminación del contrato, lo cierto es que, como la Corte Constitucional en la sentencia SU-449 del 2020, estableció que el empleador que haga uso de su facultad unilateral de terminación contractual deberá cumplir con las 05 obligaciones relacionadas en precedencia, la Sala verificará si estas realmente se cumplieron, a saber:

Primero: Relación temporal de cercanía entre la ocurrencia o conocimiento de los hechos y la decisión de dar por terminado el contrato.

Frente a este aspecto conocido también como inmediatez y que fuese atacado por el apoderado judicial, debe recordarse que las pólizas Plan familia objeto de este proceso fueron diligenciadas por la demandante los días 25 de junio, 29 de mayo, y 01 de junio de 2018, los descargos se llevaron a cabo el 06 de diciembre del mismo año, para finalizar el contrato al día siguiente, es decir, 06 meses después de la ocurrencia de los hechos, término que, en principio podría denotar la falta de inmediatez por parte de la empleadora.

No obstante, la Corte Suprema de Justicia ha decantado que aunque entre la falta y la consecuencia debe mediar un tiempo prudente que impida que el trabajador y sus compañeros de trabajo tengan alguna duda sobre los motivos que sustentaron la terminación, por lo que no puede el empleador fundamentar su decisión en

incumplimientos perdonados o infracciones olvidadas, ello no implica que deba precipitarse la entidad para tomar decisiones sin estar segura de la ocurrencia de los hechos imputables. Asimismo, el tiempo transcurrido debe contarse a partir del conocimiento que de los hechos tenga la empleadora.

En este caso los testigos escuchados a solicitud de la parte demandada indicaron que la entidad evidenció las conductas llevadas a cabo por la demandante y otros trabajadores, dada la investigación que se realizó a nivel nacional por solicitud de la Gerencia de Ventas, al advertir un crecimiento en la venta de pólizas del plan familia en la zona.

Particularmente **Santiago Pineda** afirmó que en el año 2018 ejercía como Director de Prácticas de Venta y que, a mediados de ese año, en una las reuniones que estaban adelantando para reforzar la seguridad y evitar el fraude financiero debido a las directrices de la casa matriz del banco en Canadá para reforzar el riesgo reputacional, el Gerente Nacional de Red de Oficinas informó que tenía inquietudes frente al desempeño sobresaliente de una zona en particular, por lo que quería verificar que todo estuviera en línea. Indicó que, para ese ejercicio, como primera medida hicieron un monitoreo y testeo, identificándose que había vulnerabilidades en algunos procesos y controles que estaban generando una exposición a riesgos, por lo que escalaron los hallazgos iniciales a nivel de vicepresidencias y estos solicitaron que se hiciera una revisión en retrospectiva de tres años hacia atrás para entender cuál era el riesgo y qué estaba sucediendo con los primeros hallazgos que se lograron identificar.

Agregó que por ello, iniciaron un proceso de revisión en conjunto con las áreas de seguridad corporativa, monitoreo y testeo y auditoría interna, que duró aproximadamente 05 meses en los que se analizaron aproximadamente 500.000 pólizas de los últimos tres años, cotejándose la información de los sistemas, los documentos de soporte en los archivos del banco y los formularios, para, una vez obtenidos resultados consolidados, remitirlos al área de Relaciones Laborales para que ellos analizaran la información que se había identificado y determinarán de cara al código de conducta y a los requisitos internos del banco si había a lugar a aplicar algún tipo de sanción administrativa a los funcionarios que se habían identificado en ese ejercicio.

Finalmente precisó que para esa investigación se contó con cuatro equipos: 1. Auditoría Interna, tres personas; 2. Seguridad Corporativa, tres personas; 3. Monitoreo y testeo, dos personas y, 4. Prácticas de Venta, dos personas, de lo cual concluyó que fueron 10 personas que estuvieron recopilando información y haciendo análisis para poder surtir los folios al área de relaciones laborales, en virtud de la alerta que dio el Gerente Nacional de Red de Oficinas, por un desempeño superlativo frente a los demás territorios del país.

El testimonio anterior fue respaldado por el señor **Antonio José Quintero Arias**, Gerente Administrativo de la Zona Centro, al afirmar que la investigación surgió por el área encargada de la práctica de ventas y que, a él, más o menos, en diciembre de 2018 le informaron de la situación anómala consistente en la modificación de la fecha de nacimiento a los clientes, para efectos de poder vender la póliza de seguros, por lo que le notificaron que debía adelantar los descargos para que la oficina de Relaciones Laborales tomara las decisiones pertinentes, todo lo cual se evidenció porque hubo una venta muy alta en la zona, por encima de las demás zonas, lo que generó una alerta y realizó de ahí la investigación.

Adicional a lo anterior, con la contestación de la demanda se aportaron impresiones de correos electrónicos en los que se da cuenta que en efecto en noviembre de 2018 la Gerente de Cumplimiento envió informe preliminar relacionado con la investigación adelantada por la práctica de ventas- Seguros, la cual, tuvo su origen en un escalamiento inicial en julio de 2018, para, posteriormente ser asignado a otra gerencia en agosto de 2018 e iniciar la verificación (páginas 385 a 388 del archivo 11 del cuaderno de primera instancia).

De acuerdo a ello, si bien las faltas se cometieron en junio de 2018 y la empleadora fue consciente de eventuales inconsistencias en las pólizas plan familia del área centro en julio del mismo año, realmente solo tuvo certeza de los responsables de los hallazgos al culminar la investigación que tardó aproximadamente 05 meses, tiempo que para la Sala resulta razonable si se tiene en cuenta que para revisar un promedio de 500.000 pólizas a nivel nacional, el equipo únicamente estaba conformado por 10 personas, mismas que debían cotejar los archivos físicos y los sistemas del banco para poder rastrear en qué momento se alteró la información y por quienes.

En consecuencia, se cumple con este requisito, toda vez que para la Sala los testimonios de Santiago Pineda y Antonio José Quintero son coherentes y, dados sus cargos y haber participado en el proceso, pueden dar cuenta de la forma en que realmente se dio la investigación.

Segundo: La determinación se debe sustentar en una de las justas causas taxativamente previstas en la ley. Esta obligación quedó suficientemente decantada con anterioridad, por lo que no volverá la Sala sobre este punto.

Tercero: comunicar de forma clara y oportuna al trabajador, las razones y los motivos concretos que motivan la terminación del contrato. En la carta de terminación del contrato se le indicó a la demandante de forma precisa las conductas imputadas, por lo que no queda duda que la actora fue consciente de los motivos que llegaron a su desvinculación, mismos que coinciden con los alegados en sede judicial.

Cuarto: observar los procesos previamente establecidos en la convención o pacto colectivo, en el reglamento interno, en un laudo arbitral o en el contrato individual de trabajo, siempre que en ellos se establezca algún procedimiento para finalizar el vínculo contractual. Tal como quedó sentado en precedencia, como en este caso al interior de Scotiabank Colpatria no existía ningún procedimiento para finalizar el contrato, no debía la empleadora observarlo, siendo suficiente con la diligencia de descargos que practicó.

Quinto: cumplimiento de las exigencias propias y específicas de cada causal de terminación. El incumplimiento de las obligaciones contractuales y legales que invocó la empleadora no cuenta con ninguna exigencia específica, por lo que este numeral tampoco se analizará.

Sexto: garantizar al trabajador el derecho a ser oído o de poder dar la versión sobre los hechos. No hay duda alguna que a la señora Eva María, su empleadora le garantizó la oportunidad de presentar su versión de los hechos, pues por ello la citó a la diligencia de descargos, misma que desde la demanda fue aceptada que se dio, siendo incluso aportada el acta por la propia demandante y la empleadora, por lo que en efecto, la demandante fue escuchada sobre cada uno de los hechos que se le imputaron e, incluso los aceptó, indicando en su defensa que las inconsistencias no

obedecieron a un actuar consciente, sino a errores humanos. Asimismo, según el acta de descargos, en la diligencia se le pusieron de presentes los documentos (formularios) e impresiones del sistema donde se grabaron las pólizas, por lo que la actora pudo comprar que realmente los tres clientes fueron atendidos por ella.

Con lo anterior, se responden los argumentos expuestos en los listarles b y d de la apelación, toda vez que está acreditado que en este caso no existía un procedimiento para llevar a cabo el despido y que, el mismo al no ser una sanción disciplinaria, no debía estar precedido por el procedimiento referido en el RIT, adicional a lo cual no se vulneró el debido proceso, toda vez que a la actora se le dio la oportunidad de ser oída, único requisito que debía ser observado, como parte de las obligaciones reiteradas por la Corte Constitucional.

En ese entendido, estando probado que la conducta de la actora -modificar la fecha de nacimiento de los clientes y grabar la póliza de plan familia con dicha información errada-, se enmarca en la violación de las prohibiciones y obligaciones establecida en el numeral 6 del literal del art. 62 del CST, la demandada actuó conforme a derecho, al comunicarle a la demandante los motivos de la terminación y la justa causa invocada mediante la carta de despido, una vez le permitió a la trabajadora dar su versión de los hechos.

Luego entonces, no existe ninguna ilegalidad en la forma en que se presentó la extinción del contrato de trabajo, pues se advierten cumplidos los formalismos mínimos para que sea efectivo el despido con justa causa, resultando forzoso confirmar la sentencia de primera instancia, sin que haya lugar a estudiar si la desvinculación de la actora se dio como parte de un despido colectivo, puesto que este solo se presenta cuando las terminaciones del contrato obedecen a causas diferentes a las permitidas en la legislación laboral, lo que no es el caso.

En el mismo sentido, la Sala no se pronunciará sobre el argumento del literal g de la apelación, puesto que el mismo atacaba el número de despidos que se encontraron probados en primera instancia, lo cual resulta inane verificar en esta instancia, así como tampoco encuentra esta Corporación sustento alguno para concluir, como lo alegada el apoderado judicial de la demandante, que la motivación de la empleadora tuvo que ver con una fusión o compra de cartera de con Citibank, puesto que, aunque en efecto se

Radicación No.: 66001-31-05-003-2021-00112-01
Demandante: Eva María Muñoz Arabia
Demandado: Scotiabank Colpatria S.A

haya realizado dicha operación comercial, ello de ninguna manera desdibuja que la decisión de la empleadora, en el caso de la señora Eva María Muñoz, estuvo respaldada en la justa causa en la que ella incurrió al diligenciar las tres pólizas de seguro a las que se ha hecho referencia.

En consecuencia, de todo lo dicho, no le asiste razón al recurrente y se confirmará en su integridad la sentencia de primera instancia, debiéndose imponer las costas procesales a la parte actora, al no haber prosperado el recurso.

En mérito de lo expuesto, el **Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira - Risaralda, Sala Primera de Decisión Laboral**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira el 30 de marzo de 2022, dentro del proceso ordinario laboral promovido por **EVA MARÍA MUÑOZ ARABIA** en contra de **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

SEGUNDO: CONDENAR en costas de segunda instancia a la demandante. Líquidense por el juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Magistrada ponente,

Con firma electrónica al final del documento

ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN

La Magistrada y el Magistrado,

OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA

Con ausencia justificada

Radicación No.: 66001-31-05-003-2021-00112-01
Demandante: Eva María Muñoz Arabia
Demandado: Scotiabank Colpatria S.A

Con firma electrónica al final del documento

GERMAN DARIO GOEZ VINASCO

Firmado Por:

Ana Lucia Caicedo Calderon
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 001 Laboral
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

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

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

Código de verificación: **fed60b636ab738ef4f9054b3629f737baf9ef72de7dd577e82a67ebc5ac8fbdd**

Documento generado en 14/07/2023 08:37:48 AM

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