



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BUGA
SALA LABORAL**

**GLORIA PATRICIA RUANO BOLAÑOS
Magistrado Ponente**

**SENTENCIA FUERO SINDICAL No. 01
Aprobada en Sala Virtual No. 013**

Guadalajara de Buga, diez (10) de junio de dos mil veintiuno (2021)

**Ref.: Apelación de Sentencia proceso especial de fuero sindical promovido por
BANCOLOMBIA SA contra LILIANA MESA SANCHEZ. RAD. 76-520-31-05-
003-2020-00127-01**

OBJETO DE LA DECISION

Procede la Sala Tercera de Decisión Laboral, integrada por los Magistrados **GLORIA PATRICIA RUANO BOLAÑOS**, quien actúa como ponente **MARÍA MATILDE TREJOS AGUILAR, CARLOS ALBERTO CORTES CORREDOR**, a decidir de plano la apelación presentada por la parte demandada dentro del proceso especial de fuero sindical – levantamiento.

I. ANTECEDENTES

1.1. La demanda.

BANCOLOMBIA SA instauró proceso especial de fuero sindical contra la señora LILIANA MESA SANCHEZ, a fin que se declare que la trabajadora amparada de fuero sindical ha incurrido en las justas causas de despido conforme se estableció en el proceso disciplinario y como consecuencia de la declaración anterior se autorice el despido sin indemnización alguna.

Como sustento de sus pretensiones manifestó: que Lilibiana Mesa Sánchez y Bancolombia S.A, el 16 de marzo de 2009, celebraron un contrato de trabajo a término indefinido, para desempeñar el cargo de auxiliar de ventas.

Relata que a partir del 1 de mayo de 2019 Lilibiana Mesa Sánchez se desempeña en el cargo asesora integral II, adscrita a la sucursal Cerrito de Bancolombia y actualmente presta sus servicios en dicha sucursal, que ha recibido capacitación para desempeñarse en el nuevo cargo.



Indicó que el Sindicato Nacional de trabajadores del grupo Bancolombia Sintrabancol Subdirectiva Seccional Palmira, designó a Liliana Mesa Sánchez, como miembro de la Junta Directiva en el cargo tercer suplente.

Explica que el 20 de marzo de 2020, el cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25 radicó una reclamación ante el banco por suplantación de apertura de producto manifestando desconocer la cancelación de su tarjeta débito y la generación de una nueva tarjeta con la cual se realizaron retiros y transferencias por valor \$66.810.0000.

El 25 de mayo de 2020, la dirección de Gestión del Fraude - Sección de Servicios de Investigación de fraude, generó un informe de seguridad como resultado de la investigación por la reclamación radicada por el cliente donde se advirtió que Liliana Mesa Sánchez, como asesora integral II, atendió a un tercero el 27 de febrero de 2020, que se hizo pasar por el cliente titular de la cuenta de ahorros.

Señala que la señora Liliana Mesa Sánchez respecto del cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25, realizó las siguientes transacciones no monetarias: (i) activación de cuenta (ii) cancelación de plástico y (iii) generó una nueva tarjeta débito.

Expone que después de generada la nueva tarjeta debito a la cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25, se realizaron de manera fraudulenta transferencias y retiros por valor total de \$66.810.000.18.

Señala que la cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25 para el 27 de febrero de 2020, no tenía registrada la firma para el manejo de su cuenta, por lo cual era procedente realizar el trámite denominado “who is who” y para realizar este procedimiento el funcionario requiere de la aprobación del Director de Servicios o Gerente de la sucursal.

Manifiesta que el tercero atendido por Liliana Mesa Sánchez, el 27 de febrero de 2020, que se hizo pasar por el cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25, no tenía tarjeta debito activa y se hizo pasar por el cliente titular, ingresó con su usuario al sistema del banco con el propósito de actualizar de datos, sin embargo, la demandada al atender al tercero que se hizo pasar por el cliente titular de la cuenta no hizo ninguna actualización de datos al cliente, sino la activación de su cuenta y omitió realizar la doble autenticación del cliente como se establece en el proceso de componente único de autenticación.

Narra que la señora Liliana Mesa Sánchez, el 27 de febrero de 2020, a las 3:17 pm, al atender la cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25,



procedió a cancelar en el sistema y generarle una nueva tarjeta débito y al atenderla no hizo ningún proceso establecido en componente único de autenticación incluida el proceso de biometría.

Relata que la llamada a juicio fue citada a reunión de debido proceso de conformidad al artículo 26 de la convención colectiva 2017 –2020, reunión que se llevó a cabo el 19 de junio de 2020 y fue citada para rendir explicaciones recibidas el 17 de junio de 2020.

Sostiene que la falta incurrida por la señora Liliana Mesa Sánchez fue calificada previamente como grave en la ley, el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo.

Refiere que al rendir explicaciones la demandada admitió que atendió el 27 de febrero de 2020, en dos oportunidades al tercero que se hizo pasar por la cliente titular de la cuenta de ahorros No. 16-777798-25 y la omisión de los procedimientos de autenticación, justificando que: (i) para la activación de la cuenta, hizo solo biometría y el who is who no, por falta experticia (ii) para la cancelación de la tarjeta y la generación de una nueva, explica que no hizo who is who por falta experticia, ni biometría por cuanto la señora había estado por la mañana en la sucursal.

2. Actuación procesal.

Mediante Auto No. 0621 del 10 de septiembre de 2020, el juzgado de conocimiento admitió la demanda y dispuso correr el traslado de rigor a la demandada y notificar al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL GRUPO BANCOLOMBIA “SITRABANCOL SUDIRECTIVA SECCIONAL PALMIRA”.

Efectuada en debida forma las notificaciones ordenadas, se citó para la audiencia de que trata el Art. 114 del CPT y la SS., el demandado contestó la demanda oponiéndose a las pretensiones incoadas, solicitó pruebas testimoniales y presentó excepción de fondo.

3. Decisión de primera instancia.

Mediante sentencia No. 03, el Juzgado Primero Laboral de Palmira, Valle, el operador jurídico de primer grado, luego de realizar una valoración de las pruebas aportadas concluyó que dentro del plenario no se probó que la trabajadora estaba obligada a realizar la doble autenticación; además no existe certeza si la expedición de la tarjeta se trata de una transacción monetaria o no debido que solamente para aquellas transacciones monetaria era exigible la doble autenticación. Sin embargo, en cuanto a la entrega de la tarjeta



realizada en las horas de la tarde a la supuesta cliente, la demandada no realizó ninguna de las validaciones de autenticación, omisión que resultó una falta grave de sus obligaciones debido que si hubiera realizado dicha actuación podría haber detectado la suplantación de la usuaria. Por lo anterior resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Declarar no probada ninguna de las excepciones propuestas, por la parte demandada.

SEGUNDO: Concede a BANCOLOMBIA S.A., el permiso para despedir a la señora LILIANA MESA SANCHEZ, como trabajadora al servicio de esa sociedad.

TERCERO: Se condena en costas a la parte demandada, fijando como agencias en derecho la cantidad de \$300.000.

CUARTO: Se ordena consultar la Sentencia proferida ante el Tribunal Superior de Buga Consultar.”

4. El recurso de apelación

Inconforme con la decisión el apoderado de la parte demandada interpuso recurso de apelación con el fin de revocar y en su lugar se niegue el levantamiento del fuero de permiso para despedir. Como sustento de su censura manifiesta que el operador judicial manifestó que en el horario de la tarde la trabajadora no realizó uno de los procedimientos, sin embargo, la carta de despido está reconociendo que la demandada si realizó un procedimiento que fue la biometría y asumir que al practicar uno en la mañana y en la tarde no haberlo aplicado, es modificar la carta de terminación del contrato al extralimitarse porque la carta misma lo está indicando.

Así las cosas, teniendo en cuenta el análisis que hace el despacho en relación con la capacitación de la trabajadora, se evidencia que no estaba debidamente capacitada para practicar los dos procedimientos; los mismos testigos que se presentaron en la audiencia cada uno tiene su versión, para algunos debe autenticar por encima de los \$100.000.000, para otra no hay que autenticar, para otro funcionario puede entregar un documento sin necesidad de biometría, para otro es indispensable que sí, es decir que no hay una unidad de criterio.

Insistió que esa información tan importante como lo es un procedimiento de doble autenticación para clientes que operen valores superiores a \$50.000.000 y que eso constituye una falta grave para originar un despido, considera que ese procedimiento específico para la doble autenticación, no puede ser una circular, tampoco un flash informativo, que llegó inclusive por correo electrónico en el momento en que la trabajadora ni siquiera se encontraba vinculada en el cargo de asesora integral II.



Agregó que su representada no fue capacitada, no tenía conocimiento ni siquiera de la existencia de ese requisito y no se puede ir a investigar a la intranet toda la documentación que este en el banco para determinar efectivamente ese requisito de la doble autenticación.

Explica que se evidencia en el flash informativo aportado con la demanda, cuando hay necesidad de una doble autenticación, es decir una biometría y el who is who, pero en el título señala para transacciones monetarias y en otra para transacciones no monetarias, entonces si las transacciones que se alegan la de activar una cuenta, cancelar un plástico y entregar una nueva tarjeta, si esas operaciones se consideran como monetarias y no monetarias, tiene que haber una justificación suficiente para acreditar que la trabajadora fue suficientemente capacitada para ello, la trabajadora señaló que era la biometría y la practicaba, ahora que si la biometría no pasaba aplicaban el who is who, lo que la trabajadora no sabía era en que momento hacer el doble procedimiento y eso no lo pudo probar la empresa.

Por último, en cuanto al aspecto relacionado con el perjuicio se comparte la tesis del señor Juez, y la apoderada del banco, se tiene conocimiento que no se debe acreditar el perjuicio, no obstante, el banco debió acreditar el impacto porque es una afirmación no una suposición.

Surtido el trámite propio de la segunda instancia, la Sala entra a resolver de plano lo que en derecho corresponda, con apoyo en las siguientes,

II. CONSIDERACIONES

1. PRESUPUESTOS PROCESALES

Sea lo primero advertir que en el caso objeto de revisión, no se observa irregularidad que pueda invalidar la actuación, por manera que se decidirá de fondo el recurso de apelación presentado y sustentado en tiempo por la parte demandada.

2. COMPETENCIA DE LA SALA

Conforme el artículo 117 del C.P.T. y S.S. la sentencia proferida en el proceso especial de fuero sindical es apelable en el efecto suspensivo, irrogando competencia al Tribunal para conocer de los puntos de apelación expuestos por el apelante.

3. PROBLEMA JURIDICO



Dentro del presente caso no es materia de discusión relación laboral que unió a las partes y la calidad de aforada de la señora LILIANA MESA SANCHEZ.

En este contexto entonces, corresponde a esta Sala determinar si existe una justa causa para autorizar el levantamiento del fuero sindical; determinando como problema jurídico asociado, ¿si el procedimiento omitido por la accionada fue conocido por ella de manera previa al hecho endilgado?

¿Igualmente revisara la Sala si la omisión del trámite de biometría para la cancelación y reexpedición de la tarjeta débito, hecho que el juez encontró como justificación para el despido, en un hecho incluido en la carta de despido?

4. TESIS

La Sala de decisión confirmará la sentencia de primer grado en la que se autorizó levantamiento del fuero sindical por haberse demostrado que existe una justa causa para el despido de la trabajadora sindicalizada.

5. ARGUMENTOS DE LA DECISION

5.1 Fuero sindical.

En primer lugar cabe considerar que la definición legal de fuero contenida en el artículo 405 del CST, 39 y 53 de la Constitución Política constituye un prerrogativa que poseen algunos trabajadores sindicalizados para no ser despedidos, trasladados o desmejorados sin previa calificación judicial, lo que en suma se traduce en un amparo o protección para los directivos, fundadores y otros miembros de la organización sindical que se encuentren dentro de las circunstancias previstas por el artículo 406 del CST, buscando garantizar el derecho de asociación, facilitando el ejercicio de su labor en representación de una organización sindical.

Conforme al artículo 405 CST, “se denomina “fuero sindical” la garantía de que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o un municipio distinto, sin justa causa, previamente calificada por el juez de trabajo.”

Y, conforme al art. 406, modificado por el art. 12 de la ley 584 de 2.000, están amparados por el fuero sindical:

ARTICULO 406. TRABAJADORES AMPARADOS POR EL FUERO SINDICAL. <Ver Notas del Editor> <Artículo modificado por el artículo



12 de la Ley 584 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Están amparados por el fuero sindical:

a) Los fundadores de un sindicato, desde el día de su constitución hasta dos (2) meses después de la inscripción en el registro sindical, sin exceder de seis (6) meses;

b) Los trabajadores que, con anterioridad a la inscripción en el registro sindical, ingresen al sindicato, para quienes el amparo rige por el mismo tiempo que para los fundadores;

c) Los miembros de la junta directiva y subdirectivas de todo sindicato, federación o confederación de sindicatos, sin pasar de cinco (5) principales y cinco (5) suplentes, y los miembros de los comités seccionales, sin pasar de un (1) principal y un (1) suplente. Este amparo se hará efectivo por el tiempo que dure el mandato y seis (6) meses más;

d) <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Dos (2) de los miembros de la comisión estatutaria de reclamos, que designen los sindicatos, las federaciones o confederaciones sindicales, por el mismo período de la junta directiva y por seis (6) meses más, sin que pueda existir en una empresa más de una (1) comisión estatutaria de reclamos. Esta comisión será designada por la organización sindical que agrupe el mayor número de trabajadores.

5.2. Acción de levantamiento de fuero sindical.

Por medio de este derecho subjetivo el empleador puede solicitar a los jueces laborales el permiso necesario para despedir legalmente a un trabajador aforado.

Esta solicitud de permiso judicial no procede en todos los casos, el juez sólo autorizará al empleador para despedir a su trabajador protegido por el fuero sindical cuando las causales invocadas sean la liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento, la suspensión total o parcial de actividades por parte del patrono durante más de 120 días, o una de las justas causas de terminación del contrato de trabajo por parte del empleador contenidas en el literal A), artículo 7, decreto 2351 de 1965.

La Corte Constitucional ha señalado la finalidad de la acción de levantamiento del fuero sindical, providencia donde puntualizó *“el objeto de la solicitud judicial previa al despido (levantamiento del fuero sindical), es la verificación de la ocurrencia real de la causal alegada y la valoración de su legalidad o*



ilegalidad. En cambio, en la acción de reintegro se trata de analizar si el demandante estaba obligado a solicitar el permiso judicial, y si dicho requisito efectivamente se cumplió.” Sentencia T - 675 de 2009.

5.3. Requisitos de la carta de despido

El parágrafo del artículo 7 del Decreto 2351 de 1965 impone a quien da por terminado unilateralmente el contrato de trabajo la obligación de «manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos»,

Significa lo anterior, que el empleador, para cumplir con la obligación citada puede optar por las siguientes posibilidades:

a) Manifestar la causal consagrada en la ley, pacto, convención, contrato o reglamento de trabajo, sin indicar el hecho. En este caso, el empleador tiene la obligación de demostrar concretamente la causal invocada, y el juez de trabajo está limitado por las causales aducidas por el empleador en la carta de despido.

b) Expresar el motivo o situación, valga decir, los hechos en los que funda el despido, sin que sea requisito hacer una subsunción normativa, pues en todo caso, expuestos los hechos, le corresponde al juez de trabajo verificar si dichos motivos invocados están o no tipificados en el ordenamiento legal aplicable (SL4545-2018)

c) Señalar los motivos y calificar jurídicamente o mencionando las causales. En este caso, lo que resulta vinculante para el juez de trabajo son los hechos, que pueden subsumirse en las causales invocadas por el empleador, o en otras.

En la sentencia de casación CSJ SL7038-2017, sobre la Carta de despido la Corte precisó:

“Adicionalmente, la lectura del parágrafo del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo sirve para despejar cualquier duda que pudiera persistir, en tanto la exigencia se refiere expresamente a la manifestación de «la causal o motivo de esa determinación», de donde se sigue que con la invocación de la causal legal, convencional o reglamentaria, o con la indicación de los motivos o hechos que inspiran la terminación unilateral del contrato, o con ambos, se encuentra satisfecha esa garantía.



Igualmente conviene precisar que cuando el hecho del despido está precedido de una diligencia de descargos, carta y acta de descargos, si guardan unidad, se estiman de manera conjunta, tal como lo hizo la Corte en proceso SL 1227 de 2020, en el que justamente el censor solicitaba que se revise la carta de despido con independencia de la diligencia de descargos, frente a lo cual la Corte precisó “que resulta inadmisibles la insular estimación de la misiva con prescindencia del acta, valoración que pudo acometer el fallador al aportarse ambos instrumentos”, indicando para ese caso concreto, la trabajadora sabía cuáles eran los hechos que se le imputaron desde la misma diligencia de descargos, sin que sea admisible alegar desconocimiento de los motivos de despido.

5.4. Falta calificada como grave en el reglamento interno de trabajo, en el contrato o la convención, es justa causa para terminar el contrato.

El artículo 7, aparte a) numeral 6 del decreto 2351 de 1965 consagra dos situaciones diferentes que son causas de terminación unilateral del contrato de trabajo. Una es ‘cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo’, otra es ‘... cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.’

Sobre el entendimiento que debe dársele a esa causal, la Corte Suprema de Justicia, en sentencia SL5399-2018, radicado n.º 66327 recordó que “la falta grave es diferente al grave incumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, en tanto la primera requiere de calificación previa en un convenio colectivo de trabajo, fallo arbitral, contrato individual o reglamento interno de trabajo, mientras que la calificación de la gravedad de la otra causal, corresponde al juez. Precisa la Corte, citando la sentencia CSJ SL499 -2013, *que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo. Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquellos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que sí se califica en ellos de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato, no puede, entonces, el juez unipersonal o colegiado entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de esa falta. Lo debe hacer, necesariamente, cuando la omisión imputada, sea la violación de las obligaciones especiales y prohibiciones a que se refieren los mencionados artículos 58 y 60 del C.S.T.*

Igualmente precisa la Sala, que cuando el empleador aduce como justa causa de despido el incumplimiento de un trámite o función concreta, debe acreditarse en juicio, que la actividad omitida corresponde a un protocolo



propio de la profesión, o si se trata de un procedimiento interno de del empleador, debe demostrar que era conocido previamente por el trabajador.

5. Caso concreto

En sentencia de primer grado, el funcionario judicial concedió el levantamiento de fuero sindical, decisión recurrida por el profesional del derecho que defiende los intereses de la llamada a juicio, insistiendo en su desacuerdo al considerar que en la carta de despido se reconoció que la demandada si realizó un procedimiento y asumir que al practicar uno en la mañana y en la tarde no haberlo aplicado, es modificar la carta de terminación del contrato y aseveró que la trabajadora no tenía conocimiento que era un requisito realizar una doble autenticación para para clientes con valores superiores a \$50.000.000.

Procederá entonces la Sala en primer lugar a verificar si los hechos que el juez encontró probados estaban incluidos o no en la carta del despido.

En el plenario no se discute que entre las partes existió un contrato de trabajo a término indefinido que inició el 16 de marzo de 2009 y que terminó por decisión unilateral del empleador.

En la Carta de despido se aduce como justificación los siguientes hechos:

“(…)

El pasado 25 de mayo de 2020 la Dirección de Gestión del Fraude - Sección de Servicios de Investigaciones de Fraude generó informe de seguridad como resultado de una investigación adelantada por reclamación del titular de la cuenta de ahorros NO. 16-777798-25, quien manifiesta desconocer la cancelación de su tarjeta débito y la generación de una nueva tarjeta, con la que además se realizaron retiros y transferencias que la cliente igualmente desconoce por valor total de \$66.810.000.

En el desarrollo de esta investigación se logró evidenciar que usted, en ejercicio de sus funciones como asesora integral II en esta oficina, atendió a un tercero que se hizo pasar por la cliente el pasado 27 de febrero de 2020, a quien usted atendió en dos momentos diferentes el mismo día, a las 11:57 am y a las 3:17 pm, y a quien le realizó la activación de cuenta, cancelación de plástico y generación de una nueva tarjeta con la que se realizaron de manera fraudulenta transferencias y retiros por valor total de \$66.810.000.



Para la atención de estas operaciones, usted solamente aplicó un proceso de autenticación cliente como lo fue biometría, cuyo resultado fue exitoso, sin embargo, el proceso “Componente único de autenticación” establece que para la autenticación de clientes con saldo de 50 millones de pesos o más en su cuenta, como era este caso, se está en la obligación de realizar dos mecanismos de autenticación que resultaran exitosos, como biometría y who is who, lo cual usted incumplió ya que solo realizó uno.”

En resumen, entonces, se reprocha que para las operaciones solicitadas activación de cuenta, cancelación de plástico y generación de nueva tarjeta se omitió el procedimiento de doble validación en las operaciones realizadas el 27 de febrero de 2020, indicando que para las operaciones realizadas en dos horas diferentes del mismo día solo se aplicó un proceso de autenticación.

Para acreditar los anteriores hechos, se cuenta con los siguientes medios de prueba.

Dentro del plenario fue aportado el escrito allegado a la entidad bancaria el día 20 de marzo de 2020 donde la cliente indica que al acercarse al cajero presentó inconvenientes, por ese motivo se dirigió a una asesora y le informó que la tarjeta no estaba en uso o activa, adicionalmente no había dinero en la cuenta, situación que se realizó sin su autorización, como soporte le entregaron movimientos de la cuenta donde están los retiros.

Debido a la solicitud presentada por la usuaria el Banco inició investigación donde se concluyó *“La Sección de Investigaciones de Fraude concluye que la señora Clara Inés López Araujo identificada con cédula de ciudadanía número 66902052, fue suplantada en la solicitud de la tarjeta debito pre expedido número 6016607373567933 asociada a la cuenta de ahorros Nro. 16-777798-25.”* Seguidamente en el mismo informe se indica *“La Sección de Investigaciones de Fraude, considera falla administrativa a Liliana Mesa Sánchez identificada con cedula de ciudadanía Nro. 1113647437 y quien se desempeña como Asesor Integral II (ASEOF85801), toda vez que no realizó proceso establecido para autenticar al cliente, ya que de acuerdo al comunicado enviado a la red de sucursales el 01 de febrero de 2019 con el asunto: “Flash Informativo: LA AUTENTICACIÓN DE CLIENTES EN SUCURSALES SE TRANSFORMA”, debía haber utilizado dos mecanismos de autenticación exitosos, para autenticar a quien se identificó como la cliente, ya que ésta al momento de la expedición de la tarjeta débito cuestionada (27 de febrero de 2020), tenía un saldo superior a \$50 millones en su cuenta”.*

Con ocasión de la investigación realizada, se citó a la trabajadora a reunión en la cual se le informó a la trabajadora el resultado de la investigación por



suplantación de un cliente y los motivos por los cuales fue citada: se extrae: *“Horas más tarde ese mismo día a las 3:04 pm se presenta la misma persona y sin solicitar turno de a flow es atendida nuevamente por usted a las 15:17 pm, hora en la que con el usuario ASEOF85801 asignado a usted, se realizó bloqueo de la tarjeta No. 6016607332437608 y generación de una nueva tarjeta No. 6016607373567933, sin aplicar los dos mecanismo de autenticación de cliente que resultaron exitosos, como son who is who o visación de firma, procedimientos que deben realizarse cuando el cliente tiene un saldo superior a \$50.000.000 como era el caso de esta cliente, y en su lugar usted solo realizó el proceso de biometría para actualización de datos de seguridad y en un momento diferente al cual generó la tarjeta cuestionada.”*

Luego fue escuchada la demandada en diligencia de descargos, en la cual aceptó que en horas de la tarde no realizó ningún proceso de autenticación para la operación cancelación de tarjeta y reexpedición de una nueva, argumentando que ya había hecho ese proceso de validación en horas de la mañana.

Luego de la diligencia de descargos, el empleador decidió despedir a la trabajadora aduciendo que *“en ejercicio de sus funciones como asesora integral II en esta oficina, atendió a un tercero que se hizo pasar por la cliente el pasado 27 de febrero de 2020, a quien usted atendió en dos momentos diferentes el mismo día, a las 11:57 am y a las 3:17 pm, y a quien le realizó la activación de cuenta, cancelación de plástico y generación de una nueva tarjeta con la que se realizaron de manera fraudulenta transferencias y retiros por valor total de \$66.810.000”* y señalando en la misma carta que ***“Para la atención de estas operaciones, usted solamente aplicó un proceso de autenticación cliente como lo fue biometría, cuyo resultado fue exitoso, sin embargo, el proceso “Componente único de autenticación” establece que para la autenticación de clientes con saldo de 50 millones de pesos o más en su cuenta, como era este caso, se está en la obligación de realizar dos mecanismos de autenticación que resultaran exitosos, como biometría y who is who, lo cual usted incumplió ya que solo realizó uno.”***

Analizado en su conjunto el trámite que finalmente conllevó a la decisión de terminar el contrato, encuentra la Sala, contrario a lo afirmado en el recurso, que desde el inicio de la investigación de la irregularidad denunciada por la usuaria del Banco, se reprochó que la demandante haya atendido en un mismo día a la cliente, para realizar varios procesos, y solamente se haya realizado proceso de Biometría para actualización de datos (trámite que se hizo en la mañana) y no se haya realizado la biometría para cuando se generó la tarjeta cuestionada, omisión que aceptó también la demandada en el interrogatorio de parte; y en concordancia con lo investigado, en la carta de



despido se reprocha que **“solamente aplicó un proceso de autenticación”** (el realizado en la mañana), constatando la Sala que la demandada al atender a la supuesta cliente, el 27 de febrero de 2020 a las 3:17 pm, procedió a cancelar en el sistema la tarjeta y generarle una nueva tarjeta débito sin realizar ningún proceso establecido para la autenticación, sin que sea de recibo que por el hecho de haberse generado de manera exitosa la biometría en las horas de la mañana debió omitir nuevamente la verificación de la usuaria y más cuando los testigos de manera unísona señalaron que cada vez, cuando una persona se acerque para realizar alguna solicitud en la entidad bancaria, es necesario realizar uno de los procesos habilitados para la autenticación aunque la persona se dirija varias veces el mismo día, así lo expuso la señora ZULLY CAROLINA PALACIO quien también ejerce el cargo de asesora integral II y el señor DANIEL PAREDES GALLEGO quien ha realizado diferentes cargos en el banco como entre ellos el mismo que desempeña la demandada, afirmó ser necesario realizar una validación de autenticidad, situación verificada con lo manifestado por la Gerente de la sucursal de Cerrito OLGA LUCIA LOPEZ explicó que si un cliente se dirige en las horas de la mañana deben hacerle biometría, si nuevamente se acerca en las horas de la tarde deben realizarle biometría, porque son transacciones diferentes, entonces y deben validar a la persona que está ingresando para poder hacer la transacción.

En conclusión entonces, la demandada aceptó conocer el proceso de validación de biometría como un proceso de autenticación del cliente para todas las operaciones que la cliente realizó; sin embargo, como la misma demandada lo confesó, **solo aplicó un proceso de autenticación** de la cliente cuando visitó el banco en horas de la mañana; y confesó no haber aplicado ningún proceso de autenticación en la tarde; como justificación de su omisión señaló que no sabía que debía aplicar el proceso si el cliente asistía más de una vez al Banco, sin embargo, esa justificación no es de recibo para la Sala, teniendo en cuenta que la demandante aceptó conocer el proceso de Biometría, que puede ser consultado en la intranet de la entidad, y que según se aportó en copia con la demanda, debe aplicarse para todos los trámites que se hicieron en la cuenta de ahorros No. 16-777798-25 para el 27 de febrero de 2020, sin que la interpretación dada por la demandada encuentre soporte alguno, máxime que los testigos señalaron que el proceso de Biometría se aplica para todos los trámites que se realizan en el Banco.

Así las cosas, se demostró uno de los hechos aducidos en la carta de despido, y es que la demandante solamente aplicó un proceso de autenticación para actualización de datos de la cliente, trámite realizado en la mañana, pero para la cancelación de la tarjeta y reexpedición de la misma, no aplicó trámite alguno de autenticación, correspondiéndole a la Sala verificar si a la luz del



contrato, reglamento interno, convención o ley, constituye justa causa de despido.

Como causales de dar por terminado el contrato de trabajo de la demandada se señalan el artículo 62 del C. S. del T., literal a) numeral 6 en concordancia con el artículo 58 numerales 1 y 5 de ibídem y lo previsto en el reglamento interno de trabajo artículo 55 literales d), e), h), i), 60 numerales 1) y 11), 67 literales c) y d).

Al revisar el reglamento interno de trabajo, el artículo 67 califica como graves y dan lugar a la terminación del contrato por decisión unilateral del Banco, por justa causa, además de las establecidas en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo o en el contrato de trabajo, las siguientes faltas:

c. Poner en peligro, por actos u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del Banco o de los bienes de terceros confiados al mismo.

d. No cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ella se manejan, impartan las autoridades del Banco.

Los hechos acreditados se subsumen en el literal d del artículo 67 del Reglamento Interno de Trabajo, en tanto el haber omitido el proceso de autenticación significa no cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de las operaciones o el dinero impartan el Banco, poniendo en peligro por esa omisión la seguridad de los bienes de terceros confiados al Banco, que implicó una pérdida de \$68.000.000, falta calificada como grave en el reglamento de trabajo y como justa causa para despedir

De lo expuesto, tal y como lo concluyó el juez primigenio el Banco al menos quedó acreditado en el expediente uno de los hechos esgrimidos en la carta suficiente, el cual, conforme al reglamento de trabajo, es justa causa para terminar el contrato razón por la cual esta corporación CONFIRMARÁ la sentencia No. 03 del 24 de febrero de 2021 proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Palmira.

COSTAS

Dado que el recurso de apelación se despachó desfavorablemente, costas en esta instancia a cargo de la parte demandante. Se señalan las agencias en derecho en la suma de medio salario mínimo.

III. DECISIÓN



Por lo antes discurrido es que la Sala Tercera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Guadalajara de Buga,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia No. 03 del 24 de febrero de 2021 proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Palmira.

SEGUNDO: COSTAS a favor de la parte demandante. Se señalan las agencias en derecho de segunda instancia en la suma de medio salario mínimo.

Notifíquese por edicto y Cúmplase.

GLORIA PATRICIA RUANO BOLAÑOS
Magistrada Ponente

MARÍA MATILDE TREJOS AGUILAR
Magistrada

CARLOS ALBERTO CORTES CORREDOR
Magistrado

Firmado Por:



GLORIA PATRICIA RUANO BOLAÑOS
MAGISTRADO TRIBUNAL O CONSEJO SECCIONAL
Despacho 002 De La Sala Laboral Del Tribunal Superior De Buga

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:

fde44d0ae58d144f246e8c00ec941094da98e572ef4600775f794b32581d67
df

Documento generado en 10/06/2021 09:55:07 AM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>