



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

Acta número: 029.

Audiencia número: 377

En Santiago de Cali, a los veintidós (22) días del mes de septiembre de dos mil veintidós (2022), los señores Magistrados integrantes de la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, doctores JORGE EDUARDO RAMIREZ AMAYA, CLARA LETICIA NIÑO MARTINEZ y ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022 modificadorio del artículo 82 del CPT y SS, nos constituimos en audiencia pública con el fin de darle trámite al grado jurisdiccional de consulta de la sentencia número 263 del 28 de julio de 2021, proferida por el Juzgado Trece Laboral del Circuito de esta ciudad, dentro del proceso ordinario promovido por DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE contra de BANCOOMEVA S.A.

ALEGATOS DE CONCLUSION

La mandataria judicial de la actora considera que la decisión de primera instancia es desacertada, porque ni en el acta de descargos ni en la carta de terminación del contrato, se advierte que la motivación de finiquitar la relación laboral haya sido la vulneración de la estructura física o pared del banco por abrir un boquete en la pared del local vecino. Sino que la causal que ha expuesto la demandada para terminar el contrato fue la no apertura de la oficina de Chipichape a las 8 a.m. el día 05 de enero de 2016 y la no aplicación del instructivo SF – IN – 073 versión 004, relacionada con la asignación de la llave 2. Conducta que no puede ser atribuible a la actora, sino al otro empleado quien olvido portar la segunda llave.



De otro lado, la apoderada de la demandada expresa que la actora incurrió en la causal expresada en la comunicación de terminación del contrato, al haber omitido el procedimiento que conocía perfectamente y con ello vulneró la seguridad del banco al ingresar por una puerta diferente a la principal, frente a los demás trabajadores y público.

A continuación, se emite la siguiente

SENTENCIA No. 0339

Pretende la demandante que se declare que la terminación de su contrato de trabajo efectuada unilateralmente por BANCOOMEVA S.A., acaeció de forma injustificada, y como consecuencia de lo anterior, solicita el reconocimiento y pago de la indemnización contenida en el artículo 64 del CST, la sanción moratoria del artículo 65 ibidem, la indexación y las costas procesales.

En sustento de las anteriores pretensiones aduce que el día 13 de agosto de 2007, fue contratada por COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA HOY EN LIQUIDACION, mediante contrato de trabajo a término fijo inferior a un año, para laborar como Asesora de servicios financieros, contrato que fue reemplazado por uno bajo la modalidad de indefinido el 02 de enero de 2008.

Que durante la relación laboral ejecutó los cargos de Asesora de Servicios, Supernumeraria y Director de Servicios.

Que en el año 2011 se creó BANCOOMEVA, iniciando operaciones en abril del mismo año, resaltando que Coomeva Cooperativa Financiera hoy en liquidación, entidad subsidiaria y BANCO COOMEVA S.A, sociedad subordinada, son de la misma matriz denominada Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA.

Que, mediante carta fechada del 31 de marzo de 2011, Coomeva Cooperativa Financiera hoy en liquidación, le informó la sustitución patronal de su contrato de trabajo con la sociedad BANCO COOMEVA S.A - BANCOOMEVA, a partir del 01 de abril de 2011.



Que laboraba de lunes a viernes en la jornada de 7:45 a.m. a 5:45 p.m., con dos horas de descanso al medio día.

Que el día 15 de enero de 2016, BANCOOMEVA la llamó a rendir declaración, a fin de que explicara el supuesto incumplimiento de procedimientos y la atención a los clientes relacionados con el evento ocurrido el 05 de enero de 2016, referente a la situación presentada con la apertura de la oficina Chipichape.

Que durante la diligencia de descargos celebrada el 22 de enero de 2016, rindió las explicaciones solicitadas, demostrando que las supuestas faltas que sirvieron de fundamento a las acusaciones por parte del Comité de Descargos de BANCOOMEVA, no le eran endilgarles, circunstancia que dejó sin efectos los cargos imputados.

Que durante el proceso disciplinario que se le adelantó, quedó claro que cumplió con sus responsabilidades, que no infringió el procedimiento del instructivo SF-IN-073 (versión 0004) y la debida atención a los clientes conexos con el evento ocurrido el 05 de enero de 2016 y que la responsabilidad fue exclusivamente del Asesor de Ventas Joan Sebastián Mazabel, quien era el colaborador principal responsable para la apertura de la oficina Chipichape, el día 05 de enero de 2016, por orden del Gerente Héctor Fabio Salcedo Arcila.

Que el instructivo para apertura de oficina SF-IN-073 (versión 0004), no señala en ninguna parte del texto, el procedimiento que se debe llevar a cabo por parte de la Directora de Servicios, cuando el colaborador contingente encargado de la llave No. 2, no la porte para realizar la apertura de la oficina, la cual para el caso concreto fue la de Chipichape y tampoco BANCOOMEVA, jamás instruyó a la actora para una eventualidad de ese tipo.

Que el instructivo SF-IN-073(versión 0004), está estrictamente relacionado con la seguridad y vigilancia, pues solamente menciona lo relacionado con el sistema de alarma, que comprende: activación y desactivación; cambio, actualización y borrados de claves y las normas de seguridad para el manejo de las llaves de la puerta principal.



Que es un despropósito afirmar que la apertura de la oficina Chipichape, por fuera del horario estipulado, es decir, 31 minutos después, puso en riesgo a BANCOOMEVA ante entidades y organismos administrativos encargados de vigilar la prestación del servicio, salvo que hubiese estado en peligro la seguridad de todos los trabajadores y personas que utilizan los servicios financieros.

Que como Directora de Servicios de la oficina Chipichape, jamás se le comunicó por parte de su jefe inmediato Héctor Fabio Salcedo Arcila o en su defecto por cualquier otro funcionario de BANCOOMEVA, que en la oficina Norte había una llave de contingencia, como tampoco que funcionario la custodiaba.

Que, en la noche del 04 de enero de 2016, la actora no estuvo en la reunión realizada por el Gerente Héctor Fabio Salcedo Arcila, en la cual informó que la Asesora de Ventas Yulie Marieth Guerrero, iniciaba turno el día 05 de enero de 2016 a las 11 am, por lo que no conocía el cambio de horario de la mencionada Asesora.

Que en ningún momento asumió una conducta negligente, de omisión o de descuido, pues ella como Directora de Servicios y encargada de la llave No.1, llegó temprano a su lugar de trabajo, oportunamente llamó al colaborador contingente que tenía llave No. 2 y atendió a los clientes, asociados y/o usuarios que estaban en la fila para realizar sus operaciones bancarias, pues al momento del incidente, siempre estuvo atenta, mostro interés y preocupación por los clientes que esperaban e incluso ofreció su colaboración para recibir y agilizar las operaciones bancarias a realizar por quienes esperaban.

Que el día 1° de febrero de 2016, BANCOOMEVA la despidió en forma unilateral y sin justa causa, porque los 31 minutos aproximadamente de retraso en la apertura de la oficina Chipichape, no obedecieron a una actuación negligente de su parte y mucho menos lesiva para los intereses del asociado, cliente y/o usuario de BANCOOMEVA.

TRÁMITE DE PRIMERA INSTANCIA



BANCOOMEVA S.A. se opone a la totalidad de las pretensiones de la demanda, en vista de que la terminación de la relación contractual obedeció a justas causas comprobadas mediante investigación administrativa reconocida por la hoy demandante en diligencia de descargos, quien incurrió en faltas graves al omitir los procedimientos establecidos por su empleadora, hechos que repercutieron gravemente tanto patrimonialmente como en el buen nombre del banco.

Que el proceder en que la demandante incurrió, faculta plenamente a la empresa para la cancelación unilateral con justa causa de su contrato de trabajo, pues el hecho de presentarse irregularidades como las ocurridas, perjudicaron gravemente al banco, exponiéndolo a sanciones por parte de la Superintendencia.

Además, es todo un riesgo ingresar a un banco por un local contiguo, dado que la decisión de abrir un boquete, a partir de un local contiguo a través de la pared, es además de ser una determinación unilateral no autorizada, es muy grave pues vulnera en forma física la estructura, paredes del banco y pone en evidencia ante los vecinos, clientes y usuarios del centro comercial un ingreso totalmente anormal e irregular.

Formula las excepciones de fondo que denominó prescripción, inexistencia de la obligación, carencia de acción o derecho para demandar y petición de lo no debido, prescripción y pago.

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El proceso se dirimió en primera instancia en donde el A quo absolvió a BANCO COOMEVA S.A., de todas las pretensiones de la acción incoadas en su contra por la señora DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE, bajo el argumento de que el actuar de la demandante al haber permitido el ingreso a la entidad bancaria por un local adjunto que estaba en remodelación, a través de la ruptura de una pared, no constituye una labor contenida en su marco funcional, como tampoco cuenta con documentos, reglamentos u otros similares, que demuestren que la demandante contaba con la autorización para haber efectuado dicha acción, o por lo menos que ello fuera una solución institucional a la situación presentada el



día en que no se pudo apertura a tiempo la sucursal ubicada en el Centro Comercial Chipichape.

Que dicha acción autorizada por la demandante no se encontraba autorizada por la entidad bancaria demandada, pues lo correcto era haber solicitado el apoyo al área correspondiente en la empresa o incluso a la autoridad pública, y no permitir que terceros procedieran al desmonte de la pared, poniendo en evidencia la fragilidad de la estructura bancaria, actuación que para el operador judicial de primer grado resultan graves en las obligaciones del contrato de trabajo que la actora tenía con la demandada.

GRADO JURISDICCIONAL DE CONSULTA

El presente proceso arribó a esta Corporación a fin de que se surta el grado jurisdiccional de consulta a favor de la demandante, por haber salido absuelta la parte demandada de la totalidad de las pretensiones incoadas en la demanda.

TRAMITE DE SEGUNDA INSTANCIA

Corresponderá a esta Sala de Decisión: Analizar si el despido del cual fue objeto la demandante por parte de la empresa demandada se efectuó sin justa causa, y en caso afirmativo, determinar si hay lugar a la indemnización contenida en el artículo 64 del CST, la sanción moratoria del artículo 65 ibidem, la indexación y las costas procesales.

Antes de entrar a resolver los anteriores problemas jurídicos, debe la Sala resaltar que en el presente asunto no es objeto de debate probatorio lo siguiente:

- El vínculo contractual que unió a la promotora del litigio con COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA, a través de un contrato de trabajo a término indefinido, suscrito el día 13 de agosto de 2007, y que fue terminado de forma unilateral el día 1° de febrero de 2016 por BANCO COOMEVA S.A., sociedad que sustituyó patronalmente a la primera, a partir del 1° de abril de 2011.



- Que, a partir del mes de septiembre de 2010, la demandante tuvo un cambio de cargo de Supernumeraria a Directora de Servicios, cargo que se encontraba desempeñando al momento de su terminación del contrato y que desempeñaba en la Sucursal ubicada en el Centro Comercial Chipichape de la ciudad de Cali.

DE LA INDEMNIZACION POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA

En torno a la indemnización por despido sin justa causa, de que trata el artículo 64 del CST, ésta es procedente cuando el empleador da por finiquitado el contrato de trabajo en forma unilateral sin que medie una justa causa, caso en el cual al trabajador sólo le basta demostrar el hecho del despido y al empleador acreditar que existieron justas causas para su terminación, por lo que la Sala se remite al contenido de la misiva de la terminación del contrato de trabajo de la demandante, de fecha 1° de febrero de 2016, elaborada por la Gerente Regional de Bancoomeva, allegada por ambas partes al proceso, y en la que textualmente prevé lo siguiente:

“Me permito comunicarle la decisión de dar por terminado su contrato de trabajo a partir del día 02 de Febrero del 2016, con justa causa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Decreto Ley 2351/65 numeral 6, por los hechos que fueron objeto de descargos el día 22 de Enero del 2016 y que la empresa encontrara no satisfactorios, relacionados con el procedimiento aplicado por usted en la apertura de la oficina Chipichape el día 05 de Enero del 2016 a las 8:31 a.m. así mismo por la atención que usted le realizó a los clientes que esperaban turno para la apertura de dicha oficina.

Su conducta constituye una falta grave, las cuales se evidenciaron en el incumplimiento del Reglamento de trabajo en el capítulo XIII en su Artículo 51 literales D.E. S. V. U.

Le solicitamos gestionar ante la oficina Bancoomeva para recibir el pago correspondiente a sus prestaciones sociales y demás derechos a su favor. Adicionalmente le recordamos que de acuerdo al Código Sustantivo de Trabajo, Artículo 57, a partir de la fecha cuenta con un término de 5 días hábiles para realizarse el examen médico Ocupacional de retiro (visiometría, audiometría y adicionalmente valoración médica). Por tal razón debe solicitar su cita a la Unidad de Salud Ocupacional ubicada en la Calle 23B N No 3N-52 Teléfono 6616747 Extensión 101 Cali.”

Los cánones normativos a que hacen alusión la anterior misiva, disponen lo siguiente:



El artículo 62 del CST, determinó las causales de terminación del contrato por justa causa:

A). Por parte del empleador:

(...)

6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.”

Y el artículo 51 del Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la empresa BANCO COOMEVA S.A. – BANCOOMEVA, expone lo siguiente:

“Otras Faltas Graves:

D) La mala atención y desinterés con el asociado, Cliente y/o Usuario, comunicada por los mismos o por el superior inmediato.

E) Cualquier acto de negligencia u omisión o descuido, en relación con dineros, valores, escrituras, documentos de garantía, pólizas, cajas de caudales, claves de giros, claves de acceso al sistema de información y comunicación, claves de alarma y las oficinas, máquinas y demás elementos de trabajo que el empleado reciba, tenga en su poder, o le corresponda manejar o vigilar por razón de su oficio.

S) El incumplimiento o violación de las normas y procedimientos establecidos en manuales y reglamentos de la Empresa.

U) El incumplimiento de cualquiera de las responsabilidades descritas en el perfil del cargo que desempeña.

V) Incumplir procedimientos establecidos por los entes de control que rigen a Bancoomeva.”

El compendio que contiene el reglamento interno de trabajo de la empresa llamada a juicio, era conocido por la aquí demandante, según carta proforma firmada por aquella el día 29 de febrero de 2011, allegada con la contestación de la demanda.

Con la demanda y su contestación se allegaron las actas de las diligencias de descargos de la señora DARLING LADY ARISTIZABAL, llevadas a cabo los días 15 y 22 de enero de



2016, a fin de aclarar la situación presentada con la apertura de la oficina Chipichape a las 8:31 a.m. el día 05 de enero del 2016, en la primera de las diligencias la aquí demandante expresó en su versión libre lo siguiente: *Para el día Martes 05 de Enero del 2016 llegué al Centro Comercial a las 7:00 a.m. porque tenía Pico y Placa y llegué a la oficina a las 7:30 a.m. estaba la conserje y un Asesor de Ventas nos sentamos en la banca, estaba sentada y esperando que llegaran todos los colaboradores de las oficinas como a las 7:38 a.m. llame a Yulie Guerrero Asesora de Ventas dado que casi siempre abro la puerta con ella, la llame dos veces y no me contestó, entonces llame a Joan Sebastián Mazabel con quien hablé y me contestó y me dijo ya estoy llegando. Yulie no me contestó al celular porque el horario de ella tenía el horario de 11:00 a.m. a 7:00 p.m., a la Asesora de Ventas Yulie Guerrero le cambiaron el horario y yo no sabía. A las 7:51 a.m. volví a llamar a Joan Sebastián Mazabel Asesor de Ventas y le dije "que hubo Sebastián lo estamos esperando para abrir", él dijo que estaba en el Éxito, llegué busco las llaves y no las encontré, llegué aproximadamente a las 7:51 a.m. Al no encontrarlas llamo a Yulie Guerrero y en este momento ella contestó y él habló con ella y le dijo que mandarían las llaves. Sebastián Mazabel le estaba preguntando por la dirección y le envió un taxista conocido de la Unidad de ella, las llaves llegaron como a las 8:35 a.m. pero yo aperturé antes la oficina porque logramos entrar por el local de enseguida que están remodelando y sacar las llaves que había dejado adentro Joan Sebastián Mazabel. Yo les dije a uno de los Asesores de Ventas Oscar Chávez que se hiciera al lado de portería del Centro Comercial Chipichape para que cuando llegara el taxi lo pagara y recibiera las llaves, como el Centro Comercial tiene varias porterías Joan Sebastián Mazabel se hizo en el parqueadero del Centro Comercial porque no se sabía el taxi por donde entraba el taxi. A las 8:00 a.m. habían 4 clientes esperando la apertura de la oficina esperando la transacción, yo le expliqué a uno de los clientes aproximadamente a las 8:05 a.m. que teníamos un inconveniente con las llaves y estaba esperando que llegaran. Como el señor del taxi se estaba demorando lo llamamos, a las 8:20 a.m. aproximadamente había un promedio de doce a quince personas esperando, cuando empezó a ver que la fila se estaba alargando me retire a localizar al arquitecto para ver por donde podían entrar a la oficina, me dijo que llamara al eléctrico para que me prestaran unas llaves, a las 8:20 a.m. yo ya hablé a los clientes y les dije sobre el inconveniente presentados, un mensajero que estaba de sexto en la fila me dijo que tenía una consignación de \$900.000, se los recibí y en este momento me llamaron de que había llegado el eléctrico y nos pasamos por una pared de Panel yeso*



para poder ingresar al local de nosotros, allí nos demoramos porque tenía que destornillar la pared e ingresar. Cuando ya entramos autorice que se recibiera la consignación con sello porque nos demorábamos más esperando que se prendiera el equipo e ingresar al sistema. Es de anotar que los dos Asesores de Servicio trataron de recibir todos los dineros de manera ágil y muy rápidamente pudimos atender a nuestros clientes. Aclaro que en este lapso mientras que pudimos abrir la oficina estuve reportándole todo al Jefe Héctor Salcedo. Cuando entramos recibí la llamada del Área de Riesgos y manifesté que ya habíamos superado la apertura de la oficina. Eso es Todo.”

En la posterior diligencia de descargos, la aquí demandante amplió un poco lo relatado en la primera diligencia, en lo relativo al ingreso a la oficina de la siguiente manera: *A las 8:20 a.m. me avisaron que había llegado el eléctrico entre por el local de enseguida me demore un poco porque que estaba sellado, me abrieron un panel y logre entrar por allí y sacar las llaves, entre con Oscar Chávez Asesor de Ventas para que me ayudara a buscarlas y empecé a desarmar la alarma porque se había disparado y empecé aprender los equipos, le entregue las llaves para que abierta la oficina por dentro e ingreso todas las personas y empezamos atender a las personas para que no se demoraba empezamos atender con sellos para hacerlos más ágil porque se demoraba un equipo más mientras se hacía apertura de oficina en el sistema.*

Frente a lo preguntado en tal diligencia que si conocía el instructivo para la apertura de oficina SF – IN – 073, respondió que sí, y respecto a cuál fue el procedimiento llevado a cabo en la apertura de la oficina, expuso que *Estoy encargada de las llaves Numero 1 y conozco mis contingencias de las llaves, de las llaves No2 existe un acta de entrega de llaves para ambos asesores como son Julie Guerrero y Joan Sebastián Mazabel Asesor de Ventas. Desde que llegue a la oficina quien tiene las llaves era Yulie Guerrero. En el mes de diciembre del 2015 en la reunión que tuvimos con el Gerente Héctor Fabio Salcedo se quedó que la colaboradora Yulie realizara el turno de 11:00 a.m. a 7:00 p.m. En el mes de diciembre de 2015, todos madrugamos por la jornada de la Feria incluido el lunes 04 de enero del 2016 Yulie Guerrero quien realizo su turno más la jornada adicional porque había una de las Asesores de Ventas había salido a vacaciones. Yo desconocía que Yulie Guerrero Asesora de Ventas entraba para el día 05 de Enero del 2016 en el turno de 11:00*



a.m. a 7:00 p.m., mi jefe Gerente de Oficina el día 04 de Enero del 2016 en la noche les reconfirmo que Yulie iniciaba el nuevo turno el cual yo desconocía por eso fue que yo la llame a las 7:30 a.m. extrañada que no llegara; reitera que no conocía acerca del cambio de turno de la asesora de ventas Yulie Guerrero para el día 05 de enero de 2016; que frente a lo preguntado de para garantizar la apertura de la oficina en la hora indicada y evitar traumatismos en la apertura de la oficina, en la oficina Norte se cuenta con unas llaves de contingencia. Cual fue la razón para que no acudiera a recoger las llaves y así garantizar la apertura de la oficina en la hora indicada?, respondió que eso no estaba en el procedimiento y que nunca había mandado llaves a la oficina del Norte, que no sabía quién las tiene, que sabía qué hace tiempo la persona que estaba como Director de Servicios envió una llaves al Norte como contingencia, pero no se si eran las llaves actuales y la contingencia eran las llaves de Yulie a ella se llamó y contesto oportunamente.

El instructivo SF-IN-073 a que se hace referencia en la última diligencia de descargos de la demandante, fue aportado por ambas partes al plenario, instructivo que contiene las políticas de seguridad para apertura y cierre de oficinas en la operación diaria, y en el que, en relación con las normas de Seguridad para el manejo de llaves de la puerta principal, se enuncia lo siguiente:

“3.2.1. La puerta principal de la oficina debe ser abierta y cerrada en sus horarios habituales por dos colaboradores de la Oficina, siempre cumpliendo con el principio de doble intervención, así:

• Gerente de Oficina y Director de Servicios responsables de la chapa No.1. • Asesor de Venta y Asesor de Servicios responsables de la chapa No.2.

3.2.2. El Director de Servicios debe asignar a dos colaboradores por escrito el manejo de la llave de la segunda chapa para que exista la intervención dual. Por ningún motivo este colaborador será el mismo que maneje la clave de la bóveda.

3.2.3 La puerta principal de la oficina debe contar mínimo con dos chapas.

3.2.4 Es responsabilidad del Director de Servicios administrar las llaves de la oficina. (Puerta Principal, Salas de Recuento, Bovedas)”

Se allegó también dos misivas suscritas por la aquí demandante en fechas 16 de junio y 18 de agosto de 2015, a través de las cuales les hace entrega de las llaves de manera oficial de



la puerta de la oficina a los asesores YULIE MARIETH GUERRERO y JOAN SEBASTIAN MAZAEEL, respectivamente, y en la que les comunica a los mismos que serían la contingencia de su compañero asesor de ventas, por lo que debían estar atentos al celular en caso de que requieran por algún imprevisto, así mismo si se les presenta algún imprevisto llámese, trancón, cogida de tarde, incapacidad, capacitación, cambios de horarios, entre otros, al primero que debían llamar es a su contingencia para que éste pueda tener tiempo de cubrirlo en la apertura y así evitar el mayor traumatismo posible.

Igualmente, se allegó al plenario el perfil del cargo de Director de Servicios de BANCOOMEVA, el cual venía siendo ejercido por la promotora del litigio desde el mes de septiembre de 2010, cuya misión según la referida documental es la de Garantizar el funcionamiento Operativo y Administrativo de la Oficina de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas del Banco, enunciando como responsabilidades del cargo y los procesos en los que participa, los siguientes:

- "- Garantizar la operación de procedimientos y políticas del Banco.*
- Ejecutar y controlar el registro de transacciones especiales y administrativas de Oficina.*
- Administración de recursos de efectivo y custodia de papelería y títulos valores.*
- Velar por la seguridad de la oficina y responder por apertura y cierre.*
- Dar cumplimiento a las actividades y procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo - SARLAFT.*
- Conocer y Cumplir con todas las políticas, lineamientos y procesos definidos por la organización, orientados a la aplicación, control, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión integral, sistema de gestión (sistemas de gestión integral, gestión de calidad y gestión de seguridad de la información) de los sistemas de administración de riesgos (SARC, SARO, SARLAFT, continuidad de negocio, seguridad de la información) y en general los procesos que son transversales en la organización tales como gestión de proyectos, gestión logística, gestión humana, control interno y gobierno corporativo. Asimismo, participar activamente en los planes de capacitación y programas institucionales como Pasión Coomeva 5 Eses, Día D -.y Día L. Las demás responsabilidades que le asigne la empresa."*



Como medios de prueba practicados, encontramos los interrogatorios de parte, donde se expuso:

La representante legal de la sociedad demandada BANCOOMEVA S.A., señora FATIMA ANDREA PECHENE, expresó al absolver el interrogatorio de parte que le formuló la parte actora, que: *conforme al procedimiento establecido en el Banco para la apertura de la oficina debían estar presentes las personas que porten las llaves 1 y 2; que en el caso en que no se pudiese efectuar la apertura de la oficina, lo primero que debe hacer la persona encargada es comunicarse con su Superior por cualquier medio; que el ingreso a la oficina de chipichape es a las 8 am, pero ese día no se pudo ingresar a esa hora debido al tema de las llaves, aperturando la oficina a las 08 y 30 am; que las llaves son asignadas una al Gerente o al Subgerente o Director del Servicio y la otra llave al asesor de ventas o a un asesor del servicio, quienes al momento de la apertura de la oficina deben estar ambas personas que tengan las llaves; que la contingencia para el caso de que no se contase con las llaves numero 2 es que habían dos funcionarios que tienen la llave, el asesor de ventas y el asesor de servicios.*

La demandante DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE expresó en su interrogatorio de parte que: *el día del suceso llamó a los asesores de ventas que tenían programada la apertura para que ingresaran en la mañana, y una de las asesoras JULIETH no contestó y luego llamo al otro asesor JOAN SEBASTIAN, quien le contestó que la iba llegando, pasaron unos minutos y lo volvió a llamar, y él le dijo que ya iba llegando al parqueadero; que luego dicho asesor llegó y fue cuando le informó que no tenía las llaves, por lo que nuevamente llamó a JULIETH, sin saber que el Gerente le había cambiado el horario; que antes de las 8 am llamó al Gerente de la oficina y le informó lo sucedido, luego llamo al arquitecto quien estaba encargado de hacer una ampliación y también pendiente de JULIETH quien mandó las llaves por taxi; que esos asesores ya tenían asignadas las llaves lo cual se hizo por intermedio de escrito con copia a la Gerencia; que cuando llamó al Gerente le comentó que iba a averiguar si ya habían entrado los trabajadores para ver si podía entrar por ese local, porque ese local estaba abierto en la parte del segundo piso y no era sino subir y bajar a la oficina, y el Gerente le dijo que sí que llamara a ver si estaban allí; que los trabajadores no estaban por lo que llamó al arquitecto para ver si se demoraban en llegar y éste le dijo que*



no iba a ir, pero que iba el eléctrico; que luego volvió a llamar al Gerente a comentarle que estaba cerrado pero que el eléctrico ya iba en camino para ver como podía entrar por el segundo piso, y cuando llegó el eléctrico, ella vio que el segundo piso estaba cerrado por lo que el eléctrico le dijo que en la parte de abajo había un panel que era provisional y ella le dijo que cortará el panel para poder entrar, y entró con OSCAR CHAVEZ.

Dentro del trámite de primer grado se recepcionó la declaración del señor OSCAR JAIR SANCHEZ, quien manifestó *que cuando laboró en BANCOOMEVA en la oficina de Chipichape conoció a la demandante, quien era la directora de dicha oficina; que era el asesor de ventas interno del Banco, y para los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016 estaba haciendo un reemplazo de una asesora de ventas, resaltando que en el mes de diciembre hicieron una reunión de los empleados de esa oficina, en donde se establecieron los horarios para la primera semana del mes de enero de 2016; que el día 04 de enero finalizando la jornada del diurno, el Gerente HECTOR FABIO SALCEDO, los reunió a la parte comercial en donde se tocaron varios temas y se estableció un cambio de horario de algunos asesores entre ellos él y JULIETH GUERRERO quien estaba en la jornada normal y la paso a la nocturna y él paso de la nocturna al día; que el día 05 de enero llegó a laborar normal a las 07 y 35 de la mañana, y la directora de la oficina LADY ARISTIZABAL se sorprendió de verlo allí en vez de JULIETH; que pasados unos minutos ella se preocupó porque JOAN SEBASTIAN nada que llegaba, quien era la persona encargada de abrir la oficina; que luego de que ella se comunicara con JOAN SEBASTIAN, éste le manifestó que iba en camino pero que nunca le informó que no tenía las llaves en su poder, ya que se le habían quedado el día anterior dentro de la oficina; que por ese motivo LADY llamó a JULIETH para que le mandaran las llaves de ella en un taxi, y mientras llegaban las llaves, LADY junto con los demás empleados de la oficina procedieron a hablar con los clientes que estaban esperando afuera de la oficina explicándoles sobre la situación; que en vista de que las llaves estaban un poco demoradas y al observar que en local adjunto a la oficina del mismo Banco estaban haciendo una remodelación para la sala de ventas, LADY hablo con el encargado de la parte eléctrica o de la construcción para poder entrar a la oficina quitando un panel de yeso y así tomar las llaves del asesor JOAN en su puesto de trabajo y abrir la oficina; que LADY dio la autorización para que quitaran en panel y él pudo ingresar a la*



oficina, tomó las llaves de JOAN y abrió la oficina para que ingresaran los clientes y el personal del banco; que luego de que ingresaron a la oficina el gerente de la sucursal llegó y nos reunió a todos y le llamó la atención a JOAN SEBASTIAN; que el día 05 de enero cuando sucedieron los hechos no había ningún cliente ofuscado por la apertura tardía de la oficina.

El testigo JHONNY ANDRES CARMONA, expuso en su relato que conoce a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL cuando era la directora de servicios de la jornada diurna de la oficina de Chipichape de BANCOOMEVA en donde también laboraba como asesor de ventas de la misma jornada y oficina; que a la señora DARLING la sacaron de Banco por haberla incriminado por los hechos ocurridos el día 05 de enero de 2016, al no abrir la oficina a tiempo y por tratar de forzar la entrada a la oficina; que a su consideración el verdadero culpable de que no se hubiese aperturado la oficina es el Gerente de la sucursal, pues es quien debe abrir a diario la oficina, situación que la consta ya que a todos los asesores de ventas se les asignan un juego de llaves y el otro juego a la directora de servicios, sin embargo para la entrada de la oficina tenía que estar presente el gerente; que el gerente ese mismo día reunió al personal y le llamó la atención al asesor de ventas JOAN SEBASTIAN que no tenía las llaves en ese momento para aperturar la oficina; que la última semana del año 2015 el Gerente de la oficina hizo una reunión con los 4 asesores de ventas en la que comunicó los horarios diurnos y nocturnos y la apertura de la oficina por parte de la asesora JULIETH, pero el día 04 de enero en las horas de la tarde los volvió a reunir de nuevo en donde cambió los horarios de los asesores, entre ellos JULIETH a quien le cambió el horario del diurno al nocturno por lo que entraría a las 11 a.m., siendo el encargado de abrir la oficina el asesor JOAN; que las llaves siempre estaban distribuidas entre los asesores de ventas, puesto de los asesores de caja manejan claves de bóveda y no podían tener llaves.

La señora MARIA SILENA TENORIO LOURIDO expuso en su declaración que es asociada de COOMEVA y conoce a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL, pues era quien manejaba la oficina de BANCOOMEVA de Chipichape a donde iba mensualmente a pagar un préstamo; que el día 05 de enero llegó a la oficina de Chipichape antes de las 8 a.m. y no lograban abrir, siendo atendida por fuera por la señora DARLING quien estaba en la jugada con los demás clientes, ya que les informó que las llaves ya iban en camino y que el banco



iba a abrir que no se preocuparan; que a la final abrieron la oficina y la situación no fue tan traumática, pues no esperó más de media hora; que conocía también al gerente de la oficina quien no estuvo a la hora de la apertura de la oficina.

El declarante CARLOS ANDRES CAICEDO REYES adujo en su relato *que conoce a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL quien era la directora del BANCOOMEVA, cuando él como contratista del Banco realizaba una ampliación en la oficina de Chipichape; que el día 05 de enero de 2015 llegó a Chipichape y él tenía llaves del local de enseguida, que la división que había entre los dos bancos era una pared de panel yeso únicamente tapada por un extremo y la señora DARLING a eso de las 8 y 5 le hizo el comentario de que si había alguna manera de romper una pared de panel yeso para poder ingresar al banco, puesto que las llaves estaban adentro y que no había llegado la persona que tenía una copia; que ella le dijo que le había pedido autorización al arquitecto que manejaba la obra y que él les dijo que si que procedieran, por lo que hicieron un hueco con un serrucho en el panel yeso para que ingresara la señora LEIDY y otra persona para recoger las llaves.*

La testigo ROSMERY SANIN RUIZ, afirmó en su declaración *que es la Jefe Jurídica de la Regional de Cali de BANCOOMEVA, quien conoce a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL dado que aquella trabajó en el mismo Banco; que participó en el comité de la diligencia de descargos a la demandante por un hecho que dio para la terminación de su contrato de trabajo; que el hecho aconteció el día 05 de enero de 2015 porque un cliente se quejó ante el Banco a través de su Presidente el Dr Arana, porque la oficina de chipichape no había efectuado la apertura; que por dicha queja el Dr arana se comunico con la Gerente Regional quien luego de las averiguaciones se dio cuenta que a un asesor se le habían quedado a dentro de la oficina las segundas llaves el día siguiente; que la señora DARLING trató de obtener las llaves de forma irregular para aperturar la oficina, llamando a una asesora del banco para que mandara las llaves en taxi y mientras llegaban permitió el acceso a la oficina quitando un panel yeso del local del lado en donde se estaban haciendo unos arreglos locativos; que tiene conocimiento según el instructivo que para la apertura de una oficina deben existir dos chapas la uno y la dos, una de las llaves la debe tener el Gerente como una contingencia y la Directora de Servicios y la otra llave la debe tener un asesor de servicio y de ventas, resaltando que para la apertura de una oficina los gerentes*



no tienen porque estar presentes solo la directora; que por el hecho ocurrido el día 05 de enero el asesor JOAN SEBASTIAN también se desvinculó de su cargo con justa causa; que frente a una situación como la ocurrida el 05 de enero se debe atender la misma llevando a cabo la contingencia establecida recogiendo las llaves que reposan en la oficina más cercana del sector; que la asignación de las llaves en una oficina es responsabilidad de la directora de servicios quien es la encargada del manejo administrativo de la misma y le debe reportar al gerente sobre dichos asuntos.

La señora CLAUDIA MILENA DIAZ RAMIREZ, expuso en su declaración que se desempeña como gestora de gestión de riesgo y prevención de BANCOOMEVA, en donde conoció a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL quien era subgerente de una de las oficinas; que una de las funciones de la testigo es liderar la parte de la seguridad del banco en la regional por lo que tenía constante contacto con la señora DARLING; que se dio cuenta de la situación que se generó el día en que fue aperturada la oficina de Chipichape de forma tardía, dado que le solicitaron sus superiores investigar lo ocurrido y por el Gerente Regional Comercial del banco; que el protocolo de una entidad que presta servicios bancarios cuando no se apertura en el horario habitual por algún motivo, consiste en que la asignación de las llaves de la segunda chapa que fue la que faltó, tiene que ser a un asesor de ventas, y al contingencia es un asesor de servicios, pero en este caso DARLING le hizo la asignación de llaves a dos asesores de ventas, entonces falló la contingencia pactada en el banco puesto que las llaves debían estar una con un asesor de servicios y la otra con un asesor de ventas; que en la normatividad del banco esta escrito que todos los colaboradores deben ingresar a consultar el portal documental que contiene el mencionado protocolo; que se dio cuenta del traslado de la llave que era custodiada por una asesora del banco a través de un taxi, practica que no tenía porque llevarse a cabo pues se trata de una entidad bancaria por ser muy riesgoso.

La declarante GLORIA AMPARO ORREGO JIMENEZ adujo que es la Jefe de Gestión Humana de BANCOOMEVA Regional Cali, en donde conoció a la señora DARLING LADY ARISTIZABAL como colaboradora; que participó en la terminación del contrato de trabajo de ella, en el proceso disciplinario en vista de que no se apertura la oficina en el tiempo estipulado de acuerdo a como está dado por la Superfinanciera esto es a las 8:00 a.m.; que



la tardanza en dicha apertura se dio por que uno de los asesores que tenía la llave, DARLING no se cercioro de que esa persona no llegaba en ese horario, por lo que a uno de los colaboradores omitió reportar que llegaba en un horario diferente, por lo que tuvieron que esperar a que llegaran las otras llaves sin cumplir con el procedimiento que se tiene frente a tal hecho; que no se reportó tampoco a la gestora de riesgo que se tenía esa dificultad sino que fue por una queja de un cliente básicamente.

La señora MARIA CLEMENCIA MARROQUIN MORENO expuso en su declaración *que es la Jefe Jurídica de BANCOOMEVA a nivel nacional, quien conoce documentalmente acerca de los hechos que dieron pie para la terminación del contrato de trabajo de DARLING LADY ARISTIZABAL, sin que se le haya indagado acerca de los hechos de la demanda.*

De lo relatado por los anteriores declarantes, lo descrito en la diligencia de descargos por la demandante y lo analizado en la documental allegada al proceso, se logra extraer que la señora DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE en el ejercicio de su cargo como Directora de Servicios de la sucursal de BANCOOMEVA S.A. ubicada en el Centro Comercial Chipichape, asignó en los meses de junio y agosto de 2015, las llaves de la chapa N° 2 de la puerta de entrada de tal oficina a los asesores YULIE GUERRERO y JOAN SEBASTIAN MAZAEEL, respectivamente, para que en conjunto con las llaves de la chapa N°1 que era portada por la señora ARISTIZABAL HINCAPIE dieran apertura a la oficina en su horario habitual de 7:30 a.m. para los colaboradores y a las 8:00 a.m. para los clientes y usuarios de tal entidad bancaria, resaltándose por parte de la Sala que los asesores en mención, se les había asignado el turno diurno la última semana del mes de diciembre de 2015, por parte tanto de la directora de servicios aquí demandante como por el Gerente de la misma oficina.

Se infiere así mismo, que el día 04 de enero de 2016, finalizando la jornada laboral, el Gerente de la oficina de Chipichape cambió los horarios de 2 de los 4 asesores de ventas, entre ellos el de la asesora YULIE GUERRERO a quien le cambió el horario del diurno al nocturno por lo que entraría a laborar a las 11 a.m., quedando como único encargado de la apertura de la chapa N° 2 de la oficina el asesor JOAN SEBASTIAN MAZAEEL, quien continuaría en su horario diurno, cuya entrada debía ser a las 7:30 a.m.



Igualmente, se colige que el día 05 de enero de 2015, al presentarse el asesor MAZAEL a su lugar de trabajo, quien como ya se dijo, había quedado como único encargado de las llaves de la chapa N° 2 de la oficina del Centro Comercial Chipichape, no traía dicho elemento con él, puesto que las había olvidado en la misma oficina el día anterior, motivo por el cual la aquí demandante como Directora de Servicios de tal sucursal, procedió a contactar a la asesora YULIE GUERRERO para que trasladase las llaves que tenía en su poder, pues era ella la contingencia para las llaves de la chapa N°2 en cabeza del asesor MAZAEL, en caso tal de que aquel presentase un percance como el aquí ocurrido.

Del mismo modo, refieren los testigos excompañeros de trabajo de la demandante que presenciaron el evento, que las llaves que tenía en su poder la asesora YULIE GUERRERO, fueron enviadas por ella a través de un taxi desde su lugar de residencia hasta el Centro Comercial Chipichape, por orden expresa de la señora ARISTIZABAL HINCAPIE, en vista de tardaba mucho, en que algún colaborador del banco fuera a recoger dichas llaves a la casa de la mencionada asesora y regresar a la oficina, pues ya había pasado la hora de la apertura de la misma.

Así mismo, al ver que el taxista estaba tardando mucho en llevar las llaves al Centro Comercial Chipichape, la aquí demandante habló con el señor CARLOS ANDRES CAICEDO REYES contratista que realizaba una ampliación en el local adjunto a la oficina de Chipichape, y luego de pedir autorización al arquitecto que manejaba la obra, el mencionado señor procedió a hacer un hueco con un serrucho en el panel yeso de una de las estructuras de la oficina, para que ingresara la señora ARISTIZABAL HINCAPIE y el asesor OSCAR JAIR SANCHEZ y así recoger las llaves y poder abrir la oficina, lo que aconteció aproximadamente a las 08:30 a.m., es decir media hora más tarde del horario habitual de apertura de la entidad bancaria.

Para esta Sala de Decisión, el proceder de la aquí demandante en principio resulta acorde a lo estipulado con el instructivo de Seguridad para Apertura y Cierre de Oficinas en la Operación Diaria Código SF-IN-073, al haber asignado a dos asesores la responsabilidad de la Chapa N° 2 de la oficina a su cargo, a fin de que exista una intervención dual en la apertura de tal sucursal, sin que pueda ser imputable al actuar de la demandante, el hecho



de que el día anterior, se hubiese efectuado un cambio de turno por parte del Gerente de la oficina, a una de las asesoras que administraba una de las llaves de la Chapa N° 2, rompiéndose el principio institucional pactado por el Banco demandado en el mencionado instructivo, de la doble intervención para el manejo de las llaves de la puerta principal de tal oficina.

Ahora bien, no puede pasar por alto esta Corporación, que el hecho de que si bien en tal instructivo no se mencione expresamente el procedimiento a llevar a cabo, cuando se presente una situación como la ocurrida el día 05 de enero de 2016, si existía una directriz dada por la misma demandante como Directora de Servicios de BANCOOMEVA, relativa al manejo de llaves cuando alguno de los asesores que tenga a su cargo tal responsabilidad, se le presente algún imprevisto, cuyo proceder es la comunicación por parte del asesor a su contingencia (asesor que maneja el otro juego de llaves de la chapa N°2) para que éste cumpla con el horario de apertura de la oficina, sin que dicha responsabilidad sea única y exclusivamente de los asesores encargados del manejo de las llaves, pues la Directora de Servicios debe asumir el rol de dirección para garantizar el funcionamiento operativo y administrativo de la oficina a su cargo.

Acorde con lo anterior, el día en que se presentó el evento, el proceder que llevó a cabo por la señora ARISTIZABAL HINCAPIE más exactamente por haber permitido el transporte de las llaves de la Chapa N° 2 por intermedio de un tercero ajeno al banco, y no por la persona responsable de tal valioso elemento, sin importar que aquella hubiese tenido un cambio repentino de turno, resultó adverso a las garantías de la operación de una entidad bancaria y una falta a su responsabilidad de apertura y cierre de la oficina a su cargo, máxime al tratarse de un ente que administra un activo económico de alta circulación a nivel Nacional como lo es el dinero, debido a que presenta un riesgo operacional alto, al existir la posibilidad de incurrir en pérdidas por un manejo deficiente o fallas del recurso humano, de los procesos llevados a cabo internamente, de los medios tecnológicos o informativos, por la ocurrencia de acontecimientos externos o por su infraestructura misma.

Además de lo anterior, a consideración de esta Sala de Decisión, tampoco resultó apropiado el haberse adelantado y autorizado por la aquí demandante, la ruptura de una parte de la



infraestructura de la oficina bancaria a su cargo, puesto que con dicho proceder pone en evidencia la seguridad misma del banco, dado que tal apertura la ejecutó también un tercero ajeno a tal entidad bancaria, sin la autorización previa de la señora CLAUDIA MILENA DIAZ RAMIREZ, gestora de gestión de riesgo y prevención de BANCOOMEVA, quien es la persona encargada de manejar los aspectos relacionados con la seguridad bancaria, seguridad de la información y la continuidad del negocio, a quien tuvo que haber contactado la señora ARISTIZABAL HINCAPIE antes de su apresurado proceder, para que tal superior le diera una adecuada instrucción acorde con las normas, políticas y procedimientos del Banco, situación que no era ajena a la demandante, puesto que en el perfil del cargo de Directora de Servicios claramente se evidencia que el contacto con el área del riesgo debía ejercerse internamente y en cada evento presentado, como el que aconteció el 05 de enero de 2016.

En suma, la terminación del contrato de trabajo de la señora DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE, acaecido el 1° de febrero de 2016, encuadra dentro de las justas causas señaladas por la entidad bancaria demandada en la misiva bajo estudio, por lo que no habría lugar al reconocimiento y pago de la indemnización pretendida por la parte activa, como acertadamente lo concluyó el A quo en su decisión, lo que fuerza a confirmar la decisión de primera instancia en su totalidad.

Dentro del contexto la Sala ha realizado el análisis de los argumentos expuestos por las apoderadas de las partes como alegatos de conclusión.

Sin costas en esta instancia por no haberse causado.

DECISIÓN

En concordancia con lo expuesto, el TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI, Sala Tercera de Decisión Laboral, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,



RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la sentencia número 263 del 28 de julio de 2021, proferida por el Juzgado Trece Laboral del Circuito de Cali, objeto de consulta.

SEGUNDO.- SIN COSTAS en esta instancia.

NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE

El fallo que antecede fue discutido y aprobado.

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

DEMANDANTE: DARLING LADY ARISTIZABAL HINCAPIE
APODERADA: MAGNOLIA MEDINA GUAUÑA
magnoliamedina@hotmail.com

DEMANDADO: BANCOOMEVA S.A.
APODERADA: MARIANA PAREDES ESCOBAR
p.e.mariana@hotmail.com

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

Los Magistrados

ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ
Magistrada

JORGE EDUARDO RAMIREZ AMAYA
Magistrado

CLARA LETICIA NIÑO MARTÍNEZ
Magistrada
Rad. 013-2019-00027-01