



REPÚBLICA DE COLOMBIA
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN
SALA QUINTA DE DECISION LABORAL

Proceso:	Ordinario Laboral
Radicación:	05001-31-05-010-2021-00240-01
Demandante:	Paula Andrea Guerra
Demandada:	Bancolombia S.A.
Asunto:	Apelación sentencia
Procedencia:	Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín
Magistrada Ponente:	Sandra María Rojas Manrique
Temas:	Legalidad del despido, Indemnización por despido injusto

Medellín, enero treinta (30) de dos mil veinticuatro (2024)

En fecha anotada, la Sala Quinta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, integrada por los magistrados LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE, DIEGO FERNANDO SALAS RONDÓ y SANDRA MARÍA ROJAS MANRIQUE como magistrada ponente, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022 y aprobado el proyecto en Sala, procede a decidir el recurso de apelación interpuesto por la apoderada de la parte actora, respecto de la sentencia proferida el 21 de noviembre de 2023 por el Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín, dentro del proceso ordinario laboral instaurado por la señora Paula Andrea Guerra contra Bancolombia S.A., conocido con el Radicado Nacional 05001-31-05-010-2021-00240-01.

1.- ANTECEDENTES

1.1.- DEMANDA

La señora Paula Andrea Guerra instauró demanda ordinaria laboral contra la compañía Bancolombia S.A. pretendiendo se declare ilegal e injusto el despido y terminación unilateral de su contrato de trabajo por parte de Bancolombia S.A., por no demostrar ninguna causal esbozada en la carta de despido y no acatar el trámite convencional y el debido proceso, en consecuencia, se ordene su reintegro al cargo que venía desempeñando en las mismas o mejores condiciones, ordenándose el pago de los salarios dejados de percibir desde el 30 de enero de 2020 al día del reintegro, con los aumentos, conforme al artículo 5 de la convención colectiva de trabajo, el pago de las primas semestrales, primas de antigüedad, vacaciones, prima de vacaciones y los aportes a la seguridad social en pensiones y salud, asimismo, se ordene el reconocimiento y pago del daño moral por la injuria y calumnia, tasado en 400 salarios, igualmente, se ordene publicar una noticia aclarando el error e informando sobre la honorabilidad de la empleada, comunicación en prensa y radio, más la indexación de los valores reconocidos. Subsidiariamente, se ordene el reconocimiento de la indemnización por despido injusto debidamente indexada, conforme al artículo 38 de la Convención Colectiva de Trabajo.

En respaldo de tales pedimentos se expuso que la señora Paula Andrea Guerra se vinculó a laborar con Bancolombia S.A., desde el 4 de marzo de 2015 mediante contrato de trabajo a término indefinido, hasta el 29 de enero de 2020, fecha en la cual el empleador dio por terminado el contrato en forma unilateral supuestamente por justa causa, siendo el último cargo desempeñado el de Auxiliar Departamento I, en la sección servicios Factoring.

Se relató que el 17 de enero de 2020, la actora se retiró de las instalaciones del banco por fuera del horario normal laboral, con autorización de su jefe inmediato Jessica Mestre, pues solicitó permiso debido a que esa tarde salía a disfrutar sus vacaciones a Estados Unidos, permiso que era de conocimiento de todos sus compañeros, entre ellos, el señor Álvaro Javier Martínez Cuadrado, quien ese mismo día a las 5:41 pm, aprovechando la ausencia de Paula Andrea, con el

programa CP300 y desde el usuario PGUERR, efectuó transacciones por excedentes de pago, a cuenta de la cual era titular por valor de \$2.358.200.300, igualmente el señor Martínez Cuadrado realizó devoluciones por excedentes de pago a otras cuentas, transacciones realizadas fuera de la jornada laboral de la demandante.

Se agregó que la pretensora se enteró de lo realizado por el señor Álvaro Javier Martínez, el 27 de enero de 2020, por medio de su jefe inmediata Jessica Mestre quien le entregó carta de invitación a descargos a realizarse al día siguiente, sin que le fueran entregadas las pruebas, desconociendo que la seguridad de claves no es solo responsabilidad o custodia de los empleados del banco, sino del departamento de seguridad bancaria, además, el banco no aceptó la práctica de las pruebas solicitadas en la reunión de descargos, ni exhibió las pruebas que tenía para llamar a la actora facilitadora o cómplice del ilícito.

Continuó narrándose que el 29 de enero de 2020, esto es, un día después de la reunión de descargos, Bancolombia S.A., notificó a la demandante terminación del contrato de trabajo por justa causa, aduciendo que se omitió la seguridad del banco al no cumplir con los procedimientos, de estricto cumplimiento, establecidos para minimizar los riesgos inherentes a la actividad bancaria, considerando que el banco culpa a la accionante de un ilícito cometido por otro compañero de oficina, sin embargo, no denunció penalmente a la trabajadora, agrega que el 24 de enero de 2020, el Fiscal 269 Local, solicitó al Juez Penal Municipal con Función de Control de Garantías, legalizar el procedimiento de captura del señor el señor Álvaro Javier Martínez, dando traslado del escrito de acusación por el delito de violación de datos personales y hurto por medios informáticos agravados, cargos a los cuales se allanó el ex funcionario del banco. (doc.02, carp.01).

1.2.- CONTESTACIÓN

Al replicar la demanda, Bancolombia S.A., indicó que no son ciertos los hechos en la forma en que se redactan, aclarando que si bien entre las partes existió un

contrato de trabajo en los extremos temporales señalados, la terminación del mismo se produjo como consecuencia del grave incumplimiento de las obligaciones que tenía la demandante, que se trató de justa causa real, plenamente verificada por Bancolombia S.A., destacando que tal y como se explicó en la carta de terminación del contrato, el actuar negligente de la demandante se presentó frente a la obligación que le asistía del cumplimiento de las políticas de ciberseguridad y seguridad de la información, al exponer de manera injustificada los activos del banco, facilitando que desde su usuario se realizaran transacciones sin soporte alguno, pues las operaciones se procesaron desde el usuario de la demandante CP300, el cual tenía naturaleza de personal e intransferible, siendo responsabilidad exclusiva de la actora el adecuado uso del usuario y clave, así como la adopción de las medidas necesarias para garantizar la custodia y uso responsable de las mismas.

Añadió que la diligencia del 28 de enero de 2020, no fue de descargos, sino para darle la garantía del debido proceso, prevista en la Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020, siendo necesario estarse al contenido integral del acta, agrega que no es un hecho, sino una apreciación subjetiva y especulativa de la parte lo afirmado en relación a que el banco culpaba a la demandante del ilícito, siendo hechos ajenos a lo discutido en el proceso lo concerniente a la actuación respecto del señor Álvaro Martínez, la acusación y el allanamiento.

En oposición al éxito de las pretensiones formuló las excepciones de inexistencia de las obligaciones reclamadas; cobro de lo no debido; pago; buena fe; compensación; justa causa para terminar el contrato de trabajo; prescripción; el despido no es equiparable a una sanción disciplinaria. (doc.11, carp.01).

1.3.- SENTENCIA PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín, mediante fallo proferido el 21 de noviembre de 2023, absolvió a Bancolombia S.A. de todas las súplicas elevadas por la señora Paula Andrea Guerra, declarando la prosperidad de la

excepción de inexistencia de la obligación y condenó en costas a la accionante (doc.25, carp.01).

1.4.- RECURSO

La apoderada de la parte actora impugnó la sentencia, aduciendo que no hay congruencia en los hechos de la demanda, la prueba aportada y la sentencia, violándose el artículo 29 de la Constitución, señalando inconformidad porque se endilga una responsabilidad a la demandante de protección y cuidado de su clave y usuario, siendo el Banco quien tenía la obligación de custodia de la seguridad bancaria, destacando que la demandante dijo en su declaración que ella no tenía la responsabilidad de la seguridad, como también lo declaró la señora Mildred, por lo que solicita en aras del debido proceso y en protección de los derechos de la actora, se rectifique el error de endilgar la responsabilidad a la trabajadora de ese desfalco, porque realmente a una persona no se le puede condenar por algo que no hizo, ella declaró que había compartido el usuario, pero no la clave, no utilizó la clave.

Resaltó que la sentencia se basó solamente en el criterio del banco y que en los descargos, la demandante señaló que el usuario es conocido por todos los compañeros y que es costumbre mandar los correos internos del banco con el usuario, y el banco por exonerarse de la responsabilidad, anuncia que se va solicitar investigación penal para determinar quién mintió en la audiencia.

Añadió que se dice que a la demandante no la acusaron de hurto, cuando ella salió delante de sus compañeros por facilitadora de un delito cibernético, insistiendo que existe una violación a la convención colectiva de trabajadores por no cumplirse con los requisitos para el despido, establecidos en el artículo 26, además que la actora no se encontraba en el momento en que ocurrieron los desfalcos. (desde el minuto 02:22:15; doc.24, carp01)

1.5.- ALEGATOS DE SEGUNDA INSTANCIA

Dentro de la oportunidad procesal para presentar alegatos de conclusión, la apoderada judicial de la señora **Paula Andrea Guerra** insiste en la revocatoria de la sentencia, reiterando que la misma es contraria a la prueba aportada, sin que se hayan tenido en cuenta los argumentos expuestos en la demanda, destacando que las causales para dar por terminada la relación laboral no se ajustan a la conducta desplegada por la empleada, pues la señora Paula Andrea no estaba dentro de su jornada laboral cuando el señor Álvaro Martínez cometió el ilícito, ni tampoco tenía a su cargo la vigilancia del sistema de seguridad bancaria, no siendo su obligación cuidar los equipos de la oficina cuando estaba por fuera, siendo claro que cada empleado responde por sus hechos, actuaciones y omisiones y el banco responsabiliza a la demandante de algo en lo cual no participó, ni realizó, afirmado que el banco solo demostró que se usó el usuario de la demandante, usuario que todos conocen dentro del sistema, pero el hurto se realizó con la clave del señor Martínez, siendo necesario que se demostrara que en efecto se utilizó clave y usuario para poder endilgar responsabilidad (doc.03, carp.02).

Por su parte, la apoderada de **Bancolombia S.A.**, solicitó se confirme la sentencia de primera instancia, en tanto que a la demandante se le dio por terminado el contrato de trabajo debido a la violación grave de sus obligaciones laborales, atendiendo a que entregó sus usuarios a un tercero, quien posteriormente realizó con los mismos una serie de desembolsos por una suma bastante alta, siendo confesado por la misma demandante en la diligencia de explicaciones que entregó su usuario a un tercero, desconociendo que dentro de las políticas del banco es totalmente claro que el usuario y la clave son personales e intransferibles. Enfatizó que contrario a lo que pone de presente la apoderada de la parte demandante, a la actora en ningún momento se le imputó la comisión de un delito, no se vulneró el derecho de defensa y la sentencia emitida es totalmente congruente con el problema del litigio. (doc.04, carp.02).

2. - CONSIDERACIONES

2.1.- COMPETENCIA DE LA SALA

La competencia de esta Corporación está dada por los puntos que fueron objeto de apelación por la **demandante**, entendiendo que las partes quedaron conformes con los demás aspectos decididos; según lo previsto en el artículo 57 de la Ley 2ª de 1984, y los artículos 10 y 35 de la Ley 712 de 2001, que modificaron los artículos 15 y 66A del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad social, respectivamente.

2.2. - HECHOS NO CONTROVERTIDOS

Los siguientes supuestos fácticos no son objeto de controversia:

- Que la señora Paula Andrea Guerra laboró al servicio de Bancolombia S.A., bajo contrato de trabajo escrito a término indefinido, vigente entre el 04 de marzo de 2015 y el 29 de enero de 2020. (págs.41-47, doc.02 carp.01).

- Que el 27 de enero de 2020, la pretensora fue citada a reunión de explicaciones a realizarse el 28 de enero de 2020 a las 09:00 am, reunión que tuvo lugar en dicha fecha con la comparecencia de dos representantes del banco, la actora y un representante del sindicato. (págs.23 a 29, doc.02 carp.01).

-Que Bancolombia S.A., mediante misiva del 29 de enero de 2020, comunicó a la actora la terminación unilateral y con justa causa del contrato de trabajo. (págs. 20-22, doc.02 carp.01).

2.3. - PROBLEMAS JURIDICOS A RESOLVER

Deberá la Sala determinar:

¿Si es procedente revocar la sentencia proferida en primera instancia por el Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín, en cuanto absolvió a Bancolombia S.A., de las súplicas de la demanda, verificando para tal fin, si la entidad llamada a juicio finalizó el contrato de trabajo a la demandante, amparada

en una justa causa, determinándose igualmente, si el empleador agotó el debido proceso para finiquitar la relación de trabajo?

2.4. - TESIS DE LA SALA

Los problemas jurídicos propuestos se resolverán bajo la tesis según la cual i) la ocurrencia, tipificación y justeza de la causal invocada para terminar unilateralmente el contrato de trabajo, fue suficientemente acreditada en el proceso, ii) garantizándose a la actora el debido proceso, en sus esferas de contradicción y defensa, conforme lo previsto en la Convención Colectiva de Trabajo; de consiguiente, se **confirmará** la sentencia desestimatoria de primer grado.

2.5. - PREMISAS NORMATIVAS

El ordenamiento sustantivo laboral colombiano no consagra el derecho a la estabilidad laboral absoluta, entendida como el derecho del trabajador a la permanencia en el cargo, salvo para aquellos que se encuentran amparados por algún fuero de estabilidad reforzada constitucional o legal. Por lo tanto, por regla general, el empleador está facultado para terminar el contrato sin justa causa con el pago de la indemnización tarifada por el legislador en el artículo 64 del Código Sustantivo de Trabajo o con justa causa bajo las causales previstas en el artículo 62 literal A) del mismo estatuto, que a su vez remite a las consagradas en el régimen interno de la empresa.

En ese orden de ideas el literal h) del artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo establece que el contrato de trabajo termina “... *por decisión unilateral de las partes*”, y solo adquiere la connotación de injusta cuando no se invoca ni demuestra alguna de las causales, faltas o conductas descritas en el artículo 62 del mismo compendio normativo, o de las estipuladas como tales en el contrato de trabajo, o de las así establecidas en el reglamento interno de trabajo, asistiéndole al empleador la obligación de dar a conocer al trabajador cuál fue el motivo de su decisión, en los términos previstos en el artículo 66 *ibídem*, de modo que, la causal invocada esté

demostrada plenamente, “... *sin que sea posible alegar con posterioridad causales distintas*” (CSJ SL del 26/05/2012, radicado 44155, SL14877-2016, SL18344-2016, SL666-2019; SL1082-2020, SL2842-2022).

Ahora bien, cuando el contrato de trabajo termina por la invocación de una justa causa, “... *corresponde al trabajador demostrar el despido y al empleador probar la ocurrencia de la justa causa*” (CSJ SL14618-2014, SL5523-2016, SL284-2018, SL986-2019, SL2805-2020; SL3358-2021), destacándose que en el asunto de la referencia está plenamente demostrado que mediante misiva del 29 de enero de 2020 (págs.20-22, doc.02, carp.01), Bancolombia S.A. le notificó a la señora Paula Andrea Guerra, la decisión de dar por terminado el contrato de trabajo, en los siguientes términos:

“Medellín, 29 de enero de 2020

Señora

PAULA ANDREA GUERRA

Auxiliar Departamento I

Medellín

*Le informamos que el Banco ha decidido dar por terminado en forma unilateral y **con justa causa** a partir de la fecha, el contrato de trabajo suscrito con usted, con fundamento en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el artículo 7° del Decreto L. 2351 de 1965, literal a) numeral 6°, en conjunto con el artículo 58 numerales 1), en concordancia con el artículo 55 literal i), l): 60 numeral 1° y 67 literales c), d) y f) del Reglamento Interno de Trabajo y con el Código de Ética de la organización.*

Los hechos que fundamentan la decisión fueron conocidos por el Banco recientemente y son los siguientes:

-El día 17 de enero de 2020 con su usuario de CP300 se realizaron las siguientes devoluciones a la cuenta N° 2-730972-28 de la cual es titular el señor Álvaro Javier Martínez Cuadrado, quien fue empleado del Banco (laboró con usted en la misma área) sin embargo, no se encuentran soportes para estos registros.

(...)

-El día 17 de enero de 2020 con su usuario de CP300 del Banco se realizaron las devoluciones a la cuenta de ahorros N°.64588756538, de la cual es titular Cristian David Arrieta Cuadrado, sin embargo, no se encuentran soportes para este registro.

(...)

Al Respecto el banco pudo determinar, previa investigación, que efectivamente la considerable suma de dinero entró a la cuenta del señor Martínez Cuadrado, de los cuales la suma de \$65.300.000 fueron retirados y la suma de \$45.742.822 ingresaron a la cuenta de Cristian David Arrieta Cuadrado, sin justificación alguna.

Con lo anterior, se puso en riesgo los recursos del banco y se generó un detrimento patrimonial al mismos.

(...)

Así pues, usted omitió lo indicado por las POLÍTICAS DE CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, especialmente respecto a la obligación como empleada de “Proteger sus cuentas de usuario y contraseñas de acceso a la información, para evitar que sean puestas o utilizadas por personas no autorizadas” así como lo indicado en el numeral 2.27 del documento CONDUCTAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN en cuanto a Aplicar las recomendaciones para proteger las cuentas de usuario y contraseñas de acceso a los servicios tecnológicos para evitar que personas no autorizadas las usen, que se encuentran descritas en dicho documento.

De lo anterior, es claro que los procedimientos establecidos por el Banco son de estricto cumplimiento, los cuales tienen por objeto minimizar los riesgos inherentes a la actividad bancaria, siendo evidente que usted puso en peligro los intereses del Banco.

Con su proceder irregular en cuanto al deber de mantener un ambiente de control usted facilitó que se realizaran operaciones injustificadas por más de dos mil trescientos millones de pesos, poniendo en riesgo los recursos de la organización, lo cual constituye una clara y ostensible violación a las normas y procedimientos establecidos por el banco, a demás son faltas que se califican como graves en la Ley y en el Reglamento Interno de Trabajo de la organización. Igualmente usted incurrió en violación grave de las obligaciones que le incumbían como trabajadora de la organización, pues, no acató las órdenes e instrucciones que le fueron impartidas para el desempeño de su labor”.

En este contexto, la Sala, inicialmente, se ocupa de determinar si la terminación del vínculo contractual por parte del empleador fue eficaz, toda vez que, en el sentir del extremo activo de la Litis, Bancolombia S.A., no observó el debido proceso conforme a la norma convencional tornándose ilegal el despido.

Al respecto, a juicio de esta Magistratura, tal y como lo consideró el a quo, el despido de la demandante no se torna ilegal, en tanto que, tal decisión encuentra respaldo en la facultad legal con que cuenta el empleador para terminar el contrato, en este caso, aduciendo la existencia de una justa causa conforme lo dispuesto en

el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, relevando que según jurisprudencia reiterada y pacífica del órgano jurisdiccional de cierre, la terminación del contrato por justa causa, por regla general, no tiene la connotación de sanción disciplinaria y en esa medida no exige del adelantamiento de un procedimiento especial, salvo que en el orden interno de la empresa se le haya dado expresamente ese carácter (CSJ SL-30612 de 2008, SL, radicado 39394 de 2011; SL15245 de 2014; SL16529 de 2017; SL4773 de 2018; SL 5069 de 2019; SL 2351 de 2020; SL735 de-2021).

Destaca la Sala que el artículo 26 de la Convención Colectiva de Trabajo 2017-2020 suscrita entre Bancolombia S.A. y los sindicatos SINTRABANCOL y UNEB (págs. 88-109, doc.11, carp.01), consagra:

“Partiendo del principio constitucional del debido proceso y la presunción de inocencia, el empleado amparado por la convención colectiva de trabajo, inmerso en una presunta justa causa de despido, deberá ser oído antes de la aplicación de la decisión, asesorado, si lo considera conveniente, por dos representantes del sindicato al que esté afiliado, de los sindicatos titulares de esta convención”.

Encontrando, que el 27 de enero de 2020, a la pretensora le fue entregada comunicación por medio de la cual se le citó a reunión para presentar explicaciones, en relación a situaciones acaecidas el 17 de diciembre de 2020 con su usuario de CP300 (PGUERR), a realizarse el 28 de enero de 2020, (pág. 23, doc.02, carp.01), situación respecto de la cual la única testigo traída al juicio, señora **Jessica Mestre Loaiza**, quien se acreditó fungió como jefe directa de la demandante, indicó (minuto 00:58:41 doc.24, carp.01), que fue la persona que le entregó la citación a la actora, circunstancia que también fue puesta en conocimiento por la demandante, quien al rendir interrogatorio (minuto 00:35:57 a 00:55.11 doc.24, carp.01), aceptó que la citación se la hicieron el 27 de enero de 2020, día que llegó de vacaciones, siendo incoherente la pretensora cuando se le preguntó si le informaron al momento de entregarle la citación que asuntos se iba a tratar, pues aunque afirma que no le comentaron, manifestó **“yo llegue y Jessica**

Mestre me recibió con una carta, diciéndome esta es su citación, pasó esto, esto y esto y ya”, y cuando se le pidió que aclarara la contradicción adujo ***“fue algo muy por encima, la jefe no me quería alertar, como ella me vio tan nerviosa, por los acontecimientos, porque yo llegue y mire la cantidad en la carta vi que era un valor de dos mil trescientos millones con mi usuario, ella me dijo lo que pasa es que paso algo con Álvaro, esto, esto, aquello, pero mañana te vamos a explicar bien”***. De lo anterior, y del contenido de la comunicación entregada a la actora, resulta claro para este Juez Plural, que a la colaboradora si se le informó los motivos por los cuales se estaba citando a la reunión de explicación.

De igual forma, se acreditó que el 28 de enero de 2020, se llevó a cabo la reunión, tal y como consta en el “ACTA DE REUNIÓN” (pág. 24 a 24, doc.02, carp.01), diligencia respecto de la cual en el interrogatorio de parte la señora Paula Andrea Guerra confesó se le pusieron de presente las transacciones que se realizaron con sus usuarios y que asistió con un representante del sindicato, refiriendo igualmente, que en la diligencia no hubo presión de nadie para responder las preguntas que le hicieron, manifestación que guarda armonía con lo expuesto por la testigo Jessica Mestre, al señalar que el trato con Paula en la diligencia fue amable, que fueron muy calmados y se le dio la oportunidad de que diera su versión y contara todo lo que pensaba.

Bajo el anterior escenario, resulta palmario que a la señora Paula Andrea Guerra se le respeto el debido proceso, aliviando que la Corte Constitucional refiriéndose a la facultad de terminación del contrato de trabajo que le asiste al empleador, explicó que escuchar previamente al trabajador, permite proteger, entre otros, el derecho a la dignidad humana, la igualdad de trato y respeto de los trabajadores, como garantías que podrían entrar en colisión con la potestad de resolución:

“[...] el derecho del trabajador a ser escuchado o de poder dar su versión sobre los hechos [...], se concreta en una garantía que exterioriza no sólo el respeto para la estima del trabajador como individuo, sujeto y no objeto de la relación laboral, sino también su derecho fundamental de defensa [...], en tanto que le permite a éste participar en una decisión que lo afecta, con miras a exponer su posición, presentar sus argumentos y exteriorizar las

pruebas que justifican sus alegaciones, no solo para proteger su situación contractual, sino especialmente con miras a obtener la verdad de lo ocurrido y salvaguardar, entre otros, sus derechos a la dignidad humana y a no ser menospreciado en su autoestima". (Sentencia SU-449 de 2020)

Así las cosas, la Sala colige que el despido del cual fue objeto la demandante goza de plena validez y eficacia, reiterando que el mismo, no se dio en el marco de un proceso disciplinario, ni correspondió a la aplicación de una sanción.

Dilucidado lo anterior, corresponde a la Sala determinar si la señora Paula Andrea Guerra incurrió en la conducta que le fue enrostrada por Bancolombia S.A. y si la misma encuadra en una justa causa de despido.

Ocurrencia de la conducta

Los supuestos fácticos en los cuales descansan las causales invocadas para el despido de la colaboradora según se extrae de la misiva de terminación del contrato de trabajo antes referenciada, corresponden a la omisión de las políticas de ciberseguridad y seguridad de la información, respecto a la obligación como empleada de proteger sus cuentas de usuario y contraseñas de acceso a la información y proceder irregular en cuanto al deber de mantener un ambiente de control, lo cual facilitó que se realizaran operaciones injustificadas por más de dos mil trescientos millones de pesos.

Llegado a este punto, es claro para la Sala, que el día 17 de enero de 2020, el señor Álvaro Javier Martínez Cuadrado, ex empleado de Bancolombia S.A. y compañero de sección de la gestora del proceso, en horas de la tarde y en ausencia de la señora Paula Andrea Guerra, realizó varias transacciones de devoluciones de recaudos a través del programa CP300, utilizando para ello el usuario de la demandante PGUERR, tal y como le fue informado a la actora en la carta de citación a reunión de explicaciones, detalladas de la siguiente manera:

- Devoluciones-Factoring realizados con su usuario de CP300 (PGUERR) del 17 de enero de 2020 que representaron unas transacciones en la cuenta No. 2 730972-28, de la cual es titular el expleado Alvaro Javier Martínez Cuadrado, quien pertenecía a la misma área en la que usted se encuentra, por valor de \$2.358.200.300:

USUARIO	FECHACTUA	FECHAPAGO	FECHAVENCE	NITBENE	TIPOEGRE	VALORNETO	HORADESEM
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	333320100	17444279
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	328500100	17451116
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	200000000	17454919
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	253500100	17461597
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	233000200	17464324
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	258500255	17471316
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	188225300	17473242
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	203250710	17480080
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	159903535	17480080
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	200000000	17503631

- Devoluciones-Factoring del 17 de enero de 2020 que representaron unas transacciones en la cuenta No. 645-887565-38, de la cual es titular Cristian David Arrieta Cuadrado, por valor de \$45.742.822:

USUARIO	FECHACTUA	FECHAPAGO	FECHAVENCE	NITBENE	TIPOEGRE	VALORNETO	HORADESEM
PGUERR	20200117	20200117	0	1028012079	18	12553250	14453254
PGUERR	20200117	20200117	0	1028012079	18	33189572	17414314

Situación que no fue desconocida por la actora en el interrogatorio de parte y que también fue informada por la testigo Jessica Mestre Loaiza, siendo relevante precisar, que Bancolombia S.A., en ningún momento señaló a la señora Paula Andrea Guerra, de haber cometido alguna conducta punible, siendo claro conforme lo narrado en la demanda y el recorte de prensa aportado por la parte actora (pág. 52 doc.02, carp.01), que la responsabilidad penal por los delitos de violación de datos personales y hurto por medios informáticos agravados, le fue imputada únicamente al señor Álvaro Javier Martínez exponiendo la declarante Jessica Mestre Loaiza, que Bancolombia S.A., en ningún momento señaló a la actora haber sido responsable de algún delito o ilícito.

De ahí que, para la Sala resulta insustancial el esfuerzo probatorio de la parte demandante, encaminado a demostrar que la misma no realizó ninguna de las transacciones irregulares del 17 de enero de 2020, pues se insiste la realización de las mismas no se le atribuyen a la pretensora, limitándose el señalamiento a haber facilitado el acceso o suministrado al señor Martínez Cuadrado una información que era personal e intransferible como lo es el usuario y contraseña para acceder al programa.

Ahora, se tiene igualmente acreditado que la señora Paula Andrea Guerra, le compartió sus usuarios al señor Álvaro Martínez, pues en el acta de la reunión de

explicaciones del 28 de enero de 2020, se consignó que la colaboradora refirió “*Si me pareció muy extraño que ya estaba cerrando sesión, el compañero Álvaro se me acerca y me pregunta usted me puede informar los usuarios de CP300, yo le pregunte para que lo necesitaba. Lo necesito para poder grabar las condiciones financieras. Es que Jessica Mestre me pidió que te las pidiera como usuario de referencia en el pedido, yo le di mi usuario PGUERR y PGUERR1, yo no le vi nada raro, yo conozco el proceso, tengo experiencia en eso, no le vi importancia*”, y cuando se le preguntó si verificó con la jefa inmediata si esa instrucción se había dado, reconoció que no lo hizo.

En distinto sentido, la actora en el interrogatorio de parte reconoció que el día de los hechos le entregó sus usuarios al señor Álvaro Martínez, señalando que el usuario no era algo personal, que su compañero le preguntó los usuarios y ella no le vio nada raro porque todo el mundo sabe cuáles son los usuarios de todos y a través de los correos electrónicos se mandaban los usuarios de todos los compañeros.

Así las cosas, no existe duda alguna en relación a que la señora Paula Andrea Martínez, el 17 de enero de 2020, le informó sus usuarios al señor Álvaro Martínez, precisando que si bien la actora sostiene como tesis de defensa que dicha información no resultaba relevante en tanto que los usuarios eran conocidos por todos los compañeros e incluso que la jefa Jessica Mestre compartía los usuarios en los correos electrónicos, dichas afirmaciones no cuentan con respaldo probatorio alguno, recordando que la parte actora no presentó los testigos solicitados y que le fueron decretados y que la declaración de parte no tiene la fuerza de convicción para acreditar o desvirtuar la ocurrencia de los hechos objeto de debate, ya que “... *la parte que hace una declaración de un hecho que lo favorece, no puede pretender en el proceso hacerlo valer en su propio beneficio*” (CSJ SL 24450 del 29-09-2005 SL 24450 del 02-07-2008, SL17191-2015, SL1024-2019, SL3308-2021), y en tal medida, lo dicho por la demandante no resulta suficiente para tener por asentado que en efecto la información de los usuarios de los colaboradores era pública.

Adicionalmente, la testigo Jessica Mestre Loaiza, desvirtúa a tesis sostenida por la actora pues declaró que en el área de Factoring no era usual y menos los del

sistema CP300 que los compañeros supieran los usuarios de todos, pues los mismos son personales e intransferibles y en ningún momento se deben compartir con los compañeros igual que la contraseña. Aunado a ello, acota la Sala, que resulta contradictoria la explicación rendida por la demandante, pues en la reunión del 28 de enero de 2020 señaló que le pareció extraño que su compañero le preguntara los usuarios y en sede judicial sostuvo que estos eran conocidos por todos y era algo normal que se los solicitaran, pues si esto último fuera cierto no tendría por qué resultarle extraña la pregunta o no tendría el señor Martínez siquiera la necesidad de preguntarle a la accionante cuales eran sus usuarios.

Bajo el anterior escenario, no hay discusión alguna en que la señora Paula Andrea Guerra, compartió con su compañero de trabajo información de sus usuarios para acceder al aplicativo CP300, misma que está catalogada por el empleador como personal e intransferible, véase cláusula cuarta, numeral 13 del contrato de trabajo. (págs. 41 a 47 doc.02, carp.01)

Ahora bien, sostiene la demandante que aunque entregó sus usuarios en ningún momento le entregó sus claves al señor Álvaro Martínez Cuadrado, sin embargo, no hay duda que para poder realizar las diferentes transacciones que dieron lugar a la terminación del contrato de trabajo y a la actuación penal contra el mencionado señor Martínez Cuadrado, se requería tanto el usuario como la contraseña, pues sin la misma no hubiera sido posible acceder al sistema, destacando que la propia actora en su interrogatorio aceptó como cierto que la función que realizaba a través del sistema CP300 solo podía realizarse con su usuario y contraseña y en armonía con ello la testigo Jessica Mestre Loaiza, explicó que adicional al usuario se requiere también la contraseña para poder ingresar al sistema.

No desconoce la Sala que en el presente juicio, no se demostró que la señora Paula Andrea Guerra hubiera entregado su clave o contraseña al señor Álvaro Martínez o la forma como este último tuvo el conocimiento de la misma, sin embargo, se reitera, la impulsora del proceso aceptó que entregó sus usuarios y lo cierto es que para la realización de las transacciones se utilizó su usuario y contraseña, y al ser la contraseña personal y creada por el propio trabajador y no por el Banco, era la

demandante la única persona que tenía conocimiento de la misma, correspondiéndole la custodia de dicha información, máxime teniendo en cuenta la sensibilidad de los datos y las operaciones que se manejan en el sistema CP300, lo que exigía una custodia más rigurosa de tal información. Ahora, si en gracia de discusión, se admitiera posible que un tercero entregará la contraseña o que el señor Martínez se la hubiera encontrado casualmente, ello no cambia la valoración pues la conducta igualmente está configurada por el hecho de haber entregado la información de sus usuarios y omitir resguardar su contraseña personal.

Es de anotar, que la afirmación de la alzada en los alegatos de conclusión en el sentido de que el señor Martínez entró con el usuario de la demandante y su propia clave resulta inverosímil, pues el acceso al sistema solo es posible con la contraseña del respectivo usuario.

Así las cosas, acreditado que el señor Álvaro Martínez Cuadrado, realizó varias operaciones con el usuario y la contraseña de la demandante, es endilgable a la pretensora un error en la custodia de dicha información, careciendo de fuerza persuasiva la tesis de defensa de la activa, de cara a la prueba recaudada y las reglas de la experiencia y la sana crítica que orienta la valoración probatoria, pues se insiste que la información correspondiente a claves de acceso o contraseñas, es de conocimiento exclusivo de la persona que la crea.

Tipificación de las Causales

De la comunicación emitida por el empleador el 29 de enero de 2020, en la cual se informa la decisión de dar por terminado el contrato en forma unilateral y por justa causa, invoca el empleador el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, subrogado por el artículo 7° del Decreto L. 2351 de 1965, literal a) numeral 6, el artículo 58 numeral 1, artículo 55 literales i y l, artículo 60 numeral 1° y 67 literales c, d y f, del Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la organización.

Deteniéndose la Sala en cada una de las fuentes normativas se encuentra que en el contrato individual de trabajo a término indefinido suscrito entre las partes, con fecha de inicio del 4 de marzo de 2015 (págs. 41 a 47 doc.02, carp.01) se pactó en la cláusula cuarta “PROHIBICIONES”, en el numeral 13, lo siguiente: “Facilitar por acción u omisión claves de acceso a los sistemas de computación o utilizar claves ajenas, salvo cuando se actúa en cumplimiento de sus funciones, toda vez que los perfiles de usuario y las contraseñas asignadas sobre los sistemas de información del **Grupo Bancolombia** son personales e intransferibles...”

En igual sentido, en la cláusula novena del referido contrato se estipuló la terminación del contrato de trabajo por justa causa, así: *“Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato, las señaladas en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo, y en especial el incumplimiento o la violación de las obligaciones y/o prohibiciones contenidas en este contrato y en los reglamentos de Bancolombia S.A., o la comisión de alguna de las siguientes faltas, las cuales para los efectos legales se califican como grave...10) Permitir a terceros no autorizados, por acción u omisión el acceso a claves, llaves, datos o autorizaciones que EL EMPLEADO tenga bajo su custodia o control o que por cualquier razón haya llegado a su conocimiento o manejo, incluso compartir información confidencial con empleados del mismo Grupo, con los cuales no le esté permitido o autorizado. 11) Desatender procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por EL EMPLEADOR para el manejo y/o seguridad de información, dineros, operaciones, títulos valores, cajas fuertes, llaves, claves, software, etc., suministrados por EL EMPLEADOR de manera personal o a través de manuales, memorandos, circulares, medios electrónicos o cualquier medio análogo, o incumplir políticas de seguridad y manejo de la información...”*

Observando la Sala que, en el Reglamento Interno de Trabajo de la pasiva, aportado a folios 41 a 76 del anexo 11 del expediente digital, se estableció en el artículo 67 las justas causas de terminación del contrato de trabajo, calificando como grave 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.

f. Permitir voluntariamente o por culpa, que otras personas lleguen a tener conocimiento de claves, datos o hechos de conocimiento privativo del Banco o de determinados empleados del mismo.

l. Prestar o informar claves de acceso a los programas de sistemas, bien sea las personales o las de otros empleados que se conozcan en razón del oficio.

Igualmente, fue aportado el Código de Ética (págs. 150 a 198, doc.11, carp.01), en la cual se establecen las políticas corporativas de seguridad de la información, estableciendo como responsabilidad de cada persona proteger sus cuentas de usuario y contraseñas, para evitar que personas no autorizadas las usen, recordando que estas son personales e intransferibles (pág. 186), estableciendo asimismo las conductas para el cumplimiento de las medidas de seguridad, disponiendo en el numeral 2. Asociadas a la seguridad de la información “2.27 Aplicar las recomendaciones para proteger las cuentas de usuario y contraseñas de acceso a los servicios tecnológicos para evitar que personas no autorizadas las usen: -Cuidalas y no las compartas con otras personas. Son personales e intransferibles. -Memorízalas y nunca las escribas en medios físicos o electrónicos. -cámbialas frecuentemente o cuando la plataforma tecnológica o la aplicación lo requieran y confórmalas de forma aleatoria sin seguir un patrón. - Evita usar la misma contraseña para todas las aplicaciones y plataformas tecnológicas a las que tengas acceso. -Constrúyelas con una longitud mínima de 8 dígitos y que contengan símbolos especiales, caracteres numéricos, caracteres alfabéticos en mayúscula y minúscula” (pág. 196).

Pues bien, conforme lo anterior, es claro que Bancolombia S.A., tenía definidas unas políticas de seguridad, en virtud de las cuales correspondía a cada colaborador la protección y custodia de sus usuarios y contraseñas, estando establecido igualmente que dicha información era personal e intransferible, políticas que eran conocidas por la actora, quien en su interrogatorio reconoció que conocía la política de ciberseguridad de Bancolombia, que sabía que en esas políticas se señala que los usuarios y las contraseñas son personales e intransferibles y que el banco todo el tiempo les mandaba cursos de seguridad en

los cuales les ponía de presente la obligación que tenía cada empleado respecto a la seguridad de información. Y sobre este punto, la señora Sara Espinel García, representante legal de Bancolombia S.A., manifestó al rendir interrogatorio que dentro de Bancolombia existen varias rutas de seguridad, siendo la primera ruta de seguridad que cada uno de los empleados custodie y cuide de su usuario y contraseña, afirmación que se encuentra en armonía con lo manifestado por la testigo Jessica Mestre quien sostuvo que la custodia de las claves y los usuarios corresponde y es responsabilidad de cada empleado y que el banco cada año les realizan un curso virtual donde enseña y explica eso, como cuidar y custodiar los usuario y contraseña.

De otra parte, el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, regula las causales que dan lugar a la terminación del contrato de trabajo con justa causa y en el numeral establece “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.*”.

En el numeral citado, la jurisprudencia ha diferenciado dos subcausales, la violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador y las faltas graves previamente calificadas por éste. La segunda hace relación a la tipificación de la conducta como falta grave en los instrumentos internos de la empresa, hipótesis en la cual, la jurisprudencia laboral ha señalado que el Juez se debe constatar que la conducta se encuentra tipificada como falta grave, sin que tenga competencia para valorar la gravedad de la conducta. (CSJ SL4254 de 2022)

No obstante lo anterior, la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia en sentencia SL2857 del 23 de agosto de 2023, mayoritariamente recogió el criterio conforme al cual al juez no le es dable juzgar la gravedad de la falta, cuando esta ha sido previamente convenida por las partes, señalando “*siempre la gravedad de la falta deberá estar precedida de un juicio valorativo por parte del juez, en el que se avale la entidad*

jurídica de la conducta allí prevista como justa causa de despido, o se descalifique la misma, atendiendo las circunstancias o características particulares de cada caso.”

En este nuevo escenario, la Sala colige la razonabilidad en la calificación de la falta como grave por parte del empleador en los instrumentos internos antes citados, teniendo en cuenta que se trata de una entidad bancaria que tiene la guarda de los ahorros de cientos de personas y que las operaciones y movimientos que se realizan en el sistema son de flujo de dinero, frente a lo cual las exigencias de seguridad deben ser extremas a efectos de que personas no autorizadas no puedan acceder a ellos. En complemento de anterior el incumplimiento de las normas de seguridad en el manejo de su usuario y contraseña, contribuyó a que se perpetrara el hurto de más de dos mil trescientos millones de pesos.

Conforme lo expuesto concluye la Sala que la terminación del contrato de trabajo de la demandante estuvo amparada en una justa causa, al configurarse una falta grave, razón por la cual se impone confirmar la sentencia de primera instancia.

Costas en esta instancia a cargo de la parte actora, por habérsele resuelto desfavorablemente el recurso de alzada interpuesto; se fijan como agencias en derecho, en favor de Bancolombia S.A. la suma de \$1.300.000 que corresponde a un (1) SMLMV.

4.- DECISIÓN

En consonancia con lo expuesto, la Sala Quinta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

FALLA:

1.- Se CONFIRMA la sentencia proferida el 21 de noviembre de 2023 por el Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín, en el proceso ordinario laboral instaurado por la señora Paula Andrea Guerra contra Bancolombia S.A.

2.- Costas en esta instancia a cargo de la parte actora, se fijan como agencias en derecho, en favor de Bancolombia S.A. la suma de \$1.300.000 que corresponde a un (1) SMLMV.

3.- Se ordena la devolución del expediente digital, con las actuaciones, cumplidas en esta instancia, al Juzgado de origen

El fallo anterior será notificado a las partes por Edicto de conformidad con el numeral 3° literal d) del artículo 41 del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad Social.

Los Magistrados,



SANDRA MARIA ROJAS MANRIQUE



LUZ PATRICIA CALLE QUINTERO



DIEGO FERNANDO SALAS RONDON