



República de Colombia



Sala Quinta de Decisión Laboral

LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE
Magistrada Ponente

REFERENCIA: PROCESO ORDINARIO LABORAL – **SENTENCIA**
RADICACIÓN: 05 001 31 05 **010 2019 00339** 01
DEMANDANTE: SANTIAGO EUGENIO GUZMÁN JIMÉNEZ
DEMANDADO: ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA SA

Medellín, veintiséis (26) de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

En la fecha, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 13 de la Ley 2213 de 2022, se reunió la Sala Quinta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, integrada por los Magistrados SANDRA MARÍA ROJAS MANRIQUE, DIEGO FERNANDO SALAS RONDÓN y LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE, quien actúa como ponente, con la finalidad de resolver el recurso de apelación interpuesto por la demandada, contra la sentencia proferida el 10 de agosto de 2022, por el Juzgado 10° Laboral del Circuito de Medellín.

I. ANTECEDENTES

Pretende el demandante que se declare que entre las partes existió un contrato de trabajo a término indefinido vigente del 1° de agosto de 2016 al 27 de abril de 2019, el cual terminó sin justa causa por parte del empleador; en consecuencia, solicita que se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones por despido injusto consagradas en el art. 64 del CST y la del *«fuero sindical pactado en la convención colectiva art. 20 numeral D) de 176 días de indemnización sobre el último salario mensual»*, más cesantías, intereses a las cesantías, primas de servicio, primas extralegales, prima de vacaciones, vacaciones, auxilio por alimentación, bonificaciones por cajero principal, descanso compensatorio, *«salarios caídos (...) desde la fecha del despido injusto*

(...) hasta la fecha de la sentencia debidamente indexado; (...)salarios dejados de percibir por causa del despido injusto (...) debidamente indexados desde la fecha del despido hasta la fecha de la sentencia ejecutoriada y los perjuicios morales por culpa patronal», la indemnización moratoria del art. 65 del CST y la indexación de las sumas debidas (págs. 6-8, 81, 82, 191, 192 arch. 1 C01).

Como fundamentos fácticos relevantes para la alzada, expuso que suscribió con el Banco Corpbanca SA (hoy Itaú) un contrato de trabajo a término indefinido entre los extremos temporales enunciados anteriormente, el cual culminó por despido injusto el 27 de abril de 2019; en su calidad de Asesor Especial de la sucursal de Laureles con dependencia directa de la Subgerencia Operativa del banco, devengó \$3.042.868,14 mensuales; tuvo funciones de cajero principal, entre otras y era beneficiario de la CCT suscrita entre la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios – ACEB y Bancoquía, última que fue absorbida por la hoy demandada; el 26 de abril de 2019 la Gerente de relaciones Industriales emitió la carta de terminación del contrato, en donde le informó que la Gerencia de Compensación del banco le haría entrega de la liquidación de acreencias laborales con las constancias del pago de la seguridad social y la indemnización respectiva; sin embargo, a la fecha de la presentación de la demanda no le habían pagado nada de lo allí indicado, por lo que considera que se le adeudan las acreencias reclamadas (págs. 3-5, 79-81, 189-191 arch. 1 C01).

II. TRÁMITE PROCESAL

Previa subsanación la demanda fue admitida mediante auto del 17 de junio de 2019 ordenándose la notificación y traslado a la parte demandada (págs. 1, 176, 187 arch. 1 C01), quien contestó con oposición a las pretensiones, bajo el argumento relevante para la alzada de que el demandante fue despedido con justa causa comprobada dado que no cumplió con las funciones asignadas, las obligaciones contractuales, los subprocesos SP 120 (antes SP1078) ni con la directriz impartida por la gerencia de Operaciones – Mesa de Ayuda Operativa en comunicado del 11 de octubre de 2018, pese a haber sido capacitado para ello, pues el 21 de febrero de 2019 hubo un robo de una tula a un mensajero de Interservice, sin embargo, el demandante no realizó el escaneo de los cheques recibidos ese día, de ahí que respecto de \$541.760.588 correspondiente a 3 consignaciones, no se hubiera logrado tener certeza de la cantidad girada y a qué bancos pertenecían los cheques.

Agregó que no se pudo bloquear un cheque por valor de \$24.450.000, por ende, fue cobrado y pagado irregularmente por ventanilla en la oficina de Guayabal, en detrimento del patrimonio del banco que se vio en la obligación de responder económicamente por tal dinero, y al realizar las verificaciones del caso, ese cheque fue consignado el 28 de diciembre de 2018 en el turno del demandante y en la caja que tenía a su cargo en la oficina de Laureles; señaló que el demandante tuvo la oportunidad de defenderse en diligencia de descargos en la que admitió la omisión en el escáner de los cheques, motivo por el que fue despedido y a pesar de que fue beneficiario de la CCT no tenía fuero sindical, solo que *«por error involuntario se indicó en el último párrafo [de la carta de terminación del contrato] que se pagaría “la respectiva indemnización”, pero ello no implica que el demandante tenga derecho a esta»* (texto entre corchetes de la Sala), así que en correo del 8 de mayo de 2019 se dio alcance a dicha carta para aclarar lo indicado; finalmente adujo que el último salario real devengado por el ex trabajador fue la suma mensual de \$2.034.374, sobre el cual se le liquidaron y pagaron sus acreencias. Propuso como excepciones las denominadas inexistencia de la obligación compensación y prescripción (archs. 9, 18 C01).

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado 10º Laboral del Circuito de Medellín, en audiencia celebrada el 10 de agosto de 2022, condenó a la demandada al pago de la indemnización por despido sin justa causa regulada en la CCT, en cuantía de \$11.934.912 que deberá ser indexada al momento de su pago; la absolvió de las demás pretensiones incoadas en su contra y se abstuvo de imponer costas a cargo de las partes.

Para lo que interesa a la alzada, adujo que se demostró que aun cuando la remuneración era variable, el último salario del demandante fue de \$2.034.374, quien no acreditó tener fuero sindical; en relación con la terminación del vínculo adujo que no se probó que dentro de las funciones del ex trabajador estuviera la relativa al escaneo de cheques en su calidad de Asesor Especial, y si bien, debía ejecutar obligatoriamente los controles descritos en los manuales y procesos establecidos en el modelo de control interno, no es posible colegir que los Subprocesos 1078 y 1290 que orientaban el trámite para el escaneo de los cheques, fueran imputables o exigibles al demandante sino al Subgerente Operativo de la oficina en donde estaba

vinculado.

Sostuvo que, el hecho de que el demandante hubiera reportado mediante correo electrónico que por error pasó por alto del escaneo de algunos cheques, no significa que haya aceptado su responsabilidad, sino que por el contrario, fue un trabajador diligente en su actuar, al dar aviso a su empleador sobre lo ocurrido para evitar precisamente situaciones de riesgo, por tanto no se acreditó con suficiencia que hubiera sido negligente en sus funciones; en consecuencia no fue comprobada por el juzgado la justa causa aducida por la empleadora para dar por terminado el vínculo laboral. Finalmente adujo que aun cuando fueron solicitadas 2 indemnizaciones por despido, la legal y la convencional, esta última regulada en el art. 20 de la CCT, no permite la compatibilidad en el pago de ambas, aunado a que esta última resulta más beneficiosa al ex trabajador que laboró para el banco 2 años, 8 meses y 27 días, por lo que otorgó lo atinente a 176 días salario (arch. 23, 28 C01).

IV. RECURSO DE APELACIÓN

La demandada consideró que hubo una indebida valoración del material probatorio, porque insiste en que el demandante fue despedido con justa causa comprobada dado que pese a haber sido capacitado para ello, no cumplió con las funciones asignadas, las obligaciones contractuales y reglamentarias, los subprocesos SP 1078, SP 1290 y SP 1092, los preceptos de los manuales y circulares, ni con la directriz impartida por la Gerencia de Operaciones – Mesa de Ayuda Operativa en comunicado del 11 de octubre de 2018 enviado electrónicamente a todos los trabajadores, procedimientos que eran totalmente obligatorios respecto de las operaciones que se realizan con los títulos valores como los cheques, con los cuales la entidad puede llevar el control dado que se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera al tener manejo de dineros provenientes de terceros.

Argumentó que no se tuvo en cuenta no solo que el demandante fue quien elaboró el correo del 28 de diciembre de 2018, sino que en el interrogatorio de parte confesó haber conocido tales directrices y que por ello como Asesor Especial, tenía la instrucción ineludible de digitalizar y microfilmear los cheques recibidos durante las operaciones de canje de estos títulos valores y no lo hizo, sin que se hubiera demostrado que esta era una obligación exclusiva en cabeza

del Subgerente Operativo de la oficina de Laureles, lo que conllevó el detrimento del patrimonio y de la reputación de la entidad debido a las malas prácticas en que incurrió el ex trabajador, con las cuales el banco perdió el control de los cheques objeto de robo de una tula de canje.

V. TRÁMITE EN SEGUNDA INSTANCIA

Recibidas las diligencias en esta Corporación, mediante providencia del 8 de noviembre de 2022 se admitió el recurso de apelación y conforme a lo normado en el art. 13 de la Ley 2213 de 2022, en auto del 12 de abril de 2023, se dispuso correr el respectivo traslado a las partes para alegar, quienes presentaron alegaciones insistiendo en los argumentos expuestos en la demanda, su contestación y la apelación (archs. 2-6 C02).

VI. CONSIDERACIONES

Cumplidos los trámites de segunda instancia, sin causal de nulidad que invalide lo actuado, esta Colegiatura procede a resolver el recurso de apelación de la demandada, y de conformidad con lo previsto en el art. 66A del CPTSS, el problema jurídico a resolver consiste en determinar si se acreditó que el demandante incurrió en una justa causa por la cual, la demandada se encontrara habilitada para dar por terminado su contrato de trabajo en forma unilateral.

Justeza del despido.- Sabido es que el trabajador debe demostrar el despido, es decir, la iniciativa del empleador de ponerle fin a la relación contractual laboral existente, para que se le traslade a éste la carga de demostrar que dicho despido se llevó a cabo, con una justa causa (CSJ SL15094-2015, CSJ SL5523-2016 y CSJ SL4849-2018).

No fue objeto de discusión que el demandante prestó servicios a la entidad financiera demandada hasta el 27 de abril de 2019 inclusive¹, cuando fue despedido, lo que se acreditó con la carta de terminación del vínculo suscrita el día anterior y aclarada el 7 de mayo siguiente, en la que la Gerente de Relaciones Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, le indicó que incumplió una obligación derivada del ejercicio de sus funciones como Asesor

¹ Ver liquidación final de acreencias laborales, certificación laboral y acumulados de conceptos por empleado (págs. 113, 114, 142, 281-284 arch. 19 C01).

Especial como lo son las recomendaciones dadas el 11 de octubre de 2018 por la Gerencia de Operaciones para los incidentes de robos de tulas de canje y los procesos y subprocesos que describen la obligación de organizar los cheques por cajero para conformar un lote o grupo, para luego ser escaneados, microfilmarlos o digitalizados con sus respectivos reportes por usuario, pues a partir de un robo de una tula en la que se transportaba el canje, acaecido el 28 de diciembre de 2018, se comprobó tras una investigación realizada por la Gerencia de Fraudes, que para el día de los hechos, el demandante dentro del proceso de cuadre de canje, no efectuó el escaneo de los cheques que recibió y de ello fue consciente, lo que trajo como consecuencia: **i)** Que solo se logró el bloqueo de \$34.920.547 correspondiente a un grupo de títulos valores de dicha índole que se encontraban en la tula; **ii)** que no se pudo identificar respecto de 3 consignaciones que suman \$541.760.588, cuál hubiera sido el monto girado en cada cheque ni a qué bancos correspondían; **iii)** que un cheque por \$26.450.000 del Banco de Bogotá, haya sido cobrado en forma irregular en la oficina de Guayabal de tal entidad bancaria, cheque que fue recibido por el demandante en la caja que tenía a su cargo en la Oficina de Laureles de la ciudad de Medellín y que omitió escanear, pero que el banco demandado tuvo que responder económicamente por dicha operación (págs.. 22-24 arch. 1, págs. 153-155, 165 arch. 19 C01).

El demandante fue citado a descargos el 29 de marzo de 2019 en cuya comunicación se le informaron los hechos por los cuales fue llamado y que podría aportar las pruebas que considerara pertinentes, exponer libremente todos los argumentos para desvirtuar las imputaciones y estar acompañado de 2 compañeros de trabajo; también se le anexó para su conocimiento el informe de la Gerencia de Prevención de Fraudes e Investigaciones y 2 correos electrónicos (págs. 166, 167 arch. 19 C01).

En la diligencia de descargos suscrita el 3 de abril de 2019, el demandante admitió que recibió capacitación para desempeñarse como Asesor Especial de la entidad financiera demandada desde el 1º de noviembre de 2018 y que conoce a cabalidad los procedimientos publicados en la Intranet del banco, así como el RIT y el Código General de Conducta; aceptó haber enviado un correo electrónico el 28 de diciembre de 2018 en el que informó que por error involuntario omitió escanear los cheques consignados ese día; informó que para la época de los descargos, por instrucción del banco, los Asesores Especiales deben microfilmear el canje recibido y posteriormente ir con el

Subgerente Operativo para que lo valide, incluso, con anterioridad a la data del correo electrónico enunciado, se hacía el escaneo de los cheques, pues tal directriz se dio con ocasión de un incidente, por eso, el escaneo o digitalización lo hacía al finalizar la jornada el Asesor de Servicios, el Asesor Especial o el Subgerente Operativo, y este último además, valida la microfilmación. Reconoció no haber realizado la microfilmación de un cheque por \$26.450.000 el día en que recibió la consignación (28 de diciembre de 2018) y que solo informó al banco de tal suceso el 2 de enero de 2019 (págs. 12-15 arch. 1, págs. 168-171 arch. 19 C01).

El correo electrónico que admitió haber enviado el demandante el 28 de diciembre de 2018 a las 7:17 p. m. con el asunto “*error escaneo cheques consignados*”, reza lo siguiente: «*La presente es para informar el no escaneo de los cheques consignados el día 28 de diciembre del 2018 por error involuntario y porque el día de hoy en el proceso de cierre y todo la labor del día se pasó por alto el escaneo de los cheques tanto mi compañero y yo*». Tal comunicado tiene la firma del demandante como “*Santiago E. Guzmán J. – Asesor Especial*” y se envió desde la cuenta electrónica santiago.guzman.ext@itau.co (págs. 164, 165 arch. 19 C01).

En el interrogatorio de parte, el demandante admitió conocer el RIT y que dentro de sus funciones como Asesor Especial, tenía que cumplir con los procesos, normas y controles internos establecidos por las directivas del Banco y contemplados en los procesos internos previamente comunicados y publicados, así como aplicar los controles operativos y administrativos establecidos, preparar y remitir el canje acorde con las políticas y procedimientos dispuestos para ello, realizar el archivo correcto y oportuno de los documentos soporte de las operaciones a su cargo y remitirlos por correspondencia según las políticas establecidas, garantizando la digitalización o micro filmación de la documentación definida para tal fin; aceptó haber estado plenamente capacitado acerca de los parámetros y directrices del banco para las operaciones con cheques y tener acceso a la intranet de la compañía; confesó haber remitido el correo electrónico ya mencionado del 28 de diciembre de 2018 en el que informó al Subgerente de la Oficina de Laureles, que por error involuntario omitió escanear los cheques consignados ese día.

Sin embargo, más adelante señaló que no recuerda haber recibido ese día (28 de diciembre de 2018) una consignación de un cheque del Banco de Bogotá por \$26.450.000 y que tampoco se acuerda de haber recibido un correo electrónico del 11 de octubre de 2018 con unas directrices procedentes de la Subgerencia de Operaciones, relativas a las operaciones de canje de cheques por robos de tulas de canje; adicional a ello, se contradijo con lo relatado, al indicar que no estaba dentro de sus labores, el haber digitalizado o escaneado ese cheque, porque no estaba dentro de sus funciones el digitalizar cada uno de los cheques recibidos por ambas caras y por usuario para dejarlos en la carpeta que dispuso el banco para ello (archs. 22, 25 C01).

El declarante Javier Edgardo Pacheco Pinzón, Asesor Operativo de la Oficina de El Poblado de Itaú, que laboró en la sucursal de Laureles 8 meses hasta diciembre del año 2019; conoció al demandante porque fueron compañeros de trabajo en la Oficina 101 Medellín – Centro, Edificio Colseguros, en donde laboró hasta diciembre de 2018, mientras que el demandante se encontraba laborando en Laureles. Sostuvo que tiene conocimiento de que en el banco existe un manual de control interno publicado en la intranet de Itaú, a la cual todos los Cajeros o Asesores Especiales tienen acceso y en la que se encuentran publicados los procesos SP1078, SP1092 y SP1290, aunado a que el banco les daba capacitación acerca de tales procedimientos, en cuanto llegan personas nuevas a ocupar esos cargos, y aunque no recuerda desde cuando estaban vigentes tales procesos, indicó que el SP1078 sí estaba desde Corpbanca, pero los procesos los cambiaron cuando llegó el Banco Itaú y los Subgerentes decían que había que estar revisando la intranet porque los formatos los van cambiando, por ende, los trabajadores debían estar revisando todo el tiempo la intranet para retroalimentarse.

Dijo que incluso cuando eran Helm Bank (2013-2016), quienes estaban en caja debían escanear los cheques, luego, cuando fueron Corbanca, le pasaban el canje al Subgerente para escanear; pero en el 2019 siempre le pasó los cheques al Subgerente y si no estaba, al Asesor de Servicios, porque así se los dijo verbalmente el Subgerente, pero no sabe si esa misma instrucción verbal la dieron en la oficina Laureles. Escuchó de sus compañeros que el 29 de diciembre de 2018, una tula de canje de la oficina de Laureles se había perdido y supo que allí se encontraba el demandante como Cajero junto con otro compañero llamado Osvaldo, y él llamó en seguida a Santiago a preguntarle qué era lo que había pasado en su oficina (archs. 22, 25 C01).

En este punto, es preciso señalar que, según el certificado de existencia y representación legal de la entidad financiera demandada, se tiene que fue Banco Corbanca, desde el 9 de agosto de 2012, Helm Bank SA desde 1º de junio de 2014, e Itaú desde el 16 de mayo de 2017 (arch. 14 C01), es decir que, para la data de ocurrencia de los hechos endilgados al demandante, y según lo afirmado por el testigo Javier Pacheco, ya se habían asumido unas nuevas directrices en los procedimientos de canje de cheques, pues conforme lo relatado por el citado testigo, cuando empezó a regir la marca Itaú ya habían unas nuevas directrices frente a las operaciones bancarias.

Por otra parte, el testigo Lucio Herrera Salazar, Subgerente Operativo de la Oficina de Laureles de Itaú para la época en que rindió la declaración (9 de agosto de 2022), señaló que debido a que ha desempeñado varios cargos operativos y administrativos en el sector financiero desde hace más de 30 años, conoce al demandante hace unos 7 años y lo acompañó a la diligencia de descargos; no obstante, para la época de los hechos, el declarante tenía el mismo cargo, pero en la Oficina de Unicentro. Indicó que el banco como varios en el sector financiero, tiene establecidos unos procesos internos para poder ejercer las funciones, los cuales son conocidos por los trabajadores del banco, pues están publicados en un aplicativo web de la entidad que se llama *Doc Manager*.

Agregó que en el caso del demandante como era Asesor Especial, en el proceso de canje, que son los cheques que se reciben en la caja en el transcurso del día, se deben recolectar y acumular a *ritmo de ventanilla* y luego de que se cierra la oficina, se deben microfilmear al finalizar la tarde, tipo 5 p. m., en un lapso aproximado de 20 o 30 minutos que hay, para hacer todo el proceso de cuadre de canje a contrarreloj, despachar y llevar todo por motorizado al Banco de la República dentro de los estrictos horarios que ellos proponen para el cierre de canje y compensación interbancaria, pero el banco adujo que ese proceso no se hizo el 29 de diciembre de 2018 [sic], sin embargo, sostuvo que él no se encontraba en las instalaciones de la oficina de Laureles ese día, pero que la digitalización es obligatoria en todos los eventos.

Dijo que tiene conocimiento del informe que se hizo en desarrollo de la investigación por parte del Departamento de Seguridad Bancaria, y que allí se indicó que hay una inconsistencia en los procesos, por lo que considera que no hay determinada una función específica, es decir, si esa labor estaba para ese momento, en cabeza del Asesor Especial, del Asesor de Servicios o del Subgerente Operativo, por ende, no había claridad en el proceso para saber quién tenía la responsabilidad porque había una contradicción con el proceso SP1078, dado que venía hecho de otra entidad bancaria cuando se dio el cambio de nombre y de propietario de la demandada.

El testigo afirmó no conocer las consecuencias que tuvo para el banco el incidente relatado, dado que la entidad bloqueó unos cheques, a otros les dieron orden de no pago y otro lo pagaron, a pesar de que ya había un proceso de investigación que inició el mismo día del suceso y en el proceso disciplinario fue vinculado el jefe inmediato del demandante que era Rodolfo Jiménez como Subgerente Operativo. Indicó que debido al contacto permanente que tiene en su calidad de directivo sindical con todos los subgerentes del banco, escuchó que el día del incidente no se encontraba presente todo el personal de la planta en la Oficina de Laureles, solamente estaban 2 cajeros, siendo necesarios 3, debido al volumen de operaciones que allí se manejan, pues es muy congestionada por su tamaño. Sabe acerca de la directriz dada por el banco a sus empleados, relacionada con los robos de las tulas de canje, a raíz del problema de inseguridad que siempre ha existido en la ciudad de Medellín, de modo que el sector financiero es un riesgo altísimo (archs. 22, 25 C01).

A pesar de lo indicado por este último testigo en cuanto a la ambigüedad o confusión de las funciones a cargo del demandante, no se observa tal escenario porque en las cláusulas 5ª (lit. g) y h)), 11, 12, 14, 21 y 22 del contrato de trabajo suscrito entre las partes, el demandante se obligó a dar cumplimiento a las normas del Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad (págs. 179-221 arch. 19 C01), las de ética, las del Código de Conducta General y demás documentos vinculantes y de imperativo cumplimiento en el desempeño de sus funciones, que allí declaró conocer suficientemente, así como a someterse a todas las medidas de control que indique el banco por razones de seguridad y para prevenir sustracciones y otras irregularidades. De igual forma se dispuso que *«las funciones, procedimientos y políticas correspondientes al cargo desempeñado por el trabajador así como las modificaciones que se introduzcan a las mismas, se mantendrán publicadas en*

la intranet, por lo que el trabajador se obliga a revisarlas periódicamente, aceptando su pleno conocimiento por esta vía» y que sería causal de terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del empleador el no tramitar oportunamente los documentos requeridos en las operaciones bancarias, entre otras cosas (págs.. 143-149 arch. 19 C01).

Por otra parte, el testigo Juan Sebastián Carrillo Angarita, Abogado de la Gerencia de Relaciones Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo del banco demandado en la ciudad de Bogotá, adelantó la diligencia de descargos; en ese sentido, afirmó no conocer físicamente al demandante, sino que solo sabe que se inició un proceso disciplinario en su contra, el cual tuvo que instruir al interior de la Gerencia de Prevención con ocasión del robo ocurrido el 28 de diciembre de 2018, que terminó llevando a la identificación de omisiones en las que incurrió el demandante en su calidad de Asesor Especial, frente a la digitalización de títulos, con base en un informe.

Adicionó que la responsabilidad y obligaciones de los trabajadores se encuentran en la carta de funciones, donde se establecen las funciones generales y específicas de cada cargo o roll y sus responsabilidades y también hay manuales y procedimientos que regulan las distintas conductas, frente a lo que planteó como ejemplo que lo atinente al canje de cheques, está en cabeza de los Asesores Especiales, quienes hacen la digitalización de los cheques, respecto de lo cual aclaró que, resulta ser un procedimiento básico, pero vital, fundamental y delicado que resguarda la operación de canje de los títulos, sin el cual se pone en riesgo la operación de cambio, porque si no se tienen escaneados los cheques, no se sabría cuáles son los que van en canje dentro de la tula correspondiente y pueden existir reclamaciones posteriores de los clientes o situaciones en las que se necesiten bloquear los cheques, aunado a que hay situaciones de orden público que hacen que esos canjes deban hacerse eventualmente en forma digital, incluso si hay un descuadre de caja, no podría identificarse cuál sería el faltante y en qué caja, por ende, de ninguna manera puede ser omitido ese procedimiento de digitalización de los cheques.

Señaló que a finales de 2018 se emitió una instrucción por parte del banco hacia todas las oficinas, en la que se dejó la claridad de la necesidad de escanear los cheques, por lo tanto para la época de los hechos endilgados al demandante, ya los Asesores Especiales tenían la obligación de generar y desarrollar esas digitalizaciones de los cheques, pues eso hace parte de los

procesos y subprocesos que se van ajustando conforme el análisis que las áreas hacen y, para diciembre de 2018 los Subgerentes Operativos desarrollaban labores de revisión total de que los procesos se cumplan adecuadamente por parte de los Asesores Especiales, en todo caso, en la intranet se encuentran publicados los manuales y procedimientos internos, que son de consulta las 24 horas del día en los ordenadores del banco para poderlos repasar en caso de que los trabajadores no se acuerden de qué se hace en determinada situación y, el demandante ya había realizado procedimientos iguales análogos en ese cargo y como supernumerario, que era el cargo anterior que ocupó, sabía que el procedimiento de la digitalización no era algo nuevo. Agregó que lo establecido en los procesos SP1078 y SP1551, fue decantado en el instructivo SP 1290 para dejar claro a cargo de quién estaban las responsabilidades en las distintas operaciones y puntualmente, se estableció que el escaneo se encontraba a cargo del Asesor Especial, pero esa obligación, ya existía con anterioridad para ese cargo.

En efecto, tal y como lo afirmó este último testigo, en la descripción del cargo de Asesor Especial que se aportó con la demanda y su contestación, se estableció como función **básica** la de *«brindar de manera correcta y eficiente atención al público en las operaciones propias de caja, propendiendo por un alta calidad en el servicio y manteniendo una actitud positiva, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente externo e interno, aplicando los controles operativos y administrativos establecidos por el banco»*; como funciones de **gestión** durante la jornada se dispuso, entre otras cosas, el *«dar cumplimiento a los procesos, normas, políticas y controles internos definidos para el desarrollo propio de su función, así mismo cumplir las leyes y decretos de la Nación que afecten el sistema financiero y las normas y reglamentaciones emanadas de la Superintendencia Financiera y contempladas en los procesos internos previamente comunicados y publicados. Realizar todas las operaciones relacionadas con la transaccionalidad de caja y su ingreso al aplicativo en línea de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos establecidos por el Banco, tales como: (...) consignaciones en cheques (locales – remesas) (...). Realizar todas las certificaciones a aquellos cheques recibidos (canje local y remesas) que lo requieran»*.

Al finalizar la jornada, dentro de las actividades a desarrollar, se constituyó la de *«realizar las actividades relacionadas con el procesamiento de canje enviado, canje recibido, remesas, grabación de más de 7 cupones,*

asegurando la correspondiente grabación y transmisión de los archivos requeridos, de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos establecidos por el banco (...). Ingresar en el sistema la contabilidad de los medios de manejo y títulos valor correspondiente a la operación del día».

También se instituyó como funciones de **control** al finalizar la jornada, entre otras, las de *«efectuar el cuadre de la terminal a su cargo: efectivo (ML – ME), recaudos, consignaciones cheques pagados, retiros, operaciones en moneda extranjera, entre otras, acorde a las normas, políticas y procedimientos definidos para tal fin. Garantizar el cuadre total por usuario de la oficina (host, local y físico) de acuerdo con lo demarcado en las políticas y procedimientos internos. (...). Registrar en el aplicativo los comprobantes contables manuales y solicitar su aprobación al Subgerente Operativo, Subgerente Operativo Jr. O Analista Senior, presentando los soportes correspondientes. Realizar los arqueos definitivos del efectivo, sticker y títulos valor que estén bajo su responsabilidad, acorde con las políticas y procedimientos definidos por el banco»* (págs.. 26-28 arch. 1, págs.. 150-152 arch. 19 C01).

El informe de Gerencia de Prevención de Fraudes e Investigaciones al que se hizo referencia tanto en las declaraciones, como en la diligencia de descargos y la carta de terminación del contrato, fue elaborado el 21 de febrero de 2019 y presentado ante la Gerente de Relaciones Laborales y Salud Ocupacional de Itaú, con ocasión de un hurto cometido el 28 de diciembre de 2018 a un mensajero de InterService, de una tula en la que se transportaba entre otros documentos, el canje recibido de la oficina de Laureles, así que corrobora lo observado en las restantes pruebas, pues allí se concluyó que ese día no se realizó el escaneo de 8 cheques recibidos, por lo que se tuvo que verificar cada transacción y pago, junto con los clientes con los que se logró tener comunicación, por ende, solo se logró identificar 5 cheques para poder bloquearlos por un monto total de \$34.920.547, sin embargo, los 3 cheques restantes que reunidos arrojan la suma de \$541.760.588 no se logró tener la certeza de la cantidad y los bancos a los que pertenecían tales títulos valores, solo se observaron situaciones irregulares como que 2 de las consignaciones fueron efectuadas por la misma persona en forma consecutiva, mientras que la otra consignación se realizó simultáneamente en otra caja.

Se agregó en el documento que, de esos 3 cheques, solo se tuvo conocimiento de uno por valor de \$26.450.000 perteneciente al Banco de Bogotá, girado por la Cooperativa Cotrafa y cobrado irregularmente el 2 de enero de 2019 por Doreley Pertuz de Ramírez, pues fue consignado en su cuenta y su valor fue bloqueado, dado que Cotrafa, quien aseguró haber bloqueado la cuenta porque el titular de dicho cheque no había allegado la documentación necesaria para justificar sus movimientos y cuando pidió el cheque solicitó no ponerle ningún sello restrictivo; el 2 de febrero de 2019 se levantó el bloqueo, pero con seguimiento, del cual se pudo observar que el 8 de febrero siguiente se retiró la suma de \$25.080.000.

De igual forma, allí se manifestó que desde el 11 de octubre de 2018 se había publicado por parte de la Gerencia de Operaciones – Mesa de Ayuda Operativa, a través de correo electrónico a la red de oficinas, un comunicado denominado “*Robo de Tulas de Canje*” en el que se recomendó digitalizar los cheques recibidos por caja y por depositaria, cuyo escaneo debería ser legible y por ambas caras **antes** de entregarlo al proveedor de servicio de transporte, junto con una relación de los cheques en donde se indique código y nombre del banco, cuenta y número del cheque, y el valor. Se agregó en el informe que el instructivo SP1079 denominado Subproceso Control Contable Operativo y Canje, en su numeral 12 se dispuso que se debía «*escanear la documentación del Asesor Especial en su totalidad y guardar el total de las imágenes del corte en el servidor*» y que el 28 de diciembre de 2018 el demandante envió un correo electrónico dirigido al Subgerente Operativo Rodolfo Jiménez Saldarriaga, en el que le informó que por error involuntario su compañero y él no realizaron el escaneo de los cheques que ingresaron ese día.

Como conclusiones se expuso en el informe, que no se cumplieron las directrices establecidas en el comunicado y el instructivo a los que se hizo referencia en este párrafo, con lo que se puso en riesgo al banco al no tener detalle de los cheques robados, cuya información es fundamental para dar aviso a los restantes bancos para así evitar el cobro, como sucedió con uno de ellos, aunado a que entre las 3 transacciones de la consignación de los cheques sin identificar, se encontraron coincidencias extrañas, de las que «*se colige que fueron realizadas con el conocimiento que serían robados*» (págs.. 156-161 arch. 19 C01)

Según un correo electrónico aportado con la contestación de la demanda, el comunicado mencionado del 11 de octubre de 2018, fue enviado por parte de la Mesa de Ayuda Operativa de la Gerencia de Operaciones, como un pantallazo de un aplicativo web en el que se puede consultar 3 ítems, dentro de los que se registra el de “*robo tulas de canje*” aspecto en el que, en efecto, se da la directriz relacionada con la digitalización y relación detallada de los cheques que se reciban a la que se hizo referencia en el informe reseñado (págs.. 163, 164 arch. 19 C01). Es decir, que con este documento se reafirma lo atinente a la directriz dada por la entidad bancaria respecto de la obligatoriedad en la microfilmación de los títulos valores, a la que se hizo referencia en las declaraciones, en la diligencia de descargos y en la carta de terminación del contrato de trabajo del demandante, y que la misma era conocida por los trabajadores desde la intranet.

Como si lo anterior fuera poco, se aportó el instructivo SP1290 para el procedimiento “*cuadre canje en caja*” y subproceso “*administración y operativa diaria en oficinas*”, y como alcance se dispuso que «*comprende desde que el cajero separa los cheques recibidos por servicio o producto hasta la entrega de la tula con el canje recibido al motorizado por parte de la oficina*», de manera que, describe una serie de actividades para ejecutar en la oficina a cargo del Asesor Especial y a cargo del Subgerente Operativo o del Analista Senior.

Algunas de las labores allí establecidas bajo responsabilidad única del Asesor Comercial son: **i)** Confirmar que los cheques tengan los sellos de canje o certificación correspondientes con la fecha del día, **ii)** Digitalizar cada uno de los cheques recibidos por ambas caras y por usuario y dejar en la carpeta establecida, y **iii)** Estampar sello de visado y firma corta en las tapas y el reporte de canje y entregar al subgerente para su validación; para luego de ejecutarlas validar junto con el Subgerente Operativo o del Analista Senior, «*revisar en la multifuncional en la carpeta de canje que todos los cheques estén correctamente digitalizados*» y si ello es correcto, proceder a «*Guardar los cheques en la tula correspondiente. (...) junto con el FT1724 Comprobante único de transacciones en caja únicamente para las operaciones de consignaciones a las cuentas; el resto de operaciones deben ir con la tapa que arroja TM.*», siendo lo último, el envío de la tula, igualmente a cargo del Asesor Especial.

Como normas específicas del procedimiento, se dispuso que el envío de canje debe realizarse dentro del horario establecido de la oficina y que **antes** de la remisión se debe escanear por ambas caras en la carpeta creada para tal fin; que los cheques de la depositaria se deben escanear junto con el recibido en ventanilla; es decir, que antes de poner los sellos de canje a los cheques, estos deben ser escaneados ineludiblemente por ambas caras, situación que también está atada al “*cuadre de operaciones en caja*”, pues los cheques también deben ser contados y sumados junto con los demás medios transaccionales y compararlos con el total registrado en el aplicativo de caja, aunado a que se establece que *«es responsabilidad del asesor especial la revisión de los soportes de las transacciones, su correcta grabación, verificación y cuadre, así como el correcto manejo del efectivo en su caja y del envío de todos los soportes al área respectiva para su conservación. (...) Al final de la jornada un asesor especial deberá unificar el movimiento generado en el área de caja. El asesor especial principal manejará una única tula para guardar el saldo remanente de moneda legal al final del día»* (pág. 173-178 arch. 19 C01).

De esta manera, no resulta coherente para esta Sala de Decisión, que el demandante haya relatado un serie de situaciones al momento de la diligencia de descargos, y que judicialmente al absolver su interrogatorio de parte, pretenda modificar la versión de los hechos a su mejor acomodo, simplemente para obtener un beneficio dentro del presente proceso o ser exonerado de la responsabilidad que, para esta Colegiatura queda totalmente clara, para el cargo que desempeñó de Asesor Especial y que, contrario a lo manifestado por el *a quo* no era de ninguna manera ambigua, como lo era la digitalización, escaneo o microfilmación de los cheques que se reciben a diario por ventanilla dentro de la oficina de Laureles, pues se vio patentemente que dentro de los documentos que hacían parte del contrato de trabajo, esa obligación estaba totalmente diáfana y no podía ser obviada por el ex trabajador, bajo ninguna circunstancia, porque tales escritos fueron totalmente integrados al contrato de trabajo, que contenían las descripciones del cargo y demás manuales e instructivos de imperativo cumplimiento para los empleados del banco, en especial para quienes como el demandante, ostentaron el cargo de Asesor Especial.

Tampoco es de recibo que el demandante haya admitido dentro del proceso investigativo ejecutado por la demandada, haber enviado un correo electrónico en el que consintió la omisión en el procedimiento de escaneo de los

cheques el día del incidente, así como el conocimiento de las instrucciones dadas en la intranet por la entidad financiera frente a la microfilmación del canje y que, dentro del presente proceso, quiera evadir esa situación al señalar que no recuerda haber enviado ese correo electrónico o que no tenía conocimiento absoluto de esa directriz, pues conforme lo advirtió el testigo Juan Sebastián Carrillo, esta obligación no era algo nuevo impuesto por el banco. De ahí que el demandante ha incurrido en juicio, en profundas contradicciones y faltado a la verdad real y material, manifestaciones que en todo caso y contrario a lo concluido por el *a quo*, quedaron plenamente desvirtuadas con las pruebas allegadas por la parte demandada.

Nótese cómo, no solo el mencionado declarante solicitado por la pasiva, sino también los testigos aportados por el demandante, Javier Pacheco y Lucio Herrera, relataron que los manuales de control interno se encuentran publicados en la intranet de Itaú y que pueden ser consultados en cualquier momento por parte de los trabajadores y que los procedimientos SP1078, SP1092 y SP1290 habían sido establecidos y ajustados conforme el cambio de denominación en la marca de la demandada, motivo por el cual, los trabajadores sabían su obligación de estar revisando constantemente la intranet para mantenerse actualizados en cuanto a las directrices dadas por la empleadora en relación con las distintas operaciones bancarias que se ejecutan diariamente al interior de las diferentes sucursales del banco.

Al analizar el material probatorio en su conjunto y al tenor de lo dispuesto en el art. 61 del CPTSS, se tiene que los relatos de los 3 testigos coincidieron con lo que se observa documentalmente, frente a la obligación de microfilmear los cheques al finalizar la jornada laboral diaria, para el cargo de Asesor Especial como así se vislumbra en el instructivo SP 1290 y el comunicado emanado del banco con anterioridad a la época de los hechos (octubre de 2018), a los que ya se hizo mención, y dicho compromiso era inexcusable en todos los eventos en tratándose de títulos valores como cheques, pues ello también va atado a muchas otras situaciones internas o externas, como por ejemplo el cuadre o descuadre de una caja en una oficina sucursal de la entidad financiera demandada.

Conforme con lo expuesto, no resulta plausible que el demandante pretenda justificar su actuar, en una presunta confusión frente al deber de microfilmear, porque aun cuando se vio que, el Subgerente Operativo de la

Oficina de Laureles, tenía el deber de verificar que ese proceso sí se hubiera ejecutado por los Asesores Especiales que estaban a su cargo, lo cierto es que al margen de la responsabilidad que le incumbía al jefe inmediato del demandante y si aquél la cumplió o no, Santiago Guzmán incumplió los deberes para los cuales se obligó desde el momento en que fue contratado por el banco demandado.

De modo que la omisión en que incurrió el demandante respecto de sus funciones como Asesor Especial, sí trajo varias consecuencias, algunas reversibles y otras no, siendo de tal envergadura que se considera como una falta grave al cumplimiento de sus deberes legales, reglamentarios y contractuales, en consecuencia, el despido fue justificado, en razón a que se demostraron los agravios endilgados en la carta de despido, que conforme con los numerales 1º del art. 58, y 6º lit. a) del art. 62 del CST en concordancia con el RIT, comportan justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo, lo que conlleva a **revocar** la sentencia apelada, para en su lugar, **absolver** a la demandada de la indemnización por despido solicitada con fundamento en la ley y la convención colectiva de trabajo, con la precisión de cualquier forma, de que para que se califique como grave una conducta, no es necesario que se ocasione un daño o un perjuicio al empleador (CSJ SL12438-2015), ni verificar la antigüedad o buen comportamiento de un trabajador.

Sin costas en la instancia ante su no causación.

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

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la sentencia apelada proferida el 10 de agosto de 2022 por el Juzgado 10º Laboral del Circuito de Medellín, para en su lugar **ABSOLVER** a Itaú Corpbanca Colombia SA de la indemnización por despido solicitada por Santiago Eugenio Guzmán Jiménez, con fundamento en la ley y la convención colectiva de trabajo, pues la desvinculación acaecida el 27 de abril de 2019 se dio con justa causa comprobada, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Sin costas en la instancia ante su no causación.

TERCERO: Esta sentencia se notificará a través de **EDICTO**,
atendiéndose los términos previstos en el art. 41 del CPTSS.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE

Magistrada ponente



SANDRA MARÍA ROJAS MANRIQUE

Magistrada



DIEGO FERNANDO SALAS RONDÓN

Magistrado

(*) Hipervínculo de consulta de expediente digitalizado:

https://etbcsj-my.sharepoint.com/:f/g/personal/des17sltsmed_cendoj_ramajudicial_gov_co/Emej5JLzKFhKlMP8Oai7ZhoBn1NVx43uo_PMJ9kqgedd5A?e=L3vczq

Firmado Por:

Luz Patricia Quintero Calle

Magistrada

Sala 017 Laboral

Tribunal Superior De Medellín - Antioquia

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

Código de verificación: 28ab1df34238e0435e8439144ea02ad0d2a63d9c044ee17fb12a51697f14d6bf

Documento generado en 26/02/2024 04:02:25 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>