

REPÚBLICA DE COLOMBIA RAMA JUDICIAL



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI
SALA QUINTA DE DECISIÓN LABORAL**

DEMANDANTE: BANCO BBVA S.A.
DEMANDADO: ROCÍO PRADA CÁRDENAS
RADICACIÓN: 76001-31-05-015-2023-00477-01
ASUNTO: Apelación sentencia de febrero 15 de 2024
ORIGEN: Juzgado Quince Laboral del Circuito de Cali
TEMAS: Fuero sindical – Permiso para despedir
DECISIÓN: Revoca.

MAGISTRADA PONENTE: MARÍA ISABEL ARANGO SECKER

En Santiago de Cali, Valle del Cauca, hoy, primero (1º) de marzo de dos mil veinticuatro (2024), la Sala Quinta de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali, conformada por los Magistrados FABIAN MARCELO CHAVEZ NIÑO, CAROLINA MONTOYA LONDOÑO y MARÍA ISABEL ARANGO SECKER, quien actúa como ponente, obrando de conformidad con el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, procedemos a proferir la decisión previamente aprobada por esta Sala, resolviendo los recursos de apelación presentados por las partes contra la Sentencia No. 33 del 15 de febrero de 2024, proferida por el Juzgado Quince Laboral del Circuito de Cali, dentro del proceso especial de fuero sindical (permiso para despedir) promovido por **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. – BBVA S.A.** contra **ROCÍO PRADA CÁRDENAS**, con radicado No. **76001-31-05-015-2023-00477-01**.

SENTENCIA No. 053

DEMANDA Y REFORMA¹. Pide la empresa demandante se declare que la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS tiene fuero sindical en su condición de miembro de la junta directiva del sindicato SEBANFICOL; que ésta incurrió en una justa causa para dar por terminado su contrato de trabajo; como consecuencia de ello, deprecia le sea levantado el fuero sindical y se conceda el permiso para despedirla con justa causa, con costas procesales a cargo de la demandada.

Para respaldar sus pretensiones narró que, suscribió con la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS un contrato de trabajo a término indefinido el

¹ Archivo 01 y 16 Expediente Digital

día 2 junio de 2013; la trabajadora se encuentra afiliada a las organizaciones sindicales SEBANFICOL y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE EMPLEADOS BANCARIOS – A.C.E.B.; encontrándose amparada por la garantía de fuero sindical en su condición de miembro de la junta directiva de SEBANFICOL; que para el momento de los descargos y la finalización del contrato de trabajo, el cargo desempeñado por la trabajadora era el de gestor integral, pero cuando consultó los datos personales de la señora DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, sin autorización expresa y sin presencia de la misma, esto es el 23 de septiembre de 2022, el cargo que ostentaba era el de asesor integral de servicios, el cual ejecutó hasta el día 9 de octubre de 2022; que entre el banco y A.C.E.B., se suscribió Convención Colectiva de Trabajo 2021-2023, la cual le es aplicable a la demandada. Refiere que el artículo 2.2.3 del código de conducta del banco tiene prevista la prohibición de no promover ni llevar a práctica de Venta Indebida o fraudulenta y, en sus artículos 4.7.1 y 4.8.1 establece que todos los trabajadores son responsables de los datos de sus clientes y los propios; la Norma Seguridad de Datos e Información del banco en su acápite “OTRAS CONSIDERACIONES A APLICAR”, numeral 16 establece que las contraseñas y usuarios de todas y cada una de las plataformas que el banco pone a disposición de sus colaboradores para el desempeño de sus funciones son únicas e intransferibles; la norma para la admisión de crédito de particulares dispone de manera expresa que los créditos de consumo y en general cualquier crédito, debe ser tramitado con autorización expresa del cliente. Continúa narrando que, la señora DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA es cliente del banco, de quien el área de Servicio al Cliente recibió PQR de fecha 16 de agosto de 2023, reportando ser víctima de suplantación en la solicitud de una cuenta de ahorros y un crédito de consumo; que mediante informe especial emitido por parte del área de seguridad de fecha 29 de agosto de 2023, el banco conoció de unas operaciones financieras anormales por parte de la trabajadora demandada, en lo que refiere al trámite irregular y sin autorización de productos financieros y la consulta e impresión de documentos relacionados con los datos y productos financieros de la cliente DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, quien no poseía productos activos en el banco, pero se le abrieron de forma fraudulenta una cuenta de ahorros y un crédito de consumo por valor de \$34.900.000, para lo cual se le modificaron datos como el correo electrónico y el número de teléfono sin su autorización; que para la fecha en que se tramitaron los productos financieros, la única que consultó la información de la cliente fue la trabajadora demandada e imprimió sus documentos sin previa autorización,

lo que conllevó a que se causara un perjuicio al banco por valor de \$34.900.000. Por lo anterior, se citó a la demandada a descargos, quien trasladó su responsabilidad al colaborador Jairo López, lo cual no era de recibo porque la clave y el usuario son de uso personal e intransferible y, después de analizar los hechos y el material probatorio, se decidió por el banco terminar el contrato de trabajo de la demandada.

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA Y REFORMA

ROCÍO PRADA CÁRDENAS.² Se opuso a la prosperidad de las pretensiones y, como argumentos de defensa, expuso que no venía ejerciendo el cargo de gestora comercial, sino el de subgerente de oficina encargada; que en la práctica las contraseñas y usuarios no son únicas e intransferibles, pues para el caso de la oficina de Jardín Plaza, por ciertas contingencias e ineficiente funcionamiento en plataformas y aplicativos como bloqueos temporales o indefinidos, se estableció como solución para no interrumpir el ritmo de trabajo y atención de los clientes, el acceso a plataformas y aplicativos a través de la clave y usuario del subgerente de oficina; que no dio apertura a productos a nombre o en favor de DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, a quien ni siquiera conoce y tampoco es su cliente, ya que el gestor comercial que se encargó desde un inicio de la apertura, aprobación y formalización de productos como el crédito de consumo, fue el señor Jairo Antonio López Nañez, el 29 de septiembre de 2022, según se refiere de manera clara el informe de seguridad; que no necesitaba consentimiento de la cliente para acceder a la documentación que se encontraba almacenada en la herramienta tecnológica del SIG DOC, ya que esa era una de sus funciones como subgerente de oficina para contrastarla con la presentada en físico por el gestor Jairo López Nañez, pues las consultas e impresión no fueron más que un control documental haciendo uso de un solo ingreso a la herramienta tecnológica SIG DOC y dicha consulta de ninguna manera corresponde a un eslabón dentro de una cadena fraudulenta de la cual no participó. Propuso las excepciones de fondo que denominó, inexistencia de comisión de falta grave por parte de la demandada, buena fe, violación al debido proceso administrativo, abuso del derecho de la potestad reglamentaria y subordinación, prescripción de la acción laboral e innominada.

² Archivo 15

SEBANFICOL³. La organización sindical no se pronunció frente a la acción a pesar de haber sido debidamente notificada de la misma.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Quince Laboral del Circuito de Cali, mediante Sentencia No. 33 del 15 de febrero de 2024, declaró probadas las excepciones propuestas, absolvió a la trabajadora demandada de todas las pretensiones incoadas en su contra, y condenó en costas a la parte demandante.

Como fundamentos de su decisión, el a quo expuso, en síntesis, previo a mencionar que no existía controversia sobre la relación laboral entre las partes, la condición de aforada de la demandada y que la acción no se encontraba prescrita, que en el reglamento interno de trabajo del banco no se establece la causal de terminación del contrato como tal, sino que hay una graduación de faltas, pero no se señala como consecuencia la terminación de la relación laboral, por lo que se debía acudir al C.S.T. y debía revisar si se cumplió con el procedimiento señalado en el reglamento. Agregó, que no comparte el argumento de que la demandada había cometido faltas reiterativas, ya que todas las sanciones correspondieron a la misma situación del fraude en el crédito de la señora Perlaza, entonces se trataba de una sola acción. Además, que, si bien de los hechos narrados en la carta de despido se podía establecer una sospecha frente a la demandada como autora del fraude en el crédito de la cliente, esa no es la falta que se le imputa, pues se supo que fueron otros trabajadores los que lo cometieron como lo dijo el jefe de seguridad del banco, por lo que no se podía afirmar que la trabajadora participó en ese hecho delincuencia, pero sí había unos hechos que reprochar, los cuales no podía analizar porque la carta de despido no había quedado en firme, ya que a la demandada no se le dio la oportunidad de presentar los recursos en contra de la decisión del banco, pues se trató de la imposición de una sanción disciplinaria en donde el procedimiento establecido en la convención no se cumplió por no haberse concedido el término para impugnar, el cual sí se le había otorgado cuando se le impusieron las dos primeras sanciones disciplinarias. Finalmente, sostuvo que no era de recibo el acta de entrega de cargo de subgerente que se aportó al proceso, ya que se trata de un documento muy simple para tratarse de un banco que debe tener los respectivos protocolos para la entrega de puestos de trabajo, aunado a que el acta de entrega no la tiene

³ Archivo 11 Expediente Digital

la trabajadora, sino otra miembro del sindicato, lo cual resulta absurdo, motivos por lo que no tiene ningún valor, ni incidencia en las resultados del proceso, ya que ningún juez en su sano juicio le daría valor probatorio a dicha acta y por ello se abstiene de compulsar copias por intento de fraude.

IMPUGNACIÓN Y LÍMITES DEL AD QUEM

La parte **DEMANDANTE** apeló el fallo y, como sustento de la alzada, argumentó que el juez erra en un tema conceptual que es totalmente básico como lo es la diferencia entre las sanciones disciplinarias y la terminación del contrato de trabajo con justa causa, pues para las primeras se debe remitir al artículo 115 del C.S.T. y para su aplicación y validez se debe seguir un procedimiento, el cual no aplica para la terminación del contrato de trabajo con justa causa, siendo tan distintos los temas que incluso están regulados en el C.S.T. en partes diferentes, debido a que el despido sólo es una de las formas de terminar el contrato de trabajo, por lo cual no se entiende porque el juez concluye que la entidad estaba obligada en otorgar a la demandada la posibilidad de impugnar la decisión de terminar su contrato de trabajo con justa causa o que el banco violó el debido proceso de la demandada, lo cual no tiene ningún tipo de sentido, pues prueba de ello es el testimonio de Juanita Alexandra Silva, aunado que la demandada fue escuchada en diligencia de descargos en compañía de representantes de la organización sindical de la cual deriva su fuero, y tuvo la oportunidad de controvertir los hechos que se le endilgaron a través de las pruebas que podía allegar, pero no lo hizo, motivo por el que no hay vulneración al derecho de defensa, ni al debido proceso.

Además, que en la convención sólo se establece un procedimiento para el caso de las sanciones, más no para el despido, de ahí que no le era exigible a la entidad agotar ese procedimiento, sino que, de manera garantista, la entidad decidió adelantar un procedimiento, sin que el mismo estuviese exigido en alguna norma. Asimismo, que la decisión es contradictoria, pues el juez señala que hay que atenerse al contenido de la carta de despido, pero no la analiza y en ella se expresan las justas causas imputadas a la demandada por su actuar negligente y contrario al manual de conducta de la entidad, que contribuyó a que una cliente tuviera una afectación económica considerable, lo cual fue ignorado por el juzgado y, por el contrario, acogió la teoría de la demandada de imputar su propia responsabilidad a un tercero, pero lo cierto es que ya existían antecedentes

disciplinarios de la demandada frente al mal manejo de las contraseñas, por eso el banco ya no confiaba más en la trabajadora, lo que se ratifica con su actuar dentro del proceso, pretendiendo inducir en error al juzgado frente al cargo desempeñado al momento de los hechos, que no era el de subgerente, sino el de asesor integral de servicios.

Por último, refiere que, de conformidad con el RIT y la política de seguridad del banco, las conductas cometidas por la trabajadora estaban calificadas como faltas graves, motivo por el que no le era dable al juez entrar a calificar dichas conductas.

La parte **DEMANDADA** también apeló la decisión argumentando que, si bien está de acuerdo con la absolución y la parte resolutive del fallo, no comparte aspectos de la parte considerativa y las valoraciones probatorias, como lo es lo relacionado con el cargo que desempeñaba la trabajadora al momento de los hechos, que era el de subgerente de oficina encargada, ya que el despacho no dio valor probatorio al documento anexado al proceso a través de la testigo Mónica Zamorano, lo cual debe ser tenido en cuenta al momento de valorar si se configuró o no la justa causa de despido o la falta grave, como quiera que se trata de un documento auténtico por existir certeza de quien lo suscribió, el cual refleja la realidad material de lo que ocurrió en la oficina de Jardín Plaza, pues el gerente de la oficina sí le entregó ese cargo a la demandada en encargo y si bien se intentó tachar el documento en su momento procesal, lo que se entiende es que el incidente no fue propuesto, y como el documento proviene de un tercero, era necesaria su ratificación, pero ello no ocurrió, lo que da lugar a que se tenga como auténtico y su contenido por cierto, lo cual fue ratificado por la testigo María Yadiva Arboleda, quien como operaria de la oficina de Jardín Plaza, dijo que le constaba que la demandada estaba desempeñando el cargo de subgerente de oficina encargada, razón por la cual, de acuerdo a las funciones de cargo, podía acceder a esa información para controlar créditos o pre aprobados, que es la situación que ocurrió en este caso, lo que daba lugar a que se gestionará el crédito, pero si bien ello devino en un fraude en contra del banco, el punto neurálgico es que la trabajadora si podía acceder a la información, pero el proceso de aprobación fue llevado desde el inicio y hasta el final por el señor López, de ahí que debe analizarse la proporcionalidad del castigo impuesto por el empleador con el finiquito de la relación laboral.

PROBLEMAS JURÍDICOS. En estricta consonancia con los reparos invocados en la alzada, se centran a decantar, si se configuran los presupuestos para levantar el fuero sindical a la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS y, en consecuencia, si es procedente autorizar su despido.

Como no se advierte causal de nulidad que invalide lo actuado, debe la Sala pronunciarse sobre los temas planteados, previas las siguientes,

CONSIDERACIONES

Inicialmente hay que destacar que no es materia de debate dentro del presente asunto que: **(i)** entre el banco BBVA S.A. y la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS existe un contrato de trabajo a término indefinido desde el 2 de julio de 2013 (fs. 6-10 Archivo 02 ED), **(ii)** la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS goza de fuero sindical por haber sido elegido como primer suplente de la Junta Directiva del Sindicato de Empleados del Sector Bancario y Financiero Colombiano – SEBANFICOL, organización identificada con Registro Sindical No. C-002 del 4 de mayo de 2023 (fs. 75-78 Archivo 03 ED) y; **(iii)** mediante misiva del 19 de octubre de 2023, el banco BBVA S.A. comunicó a la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS la decisión de terminar su contrato de trabajo de forma unilateral, aduciendo una justa causa para ello (fs. 14-19 Archivo 06 ED).

Se debe empezar por señalar que la protección al derecho de asociación sindical está prevista no sólo en el artículo 39 de la Constitución Política, sino, entre otros, en los Convenios 87 y 98 de la OIT, que le otorgan un verdadero sentido, dado que son un eje de suma importancia en el desarrollo del vínculo laboral, y en el establecimiento de la armonía entre trabajadores y empleadores.

El artículo 53 de la Constitución Política, establece que los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna, al tiempo que la jurisprudencia constitucional ha señalado que algunos de ellos integran el bloque de constitucionalidad, de ahí que el citado artículo 39, deba aplicarse en consonancia con el convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación No. 87 de la OIT, ratificado por Colombia el 16 de noviembre de 1976 (Ley 26/76) y el convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva No. 98, ratificado el mismo día, mes y año a través de la Ley 27/76. El primero, tiene como objetivo proteger la autonomía y la independencia de los

sindicatos y de las organizaciones de empleadores respecto de las autoridades públicas tanto en la creación, como en el funcionamiento y la disolución de los mismos, en tanto que el segundo, tiende básicamente a proteger estas organizaciones de la injerencia recíproca, a promover la negociación colectiva y a evitar que los trabajadores se vean perjudicados por realizar actividades sindicales a través de actos de discriminación antisindical.

De antaño, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha señalado que:

*“...el derecho de asociación sindical es hoy reconocido no solo como parte fundamental de la libertad de asociación y de la existencia del Estado Social de Derecho sino como instrumento básico para el desarrollo económico que tenga como objetivo principal la justicia social y el mejoramiento armónico e integrado de la comunidad y de las clases proletarias en particular”.*⁴

Ahora, el artículo 405 del C.S.T., prevé que la garantía del fuero sindical se traduce en la estabilidad laboral de que: *“gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto sin justa causa, previamente calificada por el juez del trabajo”.*

El artículo 113 del C.P.T. y S.S. establece el trámite para que el empleador obtenga el permiso para despedir al trabajador amparado por el fuero sindical, y ello es así, porque tal procedimiento se constituye en la garantía para la preservación de la asociación y de las personas que están encargadas de representarla.

Por su parte, el artículo 408 del C.S.T dispone que: *“el juez negará el permiso que hubiere solicitado el patrono para despedir a un trabajador amparado por el fuero sindical, o para desmejorarlo, o para trasladarlo si no comprobare la existencia de una justa causa”;* lo que implica que el empleador tiene la obligación procesal de demostrar la configuración de la justa causa, como quiera que ello se erige como un presupuesto indispensable para el levantamiento del fuero sindical.

El artículo 410 del mismo estatuto sustantivo, establece cuales son las justas causas para que el Juez autorice el despido de un trabajador amparado por fuero sindical, así:

⁴ Sala Plena, sentencia del 4 de mayo de 1989

“a) La liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento y la suspensión total o parcial de actividades por parte del {empleador} durante más de ciento veinte (120) días, y
b) Las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo para dar por terminado el contrato.”

En el caso bajo estudio, los hechos que se endilgan a la trabajadora y que a juicio del empleador constituyen justa causa para terminar el contrato de trabajo de forma unilateral, se extraen de la carta de despido en el siguiente tenor:

HECHOS

Para el 16 de agosto de 2023 se recibió una reclamación de la señora Dilcy Amparo Riascos Perlaza, a través de la cual afirmó ser víctima de suplantación en las solicitudes de productos con el banco, por lo que requirió realizar la corrección de tal situación. Atendiendo lo informado, se realizó la investigación sobre la gestión de los productos desconocidos por parte de la clienta, en donde se encontraron las siguientes novedades en la oficina de Jardín Plaza:

- Se identificó que la señora Dilcy Amparo Riascos Perlaza, desconoció los siguientes productos, en los cuales, a su vez, se utilizó su cupo total:
 - Cuenta de ahorros No. 267242428
 - Crédito de consumo No. 2679600105427 por la suma de \$34.900.000
- Que los anteriores productos fueron tramitados al interior de la oficina Jardín plaza, toda vez que para el 29 de septiembre de 2022, en la oficina Jardín Plaza se procedió a realizar la aprobación y formalización del crédito de consumo por la suma de \$34.900.000 en nombre de la señora Riascos, el cual fue instrumentalizado por el exfuncionario Jairo Antonio López Nañez y, posteriormente utilizado en su cupo total, a través de retiros por personas diferentes a la clienta titular.
- Una vez se llevó a cabo un estudio técnico entre los documentos aportados para gestionar los productos desconocidos por la clienta y los documentos reales de la señora Dilcy Amparo Riascos Perlaza, se evidenció que los mismos contaban con diferencias notorias que se hubieran detectado en un normal proceso de visación.
- Al verificar el aplicativo de SIGDOC, con miras a determinar las condiciones de identificación y consultas que se adelantaron respecto a la señora Dilcy Riascos, se evidenció que fue usted quien para el 23 de septiembre de 2022, esto es, solo unos días antes a que se diera de alta a tales productos de forma irregular, efectuó una consulta de los documentos digitalizados de esta persona para varias oportunidades e incluso imprimió algunos de ellos, tal como se observa a continuación:

USUARIO	USUARIO	NOMBRE USUARIO	FECHA LOG	OFICINA USUARIO	IDENTIFICACION CLIENTE	NOMBRE CLIENTE	CREDITO CONSULTADO	OFICINA CREDITO	DOCUMENTO CONSULTADO	ACCION REALIZADA
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:24	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA		DESPLIEGA DOCUMENTOS DE CONTRATO EXPEDIENTE PRODUCTO
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:24	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200141611	0267 - JARDIN PLAZA		DESPLIEGA DOCUMENTOS DE CONTRATO EXPEDIENTE PRODUCTO
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:25	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:25	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:25	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	CONSULTA IMAGEN DOCUMENTOS BASICOS EXPEDIENTE CLIENTE
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:25	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	FORMULARIO BASICO Y/O SOLICITUD DE VINCULACION P/PI	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:22	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	FORMULARIO BASICO Y/O SOLICITUD DE VINCULACION P/PI	CONSULTA IMAGEN DOCUMENTOS BASICOS EXPEDIENTE CLIENTE
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:22	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA		CONSULTA DE IDENTIFICACION

Así las cosas, se observó que, de manera previa a que se tramitaran los productos en donde la clienta fue víctima de una suplantación en su identidad, fue usted la única trabajadora del banco que consultó la información y documentos de la señora Dilcy Riascos de manera injustificada e inconsulta, e incluso, imprimió documentos de esta persona sin tener un aval para ello. Sumado a que no se contaba con alguna solicitud por parte de la clienta respecto a productos financieros o requerimientos para consultar dicha información.

Partiendo de la investigación adelantada, resulta claro que usted en las fechas indicadas, incumplió de manera grave y reiterada con sus obligaciones laborales, ya que se comprobó que usted, en ejercicio de sus funciones, consultó información de clientes de forma irregular y sin contar con una autorización válida para ello. Esto, como quiera que se observó que usted, a través de los aplicativos del banco, el 23 de septiembre de 2023 decidió buscar los documentos digitalizados de una clienta y de su información financiera, para después imprimir algunos de ellos, sin que tal operación estuviera atada a una solicitud de la clienta.

Sobre lo anterior, es importante mencionar que tan solo 6 días después de que usted llevara a cabo dicha consulta e impresión de documentos, dentro de la oficina a la cual se encuentra asignada, se gestionaron productos en favor de la persona sobre la cual usted consultó e imprimió documentos digitalizados; valiéndose en dichos procesos de documental falsa y que no correspondían a la clienta afectada, lo cual, a su vez, generó una suplantación de identidad y perjuicios económicos para el banco por la suma de \$34.900.000.

Véase entonces que la consulta de la información de la clienta Dilcy Amparo Riascos Perlaza en ningún momento estuvo atada a una verdadera solicitud de la clienta afectada, y que se identificó por parte del banco que usted fue la única trabajadora que consultó la información y documentos de la señora Dilcy Riascos de manera injustificada e inconsulta, para días previos en que se dio la suplantación de la identidad.

Ahora bien, sobre los argumentos esgrimidos por su parte relacionados con el haber dicho que debió ser el señor Jairo Antonio López Nañez quien haciendo uso de su usuario consultó la información, le aclaramos que los mismos no justifican su grave incumplimiento, toda vez que, aun así, el usuario asignado por el banco a usted es personal e intransferible, y pese a esto, usted no custodió el mismo con el cuidado y la diligencia debida, sino que en razón a sus omisiones permitió que un tercero utilizara el mismo para dichos procesos irregulares.

Dicho esto, queda claro que su actuar es totalmente reprochable, puesto que de manera irresponsable e injustificada a través de su usuario se llevó a cabo consultas de información de clientes y la posterior impresión de documentos sin estar autorizada para ello. Así entonces, su conducta es completamente inadmisibles e intolerable para BBVA, más si se tiene en cuenta que usted ya cuenta con recientes antecedentes disciplinarios por conductas similares, respecto a otros clientes de la organización.

Dentro de la misiva, la entidad demandante fundamentó su decisión de terminar el contrato con justa causa en el reglamento interno de trabajo, específicamente los numerales 4, 5 y 7 del artículo 64, numerales 1, 2, 3 y 7 del artículo 65, y numeral 14 del artículo 67, en concordancia con el código de conducta del banco en sus artículos 1.4.1, 4.2.2, 4.7.2, 4.8.1 y 4.8.2, y el Código Sustantivo del Trabajo en sus numerales 1, 2, 5 y 6 del artículo 58, numeral 8 del artículo 60, y los numerales 4 y 6 del literal A) del artículo 62.

Sentados los presupuestos fácticos y normativos que se acaban de aludir, lo primero que se debe señalar es que la Sala no comparte el análisis realizado por el operador judicial de primera instancia en este asunto, quien se abstuvo de analizar la configuración o no, de la justa causa de despido invocada por el banco, aduciendo erróneamente que se había incumplido el proceso disciplinario al no dársele la oportunidad a la trabajadora de impugnar la carta de despido.

Lo anterior, como quiera que de vieja data la jurisprudencia emanada de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia tiene adoctrinado que el despido, como forma legal de terminar el contrato de trabajo, no corresponde en sí a una sanción disciplinaria, motivo por el cual el empleador no está obligado a cumplir un trámite previo a adoptar la determinación de terminar el contrato de trabajo de forma unilateral, a menos que así se encuentre

expresamente establecido en el contrato de trabajo, convención colectiva, pacto colectivo o reglamento interno de trabajo. Así se reiteró en la sentencia SL339-2023, en la que se lee:

“Con todo, frente a esta temática la Corporación ha reiterado que el despido no tiene carácter sancionatorio, de tal manera que, para adoptar una decisión de tal índole, el empleador no está obligado por ley a seguir un procedimiento de orden disciplinario, salvo convenio en contrario, por ejemplo, en el contrato de trabajo, convención colectiva, o pacto colectivo y que, en los casos de la causal 3ª del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, debe oír previamente al trabajador para que ejerza su derecho de defensa (CSJ SL1981-2019, reiterada en CSJ SL2351-2020, CSJ SL679-2021 y CSJ SL496-2021).”

De acuerdo con lo adoctrinado por la Corte, no era entonces necesario que el banco BBVA S.A. concediera a la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS la posibilidad de impugnar la decisión que se le comunicó el 19 de octubre de 2023 como un presupuesto indispensable para proceder con su despido, como quiera que no existe prueba en el plenario que así estuviera establecido en algún instrumento que regulara la relación laboral entre las partes, pues ni en el reglamento interno de trabajo (fs. 1-67 Archivo 08 ED), ni en la convención colectiva (fs. 4-27 Archivo 03 ED) ni mucho menos en el contrato de trabajo 8fs. 6-10 Archivo 02 ED), se establece que el despido sea una sanción disciplinaria, como tampoco que para proceder con el despido el banco esté obligado a adelantar algún tipo de procedimiento previo.

Si bien como lo indicó el a quo, en las sanciones disciplinarias impuestas a la trabajadora demandada el 28 de abril de 2023 y el 5 de septiembre de 2023, se le otorgó el término de tres días para impugnar la decisión, ello precisamente se presentó porque precisamente se trataba de una sanción disciplinaria establecida en el reglamento interno de trabajo, pero se itera, en dicho instrumento, ni en ningún otro, se establece el despido como una sanción, por el contrario, el artículo 76 del RIT de forma expresa separa las faltas de dan lugar a la sanción disciplinaria de las justas causas que dan lugar a la terminación del contrato de trabajo (f. 42 Archivo 08).

Ahora, las normas contenidas en el C.S.T., invocadas por el banco, establecen lo siguiente:

“ARTICULO 58. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR. *Son obligaciones especiales del trabajador:*

1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.

2a. No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que

sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

(...) 5a. Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

6a. Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento.

ARTICULO 62. TERMINACION DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. *Modificado por el artículo 7o. del Decreto 2351 de 1965. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:*

A). Por parte del empleador:

(...) 4. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.

(...) 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.”

Sobre la correcta interpretación del numeral 6 del literal a) del artículo 62 del C.S.T., la jurisprudencia de antaño de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, venía adoctrinando que el referido precepto contiene dos situaciones diferentes; la primera, la gravedad de la falta debe ser calificada por el Juez cuando se trate de “*cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo*” y; la segunda, la falta para ser calificada como grave debe aparecer como tal en los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los cuales ellas se consagran, caso en el cual ya no le es posible al Juzgador poner en entredicho esa connotación otorgada por el empleador (CSJ SL4254-2022).

No obstante, en la reciente sentencia SL2857-2023, la Corte varió su postura en el entendido que, independientemente si la falta se encuentra o no previamente calificada como grave en el contrato de trabajo, convención o pacto colectivo y/o reglamento interno de trabajo, le corresponde al juez calificar si la conducta endilgada al trabajador tiene o no la connotación de gravedad aducida por el empleador, como quiera que de ello se deriva la consecuencia jurídica de la terminación del contrato de trabajo de forma

unilateral por parte de este último, lo que lleva inmersos derechos sociales en favor del subordinado. Dijo la Corte en la aludida providencia:

“Conforme a lo advertido, la Corte recoge cualquier criterio en contrario donde se haya indicado, que al juez no le es dable juzgar la gravedad de la falta, cuando esta ha sido previamente convenida por las partes, bien en el contrato de trabajo, la convención colectiva o el reglamento interno, pues al juez laboral no se le puede privar de esa función bien por acuerdo entre las partes o por decisión unilateral del patrono, en tanto las consecuencias que puede tener una estipulación en ese sentido, puede conllevar a la renuncia de derechos sociales, en virtud de las consecuencias jurídicas que encarna la terminación del contrato de trabajo. De ahí que 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.”

Los numerales 4, 5 y 7 del artículo 64 de reglamento interno de trabajo, invocados en la carta de despido, señala que son deber generales de los trabajadores:

4. Observar buena conducta en todo sentido y colaborar con lealtad en todo lo atinente al orden, moral y disciplina del Banco.
5. Ejecutar los trabajos que se les confíen con absoluta honradez, buena voluntad y de la mejor manera.
7. Ser leales y decir siempre la verdad.

Por su parte, los numeral 1, 2, 3 y 7 del artículo 65 del mismo reglamento disponen que son deberes especiales del trabajador:

1. Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente, en el lugar, tiempo y condiciones convenidos.
2. Cumplir el reglamento y mantener el orden, moralidad y el respeto a las leyes.
3. Ejecutar personalmente, con honradez, buena voluntad y laboriosidad el trabajo que se le asigne, observando estrictamente las ordenes o instrucciones que les impartan sus superiores.
7. Comunicar oportunamente a sus superiores las observaciones necesarias para evitar daños y perjuicios a los intereses del Banco o de su personal.

El numeral 14 del artículo 67 ibidem, señala que queda terminantemente prohibido a los trabajadores:

14. En general, queda prohibido todo acto u omisión que en una u otra forma, directa o indirectamente, perturbe el buen funcionamiento de los trabajadores.

Finalmente, las disposiciones del código de conducta del banco que se invocaron en la carta de despido son del siguiente tenor:

Infracciones del Código de Conducta "1.4.1. Los incumplimientos de las disposiciones previstas en este Código pueden motivar la adopción de medidas disciplinarias o administrativas conforme a la regulación interna y la legislación laboral aplicable, aparte de cualesquiera otras posibles responsabilidades legales que puedan resultar de aplicación."

Código de Conducta "4.2.2. Conserva la documentación de tu actividad profesional, cumpliendo la regulación interna aplicable al efecto en cada momento, y en particular la que sea aplicable al área en que trabajes."

Código de Conducta: "4.7.2 Usa adecuadamente los datos y siempre para los fines laborales cumpliendo la regulación interna."

Código de Conducta: "4.8.1. En el desarrollo de tu actividad profesional puedes llegar a conocer y tratar datos personales. Recuerda que la protección de los datos personales es un derecho fundamental y debes velar por proteger los datos de nuestros clientes, accionistas, proveedores, compañeros de BBVA y de cualquier otra persona."

Código de Conducta: "4.8.2. La información de clientes, empleados o de cualquier tercero a la que hayas accedido por razón de tu actividad profesional es confidencial; manténla reservada y adopta las medidas necesarias para recabar, almacenar y acceder a esos datos conforme a la normativa aplicable, evitando el acceso indebido y cumpliendo la regulación interna en la materia. Mantén la confidencialidad y reserva sobre los planes, proyectos y actividades estratégicas de BBVA, así como sobre cualquier otra información de carácter estrictamente profesional a la que hayas accedido por razón de tu trabajo."

Sentado lo anterior, realizado el juicio valorativo en los términos que exige la jurisprudencia, es decir, atendiendo las particularidades propias del caso, se considera que la sentencia necesariamente debe ser revocada, en razón a que, una vez analizados los hechos endilgados a la demandada y realizada la calificación de la falta por parte de la Sala, no se puede arribar a conclusión distinta a que los mismos constituyen una violación grave de las obligaciones y prohibiciones que incumbían a la trabajadora y, por tanto, se configuró la justa causa de despido, conforme se pasa a explicar:

El argumento central de defensa de la trabajadora demandada es que para la fecha de los hechos que se le endilgan, 23 de septiembre de 2022, ostentaba el cargo de subgerente de la oficina de Jardín Plaza del banco BBVA S.A., razón por la cual estaba facultada para consultar la información e imprimir los documentos de la cliente DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, sin previa autorización de ésta, a efectos de hacer la validación para el otorgamiento del crédito.

Para la Sala, una vez realizado el ejercicio valorativo de todos los medios de prueba incorporados al plenario, no resultan de recibo los argumentos traídos a colación por la pasiva, no solo porque para el momento de los hechos no ostentaba el cargo de subgerente de oficina, ya que se desempeñaba como asesora integral de servicios, específicamente gestora comercial, sino porque el hecho de que alegue que era subgerente de oficina no desconfigura la comisión de las faltas endilgadas y que, en efecto, dan lugar a la terminación de su contrato de trabajo.

Sostiene el recurrente pasivo que con el testimonio de MÓNICA ZAMORA MONTES (Min. 1:44:46 - 2:22:14), quien integró al proceso un acta de entrega del puesto de subgerente de oficina, y con la declaración de MARÍA YADIVA ARBOLEDA (Min. 2:24:00 - 2:42:27), quedó suficientemente acreditado que la trabajadora demandada sí ostentaba el cargo en mención para el momento de los hechos. Sin embargo, la versión de las testigos no goza de la entidad suficiente para dotar a la Colegiatura de la certeza necesaria sobre ese aspecto.

La primera de las declarantes señaló que se desempeña como gestor de particulares en la oficina principal del banco en la ciudad de Cali, y que le constaba que la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS, para el 23 de septiembre de 2022 era la subgerente encargada de la oficina de Jardín Plaza, ya que cuando ésta fue citada a la diligencia de descargos, le solicitó que la acompañara en la diligencia como miembro de la organización sindical y le entregó una serie de pruebas para demostrar que en esa fecha estaba desempeñando el cargo de subgerente, entre ellas, el acta mediante la cual se le hizo la entrega del puesto de trabajo.

La versión de esta declarante queda sin piso alguno, pues al revisar el acta de los descargos realizados el 9 de octubre de 2023 (fs. 6-13 Archivo 06), se encuentra que, por un lado, la referida testigo no acompañó a la demandada en la diligencia, pues expresamente la trabajadora decidió no estar acompañada en la misma por ningún compañero de trabajo y, por otro lado, la referida acta de entrega del puesto tampoco se aportó como medio de prueba.

Adicionalmente, un aspecto que considera la Sala de suma relevancia, es que en la diligencia de descargos la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS en ningún momento manifestó que ella se desempeñaba como subgerente de oficina encargada y muchos menos hizo alusión a que, por esa razón, al estar facultada, fue que consultó la información e imprimió los documentos de la cliente DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, sino que en la diligencia ante el empleador tuvo un argumento totalmente diferente, ya que de forma reiterada y contundente negó haber sido la persona que ejecutó dichos actos:

13.- PREGUNTADO: Indique ¿Si no se encontraba adelantando ninguna operación en favor de la señora Dilcy Riascos, por que consultó su información?

CONTESTÓ: No fui yo quien realizó las consultas y tampoco era yo quien estaba instrumentado la operación de la cliente.

14.- PREGUNTADO: Contaba usted con autorización para proceder con la consulta en el aplicativo SIGDOC frente a la señora Dilcy Riascos?

CONTESTÓ: No fui yo quien realizó las consultas y tampoco era yo quien estaba instrumentado la operación de la cliente.

15.- PREGUNTADO: De acuerdo con el informe del área de seguridad, una vez usted consultó en SIGDOC los documentos de la señora Riascos, procedió a imprimir su documento de identidad y los formularios de vinculación ¿Cómo explica esto?

CONTESTÓ: Reitero, No fui yo quien realizó las consultas y tampoco era yo quien estaba instrumentado la operación de la cliente.

No se entiende entonces la razón para que los argumentos de defensa de la trabajadora sean tan divergentes y hayan variado de esa forma entre la diligencia de descargos y la contestación de la demanda, sin que resulte admisible lo expuesto por la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS al absolver el interrogatorio de parte (Min. 03:44 – 1:03:50), relativo a que estaba nerviosa y se sintió presionada dentro de la diligencia, pues, primero, no existe prueba alguna de presiones indebidas al practicarse la diligencia y, segundo, como bien lo reconoció la demandada, meses atrás ya había participado en otras diligencias de descargos por hechos similares. Adicionalmente, según lo dicho por la testigo MÓNICA ZAMORA MONTES, el supuesto desempeño del cargo de subgerente de oficina encargada era el argumento que iba a presentar la trabajadora en la diligencia e incluso contaba para ese momento con las pruebas para demostrar ese hecho.

Por su parte, la segunda declarante dijo que se desempeñaba como asesora integral de servicios en la oficina de Jardín Plaza, razón por la que le constaba que, para el 23 de septiembre de 2022, la demandante se desempeñó como subgerente de oficina encargada. No obstante, la testigo también manifestó que para realizar ese tipo de encargos se requería que el gerente de oficina suscribiera un formulario estableciendo la persona que realizaría el remplazo, documento que brilla por su ausencia dentro del proceso. Tampoco expone a ciencia cierta la testigo por qué recuerda tan claramente que en el día en mención la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS realizó tal encargo.

Ahora, al analizar el acta de entrega de puesto de cargo de subgerente de oficina, fechada el 23 de septiembre de 2022 (Archivo 21 ED), si bien para la Sala es un documento auténtico como lo refiere el recurrente pasivo, el mismo no demuestra que para el momento de los hechos la trabajadora demandada desempeñara el cargo varias veces mencionado, pues se observa

que al acta se anexan una serie de documentos relativos a aspectos propios del encargo, entre los cuales se encuentra el acta de arqueo de caja de la oficina bancaria, en la cual consta que el arqueo se realizó a las 5:40 p. m., es decir que, antes de esa hora, a la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS no se le había podido hacer entrega del cargo.

De otro lado, conforme al informe de seguridad realizado como consecuencia del PQR presentado por la señora DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, el 16 de agosto de 2023, la consulta e impresión de los documentos de la cliente que fueron utilizados para el trámite del crédito que se concluyó que era fraudulento, se realizó entre las 09:22 y 09:24 a. m. (f. 5 archivo carpeta 04), es decir, mucho antes de que a la demandada se le hubiese hecho entrega del puesto de subgerente.

USUARIO	IDENTIFICACION USUARIO	NOMBRE USUARIO	FECHA LOG	OFICINA USUARIO	IDENTIFICACION CLIENTE	NOMBRE CLIENTE	CREDITO CONSULTADO	OFICINA CREDITO	DOCUMENTO CONSULTADO	ACCION REALIZADA
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:24	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA		DESPLIEGA DOCUMENTOS DE CONTRATO EXPEDIENTE PRODUCTO
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:24	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200141612	0267 - JARDIN PLAZA		DESPLIEGA DOCUMENTOS DE CONTRATO EXPEDIENTE PRODUCTO
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:23	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:23	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:23	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	DOCUMENTO DE IDENTIDAD TITULAR O REPR. LEGAL	CONSULTA IMAGEN DOCUMENTOS BASICOS EXPEDIENTE CLIENTE
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:23	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	FORMULARIO BASICO Y/O SOLICITUD DE VINCULACION P1/PN	IMPRIMIR PDF
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:22	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA	FORMULARIO BASICO Y/O SOLICITUD DE VINCULACION P1/PN	CONSULTA IMAGEN DOCUMENTOS BASICOS EXPEDIENTE CLIENTE
C341907	1020753999	ROCIO PRADA CARDENAS	23/09/2022 9:22	0267 - JARDIN PLAZA	25497213	DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA	0200112001	0267 - JARDIN PLAZA		CONSULTA DE IDENTIFICACION

Lo anterior, guarda consonancia con lo expuesto por la testigo JUANITA ALEXANDRA SILVA (Min. 3:34:10 – 4:09:00), quien gestionó todo el trámite de los descargos como parte del equipo de relaciones laborales del banco, al señalar que, conforme a las indagaciones previas necesarias para adelantar la diligencia, se pudo verificar en las bases de datos de la entidad que para el viernes 23 de septiembre de 2022 la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS desempeñó el cargo de asesora integral de servicios, pues el encargo como subgerente de oficina lo realizó el lunes 26 de septiembre de 2022.

Obsérvese entonces que lo dicho por la declarante contextualiza el hecho de que a la trabajadora demandada se le hizo entrega del puesto de subgerente al final de la jornada del día 23 de septiembre de 2022 (viernes a las 5:40 p. m.), como quiera que ese era el cargo que desempeñaría el siguiente día hábil o de apertura de la sucursal bancaria, esto es, lunes 26 de septiembre de 2022.

Conclusión de todo lo expuesto, para la jornada laboral del 23 de septiembre de 2022 la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS no desempeñó el cargo de subgerente de oficina, lo que deja sin sustento el argumento de

defensa de la pasiva relativa a la supuesta facultad que tenía para consultar e imprimir documentos de la cliente DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA, sin la autorización de ésta.

En todo caso, resulta pertinente resaltar que, si en gracia de discusión se admitiera que la demandada desempeñaba el cargo de subgerente de oficina para el momento de los hechos endilgados, sus argumentos de defensa resultarían inanes para controvertir los hechos endilgados en la carta de despido, pues de acuerdo con lo manifestado por el testigo OMAR CRUZ MANCIPE (Min. 2:53:50 – 3:31:44), quien labora en el área de seguridad del banco, se encarga de atender reclamaciones como la presentada por la cliente DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA y fue la persona que realizó el informe de seguridad en relación con el caso bajo estudio, para la consulta e impresión de documentos de los clientes se requiere de la autorización expresa de éstos o que se encuentren presenten cuando ello se va a realizar, la única excepción a esto en cuando el superior inmediato, quien ya cuenta con la autorización, le solicita a un colaborador que realice la respectiva consulta y validación de los documentos, que no fue ese el caso de la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS, ya que no se encontraba autorizada para consultar y tampoco para imprimir el documento de identidad de la referida cliente, menos aún, porque se trataba de una cliente que, para ese momento, no tenía productos activos con el banco.

Si bien el testigo fue tachado por el apoderado de la parte demandada, se debe indicar que no por esa razón se le debe restar fuerza demostrativa a su versión, ya que ello simplemente implica que el juez debe desplegar un análisis más minucioso de la declaración y contrastarla con los restantes elementos probatorios.

En relación con este tópico se ha pronunciado la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, en los siguientes términos:

“De esta forma, la acusación olvida que la jurisprudencia de esta Corte ha establecido de forma pacífica y uniforme que el hecho de tener en cuenta una declaración que fue tachada en las instancias está dentro de las facultades legítimas conferidas por el artículo 61 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, en perspectiva a formar libremente su convencimiento de la realidad material según las reglas de la sana crítica (CSJ SL572-2018). En esta última decisión la Corte reiteró que «la sola tacha por sospecha no es suficiente para menguar la fuerza demostrativa de un testimonio, ya que de esa circunstancia no cabe inferir sin más, que el testigo faltó a la verdad».

Por tanto, si tales pruebas testimoniales fueron un pilar fundamental de la decisión, la censura no podía simplemente limitarse a insistir en que las

tachó, sino argumentar que las mismas no demostraban lo que el Tribunal extrajo de ellas. Es más, tampoco rebatió las consideraciones que llevaron al ad quem a juzgarlas espontáneas y congruentes con las demás pruebas analizadas, especialmente con las confesiones de las declaraciones de parte antes referidas y que, se insiste, tampoco controvertió la censura.”

En el presente caso, la exposición del declarante fue seria y coherente con los hechos de la demanda y no se esgrime un sólo argumento certero que controvierta sus manifestaciones, sin que por el hecho de que sea trabajador de la entidad demandada se tenga de dejar de lado su testimonio, pues como también lo ha dicho la Corte, son precisamente las personas que comparten con el trabajador dentro de la empresa las llamadas a declarar sobre aspectos relacionados con el contrato de trabajo, más aún, en este caso, donde el testigo fue quien adelantó la investigación que concluyó con el informe de seguridad.

Además, lo expuesto por el declarante guarda consonancia con el contenido del artículo 9 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que elevó a rango fundamental el derecho a la protección de datos personales, el cual señala que: *“Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior”*, sin que un trámite ante una entidad financiera se encuentre dentro de las excepciones al tratamiento de datos señalados en el artículo 6 ibidem.

Nótese que en la carta de despido se le pone de presente a la demandada que, de acuerdo con el artículo 4.8.1 del código de conducta del banco, que en el ejercicio del cargo puede llegar a conocer y tratar datos personales de los clientes, por lo que debe recordar que el tratamiento de datos es un derecho fundamental que deben velar por proteger. Por tanto, no resulta admisible que se alegue por la pasiva que la trabajadora podía imprimir el documento de identidad de una cliente como insumo para tramitar, conceder y desembolsar un crédito, sin contar con la previa autorización.

El argumento relativo a que la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS desempeñaba el cargo de gerente de oficina encargada tampoco desdibuja la justa causa de despido, como quiera que en el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos, el cual reconoció la demandada que conocía, expresamente señala que: *“La correcta ejecución de los proceso de contraste de información es responsabilidad del Gerente y Subgerente de la oficina para los casos presentados por la Red y del Coordinador para los*

casos gestionados desde la Comercializadora.” (f. 83 Archivo 08). Y téngase en cuenta que dentro de los hechos endilgados en la carta de despido se encuentra que:

Una vez se llevó a cabo un estudio técnico entre los documentos aportados para gestionar los productos desconocidos por la clienta y los documentos reales de la señora Dilcy Amparo Riascos Perlaza, se evidenció que los mismos contaban con diferencias notorias que se hubieran detectado en un normal proceso de visación.

Lo que implica que la demandada desconoció los procedimientos, no realizó la validación correcta de los documentos que aduce le entregó el asesor de servicio Jairo Antonio López Nañez, lo cual dio lugar al otorgamiento fraudulento del crédito.

No existe dentro del plenario, ningún elemento de juicio del cual se pueda extraer que el actuar de la trabajadora demandada estaba justificado al realizar la consulta de la señora DILCY AMPARO RIASCOS PERLAZA e imprimir sus documentos, incluido copia del documento de identidad, para tramitar un crédito del cual no existía solicitud de la cliente y que no tenía productos activos con el banco, por el contrario, a juicio de la Sala, los hechos endilgados y que están debidamente acreditados, además de constituir una falta grave, tienen como ineludible consecuencia que el empleador pierda la confianza en el trabajador debido a: **1.** La naturaleza de la falta; **2.** El manejo de los datos sensibles de los clientes del banco y; **3.** Que la trabajadora ya había estado inmersa en actuaciones, por las cuales ya había sido sancionada el 28 de abril de 2023 y el 5 de septiembre de 2023, por hechos similares a los discutidos en el caso de autos, en donde de realizaron consultas de datos personales sin previa autorización del cliente y se otorgaron productos financieros de forma fraudulenta por suplantación de identidad.

Téngase en cuenta que en tratándose de un contrato de trabajo, en donde una de sus características es ser *intuitu personae*, la confianza adquiere especial preponderancia en el mantenimiento del vínculo contractual y su armónico desarrollo, por lo que es un elemento constante y presente en cualquier relación laboral, pues en todo trabajador, cualquiera que sea la función que desempeñe o cargo que ocupe, se deposita un mínimo de confianza que responde a las exigencias de lealtad, honradez, aptitud y demás calidades derivadas de la especial naturaleza del contrato. De esta forma lo ha decantado la jurisprudencia de antaño de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia (CSJ SL11151-2017).

También ha dicho la Corte, que, si bien el cierto el Estado está en la obligación de defender la parte más débil dentro del contrato laboral, ese no es su único cometido, en tanto también debe proteger la relación de trabajo en sí misma, despojándola de todo motivo o controversia que pueda afectar su cabal desenvolvimiento, necesario en todo tipo de contrato bilateral, siendo un elemento determinante para ello, la confianza recíproca entre las partes contratantes (CSJ SL745-2013).

En ese sentido, no se puede desconocer que después de la comisión de los hechos endilgados a la trabajadora, respecto de los cuales ya era reincidente, la relación entre las partes no se va a desarrollar con la misma espontaneidad, tranquilidad y seguridad, indispensables en función de un adecuado desenvolvimiento de la relación de trabajo; con mayor razón, en el presente asunto, si se tiene en cuenta que dentro de las funciones y responsabilidades de la demandada, están la apertura de productos y el manejo de dineros dentro de una entidad que se dedica no solo a captar y explotar recursos de los usuarios, sino que también debe velar por su protección. De esta suerte, por la naturaleza de las funciones y el nivel de responsabilidad exigido, es natural y entendible que la entidad financiera reduzca en grado sumo la confianza hacia la trabajadora demandada. Esta postura de la Sala también se encuentra en consonancia con la jurisprudencia especializada laboral (CSJ SL252-2020).

Ahora, debe resaltarse que, conforme lo adoctrinado por esa misma Corporación, no es la pérdida de confianza en sí misma lo que configura la justa causa de despido, sino que esa pérdida de confianza se dio como resultado de la comisión de una falta grave por parte de la trabajadora, siendo esta última la que da justeza a la terminación del contrato de trabajo por parte del empleador y la pérdida de la confianza, lo que imposibilitaría el manteamiento del vínculo laboral en las mismas condiciones pactadas desde su inicio, como quiera que la relación laboral entraña vínculos que no se contraen o condensan exclusivamente a sus efectos puramente materiales, sino que también se extienden a los de orden moral y ético, los cuales, a la vez, imponen el cumplimiento de las recíprocas obligaciones de manera fiel y de forma que de plano excluya la posibilidad que entre las partes se genere un ambiente de desconfianza u otras situaciones que, sin hesitación alguna, van a afectar el normal y armonioso desarrollo de lo convenido.

También debe aclararse que la justa causa de despido no se configura porque se endilgue responsabilidad a la trabajadora en la comisión de alguna conducta punible, ya que eso es alegado por la parte actora, sino que la justeza del despido se soporta en la desatención a las normas, reglas y procedimientos que eran de conocimiento pleno de la subordinada, que dieron lugar al otorgamiento de productos financieros mediante la suplantación de identidad del cliente, lo cual generó pérdidas económicas para la entidad financiera, se itera, siendo esa una conducta reiterada de la señora ROCÍO PRADA CÁRDENAS, por las cuales ya había sido sancionada en varias oportunidades.

Así las cosas, considera la Colegiatura que en el presente asunto se demostró suficientemente la falta grave cometida por la trabajadora, conforme, no solo en el ordenamiento jurídico, sino dentro de los reglamentos, manuales y códigos existentes en la entidad financiera y que eran conocidos plenamente por la demandada, razón por la cual se decretará el levantamiento del fuero sindical de que goza y se autorizará al banco a que proceda con su despido.

Corolario de lo expuesto, la sentencia será revocada. Costas de ambas instancias a cargo de la parte demandada. Inclúyanse como agencias en derecho de esta instancia la suma de \$500.000.

En mérito de lo expuesto, la **SALA QUINTA DE DECISIÓN LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Sentencia No. 33 del 15 de febrero de 2024, proferida por el Juzgado Quince Laboral del Circuito de Cali, para en su lugar **DECRETAR** el levantamiento del fuero sindical del que goza la señora **ROCÍO PRADA CÁRDENAS** y, en consecuencia, se **AUTORIZA** al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** a que proceda con el despido de la trabajadora por haberse configurado una justa causa para ello, de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Costas de ambas instancias a cargo de la parte **DEMANDADA**. Inclúyanse como agencias en derecho de esta instancia la suma de \$500.000.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Los Magistrados,

Firma electrónica
MARÍA ISABEL ARANGO SECKER
Ponente

(En uso de permiso)
FABIAN MARCELO CHAVEZ NIÑO



CAROLINA MONTOYA LONDOÑO

Firmado Por:

Maria Isabel Arango Secker

Magistrada

Sala 013 Laboral

Tribunal Superior De Cali - Valle Del Cauca

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: **eef0a49ac2a1e81d59f29cd9757cd2667ed3fd7a6626e90615362f81b588250e**

Documento generado en 01/03/2024 10:28:20 a. m.

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