GIOVANNI FRANCISCO RODRÍGUEZ JIMÉNEZ
Magistrado ponente

SL1239-2025
Radicación n.° 08001-31-05-009-2020-00220-01
Acta 15

Bogotá D.C., seis (6) de mayo de dos mil veinticinco (2025).

Decide la Corte el recurso de casación interpuesto por **YOLIMA MARTÍNEZ HERNÁNDEZ** contra la sentencia proferida el 31 de enero de 2024 por la Sala Segunda Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, dentro del proceso que le sigue al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** (**BANCO BBVA S.A.**).

I. ANTECEDENTES

Demandó la accionante a la pasiva, para que se condenara a pagarle la indemnización por despido injusto convencional contenido en el art. 27 de la CCT 2019-2021 *«aplicado a los trabajadores del BBVA»,* así como la suma de 50 smlmv por concepto de daños morales; la indexación de las condenas, las costas procesales y todo lo probado ultra y extra *petita*.

Como fundamento de sus pretensiones, relató que ingresó a laborar a la sociedad enjuiciada el 13 de enero de 1998, desempeñando el cargo de auxiliar de documentos; que ascendió al de gerente el 31 de marzo de 2010 y lo ocupó hasta el 16 de enero de 2020; que se encargaba de la dirección del área comercial de la empresa y se veía obligada a salir de la oficina y hacer visitas comerciales, lo que le impedía estar de tiempo completo en las instalaciones físicas y; que el día 20 de diciembre de 2019 fue citada a descargos sobre una investigación por hechos acaecidos el 13 de febrero de la misma anualidad relacionados con el incumplimiento de la normativa interna del banco sobre pagos masivos, así como omisión e inobservancia de las medidas de seguridad establecidas para esta clase de operaciones.

Alegó en su defensa que las políticas internas de seguridad del banco no la obligaban a permanecer en la oficina e intervenir en los procedimientos y controles de las operaciones realizadas, en tanto ello le correspondía al subgerente operativo, aunado a que una vez conoció de la irregularidad, consultó con el área jurídica del banco e hizo el reporte, pero que, no obstante, el 16 de enero de 2020 le fue terminado su contrato de trabajo alegándose una justa causa basada en los hechos descritos.

Arguyó que no se observaba en el reglamento interno de trabajo o contrato, capítulo alguno que tipificaran las faltas graves, tampoco existían pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales que así las clasificaran en el trabajo, lo que tornaba la decisión del banco en arbitraria, discrecional y excesiva, en tanto siempre realizó personalmente la labor

encomendada, apegada al RIT y cumpliendo las órdenes impartidas por sus superiores; que prueba de ello era la falta de llamados de atención, los premios por incentivos obtenidos, el reproche inmediato de conductas inapropiadas de las que tenía conocimiento y estar al día con las reuniones de cumplimiento.

Dijo que a su terminación solo se le canceló el salario por los días laborados en el mes de enero de 2019 y la respectiva liquidación del contrato laboral, pero se desconoció la indemnización por despido sin justa causa establecida en el artículo 27 de la convención y que tiene un hijo con la enfermedad síndrome de asperger que requiere atención médica permanente a la que no pudo acceder por la pérdida del seguro médico derivado del despido.

Por último, narró que debió sufragar los gastos para atender las necesidades del tratamiento del menor, lo que generó un daño emergente, además de una afectación moral, por el nivel de preocupación al que se sometió por no contar con los medios para subsistir y el inicio de la pandemia del COVID 19 que obligó al confinamiento social, sin opción a poder conseguir un nuevo empleo inmediatamente; que su carrera profesional de más de veinte años se vio cuestionada después del despido, provocándole sufrimiento y afectación a su moral, generándole tanto a ella como a su hijo desesperación y depresión.

Al contestar la demanda, la pasiva se opuso a las pretensiones. En cuanto a los hechos, aceptó el despido, el cargo ocupado y la celebración de la audiencia de descargos.

De los demás dijo que no eran ciertos o no le constaban. En su defensa alegó que las calificaciones dadas a las faltas presentadas por la trabajadora como graves, estaban plenamente identificadas, tanto en el contrato de trabajo, como en el reglamento interno del mismo, y que la decisión de terminación se fundó en una justa causa, tal y como se expuso en la carta de finiquito, donde se detallaron todos los incumplimientos normativos que sustentaron la decisión.

Propuso las excepciones de inexistencia de la obligación, cobro de lo no debido, no configuración de los daños morales, buena fe y prescripción.

II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Barranquilla, mediante sentencia del 17 de febrero de 2023, resolvió,

1. DECLARAR probadas las excepciones de inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido propuestas por la demandada. En consecuencia, se ABSUELVE al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA de los cargos de la demanda que en su contra instauró la señora YOLIMA MARTINEZ (sic) HERNANDEZ (sic), de conformidad con lo señalado en la parte motiva de este pronunciamiento.
2. COSTAS a cargo de la parte demandante.

III. SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

Por apelación de la demandante, la Sala Segunda Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, mediante sentencia del 31 de enero de 2024, resolvió confirmar en todas sus partes el proveído apelado e impuso las costas a la recurrente.

De forma preliminar destacó que no eran objeto de discusión la existencia del contrato de trabajo; los cargos desempeñados; la citación a descargos el 20 de diciembre de 2019 y las razones de esta, las cuales transcribió así,

> 1. Que el día 13 de febrero de 2019, el AIS de su oficina A.A.A.A., utilizando el código [...] de carácter personal e intransferible que le fue asignado por el empleador, efectuó un pago masivo en efectivo por valor de $81.414.252 sin la presencia del cliente titular, ni del presunto autorizado y apoderado de la cliente LUZ MARINA DE LA CRUZ DE ALFARO.
>
> (...)
>
> 2. Que, el mismo día 13 de febrero de 2019, el AIS A.A.A.A., utilizando el código [...] de carácter personal e intransferible que le fue asignado por el empleador, efectuó un pago masivo en efectivo por valor de $34.563.949 sin la presencia del cliente titular, ni del supuesto autorizado y apoderado de la cliente ELIZABETH HENAO OVIEDO.
>
> (...)
>
> 3. Que, el día 13 de febrero de 2019, ejecutando la labor para la cual fue contratado y utilizando el código [...] de carácter personal e intransferible que le fue asignado por el empleador, el AIS A.A.A.A. efectuó un pago masivo en efectivo por valor de $37.255.374 sin la presencia del cliente, ni del supuesto autorizado y apoderado de la cliente IRMA ISABEL CANTILLO. A.A.A.A., utilizando el código [...] de
>
> (...)
>
> 4. Que, de las situaciones analizadas se adelantó investigación interna correspondiente y se realizaron entrevistas a las personas detectadas en los videos de seguridad, conociéndose además otras irregularidades y practicas inadecuadas en la oficina que usted lidera, situaciones que al parecer son recurrentes según lo confirman las entrevistas sostenidas por el investigador del caso con la misma cliente ENITH MARGARITA LAGARES y el señor HECTOR (sic) FABIO ARIAS HERRERA.
>
> 41. Dentro de dichas irregularidades se detectó que en la oficina se le permite de manera recurrente, el ingreso a personal no autorizado, ni del Banco (terceros o personal externo) en horarios de no atención al público.
>
> 4.2. Que, personal de su oficina incumple las medidas de seguridad establecidas por el Banco en las operaciones atendidas y entregan altas sumas de dinero en efectivo a terceros no autorizados por el titular de la cuenta dentro de la oficina en horarios de no atención a público.
>
> 4.3. Que, una de las personas externas que ha ingresado fuera

del horario de atención al público a la oficina el vivero es el señor HECTOR (sic) FABIO ARIAS, quien se pudo determinar ser esposo de la ex funcionaria de la oficina el vivero CARMEN PALAMA REYES, persona que a su vez es pensionada y que eventualmente acude a la sucursal liderada por usted a colaborar por cuenta propia labores de archivo.

5. De las validaciones internas realizadas por el Área de Seguridad del Banco, se generó informe de seguridad que se adjunta a la presente citación, en el cual se indica que de las investigaciones adelantadas se evidenció que de la información obtenida del log de operaciones (tecleos) de la oficina el VIVERO, se detecta como un día antes del pago de las operaciones antes mencionadas, el día 12 de febrero de 2019 a las 16:58:01 y a las 17:00:40, se efectuó por parte del usuario C804274 código asignado por la empresa al aprendiz en formación de la oficina ANDRES (sic) CAMILO MEJIA (sic) CEPEDA de manera única, exclusiva e intransferible se realiza la consulta de 3 cupos numéricos de pagos masivos, siendo uno de los consultados el documento de la reclamante LUZ MARINA DE LA CRUZ DE ALFARO.

6. Que, dentro de las validaciones de imágenes obtenidas de las cámaras de seguridad de la oficina, al corroborar la consulta referida en el numeral anterior, la persona que se observa en estas imagines realizando las consultas no corresponde al titular del código C804274, sino corresponden a la del AIS de su oficina B.B.B.B., utilizando el código de usuario del aprendiz referido. Consultas que fueron realizadas desde la terminal financiera VR47 entre las 16:58:01 y las 17:00:40 y las mismas corresponden a 3 cupos numéricos de beneficiarios de pagos masivos de la Fiduprevisora, entre ellos el de la reclamante LUZ DE ALFARO.

7. Las otras 2 cédulas consultadas corresponden a los clientes ELIZABETH HENAO OVIEDO e IRMA ISABEL CANTILLO DE CERA, a quienes de igual manera el siguiente día a la consulta, se le realizó al parecer de manera irregular y omitiendo las medidas de seguridad de un pago masivo – convenio Fiduprevisora en efecto por el otro AIS de la oficina EDUARDO MERCADO ASMAR.

8. Adicional a lo anterior, se puede evidenciar que además de usar un código diferente al asignado por el empleador (que es personal, exclusivo e intransferible) el AIS de su oficina B.B.B.B.. ingresa con el usuario y la clave de otro colaborador, esto es el aprendiz en formación de la oficina, a consultar información de clientes SIN la presencia o autorización expresa de ellos en la oficina para ese memento.

9. Esta indebida e ilegal practica (sic) ha sido aceptada y corroborada por la cliente ENITH MARGARITA LAGARES quien aceptó y manifestó que cuando la FIDUPREVISORA le indica cuando se generan los archivos para pago a los beneficiarios, lo *"(…) ratifica con los empleados de la oficina el Vivero, ya que tiene*

que estar pendiente de que los profesores no le cobren estos pagos (…)"

10. Continuando con la investigación interna, de acuerdo con la reclamación y las irregularidades presentadas en la oficina el Vivero, el Banco realiza una validación histórica de un año atrás sobre pagos masivos del convenio Fiduprevisora - como lo menciona el informe adjunto, encontrándose una cantidad significativa de operaciones relacionadas con pagos masivos Fiduprevisora sin soportes. Todos estos casos sin soporte fueron atendidos y pagados por el AIS de su oficina B.B.B.B., a través del código asignado por el empleador de carácter personal e intransferible […], cabe destacar que algunas de estas operaciones registradas en el sistema son después de las 17:00 horas y en gran porcentaje superan los 10 millones de pesos (hoja 25 y 26 del informe adjunto).

10.1 De las muestra analizada se reportan novedades como poderes incompletos en su diligenciamiento, poderes que no indican autorización expresa de exonerar de toda responsabilidad a la entidad Fiduprevisora, y al Banco por los recursos pagados, el reconocimiento u otorgamiento de poderes ante notaria se reportan solo con la firma del poderdante, en ningún caso por el apoderado a quien otorgan poder, copias de cédulas de mala calidad, ilegibles, no tomadas del documento original y sin autenticar, como tampoco se encontraron copias de los documentos de identidad de los apoderados. Documentación incompleta y con irregularidades fuera de los parámetros, y necesidades del Banco, establecidos por la normativa interna, colocando en alto riesgo de responsabilidad al Banco y la misma entidad del convenio Fiduprevisora, colocando al Banco de igual manera en riesgo legal, económico y reputacional por la cantidad de casos recurrentes detectados atendidos por usted.

(…)

También amplió los motivos que se señalaron en la carta de finiquito para soportar la decisión, así:

"1. Todas y cada una de las operaciones irregulares que se reprochan en este estricto y que fueron ejecutadas por los Auxiliares Integral de Servicios asignados a la sucursal de la cual usted es Gerente, fueron realizados con su pleno y cabal conocimiento, así como con su acal y a sabiendas de que las mismas violan los protocolos de seguridad del Banco.

2. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es Gerente, realizaran consultas de pagos masivos, sin que el beneficiario de dicho pago estuviera presente o hubiese extendido autorización.

3. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es Gerente, le

proporcionará información a la señora Enith Margarita Lagares, sin que esta se encontrará autorizada por los beneficiarios de los pagos masivos.

4. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es gerente, realizaran a través del convenio masivos, pagos en efectivo a personas diferentes a su beneficiario o autorizado.

5. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es Gerente, realizaran a través del convenio masivos, pagos en efectivo, superando el monto de los diez millones de pesos, suma máxima permitida para pagos en efectivo, pues la norma establece que si el pago supera dicho monto debe generarse cheque de gerencia.

6. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es gerente, ingresaran a la sucursal en horario de no atención al público para retirar dinero en efectivo.

7. Con su pleno y cabal conocimiento, usted permitió que trabajadores de la sucursal de la cual usted es gerente, le entregaran dineros en efectivo a personas que no corresponden a los beneficiarios, ni autorizados de los pagos efectuados.

Por todo lo anterior, usted ha incumplido las siguientes obligaciones y deberes: las obligaciones especiales del trabajador consagradas en los numerales 1° y 5° del artículo 58 del C.S.T.; los deberes generales de los trabajadores contenidos en los numerales 5° y 8° del artículo 64 del Reglamento Interno de Trabajo; los deberes especiales de los trabajadores previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, y 7 del artículo 65 del Reglamento Interno de Trabajo; (…) por lo cual se configuran las justas causas para dar por terminado su contrato de trabajo, siendo los fundamentos jurídicos para las mismas aparte de los anteriores señalados, el incumplir gravemente lo preceptuado en la causal 6ª del artículo 62 del C.S.T. (…)"

Citó los artículos 53 de la Constitución Política, 62 y 54 del CST sobre las causales para poner fin al contrato por causa legal y la lealtad contractual; también el precedente CSJ SL, 14 ago. 2007, rad. 29.213 para destacar que el trabajador debe probar la terminación y el empleador la justa causa, así como los vertidos en la CC C-299-1998, CC T-298-2006 y CSJ SL, 19 mayo 2009, rad. 34.066 para ilustrar la necesidad de respetar el debido proceso cuando se despide a un operario.

Advirtió que la trabajadora probó el finiquito injusto y la pasiva, de su parte, que salvaguardó los derechos fundamentales de esta, pues la citó a descargos como se evidenciaba del acta respectiva, que transcribió. Reparó que en que la misiva de terminación del 16 de enero de 2020, adujo como sustento, que,

> "(…) Así las cosas, no es posible mantener el contrato de trabajo que nos une, ya que la confianza que la empresa depositó en usted, se ha perdido, atendiendo a que usted violó varias de las funciones a usted encomendadas, como conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el grupo BBVA y el Banco para el desarrollo de su función, como son: el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para garantizar la mejor atención y servicio a los clientes, las normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control, y las disposiciones de SARLAFT, así como el informar a los jefes inmediatos, al Oficial de Cumplimiento del Banco, al Área de Seguridad y/o a las Áreas de auditoría del Banco, cuando se detecten situaciones irregulares como fraudes, alertas de lavado de activos, irregularidades en el manejo de operaciones, actividades que se impusieron a usted no de manera caprichosa, sino para que por su conducto, se controlase todas y cada una de las actividades que realiza su unidad y equipo de trabajo, así como de sus propias funciones de verificación y veeduría sobre los mismos, con fines que la empresa pudiere tener un claro conocimiento de la persona a la cual se le va a resultar un préstamo, apertura de cuentas o entrega de dinero o cualquier otra transacción. Uno de los mayores traumas y dificultades que enfrentamos como entidad financiera, corresponde a la suplantación de personas o a la alteración de datos personales que hacen creer una vida e historia crediticia que no corresponde con la realidad y la manera que se tiene para repeler dichas actividades, consiste en validar de forma y de fondo, mediante los instrumentos y aplicativos que cuenta la empresa al cliente o usuario, para constatar que la información que está contenida en los formularios, documentos, aplicativos, y bases de datos es real y que se está suministrando por la persona titular de la misma o autorizado por esta.
>
> Por tanto, que usted considere que si bien las gestiones las realiza un miembro de su equipo de trabajo y que omite las falencias, errores o faltas cometidas en el proceso, solo es responsabilidad de los mismos, cuando dichas faltas que se evidencian son reiterativas en el tiempo, la involucran a usted como gerente de manera directa, evidenciando como ocurre una

> omisión a sus funciones de veeduría sobre las gestiones realizadas por su unidad de negocio y trabajo, con fines de evidenciar falencias en las actividades desarrolladas y con ello corregir, prevenir e informar las mismas, acorde lo requerido normativa y reglamentariamente por la compañía, función que usted violó y/o omitió, con lo cual se permitió el detrimento patrimonial a la empresa, por lo que no es posible que usted siga vinculada con la misma, por el riesgo que se corre de que usted siga presentando novedades como la narrada en el informe de seguridad de fraudes ya señalado, lo cual genera un alto riesgo que no es posible que sigamos soportando".

Enseguida dijo que la causal invocada como justa causa para la ruptura contractual fue el incumplimiento de las obligaciones laborales, y en ese sendero, destacó que el banco accionado hizo alusión a que,

> [...] la promotora de este juicio incumplió con las obligaciones especiales del trabajador consagradas en los numerales 1° y 5° del artículo 58 del C.S.T.; los deberes generales de los trabajadores contenidos en los numerales 5° y 8° del artículo 64 del Reglamento Interno de Trabajo; los deberes especiales de los trabajadores previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, y 7 del artículo 65 del Reglamento Interno de Trabajo.

Así, estimó que, dado lo anterior, se configuraban las justas causas para dar por terminado su contrato, siendo los fundamentos jurídicos para las mismas, *«aparte de los anteriores señalados»,* el incumplir gravemente lo preceptuado en la causal 6ª del artículo 62 del C.S.T.

Subrayó que el banco sustentó su decisión en el trámite interno realizado; en el manual de políticas de seguridad física de la entidad; los testimonios de Jenny Gómez Jaimes, Gladis Dalexa Picón Solano y Stefany Viloria Mejía que se recabaron al interior de este, respecto de los cuales, luego de evaluarlos individualmente, consideró que fueron coincidentes y ratificaron lo señalado en la carta de terminación así,

> […] la demandante incumplió con la encomienda para la cual fue designada como gerente de oficina como por ejemplo, la de informar a los jefes inmediatos del Área de Seguridad del Banco cuando se detectan situaciones irregulares o fraudes, alerta de lavados de activos, irregularidades en manejo de operaciones, así también como la de supervisar de manera diligente e integral los aspectos comerciales y operativos de la oficina, propendiendo por una alta calidad del desarrollo de los procesos, velando por el total cumplimiento de las normas de seguridad implementadas y las de mejorar la experiencia del cliente.

Se refirió al manual de políticas de seguridad física de la entidad, el que expresamente reguló *«no está permitido el ingreso a las oficinas y demás puntos de BBVA Colombia en horarios no laborales",* así como que *«a la oficina y demás puntos de atención BBVA Colombia no se permite el ingreso de persona que no estén autorizadas, de modo que se prohíbe el acceso de terceros para la comercialización de productos o servicios de cualquier índole»*.

Infirió que el accionado informó de los hechos que motivaron la decisión de prescindir de los servicios de la actora, esto es, la desatención e incumplimiento de lo contenido en el manual y políticas de la entidad bancaria, y determinó como justas causas para la terminación del contrato laboral, la contenida en el numeral 6 del artículo 62 del CST, «*bien sea, que las conductas endilgadas a la demandante representan la violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que dispone el artículo 58 y 60 del C.S.T. o cualquier otra falta calificada como tal»*.

Recordó que la conducta endilgada debía estar delimitada por el empleador o las partes, según fuere el caso; en los reglamentos internos, pacto o convención colectiva, contrato de trabajo, o acuerdos bilaterales, de suerte que al

juez le estaba vedado analizar la declaratoria de la gravedad o no de aquella, para lo que citó el proveído CSJ SL499-2013, reiterado en SL2089-2020, que para el caso concreto, la calificación grave de la conducta se encuentra en las cláusulas 6 y 7 del contrato laboral.

Aseguró que, de los testimonios recibidos y el descargo de la demandante, se comprobó que la extrabajadora incumplió con los deberes señalados en las políticas de seguridad física de la empresa, como lo era denegar el ingreso de terceros a la oficina en horario no laborales; y aunque se probó que no en todas las ocasiones que eso ocurrió ella estaba presente, sí tuvo conocimiento que los señores Héctor Arias y Enith Margarita Lagares accedían a la oficina por fuera de la jornada respectiva, conducta calificada como grave en el contrato.

IV. RECURSO DE CASACIÓN

Interpuesto por Yolima Martínez Hernández, concedido por el Tribunal y admitido por la Corte, se procede a resolver.

V. ALCANCE DE LA IMPUGNACIÓN

Pretende que la sala case la sentencia proferida por el *ad quem*, para que, en sede de instancia, revoque la del *a quo,* y en su lugar acceda a todas las pretensiones del libelo introductorio.

Con tal propósito formula dos cargos por la causal primera de casación, replicados por la demandada, los cuales se resuelven de forma conjunta, como quiera que

controvierten similar conjunto de normas y se fundan en parecidos argumentos.

VI. CARGO PRIMERO

Por la vía indirecta, *«por error de hecho como la aplicación indebida»* de los artículos 62-6, 58, 60, 104 y 107 del CST; *«cláusula 7 del contrato de trabajo»;* 29 y 83 de la Constitución Política, y 176 y 211 del Código General del Proceso, como violación de medio.

Le enrostra al Tribunal los siguientes yerros fácticos:

> 1. Dar por demostrado, sin estarlo, que la demandada terminó con justa causa el contrato de trabajo que la vinculó con la actora.
>
> 2. Dar por demostrado, sin estarlo, que en el contrato de trabajo estaban contempladas varias conductas que constituían faltas graves y que dentro de esas se encontraba las supuestamente incurridas por mi representada.
>
> 3. Dar por demostrado, sin estarlo, que la actora en la diligencia de descargos aceptó culpa sobre las conductas imputadas a mi representada para la terminación de su contrato, cuando esta aceptó que por temas comerciales ha aceptado ingreso de terceros.
>
> 4. No dar por demostrado, estándolo, que en la diligencia de descargos mi poderdante no aceptó nunca los cargos que se le formularon y, menos en el interrogatorio, por el contrario, siempre los contradijo.
>
> 5. Dar por demostrado, sin estarlo, que la empleadora cumplió con la obligación de probar la "falta grave" que le fue imputada a mi poderdante.
>
> 6. Dar por demostrado, sin estarlo, que en la Política de Seguridad Física del Banco y el Manual de funciones del cargo de Gerente se podía establecer causales graves para dar por terminado el contrato de trabajo con justa causa.

Manifiesta que la violación normativa se dio por la apreciación errónea de las siguientes pruebas:

- Contrato de trabajo: pues este en sus cláusulas sexta y séptima, no tipifican las faltas graves relacionadas con el

asunto en examinen, es decir dejan a la interpretación y ambigüedad del empleador ajustarla a cualquier acción imputable al empleado.

- La ficha de procedimientos internos del Banco: pues esta describe paso a paso el procedimiento de pagos masivos, en ninguno de los pasos o situaciones que pudiesen presentarse, la gerente de la dependencia se encuentra relacionada como ejecutora directa, por lo que era imposible ser conocedora de los hechos ocurridos previo a la denuncia realizada por la señora LUZ MARINA ALFARO, en este sentido rechazamos el cargo del que se le acusa en el numeral 9 y subsiguientes de la carta de terminación unilateral del contrato y del cual tanto el juzgado de origen como el Tribunal consideró como un hecho cierto.
- Las políticas de pagos masivos del Banco, pues en estas se establece lo siguiente en el acápite de políticas generales: *"El Subgerente de Gestión Operativa y Apoyo comercial y los auxiliares de Atención al Cliente, son los responsables de la información de pagos masivos en terminal financiero, así, como el uso correcto del aplicativo"* Por lo anteriormente transcrito en defensa de la señora MARTINEZ (sic), nos oponemos a los cargos a ella imputados en el numeral 9 y los subsiguientes. ya que como se expresa, la verificación de la información de pagos masivos es una función principal del subgerente de gestión operativa y no del cargo de gerente.
- La política de cheques de gerencia del Banco: se establecen los cargos responsables, los diferentes roles y las responsabilidades dentro del proceso de custodia, administración, controles y operaciones masivas, así mismo señala las políticas específicas para la emisión de cheques de gerencia y las políticas específicas para el pago de este tipo de cheques, dejando claro como la gerencia no se encuentra implicada en ninguno de los roles para expedición de cheques de gerencia.

  Asimismo, no se pudo discutir por la contraparte que en el documento antes mencionado señala expresamente que el Subgerente es el responsable de la custodia del stock de cheques de gerencia, así como el auxiliar de atención al cliente asignado por el subgerente es el responsable de administrar los cheques de gerencia que se encuentren fuera de los gaveteros o caja fuerte, pero siempre con la supervisión del Subgerente, de otro lado señala que los controles se encuentran a cargo del subgerente, quien debe imprimir diariamente la relación de cheques de gerencia emitidos.
- Las funciones del subgerente: evidencian que es este cargo responsabilizado de controlar y supervisar el correcto manejo del efectivo, títulos valores y garantías, por lo que eran el SOAC JAIME DARÍO NAVARRO RUIZ junto los AIS LUIS EDUARDO MERCADO ASMAR Y VICTOR (sic) HUGO CHICA RAMIREZ (sic) los responsables directamente de garantizarle

> al BBVA que los poderes presentados se encontraran debidamente diligenciados y presentados en caja para el cobro por el señor RUBIER GÓMEZ ARTETA quien era el presunto apoderado. Otra razón más, para entender como desde el cargo de gerente no era viable conocer detalles de los cientos de transacciones que, como esta, se dan a diario en la dependencia.
>
> Asimismo, se dejó por sentado que entre las funciones del subgerente antes transcritas, se evidencia que es este el cargo responsabilizado de controlar la apertura, cierre de la oficina e ingreso de funcionarios, por lo que es imposible que la señora MARTINEZ (sic), sea la responsable de la entrada en horas no autorizadas del señor HECTOR (sic) FABIO ARIAS, como se evidencia en el informe de seguridad.

- El informe de seguridad emitido por el mismo banco dentro de su proceso de investigación interna: se puede observar en el que la señora Yolima Martínez, no se encontraba en la oficina en el momento en que el señor Héctor Fabio Arias fue en búsqueda del dinero en efectivo, por lo tanto, ella no fue quien autorizó, aperturó la puerta principal o entregó dinero a dicho señor para ser entregado a la señora Enith Lagares, así las cosas, es necesario señalar que este hecho demuestra que no hubo individualización personalísima de la culpa de dichas actuaciones, por lo que imputar a la señora Yolima la culpabilidad por dicha conducta es a todas luces desproporcional e injusta por parte de la accionada.

En la demostración, afirma que el error del Tribunal *«al omitir de su análisis probatorio y considerar no conducentes las pruebas sustraídas de su análisis»,* lo hizo incurrir, a su vez, en una equivocación de tipo procedimental, lo que evidencia la comisión de dislates jurídicos frente a la aplicación de la norma adjetiva, como lo fue la no apreciación de las pruebas al amparo del artículo 176 del CGP.

Sostiene que, de todas las acusaciones de la carta de finiquito, el *ad quem* solo dio por demostrado permitir el ingreso de terceros a la oficina gerenciada por la actora, lo que fue de manera ocasional y por temas comerciales; asimismo, que aunque se probó que personas ajenas al banco accedían a las instalaciones en horario no laboral, lo

fue sin la presencia y autorización de la demandante, aunado a que cuando acaecieron los hechos que motivó la investigación y que dio origen al proceso investigativo y de descargos, esta no se encontraba presente en las instalaciones y no autorizó ese ingreso puntual.

Insiste en que las acusaciones de la carta *«se desmoronan»* en el juicio, en tanto la única causal demostrada es la de permitir el ingreso de terceras personas en horario no laboral la cual, *«aun siendo confesada* [...] *en su diligencia de descargo*», es soportada en los mismos manuales de seguridad física y funciones del cargo de gerente pues,

> [...] no es un secreto que una entidad bancaria ejecuta una actividad comercial, propia y con dinámicas específicas que permiten organizar reglas y procedimientos de seguridad para proteger sus operaciones y salvaguardar la integridad del personal, sin embargo es también una unidad comercial que ejecuta actos mercantiles, que también son guiados por necesidades propias de los humanos que la ejecutan y son guiadas por las reglas y costumbres propias de un sector y comunidad, olvidar esto es negar lógicas como que cada regla tiene su excepción y la establecida en la Políticas de Seguridad Física de la Empresa, no es ajena a este precepto.

Considera un error afirmar que el anterior hecho probado, constituya una falta grave, sin entrar a valorar en conjunto, tanto las acciones realizadas por ella, como su historial en la institución accionada, junto a las políticas de seguridad física de la empresa, pues si bien esta última prohíbe el ingreso de personas no autorizadas, también acepta que se puede permitir el mismo, y quien puede hacerlo es lógicamente la máxima autoridad en una entidad del banco, en este caso, quien era en su momento la gerente y, por tanto, quien gozaba de esa facultad.

En el anterior orden, asegura el *ad quem* pasó por alto que gozaba de cierta discreción para permitir el ingreso de personas por fuera del horario laboral, conforme al análisis o necesidad del servicio, *«pues como toda regla, presenta excepciones»,* sin embargo, ninguno de los casos que presentados en el informe de seguridad y que se le imputaron en la carta de despido, fue autorizado por ella o se encontraba presente cuando esto ocurrió, ni tampoco se logró demostrar que *«algún permiso u orden que la señora Yolima haya dado para ingreso en horario no hábil no haya sido sustentado o haya generado alguna lesión a la seguridad o bienes de la empresa».*

Esgrime que también se equivocó al establecer que la conducta de permitir el ingreso de personas no autorizada en horarios no laborales estaba calificada como grave *«en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos»,* pues fue una directriz establecida en la política de seguridad física del banco y no como lo establece el numeral 6 del artículo 62 del CST, de suerte que aplicó indebidamente tales normativas; además, que en los numerales 6 y 7 del contrato de trabajo se establecieron faltas graves de forma abstracta o general, de suerte que se incumplieron los lineamientos fijados por esta Corte en ese punto (CSJ SL2857-2023) y por ello el juez no podía remitirse a lo reglado en ese acuerdo, máxime cuando le estaba vedado calificar la gravedad de la misma.

Recuerda que los diferentes manuales de funciones y políticas de seguridad establecen que es el subgerente operativo el encargado principal de autorizar cheques de

gerencia, transacciones y revisión de poderes previos a la entrega o pago de alguna transacción, así como de administrar las llaves de las agencias, la puerta de la caja fuerte y principal.

Expone que, en consecuencia, no es de recibo solo remitirse a las cláusulas del contrato en mención para justificar el despido, sin tener en cuenta la realidad material y formal en la que funciona la pasiva, pues tanto los testigos como los manuales de operación, señalan, en síntesis, lo siguiente,

i) nunca llevaba consigo las llaves que abrían la puerta principal de la sucursal;

ii) el encargado de las funciones de control de apertura y cierre de esta, así como de autorizar los ingresos al señor Héctor Arias en horario no hábil, fue el subgerente, quien, además, se encontraba cumpliendo su jornada integralmente en las instalaciones de la oficina y;

iii) del informe de seguridad se desprende que no se encontraba en su lugar de trabajo al momento de los hechos que dieron inicio para la apertura del proceso de investigación.

VII. CARGO SEGUNDO

Por la vía jurídica acusa al colegiado la aplicación indebida de los numerales 4 y 6 del artículo 62 del CST y la infracción directa de los 58 y 60 *ibidem*.

Explica que la primera normatividad, trae dos hipótesis en las que se configura una justa causa, la primera, cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con la segunda disposición citada, supuesto en el que le corresponde al juez evaluar la conducta y, la segunda, la falta grave calificada en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos, o reglamentos.

Esgrime que el *ad quem* le dio un alcance equivocado a la disposición referida, como quiera que *«con solo realizarle imputación a actuaciones cometidas y en las que el deber objetivo de cuidado lo tenían sus compañeros, así como hechos de los cuales hay prueba suficiente de que no se cometieron por venia o en presencia de la actora»*, además, estimó que el despido era justo sin precisar si las faltas revestían la magnitud de considerarlas como graves, de suerte que al no acudir al caudal probatorio para verificar los hechos endilgados, no podía aplicar lo dispuesto en el literal a), numeral 6 del artículo 62 estatuto laboral, de suerte que queda sin justificación ni legitimidad el despido.

Subraya que el *a quo «no relacionó en su fallo como causales justas de terminación del contrato la mayoría de las actuaciones»* que se le endilgaron en el proceso disciplinario y carta de finalización del nexo, y la única que sí lo fue, logró ser desvirtuada en juicio, tanto del análisis de los manuales y normas de seguridad que describen las acciones permitidas y prohibidas a los distintos cargos del banco, como de conformidad a lo que los testigos e informe de seguridad, para lo cual relaciona un cuadro detallado con las acciones

ilícitas endilgadas que justificaron su despido y el responsable de ejecutarlas referidas a los cajeros y subgerentes operativos, que no al gerente, que era el cargo por ella ocupado.

Recalca que las causales imputadas no tienen una relación directa con las actuaciones que como gerente debía realizar, pues desempeñaba el rol de líder, pero también de uno comercial que la obligaba en gran parte del tiempo a estar fuera de la oficina, por lo que los manuales y los mismos testimonios presentados acreditan que ninguna de las acusaciones antes relacionadas fue ejecutada o autorizada por ella.

Insiste en que el Colegiado realizó una indebida valoración probatoria de los manuales, los declarantes y, las respuestas al contestar los descargos del proceso disciplinario pues, de haberlo hecho, habría concluido que la falta endilgada de *«autorización de ingreso de personas externas a la sucursal del banco en horario no hábil»* no era su responsabilidad y que en todo, caso, tenía discrecionalidad para hacerlo.

Finalmente, refiere que frente al caso puntual del señor Fabio Arias, explicó suficientemente las razones que normalizaron su ingreso por fuera del horario hábil *«dada la alta confianza y cercanía»* que se le tenía de todas las sucursales, pero *«lo que no era consciente y de lo que no era partícipe, era de aprobar los ingresos del señor Arias a medio día para recoger efectivo»*.

VIII. RÉPLICA

El demandado enfatiza, respecto del primer cargo, que el Tribunal no mencionó la ficha de procedimientos internos, por lo que no pudieron ser mal valorados. Frente al contrato de trabajo, le dio el correcto entendimiento.

Seguidamente adujo que no se atacaron los argumentos centrales de la sentencia relacionados con el incumplimiento de la política de seguridad física por parte de la demandante; que no denuncia una valoración incorrecta de esta, ni de los testimonios, y menos aún, de la confesión vertida en la diligencia de descargos, las cuales fueron las pruebas principales que soportaron la decisión.

Aduce que entremezclan consideraciones jurídicas relacionadas con la facultad del juez para valorar la gravedad de la falta y que no era la vía de los hechos el camino para cuestionar este fundamento del *ad quem*.

De cara al segundo embate, razona que el juez de alzada no pudo haber incurrido en la aplicación indebida del numera 4 del artículo 62 del CST, por cuanto no fue esta la causal que tuvo por demostrado, lo que constituye un error de técnica insalvable, aunado a que se refiere constantemente a las pruebas del proceso, algo impropio de la vía jurídica y se realizan alegaciones que ni siquiera fueron planteadas en el recurso de apelación o en la misma demanda, como su reparo referido a que no se analizó si realmente las faltas cometidas eran graves, por ello, ni siquiera tenía que revisar esa conclusión.

Remarca que la falta que se le enrostró a la demandante sí tiene la connotación de gravedad, como quiera que el incumplimiento de las políticas de seguridad física acarrea un riesgo evidente para todos los trabajadores y para el patrimonio del banco; además, conllevaba el desconocimiento de todos los protocolos relacionados con el funcionamiento de la seguridad, lo que derivó en la responsabilidad patrimonial por sumas de dinero cuantiosas que superaban el monto de los pagos masivos en efectivo a clientes y que se entregaron a personas que no contaban con autorización para recibir el dinero.

IX. CONSIDERACIONES

Aunque es cierto que en el cargo jurídico el recurrente acude de forma impropia a las pruebas del proceso, tal dislate no tiene la fuerza para desestimar la acusación, habida cuenta que los embates se estudian de forma conjunta, de donde es claro que el entendimiento que ha de darse a ese argumento es el de subrayar los errores demarcados en la primera acusación, de cara a la errada valoración de los medios acusados.

Y si bien el Colegiado no se refirió en su decisión a, i) la ficha de procedimientos internos, ii) las funciones de subgerente, iii) las políticas específicas para la emisión de cheques de gerencia y pagos masivos, por lo que no pudieron ser mal valoradas, se entiende con facilidad del desarrollo del embate que lo que la recurrente denuncia es la inobservancia de estas. Tampoco constituye un error insalvable la inserción en la proposición jurídica de los artículos del contrato de

trabajo, en tanto esta contempla normas de alcance nacional, por lo que la misma es suficiente.

Asimismo, es claro que el censor erige el primer cargo sobre la indebida valoración probatoria de los testimonios, documentos y su relato al interior del proceso disciplinario, encaminado a demostrar que la conducta endilgada no estaba catalogada como grave en el contrato de trabajo de forma clara y, en todo caso, no se acreditó que la misma fuere su responsabilidad, circunstancias que sí encontró probado el fallador de alzada y constituyeron la base de la decisión; además que también fueron el soporte del recurso de apelación, de suerte que en tal aspecto tampoco le cabe acierto a la réplica.

A pesar de que una de las acusaciones se endereza por la vía indirecta, no existe discusión en cuanto a que el contrato de la actora fue terminado de manera unilateral por el empleador el 16 de enero de 2020, alegándose una justa causa y que el cargo ocupado por la demandante fue el de gerente. En el anterior orden de ideas, le corresponde entonces a la Sala determinar si el Tribunal se equivocó al concluir que el despido fue justo.

El enjuiciado en la comunicación del fenecimiento del vínculo laboral (f.° 68-83, 129-242 PDF contestación) adujo, entre otras conductas que justificaron el despido, lo siguiente:

> (…)
>
> 3.5. De las Imágenes de la oficina que se presentan en el informe adjunto, se observa cómo se permite el ingreso de una persona externa del banco, tercero identificado con el nombre de Héctor

Fabio Arlas Herrera, a la oficina en horario de no atención al público y al cual el AIS LUIS EDUARDO MERCADO, procede a entregar los dineros producto de este pago masivo y otros más, situación corroborada por el mismo Héctor Fablo Arias y la señora Enith Margarita Lagares.

(…)

4. De las situaciones analizadas se adelantó Investigación Interna correspondiente, y se realizaron entrevistas a las personas detectadas en los vídeos de segundad, conociéndose además otras Irregularidades y practicas inadecuadas en la oficina que usted lidera, situaciones que son recurrentes, según lo confirman las entrevistas sostenidas por el investigador del caso con la misma cliente Enith Margarita Lagares y el señor Héctor Fabio Arias Herrera.

a) Dentro de dichas Irregularidades se detectó que en la oficina se le permite de manera recurrente, el Ingreso a personal no autorizado, ni del banco (terceros o personal externo) en horarios de no atención al público.

b) Que personal de su oficina, incumple tas medidas de seguridad establecidas por el banco en las operaciones atendidas y entregan altas sumas de dinero en efectivo a terceros no autorizados por el titular de la cuenta dentro de la oficina en horarios de no atención a público.

c) Que una de las personas externas que ha ingresado fuera del horario de atención al público a la oficina el vivero es el señor Héctor Pebre Arias, quien se pudo determinar ser esposo de la ex funcionaria de la oficina el Vivero CARMEN PALMA REYES, persona que a su vez es pensionada y que eventualmente acude a la sucursal liderara por usted a colaborar por cuenta propia en labores de archivo.

(…)

10.4. Las irregularidades presentadas en la oficina que usted gerencia, presentan un grave incumplimiento a las normas de seguridad y procedimientos establecidos por el Banco generado para la entidad un quebrando económico de $81.414.252 y una contingencia por $71.819.323, evidenciándose una omisión en el manejo y control de lo que sucede en la oficina y permitiendo y conociendo el acceso de terceros a la oficina (Héctor Fabio Arias y su esposa, la ex trabajadora Carmen Palma Reyes) dentro y fuera del horario de atención al público.

(…)

[…] usted violó varias de las funciones a usted encomendadas, como Conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el Grupo BBVA y el Banco para el desarrollo de su función, como son: el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para garantizar la mejor atención y

servicio a los clientes, las normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control y las disposiciones de SARLAFT, así como el Informar a los jefes Inmediatos, al Oficial de Cumplimiento del banco, al área de Seguridad y/o a las áreas de Auditoria del Banco, cuando se detecten situaciones Irregulares como fraudes, alertas de lavado de activos, Irregularidades en el manejo de operaciones (…).

Dijo también que el fundamento jurídico para el despido se sustentaba en lo siguiente,

Por todo lo anterior, usted ha incumplido las siguientes obligaciones y deberes:

1. Las obligaciones especiales del trabajador consagradas en los numerales 1° y 5° del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo: *"1. 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 le impartan el patrono o sus representantes, según el orden jerárquico establecido"* y *"5. (...) Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios (...)".*

2. Los deberes generales de los trabajadores contenidos en los numerales 5° y 8° del artículo 64 del Reglamento Interno de Trabajo: "5. *Ejecutar los trabajos que se le confíen (...) de la mejor manera. (...)" y* "8. *Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, en su verdadera intención que es, ante todo,* la *de orientar y mejorar los esfuerzos en provecho propio y del Banco".*

3. Los deberes especiales de los trabajadores previstos en los numerales 1, 2, 3, 4 y 7 del artículo 65 del Reglamento Interno de Trabajo:" *1. Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente, en el lugar, tiempo y condiciones convenidos"; "2. Cumplir el reglamento y mantener (...) el respeto a las leyes"; "3. Ejecutar personalmente, con (...) laboriosidad el trabajo que se le asigne, observando estrictamente las ordenes o instrucciones que fes Impartan los superiores"* y *"4.No comunicar con terceros, salvo 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 patrono, lo que no obsta para denunciar delitos comunes* o *violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes"* "7. *Comunicar oportunamente a sus superiores las observaciones necesarias para evitar daños y perjuicios* a *los intereses del Banco o de su personal".*

4. La responsabilidad de "Supervisar de forma integral los aspectos comercia/es y operativos de la Unidad, propendiendo por una alta calidad en el desarrollo de los procesos, velando por

el total cumplimiento de las normas de seguridad Implantadas y la mejor experiencia del cliente.", la cual se encuentra establecida en su manual de funciones.

5. "Conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el Grupo BBVA, y el Banco para el desarrollo de su función como son: El Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento de higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para garantizar la mejor atención y servicio a los clientes, normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control y las disposiciones de SARLAFT", la cual se encuentra establecida en su manual de funciones.

6. La responsabilidad de "informar a los jefes inmediatos, al Oficial de cumplimiento del Banco, al área de Seguridad y/o a las áreas de auditoría del Banco, cuando se detecten situaciones irregulares como fraudes, alerta de lavado de activos, irregularidades en el manejo de operaciones", la cual se encuentra establecida en su manual de funciones.

7. La función de "Atender y responder por las operaciones/procesos en las plataformas del Banco cumpliendo con las normas, marcos de actuación y medidas de seguridad establecidas.", la cual se encuentra establecida en su manual de funciones.

8. La función de "Mantenerse informado y actualizado sobre los productos y servicios, normas, políticas, medidas de seguridad y procedimientos reglamentados por el Banco, inherentes a su cargo.", la cual se encuentra establecida en el manual de funciones.

9. La normativa Interna contenida en los documentos denominados: "Política de Pagos masivos" y el anexo "Requisitas especiales para los convenios de pagos masivos"

10. La normativa Interna contenida en los documentos denominados: "Políticas de seguridad física" y "Políticas del Modelo de Gestión documental".

11. Y demás normas, políticas, procedimientos del Banco, que para este caso sea aplicable.

Por lo anterior, se configuraron justas causas para dar por terminado su contrato de trabajo, siendo los fundamentos jurídicos para las mismas, aparte de los anteriormente señalados, el incumplir gravemente lo preceptuado en la causal 6ª del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo (…).

De esta manera, se configuraron justas causas para dar por terminado su contrato de trabajo.

De la lectura de las líneas en precedencia emana claramente que la demandada invocó como causal de

terminación del vínculo contractual, el incumplimiento de deberes y obligaciones del Reglamento Interno de Trabajo y de Higiene y Seguridad Industrial, manual de funciones, políticas y procedimientos establecidos para el desarrollo de la función bancaria, Código de Conducta y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Tales conductas las subsumió en lo dispuesto por el numeral 6 del artículo 62 del CST, en concordancia con los preceptos 58 y 60 *ibidem* que consagran las obligaciones y prohibiciones del trabajador, las que, para el Tribunal, la actora cometió, por lo que tuvo la certeza, de acuerdo con el elenco probatorio, de la justeza del despido, dada la calificación como grave de las mismas en el contrato de trabajo.

Aquí, resulta pertinente recordar que la primera norma citada justifica el finiquito del vínculo laboral, por, (i) la violación grave de las obligaciones y prohibiciones impuestas al trabajador, caso en el cual las conductas impropias están determinadas en la ley, de modo que solo resta que el suceso adquiera tal condición y; (ii) que el empleado incurra en una falta grave definida y calificada como tal en cualquiera de los estatutos mencionados, por el solo hecho de darse.

En el caso bajo estudio, el juez de apelaciones no calificó la conducta cometida por la accionante, sino, que esta se encontraba enmarcada como tal en los numerales 6 y 7 del contrato de trabajo (f.° 118-121 PDF contestación), que estipula,

"SEXTA: Habrá lugar a la terminación de este contrato por las

> causales previstas n la ley y además por cualquier falta grave calificada como tal, en el presente contrato, en pacto o convención colectiva de trabajo, fallo arbitral o reglamentos de trabajo e higiene y seguridad de la EMPRESA, como también en las resoluciones y órdenes emanadas de los superiores jerárquicos del TRABAJADOR, de conformidad con el reglamento interno de trabajo. (…).
>
> **SÉPTIMA:** Constituyen además justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo por parte de LA EMPRESA las siguientes faltas, que las partes califican como graves.
>
> a) Cualquier violación de las obligaciones y prohibiciones establecidas por los reglamentos, convenciones, órdenes, resoluciones, etc., y el presente contrato individual de trabajo, lo mismo que las instrucciones que en forma general o individual imparta LA EMPRESA.
>
> b) Cualquier falta de delicadeza a juicio de LA EMPRESA, en el manejo de sus intereses, o que el empleado haya sido embargado judicialmente.
>
> c) El abuso en la utilización de los bienes de LA EMPRESA cuando sirvan como elementos de trabajo y el uso de los mismos en forma indebida fuera de él.
>
> d) Todo trabajador de LA EMPRESA está obligado a la reserva Bancaria sobre cualquier asunto(s) que llegue(n) a su conocimiento, n relación con la labor que desempeña y que involucre la intimidad, de los clientes o de los demás miembros de LA EMPRESA.

Conforme a lo expuesto, no existe ni el error jurídico que alega la censura, pues el colegiado obró conforme al cabal entendimiento que debió darle a la norma jurídica en que se fundó el despido.

Ahora, desde lo fáctico, lo primero que debe destacar la Corte, es que no es cierto que la única conducta enrostrada en la carta de despido, fue permitir el ingreso de terceros a la oficina por fuera del horario de trabajo, en tanto dejó en claro que, con base a los testimonios, se ratificaba, que esta incumplió también con su deber de,

> informar a los jefes inmediatos del Área de Seguridad del Banco cuando se detectan situaciones irregulares o fraudes, alerta de lavados de activos, irregularidades en manejo de operaciones, así

también como la de supervisar de manera diligente e integral los aspectos comerciales y operativos de la oficina.

Lo anterior, supone un pilar fundamental de la decisión del colegiado frente al cual el recurrente no esbozó ningún argumento, el cual, por ese solo hecho, mantiene la presunción de legalidad y acierto del que viene revestida el fallo censurado, pero, aún si la Sala pasara por alto el anterior dislate y se ciñera al ataque planteado, tampoco saldrían avante por las siguientes razones:

En primer lugar, el art. 62 del CST es claro en que la calificación de la gravedad de la conducta puede hacerse entre otros, en los reglamentos. La política de seguridad física (f.° 362-369 PDF contestación), a no dudarlo, cabe en dicha acepción, dado que supone un conjunto de reglas o preceptos estatuido para el régimen de la prestación del servicio bancario estatuido por el empleador. La cláusula contractual se plasmó de forma clara e inequívoca, sin que se prestara para interpretaciones ambiguas como lo acusa la recurrente.

Allí, de manera general, expresamente se prohibió el ingreso de personas en horarios no laborales a la oficina y estableció como responsable directo de ello, entre otras, al gerente; de manera específica, además, se enfatizó que *«a la oficina y demás puntos de atención BBVA Colombia, no se permitirán el ingreso de personas que no estén autorizadas (…)»;* también se le asignó la responsabilidad de atender, acatar y velar porque los demás empleados de la oficina las cumplieran *«con el propósito de proteger la integridad de los funcionarios, clientes y usuarios y salvaguardar los intereses de BBVA Colombia»*.

Luego, que la actora gozara de alguna discreción para permitir el ingreso de personas por fuera del horario laboral y que ello estuviere así también autorizado por dicho manual, responde a una mera conjetura y apreciación personal de la censora que, aunque plausible desde la esfera especulativa, no está soportada en la política de marras, pues de ninguno de los apartes de su texto, se extrae esa deducción.

En segundo término, el informe de seguridad realizado por el banco (f.° 129-168 PDF contestación) reafirma el incumplimiento de las reglas antes descritas al concluir,

> Aunque el ingreso a la oficina de la persona identificada como Héctor Fabio Arias es de pleno conocimiento y está autorizada tanto por la Gerencia como la Subgerencia de la oficina El Vivero, es una práctica insegura permitir que extraños hagan tránsito en zonas de uso exclusivo de los empleados sin ningún tipo de supervisión, ya que pueden acceder a información sensible de clientes, de los mismos trabajadores e incluso divulgar a terceros, la ubicación y condición de los elementos de seguridad que tiene dispuesta la sucursal para su protección
>
> (…)
>
> 5. Es práctica común en la sucursal El Vivero, efectuar consultas de pagos masivos emitidos por Fiduciaria La Previsora en horarios de no atención al público, sin la presencia de los beneficiarios y realizar la cancelación de los mismos a terceros sin el lleno de los requisitos estipulados por el Banco en su normativa interna, conductas irregulares que cuentan con el aval del Gerente y Subgerente de la oficina.
>
> 6. Las conductas irregulares desplegada por los funcionarios que resultaron involucrados; generó para la entidad quebranto por valor de $81.414.252, y contingencia por $71.819.323.

Es intrascendente entonces que la demandante estuviere o no presente fisicamente en las instalaciones de la oficina sobre el hecho preciso que propició la investigación, en tanto el informe concluyó que dicho actuar era una práctica común avalada por la gerente.

Por esas razones, insiste la Sala, no existe error del *ad quem* al establecer que la demandante inobservó las políticas específicas para la emisión de cheques de gerencia, pagos masivos y la ficha de procedimiento interno, aspecto que por más, la censora no se ocupa en desvirtuar, por el contrario, critica el análisis de conductas que no fueron estudiadas por el Colegiado.

En realidad, el Tribunal, en ejercicio de las reglas de la sana crítica (artículo 61 CPTSS), llegó a la convicción de que, al menos dos de las conductas endilga en la carta de despido, supuso un incumplimiento a la política de seguridad bancaria, lo que, a su vez, constituyó falta grave calificada debidamente por el contrato de trabajo, conclusión que no luce caprichosa o manifiestamente apartada de las evidencias examinadas y allegadas oportunamente al plenario.

Por lo expuesto, los cargos no prosperan.

Las costas del recurso extraordinario, por virtud de que la acusación no salió avante y hubo réplica, serán a cargo de la parte recurrente y a favor de la opositora. Se fijan como agencias en derecho la suma de seis millones doscientos mil pesos ($6.200.000), que se incluirán en la liquidación que se practique conforme lo dispuesto en el artículo 366 del Código General del Proceso.

X. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, administrando justicia en nombre

de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **NO CASA** la sentencia proferida el treinta y uno (31) de enero de dos mil veinticuatro (2024) por la Sala Segunda Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, dentro del proceso ordinario laboral promovido por **YOLIMA MARTÍNEZ HERNÁNDEZ** contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BANCO BBVA S.A.**

Costas como se dijo en la parte motiva.

Notifíquese, publíquese, cúmplase y devuélvase el expediente al tribunal de origen.

Firmado electrónicamente por:



ANA MARÍA MUÑOZ SEGURA



ÓMAR DE JESÚS RESTREPO OCHOA



GIOVANNI FRANCISCO RODRÍGUEZ JIMÉNEZ

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en artículo 103 del Código General del Proceso y el artículo 7 de la ley 527 de 1999

Código de verificación: AF83E1A17F343D1F917AF83D90C3300D49B5C4BFC8368F5458B3C3D1DB7FE240
Documento generado en 2025-05-12