



República de Colombia
Corte Suprema de Justicia

Sala de Casación Laboral
Sala de Descongestión N.º 3

JIMENA ISABEL GODOY FAJARDO

Magistrada ponente

SL2244-2024

Radicación n.º 101792

Acta 30

Bogotá D.C., Veintiuno (21) de agosto de dos mil veinticuatro (2024).

La Sala decide el recurso de casación interpuesto por **PAULA ANDREA GUERRA**, contra la sentencia proferida el 30 de enero de 2024, por la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, en el proceso que adelantó contra **BANCOLOMBIA SA**.

I. ANTECEDENTES

Paula Andrea Guerra, llamó a juicio a Bancolombia SA, para que se declarara: *«ilegal e injusto el despido y la terminación unilateral del contrato de trabajo (...) por no demostrar ninguna causal esbozada en la carta de despido y sin acatar ni cumplir el trámite convencional (...)»*.

Consecuencialmente, se lo condenara a: reintegrarla y pagarle los salarios dejados de percibir desde el 30 de enero de 2020 hasta la reinstalación efectiva, los aumentos de

salario del artículo 5 de la convención colectiva, primas semestrales de servicio, primas de antigüedad, vacaciones, prima de vacaciones de índole extralegal; aportes al sistema de seguridad social en pensiones y salud; la indemnización por daño moral en la suma de 400 SMLMV, indexación de las condenas y, las costas.

Además, pidió ordenarle al empleador publicar un comunicado aclarando su error e informando de su honorabilidad, en noticias Caracol de las 7:00 pm, en prensa y radio.

En subsidio, se declarara que el despido fue injusto, y se le ordenara pagarle la indemnización convencional debidamente indexada, la indemnización del daño moral en la suma de 400 SMLMV; la publicación de un comunicado en medios informativos de amplia difusión y las costas.

Fundó sus pretensiones en los siguientes supuestos fácticos: trabajó con Bancolombia SA., desde el 4 de marzo de 2015 hasta el 29 de enero de 2020, en ejecución de contrato de trabajo a término indefinido, en el cargo de Auxiliar – Departamento I, en la Sección Servicios Factoring, percibió un salario final de \$2.285.462.

Narró que dentro de sus funciones se encontraban: registrar en el sistema contable los recaudos que se recibían por medio de las oficinas bancarias, centros de recaudo, transferencias por canales electrónicos; solo estaba dentro de sus facultades desembolsar dinero en los procesos que se

conocen por *«pronto pago»*, pero solo podía desembolsar al día \$500.000.000, así estaba registrado en el manual de funciones.

Expuso que el 17 de enero de 2020, se retiró de las instalaciones de la entidad entre las 2:00 y 2:30 pm, salida por fuera del horario normal, que fue autorizada por el jefe inmediato, como constaba en el reporte de tiempos de compensación que otorgaba el banco, y solicitó ese permiso porque salía del país a disfrutar de sus vacaciones.

Relató que el compañero de oficina Álvaro Javier Martínez Cuadrado, el mismo 17 de enero a las 5:44 pm, aprovechando su ausencia, valiéndose del programa *«CP 300 y desde el usuario PGUERR»*, efectuó varias transacciones a favor de una cuenta de la cual él era titular, por valor de \$2.358.200.300 (Dos mil trescientos cincuenta y ocho millones doscientos mil trescientos pesos), que fueron sustraídos de la cuenta cuyo titular era *«COBRANZAS AL DÍA SAS»*.

Manifestó que, adicional a lo anterior, *«Álvaro Javier Martínez Cuadrado, realizó las devoluciones por excedente de pago a la cuenta de ahorros (...)»*, que se encontraba a nombre de un primo de este último, por valor de \$45.742.822, a través de transacciones efectuadas a las 2:45 pm., y otra a las 5:43 pm, por fuera de su jornada laboral.

Anotó que se enteró de las actuaciones de Martínez Cuadrado cuando en carta de *«invitación»* a descargos, que

fue «*notificada*» el 27 de enero de 2020, su jefe inmediato le informó las operaciones realizadas con su usuario PGUERR, pero nunca le entregaron pruebas, ni le indicaron qué pasó con el primer usuario que se debía ingresar para acceder, ni algún documento expedido por el área de sistemas que diera fe de que se realizó desde su terminal y con su identificación. Agrega, que la seguridad no solo es responsabilidad de los trabajadores, sino también del Departamento de Seguridad Bancaria en asocio del departamento de Sistemas.

Afirmó que en la reunión de descargos, explicó que no sabía nada de las transacciones, pues se realizaron en horas en las cuales ella no se encontraba en la oficina, pues había salido para el aeropuerto y no facilitó su clave a ningún funcionario, especialmente a Álvaro Javier Martínez, sin que existiera ninguna relación con este último, ni el empleador tenía pruebas para denominarla como «*facilitadora o cómplice del ilícito*».

Adujo que un día después de los descargos, Bancolombia SA., le comunicó la terminación del contrato, para lo cual invocó justa causa, pues la culpó de un ilícito, sin embargo, ni siquiera la denunció penalmente, ni fue llamada al proceso penal como partícipe del delito.

Para concluir explicó que el 24 de enero de 2020, el Fiscal Local 269, solicitó legalizar el procedimiento de captura de Álvaro Javier Martínez Cuadrado, quien se allanó a los cargos.

Bancolombia SA, se opuso a las pretensiones. De los hechos, aceptó: la terminación del contrato por justa causa; y que no denunció a la trabajadora.

En su defensa explicó las normas que invocó para la terminación del contrato, adujo que la entonces trabajadora no dio ninguna explicación sobre la situación que ocurrió, unido a que incurrió en una falta grave.

Propuso las excepciones de prescripción, pago, compensación y las que denominó: inexistencia de las obligaciones reclamadas, cobro de lo no debido, buena fe, justa causa para terminar el contrato de trabajo, *«El despido no es equiparable a una sanción disciplinaria»*.

II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Concluido el trámite el Juzgado Décimo Laboral del Circuito de Medellín, emitió fallo el 21 de noviembre de 2023, en el que decidió:

ABSOLVER a BANCOLOMBIA SA, de todas las súplicas elevadas por PAULA ANDRÉA GUERRA, identificada (...) declarándose la prosperidad de la excepción de inexistencia de la obligación. Las costas en esta instancia serán asumidas por la parte accionante (...).

Disconforme, la demandante apeló.

III. SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

Para decidir el recurso, la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, profirió fallo el 30

de enero de 2024, en el que confirmó el del *a quo* y condenó en costas a la impugnante.

Concretó dos problemas jurídicos: (i) Analizar si *«la entidad llamada a juicio finalizó el contrato de trabajo a la demandante, amparada en una justa causa»*; y (ii) Estudiar si, el empleador garantizó *«a la actora el debido proceso, en sus esferas de contradicción y defensa, conforme lo previsto en la convención colectiva de Trabajo»*.

Enunció las premisas normativas en que sustentaría la decisión y, copió segmentos de la carta de terminación del contrato, de los que se destacan:

Le informamos que el Banco ha decidido dar por terminado en forma unilateral y con justa causa a partir de la fecha, el contrato de trabajo suscrito con usted, con fundamento en el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, subrogado por el artículo (...), letra a) numeral 6°, en conjunto con el artículo 58 numerales 1), en concordancia con el artículo 55 literal i), 1), 60 numeral ° y 67 literales c), d), y f9 del Reglamento interno de trabajo y con el Código de Ética de la organización.

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

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

(...)

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

(...)

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

(...)

Así pues, usted omitió lo indicado por las POLÍTICAS DE CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, especialmente respecto a la obligación como empleada de “Proteger sus cuentas de usuario y contraseñas de acceso a la información, para evitar que sean puestas o utilizadas por personas no autorizadas” así como lo indicado en el numeral 2.27 del documento CONDUCTAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (...).

Comenzó por examinar, si como lo aseveró la demandante, para la terminación del contrato la empleadora no cumplió el debido proceso convencional. Dijo que el artículo 26 de la Convención Colectiva de Trabajo (CCT) 2017-2020, suscrita entre Bancolombia SA, Sintrabancol y UNEB, consagró que el beneficiario de ese compendio extralegal, inmerso *«en una presunta justa causa de despido, deberá ser oído antes de la aplicación de la decisión, asesorado, si lo considera conveniente, por dos representantes del sindicato al que esté afiliado, de los sindicatos titulares de esta convención»*.

Corroboró que, el 27 de enero de 2020 le fue entregada a la trabajadora comunicación de citación a reunión para que presentara explicaciones, en relación a las situaciones acaecidas el 17 de enero de 2020 con el usuario de *«CP300 (PGUERR)»*, la cual se cumplió el 28 de enero de 2020.

Dijo que allí aceptó que fue citada el 27 de enero de 2020, cuando llegó de vacaciones, pero cuando le preguntaron si fue informada sobre el asunto a tratar fue incoherente, pues aunque aseveró que no le comentaron, luego explicó que *«yo llegué y Jessica Mestre me recibió con una carta, diciéndome esta es su citación, pasó esto y esto y*

ya» y más adelante adujo que *«fue algo muy por encima, la jefe no me quería alertar, (...) porque yo llegué y miré la cantidad en la carta vi que era un valor de dos mil trescientos millones con mi usuario»*. Aseveró que, de lo precedente, estaba claro que sí le informaron los motivos por los cuales había sido convocada.

Luego, de la referida reunión de 28 de enero, a la que la trabajadora asistió con un representante del sindicato como constaba en el acta, expuso:

[...] diligencia respecto de la cual en el interrogatorio de parte la señora Paula Andrea Guerra confesó se le pusieron de presente las transacciones que se realizaron con sus usuarios y que asistió con un representante del sindicato, refiriendo igualmente, que en la diligencia no hubo presión de nadie para responder las preguntas que le hicieron, manifestación que guarda armonía con lo expuesto por la testigo Jessica Mestre, al señalar que el trato con Paula en la diligencia fue amable, que fueron muy calmados y se le dio la oportunidad de que diera su versión y contara todo lo que pensaba.

Para destacar el cumplimiento del debido proceso, examinó la *«Ocurrencia de la conducta»*. Recordó que, de acuerdo con la carta de despido, las causales invocadas giraban en torno a la omisión de políticas de ciberseguridad y seguridad de la información respecto de la obligación que tenía como trabajadora de proteger su usuario y contraseña de acceso.

Sostuvo ver claro, que el 17 de enero de 2020, Álvaro Javier Martínez, ex trabajador de Bancolombia y compañero de sección de la actora, en horas de la tarde y en ausencia de Paula Andrea Guerra, realizó varias transacciones de devoluciones de recaudos a través del programa CP300,

utilizando para ello el usuario de la actora «PGUERR», como le fue informado en la carta de citación a descargos. Procedió a copiar los segmentos de la misiva donde se listaron 13 transferencias de dinero con el usuario de la demandante y argumentó que esta *«situación que no fue desconocida por la actora en el interrogatorio de parte y que también fue informada por la testigo Jessica Mestre Loaiza»*.

Advirtió pertinente observar, que en ningún momento Bancolombia SA, le endilgó a Paula Andrea Guerra, la comisión de conductas punibles, porque la responsabilidad penal solo fue atribuida a Martínez Cuadrado, por eso resultaba insustancial el esfuerzo probatorio de la promotora del litigio, encaminado a demostrar que no realizó ninguna de las transacciones irregulares del 17 de enero de 2020, pues, el señalamiento se restringió a, facilitar el acceso o suministrar una información personal e intransferible, como fue el usuario y contraseña para acceder al programa.

Argumentó encontrar acreditado que Paula Andrea Guerra, *«le compartió sus usuarios al señor Álvaro Martínez»*, pues en el acta de la reunión de explicaciones, de 28 de enero de 2020, ella expresó que estaba cerrando sesión, cuando el compañero «Álvaro» se le acercó y le preguntó si le podía *«informar los usuarios de CP300»*, ella cuestionó el motivo y él le dijo que *«Jessica Mestre me pidió que te las pidiera»* y *«yo le di mi usuario PGUERR y PGUERR1, yo no le ví nada de raro, yo conozco el proceso, tengo experiencia en eso, no le ví importancia»*. Observó, que cuando le preguntaron si ella

había verificado con el jefe inmediato si había impartido esa instrucción, contestó que no lo hizo.

Subrayó que al absolver el interrogatorio de parte, la demandante volvió a indicar, que el día de los hechos entregó sus usuarios a Álvaro Martínez, porque ella no le vio nada de malo, pues el usuario no era algo personal, porque *«todo el mundo sabe cuáles son los usuarios de todos y a través de los correos electrónicos se mandaban los usuarios de todos los compañeros»*.

Por lo anterior, consideró que no existía duda de que, el 17 de enero de 2020, Paula Andrea Guerra informó sus usuarios a Álvaro Martínez Cuadrado, porque en criterio de ella, esa información no resultaba relevante, al pensar que eran conocidos por todos los compañeros e incluso el jefe los compartía en los correos electrónicos, no obstante, expuso que tales afirmaciones no tenían respaldo probatorio, porque la parte interesada no presentó los testigos que le fueron decretados, sin que la declaración de ella tuviera valor para probar sus propios hechos (CSJ SL24450-2005, SL17191-2015, SL1024-2019, SL3308-2021).

Razonó que la testigo Jessica Mestre Loaiza, *«desvirtúa la tesis sostenida por la actora»*, porque declaró que en el área de Factoring, no era usual y menos aún los de *«sistema CP300»*, que los compañeros supieran los usuarios de todos, porque son personales e intransferibles, en ningún momento se deben compartir, tampoco la contraseña.

Por lo descrito, encontró indiscutido que Paula Andrea Guerra, compartió con su compañero de trabajo información de sus usuarios para acceder al aplicativo CP300, «*misma que está catalogada por el empleador como personal e intransferible*», como se apreciaba en la cláusula cuarta del numeral 13, del contrato de trabajo. Por eso, aunque la demandante afirmó que no entregó la clave, no le asistía duda de que para acceder, se requería el usuario y la clave, sin esta última no era posible entrar, como así lo aceptó la actora al absolver el interrogatorio y, fue corroborado por la testigo Jessica Mestre.

Refirió que aunque no se demostró que Paula Andrea Guerra, entregara a Álvaro Martínez, la clave o contraseña ni la forma como este las obtuvo o conoció, ella aceptó que le entregó «*sus usuarios*» y que para la realización de las transacciones, se utilizó su usuario y contraseñas, no obstante que la contraseña era creada por cada trabajador, no por el banco, la accionante era la única que la conocía, le correspondía la custodia de esa información, especialmente teniendo presente la sensibilidad de los datos y operaciones de su trabajo.

Adujo que al estar acreditado que Martínez Cuadrado, realizó operaciones con el usuario y contraseña de la accionante, a esta le era endilgable un error en la custodia de la información, pues el conocimiento de la clave era exclusivo de la trabajadora.

Procedió al estudio de la *«Tipificación de las causales»*, para lo cual, recordó que en el numeral 13 de la cláusula cuarta del contrato de trabajo, en las prohibiciones se consagró: *«Facilitar por acción u omisión claves de acceso a los sistemas de computación o utilizar claves ajenas, salvo cuando se actúa en cumplimiento de sus funciones, toda vez que los perfiles del usuario y las contraseñas asignadas sobre los sistemas de información del Grupo Bancolombia son personales e intransferibles»*.

Dijo que en la cláusula novena del mismo acto jurídico, se estipuló la terminación del contrato por justa causa y se calificaron como graves varias conductas, entre otras:

10) Permitir a terceros no autorizados, por acción u omisión el acceso a claves el acceso a claves, llaves, datos o autorizaciones que EL EMPLEADO tenga bajo su custodia o control o que por cualquier razón haya llegado a su conocimiento o manejo, incluso compartir información confidencial con empleados del mismo Grupo (...) 11) Desatender procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por EL EMPLEADOR para el manejo y/o seguridad de información, dineros, operaciones, título valores, cajas fuertes, llaves, claves, software, etc., suministrados por EL EMPLEADOR (...).

Invocó el reglamento interno de trabajo, argumentó que en su artículo 67 se consagraron las justas causas para la terminación del contrato, reprodujo los literales c, d, f y l, en los que aparecía: *«Poner en peligro por actos u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del Banco (...); «No cumplir oportunamente las prescripciones que para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros (...); «Permitir voluntariamente o por culpa, que otras personas lleguen a tener conocimiento de claves, datos o*

hechos de conocimiento privativo del Banco (...); y «Prestar o informar claves de acceso a los programas de sistemas (...).».

Acudió al Código de Ética, de manera particular al artículo 2.27, donde se contempló que se debía *«Aplicar las recomendaciones para proteger las cuentas de usuario y contraseñas de acceso a los servicios (...) cuídalas y no las compartas con otras personas. Son personales e intransferibles (...).».*

De acuerdo con lo estudiado, sostuvo que Bancolombia tenía adoptada una política de seguridad, en virtud de la cual le correspondía a cada colaborador, la protección y custodia de sus usuarios y contraseñas, normativa debidamente conocida por la promotora del juicio, como en su interrogatorio lo aceptó.

Aludió al numeral 6, del artículo 62 del CST, y describió que de acuerdo con sentencia CSJ SL 2857-2023, ante las faltas calificadas de graves por el empleador, el juez puede adelantar la valoración, por eso, *«la sala colige la razonabilidad en la calificación de la falta como grave»*, porque la entidad bancaria guardaba los ahorros de cientos de personas, máxime que el incumplimiento de las normas de seguridad contribuyó al hurto de más de \$2.300.000.000.

IV. RECURSO DE CASACIÓN

Interpuesto por la demandante, concedido por el Tribunal, admitido por la Corte y sustentado en tiempo, se procede a resolver.

V. ALCANCE DE LA IMPUGNACIÓN

Solicita la casación de la sentencia impugnada, en sede de instancia se revoque el fallo de primer grado y en su lugar, se acceda a las pretensiones principales, o las subsidiarias.

Con dicho propósito, propone un cargo que recibió réplica y a continuación se estudia.

VI. CARGO ÚNICO

Por la vía indirecta, acusa la aplicación indebida de los artículos 57 (numeral 4), 62 (Literal A), 64 (Numeral 4, Literal b), 127, 128, 186, 249, 306, 308, 467 del CST; artículos 5, 6, 7, 14, 15, 17, 33 de la Convención Colectiva de Trabajo; artículos 26, 27, 38, 55 literal i y L, 60 numeral 1, 67 literales c), d, f del Reglamento interno de trabajo, Ley 1121 de 2006 «SARLAFT», Ley 100 de 1993 y 1546 del CC.

Como causa eficiente de la violación, lista los siguientes errores que atribuye al Tribunal:

1. No dar por demostrado, estándolo que la Demandante no estaba en el Horario de trabajo al momento de cometerse el ilícito por medios informáticos por otro funcionario del Banco.
- 2- No dar por demostrado estándolo que la Demandada aceptó que se necesita un trámite dual para hacer desembolsos y un visto bueno de la Jefe de Sección para completar la transacción y que nunca se encontraron al momento del ilícito.
- 3- No dar por probado y demostrado que la Ex empleada no tenía la custodia y cuidado del sistema por fuera de su horario laboral que si (sic) era función del Departamento de Seguridad Bancaria en asocio con el Departamento de sistemas
- 4- No dar por demostrado estándolo que el funcionario abrió el sistema operativo con el Usuario de la señora Paula y claves y contraseña del Trabajador impostor, nunca se demostró que se

hubiera realizado el ilícito con la clave y contraseña de la Demandante.

5- No dar por demostrado estándolo, que ninguna de las causales que fundamentaron el despido injusto se comprobaron.

6- No dar por demostrado estándolo que las POLITICAS DE CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION, nunca se pusieron en peligro por la Exempleada, porque ella no tenía las facultades de desembolsar esa cantidad de dinero por día, era un trámite dual que era vigilado por el Jefe de Sección con visto bueno de la Jefe de Sección, que nunca fueron aportados a la investigación interna del banco.

7- No dar por demostrado estándolo, que, EL Departamento de Sistemas no detecto ocho (8) transacciones irregulares sin soportes ni vistos buenos de la jefe de la Sección de Factoring, y sin embargo no hay alertas sobre estas transacciones o al menos no le dieron traslado a la parte más débil.

8- No dar por demostrado estándolo, que el Departamento de seguridad del Banco no dio alerta y cumplió con la protección al Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAFT.

9- No dar por demostrado, estándolo, que el BANCO a través de La Jefe de Sección YESIKA (sic) MESTRE, aceptó, que se necesita la clave y contraseña para realizar una transacción, entonces el conocer solo el USUARIO no era motivo para calificar la falta grave y despedir sin justa causa a una funcionaria que estaba de licencia.

10- No dar por demostrado, estándolo, que el despido del (sic) demandante operó por hechos que no fueron cometidos por ella para que se configuró (sic) una justa causa de despido.

Afirma que los yerros fueron el resultado de la mala valoración de: comunicación de terminación del contrato; misiva de invitación a descargos; acta de descargos; anexo del contrato de trabajo; certificado de permiso; código de ética; manual de seguridad; demanda inicial; y declaración de la jefe de sección Jessica Mestre.

Además de la preterición de: *«el escrito de manual de ética, [y] lo ordenado por el sistema SARLAFT».*

Expone que el Tribunal se equivocó al decir que aunque la trabajadora no realizó desembolsos ese 17 de enero, suministró una información que era personal e intransferible, como lo era el usuario y contraseña para acceder al programa, sin que ello se demostrara, pues lo único que se probó en el proceso fue que dio a conocer el usuario, pues dentro del sistema operativo *«se conocía a la señora PAULA ANDREA GUERRA con el usuario PGUERR mas nunca se demostró haber elaborado el hurto con la clave y CONTRASEÑA DE LA DEMANDANTE, de poder manipular el sistema operativo solo con el usuario».*

Asevera que ella nunca dio a conocer la clave o contraseña, fue *«antitécnico la calificación de grave la sanción que dio por terminada la relación laboral»*, porque no se demostró que hubiera ingresado la clave y contraseña para realizar 8 transacciones irregulares, sin que el departamento de seguridad del banco se diera por enterado, ni bloqueó las cuentas, por eso el delincuente tuvo tiempo para debitar dinero hurtado.

Apunta que el manual de ética exige no dar a conocer la clave y contraseña, *«que nunca se la dio a conocer al delincuente MARTÍNEZ»*, sin que ese hecho fuera demostrado en el proceso y el Banco es el responsable de ese error de seguridad bancaria, porque en el estatuto de seguridad está prohibido que un funcionario tenga dos funciones sin la

revisión del superior. Apunta que *«el señor Martínez»*, podía autorizar cuentas, matricular cuentas, hacer desembolsos o devolución de excedentes, radicar Bizagi, irregularidades que fueron demostradas *«por el mismo DEMANDADO»*, en la contestación de la demanda.

Alega que «las causales de justa causa para dar término final al contrato de trabajo no cumplieron el requisito de ser claras y concretas, solo falta leerlas para demostrar que no tuvieron un nexo directo de la conducta desplegada por su Subalterna» y las «causales no se ajustan al supuesto jurídico de las sanciones indicadas en la carta de despido».

Aduce que el *ad quem* no tuvo presente, que solo es facultad del departamento de Seguridad bancaria y del departamento de sistemas la protección y alertas a estos movimientos inusuales, endilgarle una responsabilidad a una empleada por fuera de su jornada laboral y exigirle unas obligaciones no indicadas en el manual de funciones es ajeno a la normatividad que rige la relación laboral.

Señala que no se demostraron las causales indicadas en los motivos de su despido, las que debían ser claras y no ambiguas y reprocha que el Tribunal haya dicho que la parte actora no presentó algún testigo, ello es totalmente ilógico, pues se adjuntaron todos los elementos de prueba documentales, toda vez, que la llamada a juicio con la contestación de la demanda (f.º451 a 453), allegó documental en donde *«se tienen los pasos para hacer una devolución por excedentes de pago que fue lo que realizó el compañero*

deshonesto» y los pasos que la jefe pasó por alto, así como el departamento de Seguridad, por eso pregunta: ¿Qué pasó con el sistema de alerta?; ¿Qué pasó con el visto de la jefe para desembolsar?; y ¿Qué pasó con el funcionario que mediante correo electrónico informaba el nombre del cliente y banco a consignar el valor de la devolución?.

Critica que el fallador plural de instancia considerara que solo con un usuario era suficiente para hurtar por medios electrónicos más de 2.300 millones de pesos, sin tener en cuenta los otros medios de seguridad, como era el visto de la jefe, la clave o contraseña, el sistema SERLAF y el Departamento de Seguridad. Para concluir asevera que se violó el estatuto de ética y reglamento interno de trabajo que prohíbe que un empleado del banco se auto consigne dineros de un cliente de la misma entidad, pero ello no fue por culpa de Paula Andrea Guerra, fue por otorgarle facultades amplias a un solo funcionario, que por omisión de la misma jefe descuidó sus funciones, unido a que ésta última mintió ante el *a quo* al declarar que solo con el usuario se podía operar el sistema del banco, ello es falso.

VII. RÉPLICA

Bancolombia SA, afirma que la censura deja intactos algunos soportes de la sentencia de segundo grado, y hace énfasis en que la demandante aceptó que entregó el usuario a un tercero, quien posteriormente realizó una serie de desembolsos por una suma bastante significativa (\$2.300

millones de pesos), lo que sí constituía falta grave al tenor del contrato de trabajo, código de ética y reglamento interno.

VIII. CONSIDERACIONES

Como lo expresa la parte opositora, la recurrente deja intocados y por eso intactos, los fundamentos del fallo acusado, pues para confirmar la decisión de primer grado, el sentenciador plural se valió de la siguiente estructura argumentativa:

(i) Con el usuario de Paula Andrea Guerra, Álvaro Javier Martínez, realizó varias operaciones de transferencia de dinero por \$2.300.000.000.

(ii) En la reunión de descargos, la trabajadora aceptó que ella «*le compartió sus usuarios*», aunque le pareció muy extraño, accedió a la solicitud porque Álvaro Javier Martínez, le dijo que era por solicitud de la jefe Jessica Mestre, pero ella no corroboró con ésta última si había dado esa instrucción.

(iii) Que aun cuando para justificar la conducta de darle a conocer a su compañero el usuario, argumentó que eran conocidos por todos, y que incluso la jefe inmediata los compartía en los correos electrónicos, dichas afirmaciones no tuvieron respaldo probatorio, pues los testigos decretados a solicitud de la actora, no se presentaron, por el contrario, la aludida jefa desvirtuó esa aseveración.

(iv) Tanto Jessica Mestre, como la actora, aceptaron que para acceder al sistema se requería del usuario y la contraseña, aunque la demandante no aceptó que hubiese entregado la contraseña, por ser de su exclusiva creación, ella era la única persona que la conocía, por ende, le era exigible una custodia rigurosa.

(v) De acuerdo con las anteriores conductas, con apoyo en el estudio del contrato de trabajo, manual de ética, reglamento interno de trabajo, concluyó que sí incurrió en conducta calificada de falta grave para la terminación del contrato

Siendo así, como para obtener el resultado pretendido la recurrente debía acusar y derruir todos los soportes descritos (CSJ SL1340-2022 y sl643-2020), pero deja sin ataque la mayor parte de la estructura argumentativa y probatoria, se avizora el fracaso de su impugnación.

Se dice lo anterior porque, como se vio, toda la disertación gira en torno a la alegación de que no quedó probado que entregara usuario y contraseña, que fallaron los demás mecanismos de seguridad del banco y que la carta de terminación del contrato es ambigua.

Siendo así, se aprecia que el discurso de la memorialista nada dice sobre la declaración que ella dio en la reunión en la que rindió sus descargos, en la que aceptó que entregó los usuarios; ni de lo declarado por Jessica Mestre Loaiza, pues sobre esta última solo asevera que mintió; de igual manera,

también guarda silencio sobre las respuestas que dio la promotora del juicio al absolver su interrogatorio de parte, de las cuales el sentenciador plural encontró confesión judicial del suministro de los usuarios a un tercero. Tampoco se pronuncia de las conclusiones a las que arribó el Tribunal con soporte en el Reglamento Interno de Trabajo, (RIT) ni del contrato de trabajo.

El escrito con el que se sustenta el único cargo, en su estructura y reflexiones se aparta de las exigencias básicas del medio de impugnación extraordinario de casación laboral, pues, aunque al inicio invoca varias pruebas, no elabora un proceso de desarrollo argumentativo y menos demostrativo a partir de ellas, es decir, omite el necesario proceso de confrontación.

Al revisar las reflexiones del ataque, se encuentra que insiste en que *«nunca el demandado demostró que el sistema hubiera sido abierto con la clave y contraseña de la demandante»*, sin embargo, como acaba de decirse esta afirmación la emite como una crítica que se halla huérfana de la confrontación probatoria, pero en todo caso, debe recordarse que el sentenciador plural encontró que la trabajadora confesó haber entregado su usuario a un compañero de trabajo, quien luego efectuó la operación fraudulenta.

A partir de tal confesión y la declaración de Jessica Mestre, el Tribunal encontró probado que una vez entregado el usuario, la única manera de abrir el sistema era con la clave de Paula Andrea Guerrero, que debía mantener bajo

exclusiva custodia y que, había sido creada por ella, por lo que en criterio del *ad quem*, falló en ese deber. Estas inferencias quedan intactas al no acusar la censura su confesión judicial ni la declaración en que se apoyó el sentenciador, unido a que resulta razonable la deducción del Tribunal, pues si la clave era creada exclusivamente por la trabajadora y la única manera de efectuar la operación era con dicha clave, la demandante falló en su deber de custodia.

La recurrente asevera: *«Las causales de justa causa para dar término final al contrato de trabajo no cumplieron el requisito de ser claras y concretas»*, sino que fueron ambiguas, lo que no resulta acertado, pues al leer la carta de terminación se observa que sí fueron claras, y no se aprecia la ambigüedad que refiere la acusación. Para mejor comprensión, se copian los pasajes pertinentes de este documento:

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

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

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

USUARIO	FECHA ACTUA	FECHA PAGAMENTO	FECHA VENCIMIENTO	NITBENEFICARIO	TIPO EGRESO	VALOR NETO	HORAS ESENCIALES
PGUERR	20200117	20200117	0	1017181221	18	333320100	17444279

PGU	202001	202001	0	101718	18	328500	174511
ERR	17	17		1221		100	16
PGU	202001	202001	0	101718	18	200000	174549
ERR	17	17		1221		000	19

(...)

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

(...)

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

(...)

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

Al ver el documento, se puede apreciar que, la empleadora detalló 12 operaciones bancarias que se realizaron con el usuario de la promotora del juicio, sin embargo, por brevedad solo se transcribieron algunas de las que destacó la llamada a juicio. En la comunicación resulta evidente que las faltas endilgadas, que condujeron al despido, sí fueron claras, detalladas y no son ambiguas, pues además, se itera, se distinguió cada una de las operaciones que se realizaron con el usuario de Paula Andrea Guerra, el monto y la hora, además, desde el comienzo se registró el soporte normativo que invocó la sociedad financiera como soporte de los hechos en que sustentó la justa causa.

Tangencialmente la censura refiere el Código de Ética, menciona que allí solo se reprocha compartir la clave y contraseña, pero ella nunca la dio a conocer a la persona que cometió el ilícito.

De cara a ese argumento, el Tribunal se remitió al artículo 2.27 del Manual de Ética, en cuyo acápite denominado «*CONDUCTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD*», se encuentra que los trabajadores deben: «*Aplicar las recomendaciones para proteger las cuentas de usuario y contraseñas de acceso a los servicios tecnológicos para evitar que personas no autorizadas las usen*» y como apuntó el *ad quem*, allí mismo se dispuso: «*Cuídalas y no las compartas con otras personas. Son personales e intransferibles*».

Según lo descrito, la actora estaba obligada a cuidar y guardar reserva no solo la contraseña, sino también del usuario, que según lo dicho por el Tribunal ella confesó que compartió con un tercero.

Sin acudir a un ejercicio probatorio de confrontación, al concluir el ataque, se alude genéricamente a que se estudien las pruebas remitidas con la contestación a la demanda, pues en su parecer, la seguridad del banco falló, porque la jefe inmediata y el departamento de seguridad, no ejercieron los controles pertinentes.

A lo expuesto se encuentra que, además de no concretar mediante la explicación pertinente alguna prueba cuya apreciación o preterición habría dado lugar a la configuración

de un error protuberante, las conductas de Paula Andrea Guerra que dieron lugar al despido y fueron avaladas por el *ad quem*, se mantienen intactas, toda vez, que se censuró que entregara el usuario a un tercero, lo que constituye una conducta autónoma, con independencia de las medidas adicionales que hubiera podido tomar la entidad financiera.

De lo que viene de analizarse el cargo no prospera.

Costas en el trámite extraordinario a cargo de la demandante recurrente y en favor de Bancolombia SA. Fíjense como agencias en derecho la suma única de \$5.900.000, que se incluirán en la liquidación que el juez de primera instancia realice, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 366 del Código General del Proceso.

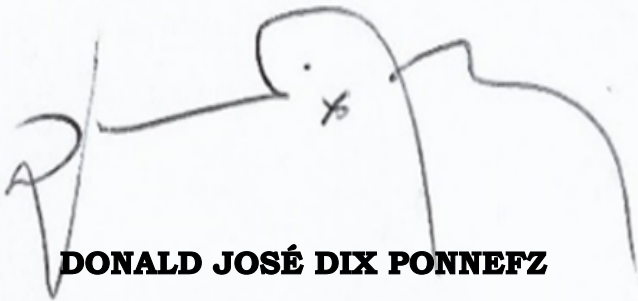
IX. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **NO CASA** la sentencia proferida el 30 de enero de 2024 por la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, dentro del proceso promovido por **PAULA ANDREA GUERRA** contra **BANCOLOMBIA SA.**

Costas conforme lo indicado en la parte motiva.

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

Firmado electrónicamente por:



DONALD JOSÉ DIX PONNEFZ



JIMENA-ISABEL GODOY FAJARDO



JORGE PRADA SÁNCHEZ

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: 66DD954E316EB81EA348FCCE8F82C87FF9F2CFF326F93F25C4DB7D78BAAAC467

Documento generado en 2024-08-22