



**Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali**  
**Sala Laboral**

Magistrado Ponente:

**Fabio Hernán Bastidas Villota**

Dieciséis (16) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

<b>Proceso:</b>	Ordinario Laboral
<b>Radicado:</b>	76001 31 05 009 2020 00474 01
<b>Juzgado:</b>	Noveno Laboral del Circuito de Cali
<b>Demandante:</b>	Sandra Patricia Álzate
<b>Demandada:</b>	Banco de Bogotá
<b>Asunto:</b>	<b>Confirma sentencia –Despido con justa causa</b>
<b>Sentencia escrita</b>	<b>113</b>

## I. ASUNTO

Pasa la Sala a proferir sentencia escrita que resuelve el **recurso de apelación** formulado por el apoderado judicial de la demandante, contra la sentencia No. 111 del 9 de abril de 2021, proferida por el Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Cali.

## II. ANTECEDENTES

### 1. La demanda y su subsanación<sup>1</sup>

Pretende el demandante se declare la ilegalidad de la finalización del vínculo laboral por violación del debido proceso, defensa y contradicción, además de las normas legales y reglamentarias, en consecuencia, se disponga el pago de la indemnización por despido sin justa causa y el daño moral tasado este último en treinta (30) smlmv, sumas debidamente indexadas.

### 2. Contestación de la demanda y su subsanación.

<sup>1</sup> 02DemandaPoder y 06MemorialSubsanacionDemanda

La accionada, contestó la demanda dentro del término legal<sup>2</sup>, escrito que, en virtud de la brevedad y el principio de la economía procesal, no se estima necesario reproducir. (Art. 279 y 280 C.G.P.)

### 3. Decisión de primera instancia

Agotada la etapa probatoria conforme lo solicitado por las partes y decretado por la juez de conocimiento, ésta puso fin a la primera instancia mediante la sentencia referida al inicio de este fallo<sup>3</sup>, en la que se **i)** declaró probadas las excepciones de inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido; **ii)** absolvió a la demandada de las pretensiones incoadas en su contra; **iii)** e impuso como costas a cargo de la demandante la suma \$454.263.

Para arribar a tal decisión, expuso, que no existía controversia respecto de la naturaleza del vínculo entre las partes, sus extremos temporales y cargo desempeñado.

En cuanto al **despido con justa causa** luego de relacionar los medios de prueba y hacer una lectura del contenido de aquellos, concluyó que la demandante desde la diligencia de descargos aceptó el incumplimiento de sus funciones. Adicionalmente, señaló que en caso de que se tuvieran como válidas las razones por las cuales desatendió la obligación de contestar los correos del área de alertas transaccionales, ello por sí sólo no la exoneraba de sus responsabilidades como gerente, pues ausentarse por motivos laborales y además contar con un día de permiso, no trasladaba su responsabilidad como gerente de banca de la regional occidente a un ejecutivo comercial, pues una vez ésta última tuvo conocimiento del fraude, contactó a la gerente pero sólo se adoptaron las acciones tendientes a evitar, cuando aquel se había consumado.

En ese orden, concluyó que se trasgredió el código de ética de la entidad bancaria, además de las obligaciones de supervisión contenidas en el manual de funciones del gerente de zona, el literal h del artículo 88 del reglamento interno de trabajo, en concordancia de numeral 6º del literal a del artículo 62 del CST, en consecuencia, existió justa causa para el despido, sin que se encuentre probada vulneración alguna por parte del banco al debido proceso de la activa, como tampoco un desconocimiento de los cánones legales y reglamentarios, dado que la accionante

---

<sup>2</sup> 14MemorialContestacionDemanda y 16MemorialSubsanacionContestacion

<sup>3</sup> 19Audiencia2020 minuto 1:56:37 a 2:28:50 y 20ActaAudiencia

presentó descargos y tuvo la oportunidad de presentar las pruebas para demostrar la ausencia de responsabilidad en las conductas endilgadas.

Como quiera que el despido se estimó como justo, se abstuvo de pronunciarse respecto del daño moral, aunado a que el mismo no se probó en el plenario.

#### **4. La apelación<sup>4</sup>**

Inconforme con la decisión **la parte demandante la recurre**. Sostiene que la valoración probatoria fue inadecuada, pues se descartó lo expuesto por los testigos, quienes con sus dichos favorecían a la demandante, además de las pruebas aportadas por cada una de las partes en el asunto, de las cuales es viable colegir la ausencia de responsabilidad de la actora en la falta endilgada, máxime si se tiene en cuenta que estaba ausente por el cumplimiento de una labor encomendada por su superior y luego de ello, contaba con permiso para ausentarse.

#### **5. Trámite de segunda instancia**

##### **Alegatos de conclusión**

Los apoderados judiciales de las partes, previo traslado para alegatos de conclusión, se pronunciaron de acuerdo a lo visto en los memoriales “06AlegatosDte00920200047401” y “07AlegatosBcoBogota”.

### **III. CONSIDERACIONES DE LA SALA**

#### **1. Problema jurídico.**

No es objeto de discusión en la alzada, **i)** la existencia de un nexo laboral entre las partes, entre el 15 de junio de 1999 y el 30 de enero de 2020<sup>5</sup>, **ii)** que la demandante se desempeñó como gerente pyme, **iii)** con una última asignación salarial básica de \$5.722.500<sup>6</sup>, lo cual se corrobora con los medios de prueba aportados por las partes.

Por tanto, corresponde a la Sala establecer si:

---

<sup>4</sup> 19Audiencia2020 minuto 2:29:22 a 2:30:32

<sup>5</sup> **Archivo** 16MemorialSubsanacionContestacion **i)** contrato de trabajo páginas 20 a 22; **Archivo** 03Anexos **i)** carta de terminación del contrato de trabajo páginas 87 a 94

<sup>6</sup> **Archivo** 03Anexos **i)** comprobante pago de nómina página 29

¿Existió justa causa en el despido de Sandra Patricia Álzate el 30 de enero de 2020?

## **2. Respuesta al problema jurídico.**

2.1 La respuesta al interrogante es **positiva**. La trabajadora desatendió los procedimientos y órdenes dadas por el empleador, de manera que se configuró la justa causa para dar por termino el nexo laboral entre las partes.

### **2.1.1 Los fundamentos de la tesis.**

2.1.2. El artículo 62 modificado por el artículo 7° del Decreto 2351 de 1965 contempla cuales son las justas causas por las que el contrato de trabajo puede ser terminado unilateralmente, por parte del empleador o del trabajador, según la parte que se vea afectada. La ley contempla que, cuando una de las partes ha incurrido en una o varias de estas causas, ha incumplido el contrato de trabajo y, en tal virtud, la otra parte está facultada para darlo por terminado. Así mismo, indica la norma que la parte que termina el contrato de manera unilateral debe manifestar a la otra la causal o motivo de su determinación. Es enfática en advertir que su validez está determinada por el momento en que se alegue, que no puede ser otro más que el momento de la extinción del vínculo, pues carece de validez la que se alegue con posterioridad.

Resulta necesario reiterar que en la carta de despido se le deben informar al trabajador las causas, razones o motivos del despido, y ello exige que el empleador las señale de forma puntual, precisa y concreta de manera que se puedan identificar claramente y no se confundan con otras.

2.1.3. Adicional a lo anterior, la Sala de Casación Laboral, en sentencia SL380 de 2022, radicación 87796, indicó que debe existir inmediatez en la terminación del contrato por justa causa. Se requiere, además, la individualización de los motivos o razones para darlo por terminado, la configuración de la justa causa, el agotamiento del procedimiento previo, si está incorporado en la convención colectiva, en el reglamento o en el contrato individual, y la oportunidad del trabajador de rendir su versión de manera previa al despido.

Precedente jurisprudencial donde además rememoró las sentencias CSJ SL679-2021 y CSJ SL496-2021, última en la que se dijo:

*“...Desde otro horizonte, no se desconoce por parte de la Corte y así ha precisado el precedente de la Sala de Casación Laboral, que el debido proceso constituye un derecho que en principio, presupone la existencia de un procedimiento judicial o administrativo, y que en tratándose de la terminación del contrato con justa causa por parte del empleador, la vulneración del derecho al debido proceso se puede predicar, por regla general, en el evento de que dentro de la empresa se haya previsto expresamente un procedimiento para despedir (CSJ SL2351-2020). Lo anterior no implica que pueda desconocerse el derecho de defensa. Ha dicho la jurisprudencia expresamente que:*

*No significa lo antes expuesto que el empleador no tenga límites al momento de tomar la decisión del despido con justa causa, pues, de vieja data, esta Corte ha venido reconociendo garantías del derecho de defensa en la forma como el empleador puede hacer uso de la decisión de finalizar el vínculo con base en una justa motivación, en arreglo a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico laboral; estas se pueden resumir así: a) la necesaria comunicación al trabajador de los motivos y razones concretos por los cuales se va a dar por terminado el contrato, sin que le sea posible al empleador alegar hechos diferentes en un eventual proceso judicial posterior; deber este que tiene como fin el garantizarle al trabajador la oportunidad de defenderse de las imputaciones que se le hacen y el de impedir que los empleadores despidan sin justa causa a sus trabajadores, alegando un motivo a posteriori, para evitar indemnizarlos<sup>7</sup>; b) la inmediatez que consiste en que el empleador debe darlo por terminado inmediatamente después de ocurridos los hechos que motivaron su decisión o de que tuvo conocimiento de los mismos; de lo contrario, se entenderá que éstos han sido exculpadados, y no los podrá alegar judicialmente; c) adicionalmente, que se configure alguna de las causales expresa y taxativamente enunciadas en el Código Sustantivo de Trabajo; y d) si es del caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido incorporado en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual de trabajo...”*

2.1.4. En torno a la carga de la prueba, no debe perderse de vista que el hecho del despido debe ser demostrado por el trabajador que lo alega, y que cuando éste se encuentra acreditado, concierne al empleador la carga de la prueba de la justa causa<sup>8</sup>.

Al respecto, en Sentencia SL-4547-2018, radicación No. 70847 del 10 de octubre de 2018, M.P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo, la Corte reitera lo sostenido acerca

---

<sup>7</sup> El Parágrafo del artículo 62 del CST que contiene la carga de la comunicación de la causal al momento de la decisión de terminar el contrato, por cualquiera de las partes, fue declarado exequible mediante sentencia CC C-594 de 1997.

<sup>8</sup> CSJ SL1210 de 28 de marzo de 2022, radicación 88214.

de que, probado por el demandante el hecho del desahucio a través de la carta de despido, a la parte accionada le corresponde acreditar la ocurrencia de los motivos argüidos como justa causa para la terminación del vínculo laboral, no siendo suficientes para dichos efectos las razones indicadas en la carta de despido, en la medida en que este elemento probatorio por sí solo no es capaz de demostrar la existencia de los hechos allí invocados, razón por la que es menester que se complemente con otros medios de convicción. Así, sostuvo:

*“No basta con comunicar los motivos que llevan a finalizar unilateralmente el contrato laboral, dado que para que un despido se repute justo el empleador debe documentar la falta atribuida al subordinado y recaudar todo el acervo probatorio que sustente debidamente su ocurrencia. De lo contrario, fallará en la labor demostrativa que le incumbe en el escenario judicial y las imputaciones en las que fundamentó la rescisión contractual quedarán como simples señalamientos sin confirmación.”*

2.1.5. De lo que anterior se colige que las imputaciones efectuadas al trabajador como causa del despido en la carta de terminación del contrato por sí solas constituyen los motivos del empleador, y para que se erijan en justas causas, necesariamente deben estar soportadas en otras pruebas del proceso que acrediten la existencia de los hechos.

## **2.2 Caso concreto.**

2.2.1. En el presente asunto, sostiene al recurrente que no se realizó una adecuada valoración de los medios de prueba aportados al plenario por las partes en litigio, con las cuales se favorece su tesis del caso.

Conforme a lo anterior, pasa la Sala a establecer si están demostrados los hechos constitutivos de la justa causa. Puntualmente se centrará en la atinente al literal f del artículo 102 del reglamento interno de trabajo<sup>9</sup>, que encontró probada la sentenciadora de primer grado, causal alegada en la carta de terminación del contrato de trabajo.

2.2.2. Acorde el punto de reproche, de los medios probatorios se extrae:

---

<sup>9</sup> 16MemorialSubsanacionContestacion páginas 83 y 84: “Artículo 102. – Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo: f) cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del código sustantivo de trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos”.

1. Comunicación de 19 de diciembre de 2019, con la referencia “**Reclamo por dispersión de fondos a través de internet (portal negocios icbs) por un valor total \$1.668.617.511 afectando la cuenta de ahorros No. 692061112, a nombre del Municipio San Andrés de Tumaco nit. 8912009162 Gerente Banca Oficial Sur del Valle 2050**”<sup>10</sup>

“El portal negocios (ICBS) al cual se encuentra vinculado el Municipio San Andrés de Tumaco desde el día 18 de julio de 2019, el cual ofrece la posibilidad de realizar diferentes transacciones, teniendo en cuenta las validaciones de seguridad como clave personal, validación de imagen predeterminada por el cliente y la digitación de la clave dinámica generada por el dispositivo token.

Los límites establecidos por el municipio San Andrés de Tumaco son los siguientes

<b>Tipo de pago</b>	<b>Monto Diario</b>
Pagos Virtuales	\$3 000 000 000
Pagos- Nóminas Proveedores y Libranzas	\$3 000 000 000
Pagos- Servicios Públicos y Privados	\$2 000 000 000
Pagos- Seguridad Social (PILA)	\$2 000 000 000
Transferencias internas AVAL y otros Bancos	\$2 000 000 000

Según la información proporcionada por la gerencia de banca electrónica, las dispersiones objeto de reclamo fueron efectuadas con el usuario primario 8912009162 el cual se encuentra asignado al señor Alfonso Castillo (...) secretario de Hacienda del Municipio San Andrés de Tumaco desde el día 3 de mayo de 2017.

El día 5 de noviembre de 2012 se fue asignado el dispositivo token con señal No. 2278541421 al usuario primario.

Las dispersiones de fondos objetadas requirieron la digitación de la clave dinámica generada por el dispositivo token 2278541421, la clave definida por el usuario primario 8912009162 y la validación de una imagen tanto al ingreso al portal, como la digitación de la clave dinámica generada por el dispositivo token para el envío del archivo para su procesamiento (...)

La señora Claudia Biojo tesorera Municipio San Andrés de Tumaco formuló la correspondiente denuncia penal por estos hechos ante la Fiscalía General de la Nación (...)

Las transacciones efectuadas fueron alertadas y la gestión realizada por el área de análisis de alertas y prevención de fraudes fue la siguiente:

1. El 9 de diciembre de 2019 se generaron 8 alertas por valor total de \$1.053.306.191 por el canal Centauro de la cuenta de ahorros dispersora (...) se llamó a los teléfonos registrados en CRM para el Municipio San Andrés de Tumaco, al no lograr comunicación con el usuario primario a las 3:55 pm se remitió correo a la Gerente Banca Oficial Sur del Valle Sandra Patricia Álzate y al Ejecutivo de cuenta Jaime Muñoz Yara solicitando confirmación de las transacciones alertadas.
2. El 10 de diciembre de 2019 se generaron 5 alertas por valor total de \$615.611.320 por el canal Centauro de la cuenta de ahorros dispersora (...), gestión realizada fue llamada al usuario primario del Municipio San Andrés de

<sup>10</sup> 03Anexos páginas 66 a 69 y 16MemorialSubsanacionContestacion páginas 24 a 31

*Tumaco, al no lograr contacto con el cliente se envió correo a las 11:52 a.m. a la Gerente Banca Oficial Sur del Valle Sandra Patricia Álzate y a María Mar Escobar Valderrama de la Gerencia Administrativa de Occidente solicitando confirmación de las transacciones alertadas.*

3. *Al no recibir respuesta del correo remitido a la Gerente Banca Oficial Sur del Valle Sandra Patricia Álzate se entabló comunicación con el Ejecutivo de Cuenta Jaime Muñoz Yara quien manifiesta no lograr confirmación con el usuario primario.*
  4. *A las 12:13 pm se le informa al Ejecutivo de cuenta Jaime Muñoz Yara que se procede con el bloqueo preventivo del portal mientras se logra confirmación de las transacciones por parte del cliente.*
  5. *A las 12:18 pm se solicitó el bloqueo preventivo de las cuentas destino de Bancolombia, haciendo uso del acuerdo interbancario para transacciones no consentidas.*
  6. *A las 12:21 pm Bancolombia informa que por acuerdo interbancario no pueden realizar el bloqueo preventivo de las cuentas hasta tanto no se confirme el fraude.*
  7. *Sólo hasta las 4:36 pm se recibió correo de María Mar Escobar Valderrama de la Gerencia Administrativa de Occidente confirmando el fraude.*
  8. *Una vez recibida la confirmación de fraudes envió correo a Bancolombia solicitando el bloqueo de las cuentas destino a las 4:56 pm y se recibe respuesta por parte de Bancolombia a las 5:02 pm.*
  9. *Sí envió correo administración del portal empresarial ICBS solicitando el bloqueo del portal por fraude.*
  10. *como medida preventiva adicionalmente se realiza bloqueo por débito de la cuenta del Municipio”*
2. Misiva del 13 de enero de 2020, con el asunto “Apertura formal de proceso disciplinario - citación a diligencia de descargos”<sup>11</sup>:

*“El pasado 10 de diciembre de 2019 el Departamento de Seguridad conoció incidente de fraude que afectó al Municipio de Tumaco por transacciones no consentidas a través del portal empresarial por un valor total de \$1.668.617.511, las cuales se efectuaron entre el 9 y 10 de diciembre de 2019.*

*En dicho informe se destaca que en el proceso de monitoreo transaccional del Banco se detectó desde la primera transacción no consentida realizada el 9 de diciembre de 2019, las cuales no pudieron ser confirmadas con el cliente debido a que no se logró contacto con el mismo. paso seguido el área de análisis de alertas y prevención de fraudes intenta confirmación a través de la Gerencia Oficial Sur del Valle, encontrando que:*

1. *El gerente de zona Mauricio Brujes Villegas se encontraba de permiso el lunes 9 de diciembre de 2019 en la tarde*
2. *La gerente de relación Banca Oficial Sur del Valle Sandra Patricia Álzate solicitó permiso para el martes 10 de diciembre de 2019, dejando el celular asignado por el Banco a la ejecutiva de cuenta desde el lunes 9 de diciembre de 2019 en la tarde.*
3. *El Ejecutivo de cuenta Jaime Muñoz Yara se encontraba disfrutando periodo de vacaciones desde el lunes 9 de diciembre de 2019.*
4. *Por lo anterior el domicilio se encontraba a cargo de la ejecutiva comercial María*

---

<sup>11</sup> 03Anexos páginas 64 y 65



*del Mar Escobar Valderrama supernumeraria en entrenamiento.*

*Esa situación afectó la oportunidad en la confirmación de las transacciones con el Municipio. Adicionalmente se logró establecer que desde la Dirección Banca Oficial se habían generado lineamientos respecto a no tomar permisos, ni días de vacaciones durante el mes de diciembre de 2019, considerando que se trata de 1 año de transición de gobierno a nivel de municipios lo que implica una mayor exposición al riesgo de fraude afectando los intereses de los clientes del Banco.*

*La eventual ocurrencia de los hechos antes mencionados, de manera integral o en forma separada, se podrían considerar como faltas graves de acuerdo al Código de Ética y Conducta, el Código Sustantivo de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo (...)*

3. Acta de diligencia de descargos del 17 de enero de 2017<sup>12</sup>, en la cual consta:

*“¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Banco y qué cargos ha desempeñado?.*

*Rta. Llevo trabajando 20 años y 7 meses, inicié como secretaria de gerencia, auxiliar de ventas y servicios, soporte en banca empresarial y oficial, ejecutiva de Banco oficial, después pasé al cargo de Cash en la banca oficial con la red de oficinas y actualmente Gerente de Banca Oficial de Región Occidente.*

*¿Qué funciones desempeña como Gerente de Banca Oficial?*

*Rta. Primero que todo cumplir con las metas asignadas al domicilio y el presupuesto, atender a las entidades territoriales y descentralizadas asignadas al domicilio buscando vinculaciones, incremento en depósitos y colocaciones, todo lo referente en los servicios para los clientes, igualmente asesorar a los clientes respecto a todo el manejo del portafolio en banca oficial y nuevas normas que competen al sector oficial y que a nosotros como comerciales nos capacitan y nos informan, se atienden solicitudes, quejas y reclamos de los clientes asignados, se debe realizar visitas presenciales a todos estos clientes, seguimientos de propuestas etc.*

*¿Conocer el reglamento interno de trabajo, manuales, políticas y procedimientos del Banco, el código de ética y la ley de protección al consumidor financiero (Ley 1328)?*

*Rta. Sí, los conozco, sé que existen y cada año no se actualizan con la cartilla de sarlaft.*

*(...)*

*¿Hace cuánto tiempo que maneja esta relación comercial con el Municipio de Tumaco?*

*Rta. Desde que se creó la banca oficial hace 8 años*

*¿Dentro de sus funciones está responder los correos de alerta que se generan por transacciones inusuales de clientes asignados a su domicilio, reportadas por el área de análisis de alertas y prevención de fraudes?*

*Rta. Como función no está relacionada, pero tengo conocimiento que estos correos hay que atenderlos por la parte comercial*

*¿Me podría indicar cómo realiza este proceso?*

*Rta. Cuando llegan los correos de confirmación, llegan a los dos buzones el del Ejecutivo y gerente, normalmente sí estoy en la calle visitando clientes quien lo*

---

<sup>12</sup> 03Anexos páginas 70 a 76

*responde el Ejecutivo y cuando estoy en la oficina soy yo quien los confirmó, contactamos al cliente y le informamos las transacciones que están pidiendo confirmación para que no ratifiquen si las hicieron o no, e inmediatamente damos respuesta a las diferentes áreas que lo solicitaron. Cuando no se puede contactar al cliente informamos que no fue posible contactarlo por los diferentes motivos.*

*¿Usted está enterada del fraude que afectó la cuenta de ahorros (...) cuyo beneficiario es el Municipio de Tumaco por la cuantía de \$1.668.617.511, a través de su portal empresarial entre los días 9 y 10 de diciembre de 2019?*

*Rta. Sí, estoy enterada.*

*¿Conoce usted el informe realizado y emitido por el Departamento de Seguridad del Banco en lo referente a este fraude?*

*Rta. Sí, lo conozco.*

*Según el informe el Departamento de Seguridad, en uno de sus apartes manifiesta que su correo electrónico el día 9 de diciembre de 2019 el área de alertas y prevención de fraude envió a las 3:55 pm, un correo de alerta con el fin de confirmar transacciones inusuales realizadas en la cuenta de ahorros del Municipio de Tumaco ¿Es cierto eso?*

*Rta. Sí, correcto*

*¿Usted realizó el proceso de confirmación de esas transacciones inusuales y respondió el correo al área de alertas y prevención de fraudes?*

*Rta. No lo realicé porque en ese momento estaba en otras funciones que me habían designado y que debía cumplir con una cita de un cliente en el municipio de Palmira. Salí de la oficina más o menos a las 3:35 pm, dejando a cargo el celular a la ejecutiva encargada María del Mar para que realizar unas tareas de enviar unos WhatsApp a todos los alcaldes con una carta de bienvenida, tarea que fue designada por el gerente de zona Mauricio Brujes, ese mismo día en el RAE semanal y la cual debía quedar ejecutada ese mismo día, adicional a esto, atendí a mi celular personal comité de crédito del municipio de Palmira, en donde la secretaria del director de Banca Oficial Andrea Barranco me llamó a las 4:00 pm a mi celular personal, le pregunté que si era posible que me marcaran al teléfono de una oficina de Palmira porque estaba llegando a ese municipio o a mi celular personal, a lo que ella me contestó que en 5 minutos me llamaba al celular personal. el comité lo atendí estando presente el doctor Luis Antonio, Ricardo Sánchez y Fernando Torres, durando aproximadamente de 20 a 25 minutos, posterior a esta llamada me dirigí al municipio de Palmira a cumplir con la citación que tenía sobre el empalme que estaba haciendo la Secretaría de Hacienda de ese municipio. Aclaro que en el comité no estuvo el gerente de zona Mauricio Brujes como normalmente pasa ya que él se comunicó conmigo y me dijo que lo atendiera sola sin darme ninguna explicación adicional.*

*En el mismo informe dice, que también el día 10 de diciembre de 2019 el área de alertas y prevención de fraudes, envió a su correo electrónico una alerta por otras transacciones inusuales que afectaban a la cuenta de ahorros (...) del Municipio de Tumaco por valor de \$611.615.320 para su confirmación ¿es cierto esto?*

*Rta. Si, es cierto*

*¿Usted realizó el proceso de confirmación de esas transacciones inusuales el 10 de diciembre y respondió el correo al área de alertas y prevención de fraudes?*

*Rta. Directamente no lo hice yo, porque ese día estaba de permiso, el cual solicité el día 4 de diciembre al gerente de zona Mauricio Brujes (...) escogimos junto con*

*el gerente de zona el día martes 10 para el viaje (...) teniendo en cuenta que el día lunes era nuestro RAE semanal y el día miércoles 11 y 12 y vamos a estar en el RAE con el doctor Luis Antonio. Mauricio no le veo ningún inconveniente ya que normalmente no pido permisos ni siquiera los permisos a que tengo derecho por los medios días de familia y cumpleaños. Es importante aclarar que este permiso también estaba enterado el Dr. Luis Antonio ya que el día 5 de diciembre EL gerente de zona nos citó a todos los gerentes a una teleconferencia para alinear las presentaciones que íbamos a tener con el Dr. Luis Antonio (...)*

*... la ejecutiva encargada María del Mar me llamó a mi celular personal a preguntarme si la tesorera del municipio de Tumaco era Claudia Biojo, le respondí que sí, me dijo que necesitaba confirmar unas transacciones con ella, María del Mar me volvió a llamar al rato a confirmarme que ya había hablado con la tesorera y que después de las 2 pm ella les confirmaría las transacciones, después de a las 4 pm de ese mismo día María del Mar me vuelve a llamar a decirme que la tesorera le manifiesta que esas transacciones al parecer no las habían realizado ellos, a lo que le respondí que yo llamaría al secretario de hacienda de Tumaco y ya la volvería a llamar. Inmediatamente me comuniqué con el señor Alfonso Castillo secretario de hacienda de Tumaco quien me informó que venía viajando por carretera y que no tenía conocimiento de esas transacciones y que me hablara con la tesorera. Posteriormente llamé a la tesorera y puse en conferencia María del Mar donde la tesorera ya nos confirma que esas transacciones no la realizaron ellos, sin embargo, ella pidió que le enviaran a su correo la relación de las transacciones porque algunos valores le eran conocidos, correos que María del Mar le envió a la tesorera a los correos de tesorería y hacienda y ella manifestó que no llegaban. Después con María del Mar decidimos enviar un correo al área de alerta solicitando el bloqueo del portal empresarial del municipio, inmediatamente llamé al gerente de zona poniéndolo al tanto de la situación.*

*¿Cuándo usted se da cuenta que las transacciones mencionadas eran un fraude que se le había realizado a la cuenta de ahorro del Municipio de Tumaco?*

*Rta. En la llamada que le realizamos a la tesorera del municipio, donde ella nos confirma que esas transacciones no las habían hecho ellos, esa fue la primera alerta posterior a esto empezamos a realizar nuestras investigaciones internas, dando aviso al área de alertas y fraudes y el gerente de zona llama al Dr. Sixto Vargas para enterarlo de la situación.*

*Según su versión anterior, ¿usted nunca vio, leyó los correos del 9 y 10 de diciembre de 2019 enviados por el área de alerta y prevención de fraudes?*

*Rta. No los vi, porque no estaba en esas fechas, el 9 estaba cumpliendo una cita en horas de la tarde en el municipio de Palmira y el celular se lo dejé a mi ejecutivo para realizar las tareas que nos había dejado el gerente de zona y el 10 de diciembre estaba de permiso otorgado por el gerente de zona Mauricio Brujes.*

*¿Explique porque su ejecutiva María del Mar no la llamó a usted el día 9 de diciembre del 2019 para informarle sobre las primeras transacciones a confirmar según correo a las 3:55 pm?*

*Rta. Tengo entendido que ella no tuvo acceso al equipo de ejecutiva porque ese mismo día en la tarde a pesar de que Jaime Muñoz titular del cargo ya se encontraba en vacaciones, fue a realizar el acta de entrega del cargo, adicionalmente ella quedó realizando las tareas que le asigné.*

*¿Usted si le dejo el celular a la ejecutiva María del Mar, por qué no le dijo que estuviera pendiente de los correos electrónicos?*

*Rta. No lo hice realmente porque ella tenía su equipo, adicional a esto ella quedó sentada en mi oficina enviándolos WhatsApp y correos electrónicos desde mi computador y celular. Sabiendo también que cuando yo estoy por fuera ella es quien debía responder el correo del área de alertas como lo hacemos siempre.*

*(...)*

*¿Usted si le dejó el celular a la ejecutiva María del Mar, por qué no le dijo que estuviera pendiente de los correos electrónicos?*

*Rta. Primero que todo desconocida que el gerente de zona Mauricio Brujes contaba con un permiso el día lunes, el día lunes yo trabajé normal, dónde si se presenta una eventualidad me llamarán a mi celular personal tal como lo hizo la dirección de Banca oficial al contactarme para atender el comité de crédito, ya que estaba atendiendo la visita el día 9 de diciembre y el 10 estaba de permiso otorgado por Mauricio Brujes, y a pesar que el martes estaba de permiso nunca dejé de responder las llamadas desde mi celular personal”*

4. Terminación unilateral del contrato de trabajo por justa causa por parte del empleador de fecha 30 de enero de 2020<sup>13</sup>, fundamentada así:

*“Luego del análisis de las explicaciones suministradas por usted a las faltas graves que le fueron precisadas en nuestra comunicación del 13 de enero de 2020 de citación de descargos, sustentadas durante la misma realizada el 17 de enero de 2020 y en la cual el Banco de Bogotá, en cumplimiento de la ley, le permitió expresar sus razones en el ejercicio de su legítimo derecho de defensa y debido proceso; se pudo determinar que usted en el ejercicio de sus funciones como Gerente de Banca Oficial de la Banca Oficial de la Región Occidente, incurrió en las siguientes faltas de carácter grave.*

*(...)*

*... es pertinente aclarar que las conductas en las cuales usted incurrió son inadmisibles para el Banco, toda vez, que usted siendo la gerente quien tiene a cargo la relación con los clientes de banca oficial de su región y en particular de la importancia de los mismos por el tipo de transacciones y operaciones que se manejan, no estuvo pendiente de estas operaciones, pues el día 9 de diciembre cuando usted estaba en desarrollo funciones dejó a la ejecutiva quien llevaba muy poco en el cargo, dado que incluso ese día le estaba recibiendo el puesto al ejecutivo que en propiedad lo desempeña, y no tuvo en cuenta esos dos aspectos, dejándola a ella encargada de la gestión de los clientes de la banca oficial de la zona sin medir las consecuencias, pues al estar ella hasta ahora empezando en el cargo y recibiendo en el puesto al ejecutivo que salía de vacaciones, usted debió prever que ella no iba a gestionar solicitudes como la de transacción del municipio de Tumaco, usted debió mantener contacto de sus correos y poder gestionar las solicitudes relacionadas con sus clientes de la banca oficial, con lo cual se hubiese podido detener la operación fraudulenta del 9 de diciembre y seguramente alertar para que al día siguiente no se gestionara otra de similares características como finalmente ocurrió.*

*No es que una gerente con la trayectoria y experiencia en el cargo como usted, no haya previsto que por la envergadura de los clientes y operaciones que maneja no*

---

<sup>13</sup> 03Anexos páginas 87 a 95

*debía dejarle toda la responsabilidad a la profesional en entrenamiento recién designada para el reemplazo de las vacaciones de su ejecutivo en propiedad, usted debió como proceso de empalme hacer un mayor acompañamiento e esta colaboradora recién designada, más aún si tenía previsto ausentarse al siguiente día por un permiso según usted indica, le fue otorgado (...)*

*Los líderes de las áreas dentro de sus funciones tienen la responsabilidad de organizar y gestionar las actividades de sus equipos de trabajo con el fin de lograr los mejores resultados para la empresa, con una premisa siempre de servicio a nuestros clientes y mitigando todos los riesgos posibles en las operaciones que estos soliciten, lo cual no cumplió en este caso en particular al usted dejar sola a la profesional en entrenamiento recién nombrada en el cargo para el reemplazo de vacaciones de su ejecutivo y que se concretó en el fraude para el cliente Municipio Tumaco en más de 1600 millones de pesos, lo cual afecta económica y reputacionalmente al Banco.*

*(...)*

*Como se le ha mencionado, para el Banco no es una admisibles las justificaciones presentadas por usted en la diligencia de descargos, toda vez que sus argumentos de defensa fueron respuestas que no resultaron contundentes, además usted no logró demostrar su ausencia de responsabilidad. con su conducta usted incumplió de manera deliberada sus obligaciones como trabajador, los manuales, códigos, procedimientos del Banco y defraudado la confianza en usted deposita.*

*Así mismo de cara al código de ética usted estuvo transgrediendo los siguientes apartes:*

## *2. Valores Corporativos*

*... Eficiencia: porque en el Banco de Bogotá utilizamos en forma óptima e inteligente todos los recursos disponibles de manera ágil y con calidad, para ofrecer a nuestros clientes soluciones que generen valor y para lograr las metas propuestas.*

*... Servicio: porque en el Banco de Bogotá sabemos que servir es un principio de vida, nuestros actos reflejan compromiso para entregar a nuestros clientes un servicio de calidad, ágil y oportuno, con una actitud amable y cordial, que nos permita anticiparnos a sus necesidades y brindarles soluciones que generen valor.*

## *3. Principio Rector*

*Las operaciones y negocios del Banco deben estar enmarcadas y tramitarse dentro de los estándares éticos, anteponiendo las sanas prácticas bancarias al logro de las metas comerciales.*

## *4. Principios Generales de Comportamiento*

### *4.1. Principio de observancia de normas*

*Las normas del presente código contribuyen a mantener los principios y valores éticos como guía para las actividades que el Banco desarrollen su labor de prestador de servicio de interés general, con base al cumplimiento de las normas legales.*

### *4.2. Principio de las sanas prácticas bancarias*

*Las sanas prácticas bancarias guardan relación con el cumplimiento de las normas*

legales, el manejo prudente de los activos y la confianza del público, y el desarrollo de las operaciones del Banco dentro de márgenes de riesgo aceptables.

#### 11. Sanciones

Es deber de los colaboradores acatar las normas del presente código y las demás que están vigentes dentro de los manuales e instructivos del Banco el incumplimiento constituye falta a las obligaciones que le corresponden a cada colaborador.

(...)

Así mismo y de cara al reglamento interno del Banco usted incumplió las siguientes normas:

(...)

Artículo 76. Son obligaciones especiales del trabajador.

2) ejecutar personalmente el trabajo propio de su cargo; observar los preceptos de los reglamentos, manuales, circulares, etc. del Banco, y, en general, acatar y cumplir las órdenes disciplinas e instrucciones que de modo particular le impartan el representante de la empresa los empleados que hagan sus veces, según el orden jerárquico establecido.

Artículo 77. Son también obligaciones del trabajador

15) Evitar cualquier acción u omisión que pueda conducir a cualquier persona o entidad a formular reparos ante la empresa por la conducta y el cumplimiento del trabajador

Artículo 78 - obligaciones especiales para los jefes de departamento o de sección, gerentes o supervisores.

2) planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar e impulsar el trabajo de cada uno de los subalternos, con el fin de que se realicen las labores de los empleados dentro de las normas de la empresa y en la calidad y cantidad por ella exigidas.

Artículo 102.- Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo.

1) Por parte del patrono.

f) Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en Pactos Colectivos, Fallos Arbitrales, Contratos Individuales o Reglamentos.

De cara a la responsabilidad de su cargo usted no atendió e incumplió las siguientes:

✓ Asesorar comercialmente los empleados de la oficina en la realización de las funciones asignadas y en eficiente prestación de los servicios del Banco.

1. Funciones de supervisión: aplica únicamente para los colaboradores con personal a cargo.

✓ Planificar el trabajo estableciendo metas y objetivos concretos, y transmitirlo de manera clara a sus colaboradores.

- ✓ *Promover la mejora continua, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas a su cargo, para incentivar su contribución a la eficiencia y calidad de los procesos.*
- ✓ *Velar porque en los procesos del Banco se consideren, comprendan y cumplan los requisitos del cliente y demás partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables, enfocados en satisfacer sus necesidades.*
- ✓ *Dirigir la acción de su equipo de trabajo hacia el logro de objetivos y metas definidas, fijando indicadores de gestión para efectuar control y seguimiento.*
- ✓ *Controlar el pasivo de vacaciones diseñando y cumpliendo el programa de vacaciones para el personal a cargo.*
- ✓ *Realizar manejo permanente y efectivo en los procesos de entrega de cargos por ingreso, promoción o retiro y traslado de personal.*
- ✓ *Gestionar las siguientes responsabilidades durante el ciclo laboral del personal a cargo, con base en los procesos establecidos (...)*
- ✓ *Monitorear que su equipo de trabajo con los que cumpla todas las normas, manuales y circulares expedidas por el Banco*

*Disposiciones, lineamientos y responsabilidades que fueron claramente incumplidas por usted en esta oportunidad y que sustentan la decisión adoptada por el Banco que haciendo uso de las facultades que la ley le otorga, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa a partir de la jornada del día de la desatención a los graves incumplimientos y omisiones a la obligación es previstas en el contrato de trabajo y lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo según lo ya descrito, así como de conformidad con el artículo 62 del código sustantivo de trabajo numeral 6 (...)*

5. Solicitud de revisión de la terminación lateral del contrato de trabajo recibido por el Banco el 4 de febrero 2020<sup>14</sup>:
6. Escrito del 23 de junio de 2020 mediante el cual se resuelve la impugnación de la terminación del contrato por justa, confirmándose el despido<sup>15</sup>.

*“5. Ahora bien, es pertinente aclarar, con el fin de dar respuesta de fondo a su manifestación de encontrarse inconforme con la decisión de dar por terminado el contrato de trabajo con justa causa, a su primer argumento de inconformidad, en el cual asegura que usted el día 9 de diciembre entregó el celular del Banco a la ejecutiva de cuenta en horas de la tarde y que además contaba con permiso de irse para el día 10 de diciembre y que por tal motivo no se puede endilgarse responsabilidad en su contra, que tal como le fue señalado en la carta de terminación de contrato, el Banco encontró ampliamente demostrado su actuar negligente, en atención a que usted es quien ejerce el rol de líder comercial del cliente Municipio Tumaco, lo anterior significa que usted debía estar atenta y dispuesta a mediar en cualquier momento con el fin de atender las necesidades y novedades que se presentarán con el cliente, sin embargo, no es cierto que no le sea reprochable su conducta, debido a que usted como líder en primer lugar debió garantizar la atención íntegra al cliente, esto significa que usted, debía planificar mejor las condiciones en las cuales el equipo asignado a su cargo iba a atender en ese momento las tareas derivadas del seguimiento al cliente, sin embargo, usted teniendo conocimiento que se iba de permiso el día 10 de diciembre, otorgó*

---

<sup>14</sup> 03Anexos páginas 96 y 97

<sup>15</sup> 03Anexos páginas 110 a 114

*vacaciones al ejecutivo de cuenta titular y encargó las funciones a la ejecutiva de cuenta, que no contaba con la misma experticia, ni con el mismo manejo que tenía su ejecutivo, dado que incluso era nueva en ese rol, en consecuencia, si usted hubiera planeado previamente mejor el momento en el cual usted solicita permiso y a su vez no otorga vacaciones a sus subalternos, se hubiera podido evitar probablemente el fraude en el cual se vio involucrado el Municipio de Tumaco. Además, tampoco la excluye de responsabilidad el hecho de haberle entregado el celular el día 9 de diciembre la ejecutiva, por cuanto se reitera, la ejecutiva y el departamento de alertas y prevención de fraudes intentaron comunicarse con usted desde el 9 de diciembre y usted no atendió las llamadas, usted ratificó en la diligencia de descargos que a pesar de haber recibido los correos electrónicos en su buzón personal del Banco no había realizado el proceso de confirmación de transacciones inusuales, ni tampoco demostró que hubiera dado instrucciones desde el 9 de diciembre al ejecutivo para que atendiera las referidas alertas, en estas condiciones su misión está debidamente comprobada. (...)*”

7. Sentencia de tutela del Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de San Andrés de Tumaco, del 25 de agosto de 2020, a través de la cual, se declaró improcedente el amparo constitucional solicitado por la alcaldesa de dicho municipio en contra del Banco de Bogotá, con ocasión a la dispersión de fondos de una cuenta de titularidad del Municipio San Andrés de Tumaco<sup>16</sup>.
8. Versión 01 del 13 de junio 2016 del Código de Ética y Conducta de la entidad financiera demandada<sup>17</sup>, en el que se incluyen los preceptos enunciados en la carta de terminación del contrato<sup>18</sup>, y además de ellos se señala:

*“1. Campo de aplicación*

*Las normas establecidas en el presente código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados del Banco de Bogotá y de todas aquellas personas que sin tener relación contractual con el Banco desempeñan funciones propias del Banco (...) De esta forma, las políticas y normas aquí contenidas prevalecen y orientan los procedimientos y demás determinaciones adoptadas por el Banco en desarrollo de su objeto social.*

*(...)*

---

<sup>16</sup> 03Anexos páginas 117 a 130

<sup>17</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 20 a 55

<sup>18</sup> “2. Valores Corporativos. (...) *Eficiencia: porque en el Banco de Bogotá utilizamos en forma óptima e inteligente todos los recursos disponibles de manera ágil y con calidad, para ofrecer a nuestros clientes soluciones que generen valor y para lograr las metas propuestas. (...) Servicio: porque en el Banco de Bogotá sabemos que servir es un principio de vida, nuestros actos reflejan compromiso para entregar a nuestros clientes un servicio de calidad, ágil y oportuno, con una actitud amable y cordial, que nos permita anticiparnos a sus necesidades y brindarles soluciones que generen valor. (...)* 3. Principio Rector. *Las operaciones y negocios del Banco deben estar enmarcadas y tramitarse dentro de los estándares éticos, anteponiendo las sanas prácticas bancarias al logro de las metas comerciales.* 4. Principios Generales de Comportamiento. 4.1. Principio de observancia de normas. *Las normas del presente código contribuyen a mantener los principios y valores éticos como guía para las actividades que el Banco desarrollen su labor de prestador de servicio de interés general, con base al cumplimiento de las normas legales.* 4.2. Principio de las sanas prácticas bancarias *Las sanas prácticas bancarias guardan relación con el cumplimiento de las normas legales, el manejo prudente de los activos y la confianza del público, y el desarrollo de las operaciones del Banco dentro de márgenes de riesgo aceptables.”*



#### 6.4. Principio de reporte de eventos de fraude o corrupción

*El Banco de Bogotá es consciente de la importancia de reportar los incidentes de fraude y corrupción identificados. Un evento de fraude o corrupción no reportado puede representar un costo incluso mayor al del evento por sí mismo. Es por lo anterior, que el Banco de Bogotá ha implementado la línea ética mecanismo a través del cual sus colaboradores pueden comunicar o reportar este tipo de eventos (...)*

*El Banco de Bogotá comprende que todos los colaboradores tienen obligación de comunicar o reportar un evento de fraude o corrupción en el que está involucrado un superior, compañero de trabajo y/o tercero.”<sup>19</sup>*

#### 9. Reglamento Interno de Trabajo<sup>20</sup>.

*“Artículo 76. Son obligaciones especiales del trabajador.*

*2) ejecutar personalmente el trabajo propio de su cargo; observar los preceptos de los reglamentos, manuales, circulares, etc. del Banco, y, en general, acatar y cumplir las órdenes disciplinas e instrucciones que de modo particular le impartan el representante de la empresa los empleados que hagan sus veces, según el orden jerárquico establecido.”<sup>21</sup>*

*“Artículo 77. Son también obligaciones del trabajador*

*15) Evitar cualquier acción u omisión que pueda conducir a cualquier persona o entidad a formular reparos ante la empresa por la conducta y el cumplimiento del trabajador”<sup>22</sup>*

*“Artículo 78 - obligaciones especiales para los jefes de departamento o de sección, gerentes o supervisores.*

*2) planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar e impulsar el trabajo de cada uno de los subalternos, con el fin de que se realicen las labores de los empleados dentro de las normas de la empresa y en la calidad y cantidad por ella exigidas”<sup>23</sup>*

*“Artículo 102.- Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo.*

*2) Por parte del patrono.*

*f) Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en Pactos Convenciones Colectivas, Fallos Arbitrales, Contratos Individuales o Reglamentos.”<sup>24</sup>*

#### 10. Contrato individual de trabajo suscrito el 15 de junio de 1999, en el cual se indica<sup>25</sup>

<sup>19</sup> 14MemorialContestacionDemanda página 34

<sup>20</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 56 a 55 y 16MemorialSubsanacionContestacion páginas 32 a 92

<sup>21</sup> 14MemorialContestacionDemanda página 75

<sup>22</sup> 14MemorialContestacionDemanda página 78

<sup>23</sup> 14MemorialContestacionDemanda página 79

<sup>24</sup> 16MemorialSubsanacionContestacion páginas 83 y 84

<sup>25</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 87 a 89 y 16MemorialSubsanacionContestacion páginas 20 a 22

“SEXTA. El EMPLEADO será responsable de todos los dineros, efectos de Comercio, valores, documentos e información que reciba, tenga en su poder o maneje por razón de sus funciones, sin poder disponer de ellos en su beneficio o en beneficio de terceros, y deberá rendir estricta cuenta de ellos y su manejo a EL EMPLEADOR de acuerdo con los sistemas y procedimientos que EL EMPLEADOR tiene establecidos o establezca sobre el particular  
(...)

OCTAVA. Además de las causales establecidas en la Ley, constituyen justas causas para dar por terminado este contrato, por parte de EL EMPLEADOR sin lugar al pago de indemnización alguna a favor de EL EMPLEADO y que las partes califican expresamente como faltas graves.

PARA TODOS LOS EMPLEADOS

5. Cualquier falta u omisión así sea en materia leve de manera dolosa o culposa respecto al cumplimiento de las obligaciones de que trata la cláusula sexta de este contrato.

PARA JEFES

29. Violar las normas de los manuales de operaciones en manera grave, normas que el empleado está obligado a consultar para los efectos de su trabajo cuando ello corresponda

## 11. Perfil del cargo gerente PYME<sup>26</sup>

### “2. Objetivo del Cargo

- *Liderar la gestión comercial de la Gerencia Pyme, con el propósito de asegurar la correcta atención a los clientes y brindar asesoría y seguimiento sobre las estrategias de venta que requiere implementar el Banco.*

### 3. Funciones específicas del cargo

- ✓ *Conocer, comprender y aplicar la política y procedimientos para el logro de los objetivos de los procesos en los que participa, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, y su contribución para la mejora continua.*

#### *Administración de recursos financieros*

- *Revisar y verificar los clientes con grandes transacciones en cuentas corrientes, cuentas de ahorro, fiduciarias y Cdts, dejando evidencia de este hecho mediante firma en el listado respectivo (diariamente).*

### 4. Funciones de supervisión: aplica únicamente para los colaboradores con personal a cargo.

- ✓ *Planificar el trabajo estableciendo metas y objetivos concretos, y transmitirlo de manera clara a sus colaboradores.*
- ✓ *Promover la mejora continua, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas a su cargo, para incentivar su contribución a la eficiencia y calidad de los procesos.*
- ✓ *Velar porque en los procesos del Banco se consideren, comprendan y cumplan los requisitos del cliente y demás partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables, enfocados en satisfacer sus necesidades.*
- ✓ *Dirigir la acción de su equipo de trabajo hacia el logro de objetivos y metas definidas, fijando indicadores de gestión para efectuar control y seguimiento.*
- ✓ *Controlar el pasivo de vacaciones diseñando y cumpliendo el programa de vacaciones para el personal a cargo.*
- ✓ *Realizar manejo permanente y efectivo en los procesos de entrega de cargos*

<sup>26</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 94 a 98

- por ingreso, promoción o retiro y traslado de personal.*
- ✓ *Gestionar las siguientes responsabilidades durante el ciclo laboral del personal a cargo, con base en los procesos establecidos (...)*
  - ✓ *Monitorear que su equipo de trabajo con los que cumpla todas las normas, manuales y circulares expedidas por el Banco”*

12. Admisorio de la acción de protección al consumidor de mayor cuantía instaurada por el Municipio de Tumaco contra el Banco de Bogotá<sup>27</sup>.

Se escuchó en **interrogatorio a la demandante**, quien indicó que para el 9 de diciembre de 2019 se encontraba laborando a órdenes de la entidad financiera, fecha para la cual su horario de trabajo finalizaba a las 6:00 pm. Para esa data conocía qué estaría disfrutando de un permiso al día siguiente. Contó que como gerente de la banca oficial del Banco de Bogotá se encargó de la relación comercial entre la entidad financiera y el municipio San Andrés de Tumaco durante 8 años. Aceptó que como gerente de la banca oficial tenía conocimiento de los correos de alertas causados por transacciones inusuales reportadas por el área de análisis, respecto de los clientes asociados a su domicilio, alertas que debían ser atendidas por el área comercial. Luego, al ser cuestionada sobre el trámite de la alerta dijo: *“¿Es cierto sí o no que usted conoció el informe, el Departamento de Seguridad del Banco, en lo referente al fraude de la cuenta del municipio de San Andrés de Tumaco? R. sí señor, sí lo conocí. ¿Indique al despacho si es cierto o no, que usted no gestionó alertas reportadas el día 9 de diciembre al Banco de Bogotá? R. Si es correcto, en ese momento no informé ¿Es cierto sí o no si esas transacciones fueron enviadas informadas a usted el 9 de diciembre? R. Sí llegaron a mi correo y llegaron al correo del Ejecutivo.”*, agregó que para cuando se presentó la alerta de fraude *“no estaba en ese momento en mi cargo estaba fuera en otras funciones”*.

Específicamente sobre el fraude narró, que tuvo certeza de él por medio de los informes, pero que en el momento en el que ocurrieron los hechos, no tenía la convicción de que lo fuere. Conoce de la denuncia presentada por la tesorería del Municipio de San Andrés de Tumaco por la pérdida de los 1600 millones de pesos de ese ente territorial, hechos que conllevaron a que además a que el municipio incoara una acción de protección al consumidor y una acción de tutela contra el Banco.

Aunado a ello, refirió que la señora María del Mar Escobar era una supernumeraria en entrenamiento, pero que no coordinó con ella el trámite y manejo de la alerta porque eso le correspondía a la persona que estaba entregando el cargo. Desconoce si la imagen del Banco se vio afectada por publicaciones de prensa.

---

<sup>27</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 125 y 126

Se recibieron las declaraciones de los señores **Sixto Clemente Vargas Moreno**, y **Julián Alberto Quintero Estrada**, empleados de la entidad financiera.

El señor **Sixto Clemente Vargas Moreno**, jefe del Departamento de Seguridad Bancaria y de la Información, expuso que no conoce personalmente a la demandante, pero sabe que prestó servicios para el Banco, como Gerente de la Banca Oficial en Cali, la cual fue despedida con ocasión a una conducta operativa que derivó en un fraude diciembre de 2019 del que fue víctima el Municipio de Tumaco, respecto a unos dineros en su cuenta de ahorros. Dicho cliente estaba asignado al domicilio de la entonces trabajadora.

Aseguró que dentro de las funciones de la demandante se encontraba la de atender la relación comercial, las necesidades de productos y servicios, la gestión diaria de verificación de la normalidad de las transacciones de los clientes asignados a cada domicilio. Particularmente, en el caso de las transacciones no habituales, aquellas se monitorean de manera que, en relación a sus funciones, la trabajadora recibe del área de gestión de alertas y prevención de fraude un correo electrónico, por estar asociada al manejo de la cuenta. En ese orden, debe contactarse de manera inmediata con el Alcalde, Tesorero, Secretario de Hacienda, según corresponda, para verificar si las transacciones se realizaron por el responsable de la administración de los dineros. Por ende, en su condición de gerente y dueño de la gestión comercial del Municipio de Tumaco, debió adelantar las gestiones de verificación.

Contó el testigo, que él tiene a su cargo un grupo de trabajo que efectúa las investigaciones internas originadas en los reclamos de los clientes por incidente de fraude, de modo que se procedió al estudio de las transacciones a causa de la reclamación presentada por el municipio, respecto a los movimientos bancarios llevados a cabo el 9 y 10 de diciembre de 2019. Dicha investigación se asignó al ingeniero Carlos Andrés Ramírez, quién rindió informe, en el que se estableció que efectivamente de la cuenta de ahorros del ente territorial se transfirió la suma de 1668 millones de pesos, por los que se generaron alertas, ya que, no se encontraban en el ámbito transaccional, pues el día 9 de diciembre se ejecutaron 8 transacciones en suma de 1099 millones de pesos, lo que ocasionó la remisión de un correo electrónico al "buzón" de Sandra Patricia, quién al recibirlo debe haber contactado a los funcionarios que manejaban las cuentas, a efecto de constatar el consentimiento en las transacciones. Empero, no se evidenció ninguna gestión de las gerente el 9 de diciembre de 2019. Precisó que de haberse llevado a cabo alguna

acción en este sentido, se había podido pignorar los dineros en las cuentas de destino, pero como ello no ocurrió, se apropiaron de los dineros, y, además, al siguiente día se hicieron otras 5 transacciones cercanas a los 615 millones de pesos. De los dineros sustraídos solamente se logró pignorar 550 millones de pesos, correspondientes a las transacciones del día 10 de diciembre de 2019. Aun así, dentro de la demanda de protección al consumidor el Municipio de Tumaco, reclama la totalidad del dinero y los intereses moratorios de esos rubros que estaban destinados al pago de la nómina de docentes.

La movilización de los dineros se hizo mediante 13 transacciones electrónicas, efectuadas por medio del portal empresarial, a una cuenta Bancolombia, situación que se encuentra en investigación por la Fiscalía 28 Seccional del Municipio de Tumaco. Desconoce las resultas de la acción de protección al consumidor que se entabló en el mes de octubre de 2020. En su momento por esos hechos el ente territorial presentó reclamación formal ante el Banco.

Reiteró que quien debe responder los correos que contienen las alertas por transacciones inusuales es el gerente en relación con el cliente. Así que, siguiendo la regulación en la materia de la Superintendencia Financiera, cuando se observan movimientos inusuales, el programa de seguridad muestra un visor a un analista, quien de acuerdo a esos criterios de anormalidad genera el reporte vía correo electrónico al gerente, para que este último verifique con el cliente el manejo de los fondos. En caso de que esas transacciones no hayan sido consentidas, el gerente lo comunica al analista, gestionándose entonces el bloqueo de la cuenta si es propia o se notifica a los Bancos de las cuentas de destino, con el fin de pignorar los rubros y evitar la materialización del hurto de dinero. Sin que en el caso en concreto se encontrara gestión alguna por parte de la gerente para las transacciones del 9 de diciembre de 2019.

Al ser cuestionado por el apoderado de la parte actora, sostuvo: *“¿Usted hace mucho énfasis en la comisión de verificación, porque la generación de correos de alerta usted en su calidad de jefe del Departamento de Seguridad del Banco, nos puede informar esos correos de alerta donde llegan? ¿A quién va dirigido? R. Sí señor, salen del buzón del departamento de análisis y prevención de alertas y van a los buzones, de los gerentes de relación que a quienes están asignados cada cliente y en el caso de la señora Sandra Patricia Álzate tengo entendido que era un GER 2050 el código de ella. ¿O sea que ese correo que llega al gerente pasa al Ejecutivo que en este caso según lo que se ha manifestado acá y en el interrogatorio y en la demanda se ha establecido la ejecutiva comercial era una persona de nombre María del Pilar Escobar Valderrama que tenía que*

*haber hecho la gestión? R. vuelvo y le repito que el dueño del conocimiento del cliente es el Gerente y es el responsable que conoce su actividad, sus estados financieros, sus movimientos y todos los días tiene una comunicación permanente con los clientes y es el primer respondiente para concretarle y en subsidio se copian esos correos al ejecutivo de cuenta, pero la obligación de conocimiento del cliente y de monitoreo y de gestión de verificación está en cabeza de los gerentes, no solamente en el Banco de Bogotá”.*

Adujo que aun cuando la demandante se hubiera encontrado en la ciudad de Palmira su responsabilidad no era delegable, máxime si se tiene en cuenta que el día 9 de diciembre estaba en el ejercicio de sus funciones, llegando el correo electrónico a su buzón dentro del horario laboral, por lo que, a sabiendas de que el 10 de diciembre se iba a encontrar de permiso, debió haber gestionado los clientes, además de cargar cualquier novedad.

Señala que debido a estas transacciones, la imagen del Banco se vio afectada por las publicaciones realizadas por los medios de comunicación, informando que nos había pagado la prima de Navidad a los docentes debido a la sustracción de los dineros.

Apuntó que para la dispersión de los dineros se requería tener acceso al usuario primario, la clave y el número del dispositivo token, y así se encuentran soportadas las operaciones, pero como el funcionario de Hacienda manifestó no haberlas efectuado, las puso en conocimiento de la Fiscalía. De manera independiente, la legislación obliga a alertar las operaciones inusuales, sin que en el asunto bajo examine se hiciera la verificación.

Señala que en el informe se habla que el monto máximo de un movimiento de recursos es de 3000 millones diarios, situación diferente a que el hábito de la cuenta de la que se sustrajo el dinero tenía transacciones diarias entre 90 y 140 millones de pesos, entonces, se presentaron valores estadísticos que alertaron al sistema, debido a 8 transacciones superiores a lo habitual.

**El testigo Julián Alberto Quintero Estrada**, se desempeña como Gerente de zona de Banca Oficial de la Región Costa. Explicó que conoce a la demandante desde hace 9 o 10 años debido a que ambos iniciaron en la segmentación de banca oficial, él como Gerente de Banca Oficial de Antioquia, mientras que Sandra era Gerente de Banca Oficial del Sur del Valle del Cauca. Afirmó igualmente, que fungió como gerente de zona tanto para la región costa como para la región Occidente, entre enero y febrero de 2020, presenció la diligencia de descargos por los hechos de

fraude en 2019.

Sabe que luego de 20 años la demandante fue desvinculada del Banco con motivo a un fraude de 1600 millones de pesos, ejecutado por medio electrónico el 9 y 10 de diciembre de 2019, época en la que Sandra era la gerente titular de la banca oficial del sur del Valle. Las operaciones iniciaron el día 9 y continuaron el 10. Sandra tuvo un permiso y el ejecutivo estaba de vacaciones. Solo se conoció el fraude hasta el 10 de diciembre, fecha en la que se tomaron las medidas necesarias para detener la sustracción del dinero.

Afirmó que los correos de alerta en la oficina por transacciones son responsabilidad del gerente, quien trabaja en llave con el ejecutivo comercial, pero que en este caso el ejecutivo está de vacaciones, y Sandra acudió a una reunión en Palmira, según lo expuesto por la demandante en la diligencia de descargos. Sabe que la ejecutiva de cuenta que estaba en reemplazo también rindió descargos, se le adelantó proceso disciplinario, a la fecha permanece vinculada a la entidad bancaria.

La Juez preguntó: *“¿usted dice que estaba dentro de las funciones de Sandra Patricia estar pendiente de esas alertas que se generarán para tomar algún tipo de determinación, cierto? R- Sí señora, el monitoreo y control de transacciones es un punto. ¿Eso, dónde está establecido? R- En las funciones no está taxativamente algo que diga en eso, pero es una práctica común en el que está todo el control y monitoreo del riesgo de transacciones que es algo que es habitual en todos los cargos de gerentes y es una práctica rutinaria que dentro de las funciones, está todo el control del monitoreo de las transacciones y demás del cliente.”* Luego ratificó su dicho, al ser cuestionado por el apoderado de la demandada: *“¿Qué funcionario del Banco debe responder los correos de alertas que se generan por transacciones inusuales de clientes reportadas por el área de análisis de alerta y prevención de fraudes? R- El responsable es el gerente titular que maneja las relaciones con el sector público y se apoyan con el Ejecutivo, pero el responsable es el gerente”.*

En cuanto a las acciones de verificación llevadas a cabo por la demandante cuando se presentó el movimiento inusual de fondos, señaló que el conocimiento de ese punto lo tenía por haber presenciado la diligencia de descargos de la activa.

En el presente asunto, para la Sala se debate la responsabilidad de la demandante, respecto de la verificación de la dispersión de fondos el 9 de diciembre de 2019, como quiera que respecto de los hechos acontecidos el 10 del mismo mes y año, aun cuando la activa se encontraba en permiso, procedió a adelantar las gestiones pertinentes.

Bajo ese entendido, de las pruebas recaudadas en el plenario se concluye que **i)** el horario de la trabajadora el 9 de diciembre de 2019, fue hasta las 6:00 p.m.; **ii)** a las 3:55 p.m. del 9 de diciembre de 2019 recibió un correo electrónico informando de movimientos sospechosos en la cuenta del Municipio San Andrés de Tumaco; **iii)** la señora Sandra Patricia como Gerente de Banca Oficial tenía el deber de atender la alerta de las transacciones sospechosas el 9 de diciembre de 2019; **iv)** el 9 de diciembre de 2019 no se ejecutó ninguna gestión de verificación con ocasión a la aleta transaccional del Municipio San Andrés de Tumaco.

Nótese como los testigos fueron coincidentes al manifestar que la persona encargada de ejecutar cualquier acción tendiente a la verificación de las alertas transaccionales es el Gerente de Banca Oficial asignada a la cuenta, sin que la responsabilidad por ello sea delegable, pese a que puede apoyarse en el ejecutivo comercial para dar respuesta a la alarma.

Recuérdese que dentro del perfil del cargo Gerente PYME, el cual ostentaba la demandante dentro de la entidad financiera, se incluye como una de sus funciones en el área de la administración de los recursos financieros. “*Revisar y verificar los clientes con grandes transacciones en cuentas corrientes, cuentas de ahorro, fiduciarias y Cdts, dejando evidencia de este hecho mediante firma en el listado respectivo (diariamente)*”<sup>28</sup>. Función que fue relatada por el señor **Sixto Clemente Vargas Moreno**, jefe del Departamento de Seguridad Bancaria y **Julián Alberto Quintero Estrada**, Gerente de Zona de Banca Oficial de la Región Costa, este último ostenta el mismo cargo de la demandante.

Ahora, es de advertir que, independientemente de que exista o no una responsabilidad penal por parte del usuario primario de los datos para ejecutar las transacciones, era el deber de la empleada bancaria verificar el consentimiento de las operaciones financieras con el cliente.

Señala el recurrente en alzada, que no se valoraron por la juez los testimonios que le favorecían a la activa, sin embargo, de las declaraciones de estos, no se extrae una conclusión diferente a la que llegó la falladora de primer grado, dado que son las declaraciones de estos las que corroboran los deberes a los que faltó la señora Sandra Patricia Álzate.

No desconoce esta colegiatura tampoco que en el desarrollo del cargo la accionante

---

<sup>28</sup> 14MemorialContestacionDemanda páginas 94 a 98



tuviera que desplazarse a otro lugar, como lo refirió en la diligencia de descargos y durante el interrogatorio vertido en este proceso. Sin embargo, eso no la exime del cumplimiento de las obligaciones como trabajadora, pues lógico resulta que un trabajador de su experiencia -20 años de servicios, 9 años como administradora de la cuenta del Municipio San Andrés de Tumaco- preste especial cuidado y atención a los asuntos a su cargo causados dentro de su jornada laboral y a las contingencias que pueden ocurrir durante su ausencia. Mas aun cuando se trata de una actividad riesgosa, donde los protocolos de seguridad se constituyen en una actividad de suma importancia dada la confianza que depositan los clientes en esta clase de entidades y la afectación de la reputación para la entidad bancaria con la comisión de estos actos.

Por último, basta señalar que no es necesario entrar a acreditar una a una las conductas indicadas por el empleador a la trabajadora, pues basta con que se acredite una de ellas para encontrar demostrada la justa causa del despido. Conforme a lo expuesto, se confirmará la decisión apelada, al encontrar plenamente acreditada la falta endilgada a la trabajadora

### **3. Costas.**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 365 del C.G.P., se impondrá condena en costas de segunda instancia a la demandante en favor de la parte demandada.

## **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la **Sala Primera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

## **R E S U E L V E**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la providencia objeto de apelación.

**SEGUNDO: CONDENAR EN COSTAS** de segunda instancia, a cargo de la parte demandante, y en favor de la parte demandada. Las agencias en derecho se fijan en suma de medio (1/2) salario mínimo legal mensual vigente.

**TERCERO:** Notifíquese esta decisión por edicto.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Los Magistrados,

Firma digitalizada para  
Acto Judicial  
  
**FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA**  
**FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA**  
Cali-Valle

  
**CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA**

Firma digitalizada para  
Acto Judicial  
  
**YULI MABEL SÀNCHEZ QUINTERO**  
Cali-Valle