



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

SENTENCIA 224

Proceso	Fuero Sindical
Radicado	76001310501620200017501
Demandante	Banco Falabella S.A.
Demandado	Nuris Yamile Castillo Sánchez
Trámite	Apelación de sentencia
Asunto	Levantamiento de Fuero Sindical – permiso para despedir
Decisión	Confirma

En Santiago de Cali - Departamento del Valle del Cauca, el día seis (06) de julio de dos mil veintidós (2022), la SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL, conformada por los Magistrados ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ, JORGE EDUARDO RAMÍREZ AMAYA y CLARA LETICIA NIÑO MARTÍNEZ, quien actúa como Ponente; obrando de conformidad con el Decreto 806 del 4 de junio de 2020 y la Ley 2213 del 13 de junio de 2022 por medio de la cual se establece la vigencia permanente del primero; adopta la decisión con el fin de dictar Sentencia en el Proceso Especial de levantamiento de fuero sindical y permiso para despedir, promovido por el Banco Falabella S.A. contra la señora Nuris Yamile Castillo Sánchez, en los siguientes términos:

ANTECEDENTES

Para empezar, pretende el Banco Falabella S.A., que se declare la existencia de una justa causa para dar por terminado el contrato laboral que actualmente lo ata a la trabajadora Nuris Yamile Castillo Sánchez, a quien le atribuye la calidad de aforada sindical y como consecuencia de ello se levante la garantía foral, se autorice su despido y se condene en costas procesales.

Lo anterior fundamentado en que, Castillo Sánchez se vinculó con la empresa desde el 1° de noviembre de 2017, que conforme la hoja de vida contaba con gran capacidad para atender clientes, que se comprometió a cumplir con las cláusulas primera y quinta, pactadas en el contrato de trabajo.

Agrega, que desde el inicio de la relación laboral ha brindado capacitación a sus trabajadores sobre el manejo de servicio al cliente de conformidad con los lineamientos del banco; que se le hizo entrega de las normas generales del cargo para cumplir sus funciones; además, que, dentro del cargo ejercido, esto es, como ejecutiva comercial de mesón, debía cumplir con funciones de atención al cliente de manera satisfactoria.

A su vez, refirió que se hizo entrega del documento contentivo de prácticas prohibidas por la compañía dentro del desarrollo de la operación, el de políticas de gestión comercial; que el 22 de agosto de 2018, el sindicato -Sibancol- le notificó sobre la afiliación de la demandada a éste y el 29 del mismo mes y año, le notificó la modificación en los cargos, indicándole que estaba nombrada como Fiscal de la Junta Directiva de la seccional, por lo que goza de fuero sindical.

Asimismo, hizo alusión a una falta cometida por la demandada en el año 2019 y que fue objeto de proceso disciplinario, y a la ocurrida el 26 de enero de 2020, de la cual indicó que, según los registros filmicos, la demandada se negó a prestarle el servicio a un cliente, en el cual se

observa que califica al cliente de ignorante, cretino, abusivo, estúpido; además, que le solicitó a la señora Diana Tamayo (Jefe comercial encargada) que no radicara la solicitud del cliente, diciéndole palabras ofensivas.

Agrega, que, para el 19 de febrero de 2020, le notificaron a la demandada el inicio del proceso disciplinario, se le puso en conocimiento las pruebas y se citó a diligencia de descargos para el 26 del mismo mes y año; que, para esa data, el sindicato radicó solicitud de reprogramación de la diligencia y permiso sindical en favor de la demandada para el 2 de marzo de ese mismo año.

A lo anterior, la demandante accedió, programando la diligencia para el 4 del mismo mes y año, pero que no asistió; por lo que, en aras de garantizar el debido proceso y defensa, procedió a notificar a la demandada la programación nuevamente para el 11 del mismo mes y año, que nuevamente no asistió, aportando excusa médica.

De igual forma, dadas las incapacidades, la demandante reprogramó nuevamente la diligencia para el día 17 de marzo de 2020; precisó que para esa data se declaró el estado de emergencia a nivel mundial (por Covid19), pero que la demandada solicitó por correo la concesión de licencia por calamidad para los días 16, 17 y 18 de marzo de 2020.

De igual manera, refirió que, dadas las condiciones de aislamiento prolongado, se otorgó vacaciones a la demandada, quien se reintegró el 20 de abril de 2020; que el 27 de ese mes le fue notificada la citación a diligencia de descargos que se realizaría el 29, pero que, por aquella situación de pandemia, tanto la demandada como el sindicato solicitaron aplazamiento y reprogramación de la misma.

Por lo anterior, accedieron a reprogramarla por última vez para el día 4 de mayo de 2020 y que la misma se realizaría de manera telefónica, incluso haciendo uso de la herramienta Teams, pero que momento previo a realizarse la diligencia, de nuevo el sindicato solicitó reprogramación; además, que la demandada se negó a asistir a la

diligencia a pesar de haberse indicado que a través de ella se garantizaría el debido proceso.

Razón por la que consideró, que la demandada había dilatado la diligencia e incurrió en faltas graves, violando las garantías y políticas de la empresa, por lo que aseveró que aquella incurrió en justa causa por incumplir gravemente lo establecido en los numerales 1° y 5° del artículo 58 y los numerales 2°,4° y 6° del literal a) del artículo del artículo 7° del Decreto Ley 2351 de 1965, norma que subrogó el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con los Literales A, B y H de la cláusula primera, los literales A y K, de la cláusula 18 quinta y clausula sexta del contrato de trabajo, la descripción de cargo del ejecutivo comercial de mesón, los numerales 3 y 5 del anexo del contrato.

Además, las normas generales ejecutivo comercial de mesón, las prácticas prohibidas por la compañía dentro del desarrollo de la operación, los numerales 8, 9, 11, 15, 19 y 20 de las políticas de gestión comercial, los numerales 1, 1.1,2, 2.1, literales a, b y c, numeral 2.2, 2.2.1, 2.2.4 y 4 del manual del sistema de atención al consumidor financiero (BFCO.PE.PO.2.MA.3).

De igual forma, del estándar de calidad, la directriz de calidad y servicio (BFCO.PN.AT.4.ES.2). numeral 1 (Objetivo), numeral 2 (Objetivos Específicos) y numeral 3 (Directrices), el proceso de atención de solicitudes, quejas y reclamos (BFCO.PN.AT.1PR.3). Del proceso para la identificación de los puntos de dolor del cliente. El numeral 5 (Descripción del Proceso), 5.1.1 (Causa Raíz de SQR y NPS) y 5.1.1 (Tipificación de la SQR e interacciones de NPS). El procedimiento medición de calidad y experiencia al cliente (BFCO.PN.AT.4PR.6). El artículo 3.1 (Lineamientos). El reglamento interno de trabajo, el artículo 38, numerales 2, 3, 4, 7, 8,10, 11 y 15, el artículo 43, numerales 1, 13, 33 (OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR), el artículo 45, numeral 55. El Código de Integridad. Y los numerales 1.2 y 6.2.

Por último, manifestó que la demandada incurrió en faltas graves al contrato de trabajo y del reglamento interno, que el 15 de mayo de

2020 le notificaron la finalización del contrato que estaba sujeto a la demanda de levantamiento de fuero sindical, pero que no recibió el documento, se negó a firmarlo y se fue de la oficina sin haber finalizado la jornada laboral.

Por lo que procedió a enviar el documento por correo, pero que la demandada solicitó la revisión de la finalización del contrato que se encuentra sujeto al proceso de levantamiento de fuero sindical, y que que se resolvió confirmando la misma decisión.

Surtido el trámite de rigor, la juzgadora de primer grado profirió auto de admisión de la presente acción especial y notificó al sindicato bancario colombiano –Sinbacol- y a la demandada en debida forma.

CONTESTACIÓN DE DEMANDA

Por un lado, la demandada, actuando a través de apoderado judicial, se opuso a las pretensiones luego de aceptar los hechos que tienen que ver con el vínculo laboral, del cargo que desarrolla en la empresa como ejecutiva comercial de mesón, del cargo que desempeña en el sindicato como fiscal de la junta directiva de la subdirectiva de Cali, es decir, admitiendo la calidad de aforada.

De igual forma, de otros hechos, indicó que no le constan que deben probarse, de otros manifestó que no son ciertos y resaltó la falta de intervención por parte del empleador durante el evento ocurrido el 26 de enero de 2020.

Asimismo, refirió que no ha incurrido en causales objetivas que lleven al levantamiento de la garantía foral, como tampoco para que se termine su contrato laboral; además, indicó que no se evitó la discriminación por el hecho de ser mujer.

De igual forma, hizo manifestaciones frente al estado de salud que padece, de lo cual afirma, que la entidad demandante tiene conocimiento de su situación y que emerge la protección a la estabilidad laboral reforzada.

Por último, propuso las excepciones de prescripción, de falta de objeto en el levantamiento del fuero sindical, inexistencia de causa para dar por terminado el contrato laboral, improcedencia del levantamiento del fuero ante la estabilidad laboral reforzada y la genérica.

Por otro lado, el sindicato Sinbacol, guardó silencio.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

Al respecto, el Juzgado Dieciséis Laboral del Circuito de Cali mediante sentencia 89 proferida el 18 de mayo de 2022, dispuso conceder el levantamiento del fuero sindical, autorizó el despido de la pasiva señora Nuris Yamile Castillo Sánchez y condenó en costas a esta última, fijando como agencias en derecho la suma de un (1) salario mínimo legal mensual vigente.

Lo anterior fundamentada en que, al realizar una apreciación de las pruebas aportadas, tanto documentales como las testimoniales recaudadas, encontró probada la ocurrencia de la conducta endilgada a la trabajadora, toda vez, que conforme la hoja de vida aportada, se encontraba en capacidad para prestar sus servicios en atención al cliente, además, que era capacitada para prestar sus servicios como trabajadora y que hubo numerosos aplazamientos ante la diligencia de descargos.

Respecto de los testigos de la demandada, Linda Marcela Flores y Ronald Alvarado Tole, señalaron que no estuvieron presentes el día de lo ocurrido, que conocen la situación porque la misma demandada les contó, ellos también vieron los videos, pero sobre el comportamiento de la demandada, indicaron que la demandante no los capacita para establecer protocolos en el caso en que se presenten clientes violentos y además, que no informan sobre la situación presentada antes que el cliente se pusiera violento.

De igual forma, manifestó que estos testigos, no brindan información sobre la justificación del actuar de la demandada para aquella época, como tampoco refieren algo sobre el estado de salud de aquella para la época. De igual manera, manifestaron que no existe un protocolo para manejo de clientes violentos, pero que sí debe existir una atención cordial para que el cliente se vaya satisfecho.

Que, en su jurada el testigo Tamayo, dijo que la demandada se puso una hoja para tratar que el cliente no la escupa, evidenciándose que cuando este hablaba le salía saliva sin que fuera de manera

intencional; es así, que encuentra acreditadas las causales para dar por terminado el contrato de trabajo conforme a los numerales 2, 4, 5 y 6 del literal A del artículo 62 del CST.

Resalta que se configura la falta, por cuanto no cumplió con las exigencias de la empresa, como es dirigirse a los usuarios con respeto, tratar de darle solución al problema y no enfrentarse a los clientes como sucedió en el caso. Además, que la demandada incumplió con el protocolo de manejo a usuarios frente a la atención del señor Fonseca; resalta que la demandada había incurrido en faltas disciplinarias y desconocía el manual de funciones, el contrato de trabajo y el reglamento interno de trabajo.

Además, que utilizó expresiones despectivas frente al jefe de personal Diana Tamayo, como hipócrita y solicitando que no radicara la queja solicitada por el cliente, siendo un deber de radicar toda queja presentada por estos, resaltando la falta de respeto con el superior.

Por lo que insiste, que la causa invocada se encuentra ajustada a derecho; frente al estado de salud de la demandada, indicó que para la época de los hechos y fechas posteriores, no se encontraba con prescripciones o recomendaciones médicas, como tampoco sobre incapacidades y que no existe evidencia que el empleador supiera de su estado de salud y los testigos de la demandada solo se limitan a informar que no existía protocolo para atención de usuarios violentos, sin que ello sea la situación objeto de estudio.

Pues se debía informar sobre la conducta de la demandada antes que el cliente se exaltara, y que si bien existe reubicación de puesto de trabajo, también es que fue posterior al hecho y esto no la exime del trato cordial que debió tener con el usuario; además, señaló que del audio aportado, se evidencia que la demandada estaba en buenas condiciones de salud y no se niega a rendir descargos por esa situación sino porque requería que se hiciera de manera presencial para defenderse y presentar prueba física que le era imposible aportar de manera virtual.

Advirtió, que se observan innumerables dilaciones en la presentación de descargos y por ello el proceso disciplinario no se pudo llevar a cabo; además, señaló que el actuar de la demandada frente a la atención al cliente, violó el protocolo establecido para ello.

Frente a la prescripción, refirió que los hechos ocurrieron el 26 de enero de 2020, los términos quedaron suspendidos por la pandemia el 16 de marzo del mismo año, quedando pendientes 4 días para que se configurara la misma, que los términos se reanudaron el 1° de julio del mismo año, teniendo el empleador hasta el 7 de ese mismo mes para interponer la demanda y que la misma se radicó el 3 de julio, es decir, que se encontraba dentro del término legal para demandar.

Por último, no encontró probadas las demás excepciones propuestas.

RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado judicial de la demandada, interpuso y sustentó el recurso de apelación bajo el argumento que sobre el estado de salud de la demandada se aportó una prueba de ello, que la empresa tenía pleno conocimiento del estado de salud de su prohijada, que estuvo incapacitada, hicieron el recobro y que con la historia clínica lleva implícito el diagnóstico, y que si bien es cierto para ese momento no había orden de restricción, si había un pronunciamiento por parte del área de Salud Ocupacional donde manifiesta unas condiciones para que se tuvieran en cuenta frente a la demandada.

Asimismo, que el despacho indicó sobre otras faltas cometidas por la demandada, pero considera que ello no debe ser tenido en cuenta, toda vez que por cada una se inició un proceso disciplinario y culminó en alguna oportunidad con una sanción.

Agrega, que en la contestación de la demanda se hizo referencia a la afectación del género femenino, pues considera que el empleador debió apartarla del cargo en consideración a su estado de salud y no se debió tolerar ese tipo de actos respecto del usuario. Además, que, si bien existen capacitaciones de manejo al cliente, no se capacitó para el manejo del usuario violento.

De igual forma, indicó que no debió darse credibilidad a los testigos, que incluso la testigo Diana Tamayo se contradice en sus dichos; recalca que más allá de esto, lo que debe valorarse es el estado de salud de la demandada, que actualmente está pendiente un dictamen, por lo que considera que es una persona en situación de

discapacidad, razón por la que goza de protección por parte del Estado bajo el principio de estabilidad laboral reforzada.

Por lo anterior, solicita que se revoque la decisión y se niegue el levantamiento del fuero sindical.

COMPETENCIA DEL TRIBUNAL

Resulta importante anotar que la competencia de esta Corporación está dada por los artículos 66 y 66A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, y se limita a los puntos que fueron objeto de apelación, en aplicación del principio de consonancia.

CONSIDERACIONES

Así las cosas, la Sala se centra en establecer si en el presente caso se dan los presupuestos exigidos por la ley para declarar constituida, en perjuicio de la trabajadora demandada, la causal esgrimida por la empleadora demandante y la consecuente viabilidad de levantar el fuero sindical y junto con la respectiva autorización del despido.

Previo a resolver, señálese que son eventos exentos del debate probatorio, ya que no fueron materia de discusión por las partes, que:

- Que la señora Nuris Yamile Castillo Sánchez se encuentra vinculada al Banco Falabella S.A. desde el día 1° de noviembre de 2017, desempeñando el cargo de ejecutivo comercial de mesón.
- Se encuentra afiliada al sindicato –Sibancol- en el cargo de fiscal de la junta directiva de la subdirectiva de Cali.
- Que Castillo Sánchez fue citada a diligencia de descargos dentro del proceso disciplinario iniciado por unos hechos acontecidos el 26 de enero de 2020, durante la atención a un cliente, pero finalmente después de tantas reprogramaciones no asistió a la misma
- Que la demandante le comunicó a Castillo Sánchez la decisión de dar por finalizado el contrato de trabajo con justa causa, previa autorización judicial.

Ahora bien, se advierte, que el fuero sindical constituye un privilegio y amparo de origen constitucional nacido en el derecho internacional, a través del cual se garantiza que ningún trabajador aforado pueda ser despedido, desmejorado o trasladado a otro establecimiento de la misma empresa sin justa causa previamente calificada por el juez del trabajo. Calificación que debe hacerse mediante el proceso especial de fuero sindical según lo establece el artículo 39 de la Constitución Nacional y tal como lo señalan los Convenios 87 y 98 de la O.I.T., integrados al orden jurídico interno con rango de normas constitucionales por ministerio del artículo 93 ibídem.

Al respecto, la libertad sindical está formada por el derecho de asociación sindical y el de negociación colectiva; el primero hace referencia a la facultad que tienen los trabajadores de crear organizaciones sindicales, sin restricción, intromisión o intervención del Estado, que signifique la imposición de obstáculos en su constitución o funcionamiento; el segundo implica que los trabajadores tienen el derecho a negociar las condiciones laborales, bajo los parámetros establecidos en la Constitución y la ley, y la posibilidad de iniciar una huelga.

Es así, que de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, el fuero sindical es una garantía que propende por la estabilidad de quienes han decidido asociarse para crear o hacer parte de una organización sindical, consistente en que, en el evento en que su empleador pretenda despedirlos, trasladarlos o desmejorar sus condiciones laborales, deba acudir previamente a una autoridad judicial, a fin que ella califique la causa de la decisión, revisando su concordancia con el ordenamiento vigente (sentencia T - 938 de 2011).

En nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 405 ibídem, modificado por el artículo 1° del Decreto 204 de 1957, establece la protección del fuero sindical, al siguiente tenor:

“Se denomina fuero sindical la garantía que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto, sin justa causa, previamente calificada por el juez del trabajo.”

Dicha garantía, según lo establece el artículo 406 del Código Sustantivo del Trabajo, cobija a los fundadores de un sindicato; a los trabajadores que con anterioridad a la inscripción en el registro sindical adhieren al sindicato; a los miembros de la junta directiva y subdirectivas de todo sindicato, federación o confederación, sin pasar de cinco (5) principales y cinco (5) suplentes; los miembros de los comités seccionales, sin pasar de un (1) principal y un (1) suplente; y a dos (2) miembros de la comisión estatutaria de reclamos.

Para establecer el periodo en que opera la protección, se tiene que el de los fundadores corresponde desde el día de la constitución hasta dos (2) meses después de la inscripción en el registro sindical, sin que pueda exceder de seis (6) meses, siendo este mismo el punto final de la protección para los adherentes, a quienes les nace la cobertura desde el ingreso al sindicato. Por su parte para los miembros de junta directiva, subdirectivas, comités seccionales y comisión estatutaria de reclamos, la protección es por el tiempo del mandato y seis (6) meses más.

Ahora bien, se advierte, que la norma laboral prevé dos acciones para garantizar que los trabajadores no sean perseguidos por su condición de dirigentes sindicales: la primera, la acción de levantamiento del fuero sindical y la segunda, la acción de reintegro, las cuales se resuelven mediante sendos procedimientos especiales, el primero, a cargo del empleador interesado en obtener del Juez Laboral el permiso que a su paso, le permitirá despedir o desmejorar las condiciones del trabajador aforado, y, el segundo, a cargo del trabajador, quien deberá promover acción contra el patrono que actuó sin cumplir el anterior requisito.

La Sala se permite resaltar, que el objeto de la solicitud judicial, previa al despido, esto es, la acción de levantamiento del fuero sindical es: i) la verificación de la ocurrencia real de la causal alegada y ii) la valoración de su legalidad o ilegalidad; mientras que, en la acción de reintegro o de reinstalación se ocupa de analizar: i) si el demandado estaba obligado a solicitar el permiso judicial y ii) si dicho requisito efectivamente se cumplió antes de despedir o de desmejorar.

Aunado a lo anterior, es preciso referirnos a lo establecido en el artículo 408 de nuestra normatividad sustantiva, dispone que: *“El juez negará el permiso que hubiere solicitado el patrono para despedir a un*

trabajador amparado por el fuero sindical, o para desmejorarlo, o para trasladarlo si no comprobare la existencia de una justa causa”.

Lo anterior, significa que el empleador tiene la carga procesal de demostrar que, en efecto, el trabajador amparado por la garantía foral, incurrió en una de las causales determinadas por la ley como justas causas para la terminación del vínculo laboral, previo el levantamiento de su protección constitucional, causales que se encuentran contenidas en el artículo 410 del estatuto bajo estudio, y que prevé lo siguiente:

“Son justas causas para que el Juez autorice el despido de un trabajador amparado por el fuero:

a) La liquidación o clausura definitiva de las empresa o establecimiento y la suspensión total o parcial de actividades por parte del {empleador} durante más de ciento veinte (120) días, y

b) Las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo para dar por terminado el contrato.”

De lo anterior, por un lado, resulta imperioso advertir que, si bien la garantía de fuero sindical otorga una estabilidad laboral para los trabajadores que gozan de este, la misma, no es absoluta, pues el empleado no es inamovible, ya que el empleador sea público o privado, no está obligado a conservarlo en el empleo en determinados eventos, consagrados expresamente por la ley como causales justas de terminación de su contrato.

Por otro lado, debe establecerse que el fuero sindical implica que para proceder a la terminación del contrato de trabajo o a la desvinculación, aun cuando exista justa causa, el empleador, debe tramitar la autorización para despedir al aforado, por considerar que existe justa causa para la terminación del contrato de trabajo, a esto se llega por el proceso especial de fuero sindical en su modalidad de acción «permiso para despedir», como el que aquí se tramita.

Por ende, de producirse el despido, sin mediar el proceso o cuando aún está en trámite, -así se funde en una justa causa para ello- se trata de una modalidad de despido ilícito, que da lugar al reintegro, al mismo cargo que ocupaba o a otro de mayor jerarquía, más el pago de los salarios dejados de percibir desde el momento del despido hasta su reintegro efectivo.

Ahora bien, en lo que corresponde a la justa causa que invoca la demandante, estas deben corresponder a las que enuncia el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo para que proceda la autorización por parte del Juez laboral para el despido del trabajador aforado; que para el caso son las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 ibídem, además, de las contenidas en reglamento interno y demás concernientes al desarrollo de las funciones propias del cargo, para dar por terminado el contrato, como en efecto, se pasa a enunciar.

Frente a lo que interesa a la causal invocada por el empleador demandante, se señaló en la carta de terminación:

“incurrió en faltas graves, violando las garantías y políticas de la empresa, por lo que aseveró que aquella incurrió en justa causa por incumplir gravemente lo establecido en los numerales 1° y 5° del artículo 58 y los numerales 2°, 4° y 6° del literal a) del artículo del artículo 7° del Decreto Ley 2351 de 1965, norma que subrogó el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con los Literales A, B y H de la cláusula primera, los literales A y K, de la cláusula 18 quinta y clausula sexta del contrato de trabajo, la descripción de cargo del ejecutivo comercial de mesón, los numerales 3 y 5 del anexo del contrato.

Además, las normas generales ejecutivo comercial de mesón, las prácticas prohibidas por la compañía dentro del desarrollo de la operación, los numerales 8, 9, 11, 15, 19 y 20 de las políticas de gestión comercial, los numerales 1, 1.1,2, 2.1, literales a, b y c, numeral 2.2, 2.2.1, 2.2.4 y 4 del manual del sistema de atención al consumidor financiero (BFCO.PE.PO.2.MA.3).

De igual forma, del estándar de calidad, la directriz de calidad y servicio (BFCO.PN.AT.4.ES.2). numeral 1 (Objetivo), numeral 2 (Objetivos Específicos) y numeral 3 (Directrices), el proceso de atención de solicitudes, quejas y reclamos (BFCO.PN.AT.1PR.3). Del proceso para la identificación de los puntos de dolor del cliente. El numeral 5 (Descripción del Proceso), 5.1.1 (Causa Raíz de SQR y NPS) y 5.1.1 (Tipificación de la SQR e interacciones de NPS). El procedimiento medición de calidad y experiencia al cliente (BFCO.PN.AT.4PR.6). El artículo 3.1 (Lineamientos). El reglamento interno de trabajo, el artículo 38, numerales 2, 3, 4, 7, 8,10, 11 y 15, el artículo 43, numerales 1, 13, 33 (OBLIGACIONES ESPECIALES DEL

TRABAJADOR), el artículo 45, numeral 55. El Código de Integridad. Y los numerales 1.2 y 6.2.”

En aras de resolver el asunto que ocupa la atención de la Sala, resulta necesario indicar que, conforme al contrato suscrito entre las partes en contienda, se convino lo que se relaciona a continuación:

- a. Poner al servicio de **EL EMPLEADOR** toda su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva, en el desempeño de las funciones encomendadas y en las labores conexas, según órdenes e instrucciones de **EL EMPLEADOR** o sus representantes.
- b. Cumplir con los Reglamentos de **EL EMPLEADOR** y las disposiciones contenidas en la ley y en el presente contrato;
- c. Para los fines del contrato se entiende que el establecimiento del trabajador es cualquier oficina o sede del empleador en el municipio o lugar donde estos prestan sus servicios, por lo cual podrá el empleador cambiar unilateralmente de sede al trabajador dentro de dicho municipio;
- c. Aceptar otro empleo u oficio al cual lo traslade dentro de sus dependencias, siempre que **EL EMPLEADO** sea capaz de desempeñarlo y que el cambio o posición no indique desmejora en la remuneración o en la categoría, conforme al organigrama de categorías y jerarquías de cargo que tenga establecido **EL EMPLEADOR**;
- d. Guardar en el desempeño de sus funciones y fuera de él, la discreción, reserva y sigilo que exige la lealtad que le debe a **EL EMPLEADOR**, y abstenerse por lo tanto de revelar en detrimento de los intereses de **EL EMPLEADOR**, información confidencial o secreta que llegue a su conocimiento en el desempeño de sus funciones o por fuera de ellas. **EL EMPLEADO** tratará en forma estrictamente confidencial toda información que llegue a su conocimiento relacionada con los asuntos y negocios de **EL EMPLEADOR**;
- e. Conservar y restituir en buen estado los enseres, útiles, etc., salvo el deterioro natural, que haya recibido de **EL EMPLEADOR** para la ejecución de sus funciones;

Además, en la cláusula quinta del mismo, a parte de las consagradas en el literal k) que contiene las establecidas en los artículos 62 y 63 de la norma sustantiva, se convino lo siguiente:

QUINTA. TERMINACION DEL CONTRATO CON JUSTA CAUSA - Son justas causas para dar por terminado el presente contrato de trabajo, incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí establecidas, así como las previstas en el artículo 7o. Del Decreto 2351 de 1965. Las establecidas en el Reglamento Interno de la Empresa, y además por parte de la Empresa, las siguientes faltas que para estos efectos se califican desde ahora como graves **a)** La violación por parte de **EL EMPLEADO** de cualquiera de sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias o de una orden que le imparta la Empresa. **b)** El hecho de prestar **EL TRABAJADOR** directa o indirectamente servicios laborales a otra u otras empresas, o trabajar por cuenta propia en forma independiente, cuya objeto o actividad desarrollada tenga que ver con el giro ordinario del negocio u objeto comercial de **BANCO FALABELLA**. **c)** El que **EL EMPLEADO** suministre al médico de la Empresa informaciones inexactas al practicarse el examen médico de admisión, o cualquier otro examen requerido. **d)** La revelación de secretos y datos reservados de la Empresa **e)** El hecho de que **EL EMPLEADO** abandone el cargo sin permiso de sus superiores. **f)** La no asistencia a una sesión completa de la jornada de trabajo o más, sin excusa suficiente a juicio de la Empresa. **g)** El hecho de que **EL EMPLEADO** llegue al trabajo embriagado o bajo efecto de estupefacientes o ingiera bebidas embriagantes o estupefacientes en el sitio de trabajo, aun sea por la primera vez. **h)** las desavenencias con sus compañeros de trabajo. **i)** El que practique juegos de suerte y azar en las instalaciones de la Empresa, o celebre dentro de la misma con compañeros el contrato de mutuo o préstamo de dineros. **j)** la trasgresión del párrafo de la cláusula octava, sobre uso de software;

Aunado a lo anterior, y dentro de todos los documentos anexos, se evidencia el denominado, políticas de gestión comercial, de la que llama la atención el siguiente numeral:

22. Es responsabilidad de cada empleado mantener un comportamiento profesional, respetuoso y cordial con clientes, proveedores y aliados de negocios de BANCO FALABELLA, actuando con diligencia, responsabilidad, honestidad y seriedad.

Para constancia se firma el presente anexo al contrato de trabajo.

EL EMPLEADOR **EL TRABAJADOR(A)**

Carla Patricia Peña Martínez *[Firma]*

CARLA PATRICIA PEÑA MARTÍNEZ
C.C. 39'788.629 CC 1016.049.047

Asimismo, la parte demandante allegó el documento que enuncia las prácticas prohibidas por la compañía dentro del desarrollo de la operación, tal como se aprecia en la imagen que se adjunta, ello teniendo de presente que, dentro de las funciones de la trabajadora demandada, se encuentra la de atender las solicitudes de los clientes y darle una solución y en la que se resalta, específicamente, el incumplimiento de las políticas de gestión comercial.

BANCO FALABELLA S.A.
NIT: 900.047.981-8

 **Banco Falabella**

PRÁCTICAS PROHIBIDAS POR LA COMPAÑÍA DENTRO DEL DESARROLLO DE LA OPERACIÓN

Por medio de la presente, la compañía se permite enumerar y recordar detalladamente aquellas prácticas que se encuentran en contravía con lo dispuesto en las Políticas, Procedimientos y Directrices establecidas por la empresa, con el fin de garantizar la preservación y protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, minimizar posibles daños, fraudes y asegurar la continuidad operacional:

EJECUTIVOS COMERCIALES DE MESÓN

- > Incumplir el Manual de Protocolo de Oficinas, donde se estipula el completo y adecuado porte del uniforme por parte de los funcionarios durante la prestación de sus servicios.
- > Ingresar celulares personales al interior de las Oficinas Banco Falabella.
- > Incumplir las Políticas de gestión comercial que tiene la compañía.
- > Incumplir las Políticas de crédito que tiene la compañía.
- > Incumplir los Procedimientos operativos dispuestos por la compañía.
- > Realizar la apertura de los productos Cuenta de Ahorro y PAC Ahorro SIN que el cliente realice, efectivamente la consignación correspondiente de CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000.00) MCTE.
- > Aperturar los productos Cuenta de Ahorro y PAC Ahorro, mediante consignaciones con saldos mínimos residuales vía la simple consignación

De igual forma, una vez escuchados en su conjunto los testimonios rendidos por los señores Diana Tamayo (jefe comercial – superior jerárquico de la demandada para la época de los hechos), Miguel Andrés Bautista Martínez (encargado del área de relaciones laborales del banco demandante) y Juan David Liscano Córdoba (gerente de oficina del banco) se avizora, contrario a lo que censura la parte demandada en el recurso, que son fluidos, coincidentes, congruentes y aunque los dos últimos no fueron testigos directos, sí se resalta la labor posterior que les correspondió llevar a cabo, específicamente del señor Bautista, a quien le correspondió revisar los videos contentivos de los hechos ocurridos el 26 de enero de 2020, previo a proceder al inicio del proceso disciplinario, y del otro declarante, Liscano, quien llegó posteriormente a ocupar el cargo de gerente de oficina de la empresa, quien tuvo que conocer el caso que nos ocupa.

pero, en lo que resulta importante para este Tribunal y que quedó esclarecido por los testigos, es que la empresa sí brinda capacitaciones a los empleados encaminados al cumplimiento del protocolo, los procedimientos para manejo de solicitudes de los clientes y directrices, todo dirigido al manejo de la atención al cliente y el proceder en cada eventualidad; además, que cuenta con herramientas para que se escalen las quejas de los clientes, pero que en aquel 26 de enero de 2020 la trabajadora demandada se negó a activar, siendo una obligación, cual era, la atención al cliente de manera satisfactoria y efectiva.

De todo anterior, se logra extraer que la demandada, Castillo Sánchez, en calidad de ejecutiva comercial de mesón, debía cumplir las directrices encomendadas por la empresa, el reglamento interno, el manual de servicio al cliente; así como debió dar cumplimiento al proceso de atención de solicitudes, quejas y reclamos, pero al parecer lo olvidó en su momento.

Ello, teniendo de presente que dentro de sus funciones se encontraba la de atención al cliente, por ende, la prestación de su servicio debió enmarcarse dentro del ámbito del respeto por ser una persona que se encontraba capacitada por la demandante, tal como lo indicaron los testigos, máxime cuando su función se encontraba dentro del marco de relaciones interpersonales, y teniendo en cuenta que aquella se encontraba en capacidades aptas para su desarrollo, tal como se extrae

de la hoja de vida aportada, en la que ella misma manifiesta en su perfil que estaba habituada al trabajo bajo presión.

Lo anterior, resulta consonante con las manifestaciones de todos los testigos, quienes fueron coincidentes en señalar que, ante la negativa de la demandada de escalar la novedad del cliente, siendo un procedimiento reglado por la entidad, este último se ofuscó, tanto que llegó al punto de acalorarse la situación, que llevó a la trabajadora demandada a pronunciar palabras contra el cliente, tales como ignorante, estúpido, cretino, entre otras, que lo que generó fue más descontento al cliente e incrementó más su inconformismo.

Al respecto esta Sala, considera que siendo la trabajadora una persona profesional en el área, preparada y capacitada en esta materia, su proceder no fue el correcto o adecuado, pues contrario a tratar de calmar al cliente lo que hizo fue igualarse a él, generándose un ambiente poco agradable y sano para ambos, cuando lo que debió realizar era, o escalar la solicitud del cliente o calmar la situación, pero no lo hizo; además, tampoco se evidencia que haya sido radicada por ella alguna inconformidad con lo acontecido, contrario lo que hizo fue evadir las citaciones a la diligencia de descargos y que finalmente no se pudieron llevar a cabo.

Ahora bien, frente al punto objeto de reproche que tiene que ver con los actos discriminatorios contra la mujer, considera la Sala que con el material probatorio no se alcanza a avizorar tal supuesto, quizá así se sintió la trabajadora en su momento, pero por lo menos con la prueba testimonial no se logra acreditar esta situación, y si lo que argumenta es por el hecho que la señora Tamayo (jefe comercial) y superior jerárquico de ella, no la apoyó en su momento, es porque esa situación acontecida con el cliente debió escalar y ponerse en conocimiento del área respectiva y así no lo hizo la demandada, pues es claro para la Sala que quien manejó posteriormente el evento, calmando al cliente y accediendo a lo que este requería, fue Tamayo, la jefe de Castillo.

Luego, no se puede permitir que ahora la trabajadora intente respaldarse en unos supuestos actos discriminatorios, cuando lo realmente evidente es que no supo manejar al cliente y esto se sustenta en el hecho que ni si quiera quiso asistir a las diligencias de descargos

que fueron reprogramadas, unas por solicitud del sindicato, otra por una incapacidad y otra porque realmente no justificó su inasistencia.

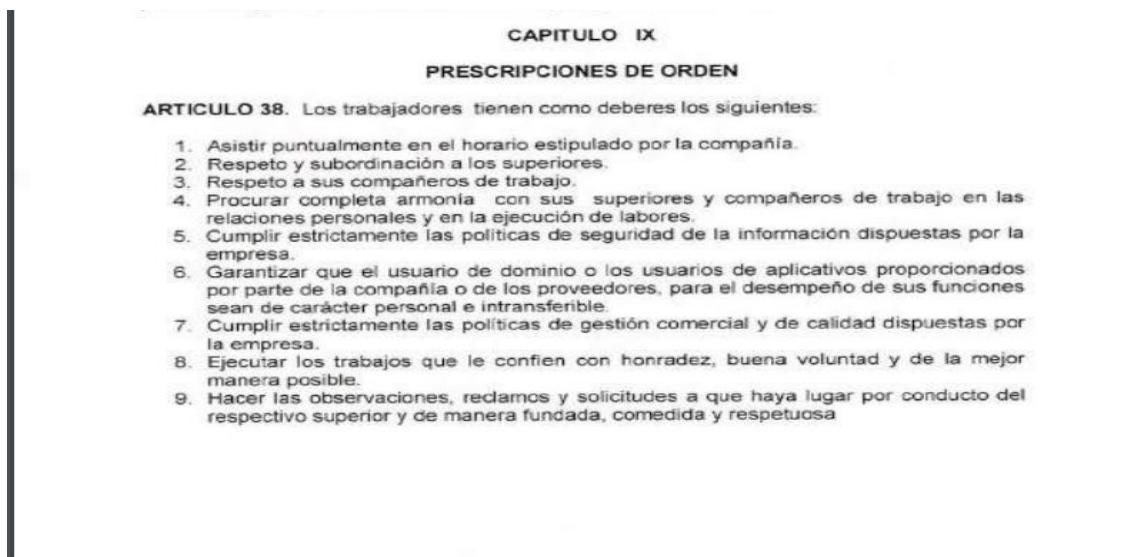
Así las cosas, esta Corporación considera que la demandada Castillo Sánchez, incurrió en las faltas endilgadas por el empleador, tal como lo disponen los numerales 2 y 6 del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo:

2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.

(...)

6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador, de acuerdo con los artículos 58 y 60 del CST, o cualquier falta grave, calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos (...)."

Lo anterior, resaltando que la trabajadora con su actuar, violó el reglamento interno del trabajo, tal como se aprecia en la imagen que se adjunta:



Pues no se pierde de vista que la señora Castillo tuvo tratamientos acelerados o mejor, malos tratamiento tal como los dispone el numeral 2 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, enmarcándose dentro de una falta de respeto frente a su superior, que para la época de los hechos era Diana Tamayo a quien le dijo de forma alterada, que era una

persona hipócrita, una doble, y falsa, tal como esta misma lo dijo en la declaración, quien fue testigo directo de los hechos y que fue aceptado por la demandada en su interrogatorio absuelto, pues aceptó que en esa época le manifestó que era una hipócrita.

Aunado a lo anterior, una de las obligaciones de la trabajadora frente a sus superiores es la de guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros, aspecto relevante que olvidó en su momento la señora Castillo, quien no contenta con alterarse con el cliente, descargó también su ira con su superior jerárquico, señora Tamayo, de quien queda claro que guardó compostura, manejando la situación y poniendo en conocimiento a su superior de lo acontecido, cumpliendo así las directrices, procedimientos y protocolos encomendados por la empresa demandante y esta situación no es objeto de discusión en el presente asunto.

Por último, frente a la estabilidad laboral reforzada que censura la demandada, se advierte en primer lugar, que, de conformidad con la prueba sobreviniente aportada al expediente a través del correo institucional, se recuerda que no es el momento procesal oportuno para llevar a cabo este trámite, toda vez, que debió ser allegada con libelo genitor o con la reforma del mismo, por ende, se considera que precluyó esta etapa procesal.

Y en gracia a discusión, aunque no pasa por alto esta Sala que la Junta Regional y Nacional de Calificación de Invalidez emitió dictamen de pérdida de capacidad laboral reforzada, y que del mismo se advierten padecimientos de ansiedad de la señora Castillo Sánchez, lo que sí es claro es que el presente proceso hace referencia al levantamiento del fuero sindical, que no puede confundirse con el fuero de estabilidad Laboral reforzada que pudiera en un evento dado tener la demandada.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 406 del Código Sustantivo del Trabajo establece quienes tienen fuero sindical y dentro de ellos no se encuentran las personas con condiciones de salud.

Ahora bien, si lo que realmente aspira la parte demandada es que se reconozca el fuero de estabilidad laboral reforzada, se advierte que el mismo se encuentra regulado en la Ley 361 de 1997, por lo que es a través de una demanda ordinaria que se debe reclamar tal condición, y es allí donde se ventilará tal circunstancia, esto atendiendo a que el presente

proceso es para determinar la existencia de una justa causa para levantar el fuero sindical de la trabajadora demandada.

Por ende, ya con posterioridad al levantamiento del fuero y la autorización para despedir, a quien corresponde finalizar el contrato de trabajo es al empleador, y es en ese momento en el que se debe estudiar tal circunstancia sobre la condición de salud de la demandada.

Así las cosas, se confirmará la decisión proferida en primera instancia.

Se confirman las costas impuestas. En esta segunda instancia, conforme lo dispuesto en los artículos 361 y 365 del Código General del Proceso, al no salir avante el recurso de apelación, se causan a cargo de la parte demandada, se fijan como agencias en derecho el equivalente a \$200.000.

En mérito de lo expuesto, el TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI, SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

Primero: CONFIRMAR la Sentencia 89 del 18 de mayo de 2022 proferida por el Juzgado Dieciséis Laboral del Circuito de Cali, dentro del proceso ESPECIAL de LEVANTAMIENTO DE FUERO SINDICAL – PERMISO PARA DESPEDIR impetrado por el Banco Falabella S.A. contra la señora Nuris Yamile Castillo Sánchez; conforme lo expuesto en la parte motiva de esta Providencia.

Segundo: COSTAS en esta instancia a cargo de la parte demandada, se fijan como agencias en derecho el equivalente a \$200.000.

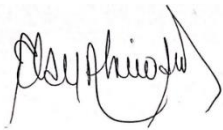
Tercero: DEVOLVER por Secretaría el expediente al Juzgado de Origen, una vez en firme esta decisión.

Notifíquese la presente decisión a las partes por EDICTO.

No siendo otro el objeto de la presente, se cierra y se suscribe en constancia por quien en ella intervinieron, con firma escaneada, por salubridad pública conforme lo dispuesto en el Artículo 11 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.



CLARA LETICIA NIÑO MARTÍNEZ
Magistrada



ELSY ALCIRA SEGURA DÍAZ
Magistrada



JORGE EDUARDO RAMÍREZ AMAYA
Magistrado