

REPÚBLICA DE COLOMBIA
TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN



SALA LABORAL

Medellín, doce (12) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

La **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, conformada por los Magistrados Jaime Alberto Aristizábal Gómez quien actúa como ponente, John Jairo Acosta Pérez y Francisco Arango Torres, procede a dictar sentencia de segundo grado, dentro del proceso Especial de Fuero Sindical (autorización para despedir trabajador aforado), radicado con el número 05 001 31 05 019 2023 00262 01, promovido por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, en contra de la señora **BLANCA MILENA PINILLOS CASAS**, al cual fueron vinculados las organizaciones sindicales: **UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB** y **UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS - USTRABANCOL**, con la finalidad de resolver el recurso de apelación interpuesto por el apoderado del Banco Davivienda S.A. en contra de la sentencia emitida el 21 de noviembre de 2023 por el Juzgado Diecinueve Laboral del Circuito de Medellín.

A continuación, se toma la decisión correspondiente mediante providencia escrita número **401**, previamente discutida y aprobada por los integrantes de la Sala.

ANTECEDENTES

En este proceso Especial de Fuero Sindical, el Banco Davivienda S.A. pretende que se le conceda autorización para terminar con justa causa el contrato de trabajo celebrado con la señora Blanca Milena Pinillos Casas.

Para fundamentar su petición expuso los siguientes hechos:

La señora Blanca Milena Pinilla Casas suscribió un contrato de trabajo a término fijo con DAVIVIENDA S.A. el 4 de mayo de 2018. En el contrato de trabajo se acordó que el cargo que desempeñaría sería el de informadora. La trabajadora ha recibido capacitaciones por parte del banco para la ejecución de sus actividades como informadora. La citada se encuentra afiliada a las organizaciones sindicales: UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL y UNIÓN SINDICAL BANCARIA - USB. Mediante comunicación de 23 de marzo de 2021 la UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL, le notificó al banco sobre la afiliación y elección de la trabajadora como miembro de la junta directiva. Mediante comunicación de fecha 31 de marzo de 2021 la UNIÓN SINDICAL BANCARIA - USB le notificó a la compañía respecto de la afiliación de la actora. Entre DAVIVIENDA S.A. y la organización sindical USTRABANCOL actualmente no tienen suscrita convención colectiva de trabajo. Entre DAVIVIENDA S.A. y la UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB- se suscribió convención colectiva de trabajo el 1º de junio de 2021, de la cual se beneficia la demandada.

Se aduce que a través del informe 2023 - 02 – 00581 de investigación de 13 de marzo de 2023, proferido por el Departamento de Auditoria, el banco tuvo conocimiento que la señora Blanca Milena Pinilla Casas, tramitó 20 solicitudes de crédito sin realizar la autenticación biométrica a los clientes. El Departamento de Relaciones Laborales solo tuvo conocimiento de irregularidades presentadas en el desempeño de las funciones de la accionada, quien, en el cargo de informadora, conocía claramente las normas, manuales y políticas de la entidad financiera, especialmente aquellas relacionadas con solicitudes de crédito. La citada entre los meses de enero y noviembre de 2022, tramitó 20 solicitudes de crédito a los siguientes clientes:

- CRISTIAN ALBERTO RIVERA VARGAS – fecha de solicitud: 12/04/2022.
- CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA RESTREPO – fecha de solicitud: 9/05/2022.
- LUIS CARLOS RESTREPO AMAYA – fecha de solicitud: 7/06/2022.
- JUAN JOSÉ OCHOA ECHEVERRI – fecha de solicitud: 8/06/2022.
- MARÍA EUGENIA GUERRA VEGA – fecha de solicitud: 8/06/2022.

- GLORIA STEFANY TABARES HUGUITA – fecha de solicitud: 14/07/2022.
- LINA CAROLINA GUERRA ARIZA – fecha de solicitud: 17/08/2022.
- ESTEBANA MARÍA GRANADOS RUDAS – fecha de solicitud: 24/08/2022.
- CARLOS ALBERTO CARDONA ARANGO – fecha de solicitud: 1/09/2022.
- NELSON ENRIQUE CARDONA GÓMEZ – fecha de solicitud: 6/09/2022.
- ELKIN FELIPE GONZÁLEZ ALONSO – fecha de solicitud: 14/01/2022.
- GABRIEL JAIME CARVAJAL LOPERA – fecha de solicitud: 21/01/2022.
- JUAN JOSÉ NANCLARES CARCÍA – fecha de solicitud: 25/02/2022.
- LUZMILA ROJO SANTANA – fecha de solicitud: 12/04/2022.
- NÉSTOR IVÁN BENJUMEA ACUÑA – fecha de solicitud: 16/05/2022.
- CLAUDIA ALEXANDRA MARÍA CHAVARRÍA VELÁSQUEZ – fecha de solicitud: 8/06/2022.
- FRANCISCO ANTONIO VARGAS GARCÍA – fecha de solicitud: 14/09/2022.
- JORGE LEONARDO ARBELÁEZ HENAO – fecha de solicitud: 8/11/2022.
- DIANA PATRICIA RESTREPO CARDONA – fecha de solicitud: 17/11/2022.
- ARQUÍMEDES HERNÁNDEZ MEJÍA – fecha de solicitud: 21/11/2022. 17.

Se indica que en el informe de auditoría arroja como resultado que la señora Blanca Milena Pinilla Casas en el 100% de los créditos enunciados no realizó autenticación biométrica.

El Manual INS 107 “Tipo de autenticación” es el instructivo al interior del BANCO DAVIVIENDA S.A. que impone por regla general la obligación a los informadores de realizar autenticaciones biométricas a los clientes que presentan una solicitud de crédito. Dispone, además, que los informadores sólo pueden utilizar la autenticación alterna como mecanismo de carácter residual de verificación de identidad y sólo procede luego de tres biometrías fallidas. La demandada al incurrir en la conducta anteriormente señalada omitió dar cabal cumplimiento a los procesos establecidos en el Manual INS 107 “Tipo de autenticación”. El informe de auditoría da cuenta que la trabajadora realizó autenticaciones alternas sin realizar antes tres intentos fallidos en la autenticación biométrica, motivo por el cual estas autenticaciones alternas no deben ser tenidas en cuenta. Con base en las conductas descritas y desplegadas la mencionada incumplió con sus obligaciones legales y contractuales relacionadas con el procedimiento establecido para la venta de servicios y productos financieros, el procedimiento de vinculación y las políticas de seguridad, hechos que

constituyeron incumplimientos de las siguientes normas: artículos 56, 58 numerales 1 y 5 en concordancia con el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo de Trabajo, así como los artículos 15 numeral 1 y artículo 23 numerales 1,4,12,20 y 84 del Código Disciplinario de Davivienda, el artículo 43 numeral 1 del Reglamento Interno de Trabajo y el Manual INS 107 “tipos de autenticación”.

El día 22 de marzo de 2023, se remitió vía correo electrónico citación a diligencia de descargos a la demandada, dándole así apertura al proceso disciplinario correspondiente con base en los hechos antes descritos, la cual fue agendada para el día 28 de marzo de 2023 a las 08:00 a.m. De la citación a la diligencia de descargos también se notificó a las organizaciones sindicales UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS - USTRABANCOL y UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB. En la citación a descargos remitida se indicaron los hechos por los cuales era citada a descargos, así como los incumplimientos derivados de esos hechos y se le trasladaron las pruebas obrantes en su contra. El 3 de abril de 2023 a las 2:20 pm tuvo lugar la diligencia de descargos, en atención a la solicitud de reprogramación presentada por la organización sindical USB, a la cual concurrió la señora Blanca Milena Pinilla Casas, por el banco Lina Piedrahita y dos representantes del sindicato USB, quienes realizaron intervenciones. La accionada manifestó: (i) que conoce la normatividad de carácter administrativo, comercial, operativo y de seguridad y los manuales, políticas y circulares aplicables en la oficina en la cual se desempeña; (ii) que conoce el reglamento interno de trabajo, especialmente las obligaciones especiales y las prohibiciones del trabajador, así como el código disciplinario; (iii) que conoce el código de ética y el reglamento interno de trabajo; iv) que conoce que dentro de sus responsabilidades está la de autenticar al cliente y validar las seguridades del documento de identidad que presente el cliente para el envío de solicitudes de crédito y la venta de productos y servicios financieros, los cuales deben cumplir con los requisitos básicos definidos por el Banco. La trabajadora confesó que para tramitar solicitudes de créditos se debe realizar autenticación biométrica a los clientes. En la diligencia, cuando se le interrogó sobre el motivo por el cual no realizó ningún tipo de autenticación, ni verificación de identidad biométrica a los clientes que solicitaron los créditos, no logró dar una justificación válida, limitándose a indicar que consideraba que esa era una práctica válida.

Se alude a que la señora Blanca Milena Pinilla Casas en ejercicio de sus funciones como informadora es responsable de validar la veracidad de la información de los clientes en el momento de su vinculación y solicitud de nuevos productos con el Banco, trámite que representa el primer filtro en la prevención del riesgo y la protección de la imagen reputacional, de manera que para el Banco Davivienda S.A. es sumamente grave que la trabajadora omitiera el proceso de autenticación biométrica de los clientes.

Se señala que dentro del informe de auditoría de 13 de marzo de 2023 se llevó a cabo una investigación, la cual arrojó como resultados lo siguiente: *“Analizada y verificada la información de productos colocados por la funcionaria Blanca Milena Pinilla Casas Informadora de la oficina Envigado, código (0363), registra comportamientos propios en la generación de créditos por intermedio de asesores externos no autorizados (...) Blanca Milena Pinilla Casas registra un incumplimiento de procesos de autenticación Biométrica del 90% que equivale a veinte y siete (27) clientes del total de la muestra tomada sobre treinta clientes (30) clientes. Validada la información de los receptores de recursos de clientes gestionados por la informadora Blanca Milena Pinilla Casas se establece que María Silvia Campillo y el exfuncionario Sergio Alejandro Romero Hernández se encuentran también relacionados como receptores de recursos de clientes en los casos de tramitadores 00514 y 00519 adelantados por esta Auditoría.”*

Considera el banco que con las pruebas aportadas al proceso disciplinario y en esta demanda, principalmente con el informe de auditoría de fecha 13 de marzo de 2023, se puede concluir, sin lugar a dudas, que la accionada tramitó solicitudes de créditos a clientes sin realizar autenticación biométrica incumpliendo las políticas, normas y procedimientos establecidos por el banco poniendo en un riesgo innecesario la reputación de la compañía y generando un posible riesgo de pérdidas económicas.

Mediante comunicación de fecha 3 de mayo de 2023 entregada a la trabajadora se le informó que su contrato de trabajo terminaba con justa causa, describiéndole en la misma los hechos que motivan la decisión y que constituyen una violación a los artículos 56, 58 numerales 1 y 5 en concordancia con el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo del Trabajo, y que la efectividad de dicha terminación está sujeta a la autorización judicial correspondiente. Transcurridos tres días hábiles posteriores a la notificación de la carta de terminación del contrato de trabajo con justa causa, no se observa que la demandada haya presentado recursos en contra de la decisión.

Se indica que el banco cumplió a cabalidad con el procedimiento para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias contemplado en el artículo 49 del reglamento interno de trabajo de la Compañía, toda vez que: (i) citó a diligencia de descargos a su empleada con copia a las organizaciones sindicales a las cuales se encuentra afiliada; (ii) realizó la diligencia de descargos en compañía de los representantes de las organizaciones sindicales que asistieron; (iii) le notificó a la demandada la decisión final del proceso disciplinario; y (iv) le permitió interponer los recursos que fueron procedentes de conformidad con la política disciplinaria de la Compañía sin que esta recurriera la decisión adoptada por el Banco. Además, cumplió a su vez con lo dispuesto en el artículo 32 de la convención colectiva de trabajo suscrita con la organización sindical UNIÓN SINDICAL BANCARIA - USB en atención a lo siguiente: (i) Citó a diligencia de descargos al señor a la accionada el 22 de marzo de 2023, es decir, dentro los veinticinco (25) días hábiles siguientes a la fecha en que Gestión Humana (Departamento de Relaciones Laborales) tuvo conocimiento de la falta, precisando que el Departamento de Relaciones Laborales conoció de la falta a través del informe de auditoría de fecha 13 de marzo de 2023 recibido el mismo 13 de marzo de 2023. Adicionalmente, la diligencia de descargos se realizó el 3 de abril 2023, es decir, permitiéndole a la trabajadora que tuviera al menos tres (3) días para preparar la diligencia. (ii) La citación a descargos se hizo por escrito y con copia a las organizaciones sindicales a las cuales se encuentra afiliada. Asimismo, en la citación se le describió de manera clara, expresa y precisa las presuntas faltas imputadas y se le determinó la fecha, hora y sitio de los descargos, así como también se le trasladaron las pruebas para facilitarle el derecho de defensa y contradicción. (iii) La trabajadora asistió a la diligencia de descargos acompañada de miembros de las organizaciones sindicales a las cuales se encuentra afiliada, quienes intervinieron en la misma y sus manifestaciones fueron plasmadas en el acta de descargos. (iv) El 3 de mayo de 2023, es decir, dentro de los veinticinco (25) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la diligencia de descargos, la Compañía le notificó la terminación de su contrato de trabajo con justa causa por escrito y le explicó las razones jurídicas y de hecho en que se soportaron la decisión tomada. (v) En la carta de terminación del contrato de trabajo se le informó que tenía derecho a interponer recurso en contra de la decisión dentro de los tres días hábiles siguientes, no obstante, vencido el término la demandada no recurrió la decisión adoptada por el Banco.

Se plantea que en la plataforma CONECTA antes DOMO se encuentran cargados cada uno de los manuales y reglamentos del BANCO DAVIVIENDA S.A. el cual incluye el Manual INS 107 “Tipo de autenticación”. La señora Blanca Milena Pinilla Casas contaba con credenciales para ingresar a plataforma CONECTA antes DOMO. Las credenciales para ingresar a la plataforma CONECTA antes DOMO son el correo corporativo y la respectiva contraseña. Que EXPLORA es una plataforma del BANCO DAVIVIENDA S.A. a la cual deben ingresar todos sus trabajadores para realizar cursos de aprendizaje y actualización. La realización de los cursos publicados en la plataforma EXPLORA es una obligación para todos los trabajadores del banco. En la plataforma EXPLORA se encuentran publicados cursos en materia de prevención de Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo “SARLAFT”. La trabajadora realizó cursos en materia de prevención de Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo “SARLAFT”. La autenticación biométrica es uno de los mecanismos implementados por el BANCO DAVIVIENDA S.A. para dar cumplimiento a la normatividad en materia de “SARLAFT” y evitar la configuración de los ilícitos de lavado de activos y financiación del terrorismo. El parágrafo del artículo 46 del reglamento interno de trabajo dispone que la terminación del contrato por justa causa es una decisión del Banco, no una sanción, sin embargo, será aplicable como consecuencia del proceso disciplinario. A la señora Blanca Milena Pinilla Casas le aplica el procedimiento disciplinario contemplado en el artículo 32 de la convención colectiva de trabajo celebrada con el sindicato UNIÓN SINDICAL BANCARIA - USB. De conformidad con lo anterior y en atención a lo estipulado en el artículo 118 A del Código Procesal del Trabajo, el término prescriptivo para la radicación de la demanda especial de fuero sindical en el caso en concreto sólo debe contarse desde la fecha de la notificación de la terminación del contrato de trabajo, esto es, el 3 de mayo de 2023.

La demandada Blanca Milena Pinilla Casas en el escrito de réplica indicó que efectivamente las solicitudes de crédito se tramitaron sin las firmas biométricas, pero se validó la identidad de los clientes con el proceso de “evidente”, las cuales, además, se hicieron por fuera de la oficina en la que ella trabaja, lo cual permitía realizar el procedimiento sin biometría, bajo la forma alterna “evidente”, por lo que no incumplió con sus obligaciones legales ni contractuales relacionadas con el procedimiento establecido para la venta de servicios y productos financieros, el procedimiento de vinculación y las políticas de seguridad, y menos

ocasionó detrimentos patrimoniales al banco, y tampoco los ha puesto en riesgo reputacional. Señala que no tiene conocimiento del manual INS 107, dado que su empleador nunca se lo dio a conocer, que, sin embargo, existen otras directrices dictaminadas por el banco que indican en qué casos se hace reconocimiento de biometría y en qué casos no. Considera que acató las instrucciones del empleador al otorgar los créditos, que, si bien no les hizo autenticación biométrica por ser por fuera de la oficina, se hicieron las validaciones por el proceso de “evidente”, circunstancia que si fue explicada en su momento al banco. Aclara que los recursos se conceden dentro del proceso disciplinario, no en una carta de despido, que es un acto unilateral del empleador. Frente a los demás hechos, indica que son ciertos. Se opuso a las pretensiones de la demanda. Y formuló las excepciones de: *Violación al debido proceso dentro del proceso disciplinario seguido en su contra, Prescripción, Temeridad o mala fe del demandante y la Genérica.*

Las organizaciones sindicales: UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB y UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL, no se pronunciaron.

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

En sentencia proferida el 21 de noviembre de 2023, el Juzgado Diecinueve Laboral del Circuito de Medellín, declaró probada la excepción de *Inexistencia de la justa causa para despedir* y, por consiguiente, que la señora Blanca Milena Pinilla Casas goza de protección especial de fuero sindical y, por tanto, no hay lugar a levantamiento de fuero sindical. Absolvió a la demandada de las pretensiones incoadas en su contra por el BANCO DAVIVIENDA S.A. Condenó a esta última entidad a pagar las costas del proceso.

El funcionario para motivar decisión de primera instancia, expuso: que en este juicio no se encuentra en discusión la calidad de aforada de la trabajadora Blanca Milena Pinilla Casas como integrante de la junta directiva de la UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL. Que el empleador para dar por terminado el contrato de trabajo con justa causa adujo que la señora Blanca Milena Pinilla Casas omitió realizar la autenticación biométrica de los clientes en 20 solicitudes de crédito en el año 2022, contrariando lo establecido en el Manual INS 107 – Tipo de Autenticación que constituye el instructivo al interior del banco Davivienda que impone por regla general a

los informadores la obligación de realizar la autenticación biométrica de los clientes que presentan una solicitud de crédito. Que, el despido de un trabajador no constituye una sanción, y, por ende, para su imposición no existe obligación de seguir el trámite previsto para tal fin, salvo que las partes así lo hayan pactado expresamente en el contrato de trabajo, reglamento interno, convención o pacto colectivo. Que el reglamento interno de trabajo del banco Davivienda S.A. consagra una escala de faltas y sanciones disciplinarias y en el parágrafo del artículo 46 señala que *“La terminación del contrato por justa causa es una decisión del banco no una sanción, sin embargo, será aplicable como consecuencia del proceso disciplinario”*. Que en el caso de la demandada fue citada a diligencia de descargos para el día 28 de marzo de 2023, con presencia de los integrantes de las organizaciones sindicales a las cuales se encuentra afiliada, diligencia que se llevó a cabo el 3 de abril de 2023, y mediante comunicación de 3 de mayo del mismo año se le comunicó a la trabajadora la decisión de la empresa de dar por terminado el contrato de trabajo. Que, en razón de lo anterior, considera el Despacho que el banco se ciñó a lo previsto en el reglamento interno de trabajo y al procedimiento allí establecido para garantizar el derecho de defensa y la garantía foral. Que el Manual INS 107 en el acápite de *Autenticación Biométrica*, establece los procedimientos que se deben llevar a cabo para la apertura de créditos, y que paralelamente prevé una *Autenticación Alternativa* cuando las solicitudes de crédito se realizan por fuera de la oficina por seguridad y políticas del banco. Que en el video que fue allegado al expediente Davivienda S.A. explica cuándo se debe realizar lo relativo a las autenticaciones alternas, frente al cual no se presentó objeción alguna por lo que goza de plena validez. Ese proceso alternativo si bien no se encuentra regulado en el Manual INS 107, tal video lleva al Despacho a concluir que ese procedimiento también puede llevarse a cabo en escenarios diferentes a los establecidos en el Manual aludido, pudiéndose concluir que el registro biométrico debe realizarse netamente dentro de las instalaciones del banco, y según las funciones que deba ejecutar el trabajador fuera de las instalaciones del mismo puede llegar a tener un mecanismo alternativo y/o de validación. Que la demandante en el interrogatorio de parte afirma que desconoce el Manual INS 107, que, sin embargo, ha recibido capacitaciones y directrices de parte de su empleador para efectos de llevar a cabo la validación biométrica de cada cliente, aclarando que la misma se hacía dentro de las instalaciones del banco, y estando por fuera de este, dependiendo de la programación, ella podía ausentarse del banco previa autorización, y realizar la autenticación con el procedimiento alterno. Y que las 20 solicitudes de crédito sin autenticación biométrica

que se endilgan para dar por terminado el contrato de trabajo se realizaron por fuera de sede del banco.

Agrega que al proceso fueron allegados por Davivienda S.A. los testimonios de los señores: Ángela María Rodríguez Muñoz, Jorge Enrique Caicedo Jiménez y Lina María Piedrahita Grisales. Que la deponente Ángela María Rodríguez Muñoz, indicó que actuó como apoderada dentro de la auditoria que se le realizó a la accionada, dentro de la cual se evidenciaron irregularidades en 20 solicitudes de crédito donde no se realizó registro biométrico a los clientes. No obstante, el Despacho no encontró que con su declaración de tuviera claro cuáles son los protocolos establecidos para los eventos de identificación biométrica dentro y fuera del banco y lo referente a la validación alternativa, pues solo indicó que la trabajadora en su calidad de informadora siempre debía realizar el registro biométrico, y si bien podía realizar actividades por fuera del banco, ello no la exoneraba de llevar a cabo el registro biométrico una vez culminadas sus actividades por fuera del banco o de contactar al cliente para que se acercara a la entidad a fin de corroborar su identidad a través de la autenticación biométrica, lo cual no era exigido para otros trabajadores denominados “grupo homogéneo” que por no tener una oficina asignada podían omitir el registro biométrico. Que el señor Jorge Enrique Caicedo Jiménez, manifestó que fue quien llevó a cabo la investigación en contra de la demandada donde se verificó que la citada no realizó la autenticación biométrica de los clientes en 20 solicitudes de crédito. Sin embargo, señaló que dentro de la investigación no se pudo establecer que las 20 solicitudes referidas se hubiesen efectuado dentro del banco, pero que, si se hubiesen dado por fuera, la trabajadora debía contar con un respaldo ya sea una autorización, un correo, o similar. Y que el testimonio de Lina María Piedrahita Grisales se enmarcó en lo que tiene que ver con el debido proceso y los mecanismos utilizados dentro del proceso disciplinario adelantado por la empresa. Que para el Despacho la autenticación del registro biométrico no se encuentra estipulada como obligación para la trabajadora demandada, dado que tiene una validación alternativa en casos particulares cuando se encuentra por fuera de la sede del banco. Que tampoco se encuentra establecido por escrito que deba pedir una autorización de parte de sus superiores para casos en los cuales tramita solicitudes de crédito por fuera de la sede bancaria. Máxime que en este juicio Davivienda S.A. tenía la carga de la prueba de demostrar que las 20 solicitudes de crédito tramitadas por la accionada sin registro biométrico se realizaron en las instalaciones

de la entidad bancaria, para efectos de acreditar la comisión de la conducta que se le endilga, lo que no quedó claro en este juicio.

En cuanto a la prescripción, señaló el Funcionario que la misma no está llamada a prosperar, toda vez que según lo dispuesto en el artículo 118 A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, pues pese a que el proceso disciplinario comenzó en el año 2023 y terminó en dicha anualidad el 3 de mayo, el término de prescripción se contabiliza a partir de tal fecha, en tanto la demanda se radicó el 30 de junio del mismo año, no habiendo transcurrido más de 2 meses.

RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado del BANCO DAVIVIENDA S.A. precisó que el motivo por el cual el Despacho no accede a las pretensiones de la demanda básicamente se encuentra determinado en el hecho de que le correspondía a su representado determinar y probar tanto en el proceso disciplinario y judicial que en los 20 casos respecto de los cuales se endilga la falta disciplinaria consistentes en no realizar la autenticación biométrica, no se realizaron dentro de la oficina, pues se trata de 20 solicitudes de crédito que en criterio del Despacho y en atención al Manual INS 107 se realizaron por fuera de la oficina, no cumpliendo el banco con la carga demostrativa que le correspondía. En virtud de lo anterior, inconforme con la decisión de primera instancia, señala. Primero, que con la prueba documental y testimonial allegada se demuestran las circunstancias de tiempo modo y lugar que rodearon la falta disciplinaria hecho que se materializó en la carta de despido de 3 de mayo de 2023. Que el banco tomó un muestreo de casos para un periodo determinado entre enero a noviembre de 2022, y junto con la explicación del testigo Jorge Enrique Caicedo, se tiene que después de hacer una revisión de los productos de 2022 de la trabajadora se identificó una alta tasa de mora respecto de unos créditos que se habían adelantado, lo que llevó a realizar la respectiva investigación por parte de auditoria, y es a raíz de la misma auditoria, que se logra determinar en principio, que existen 27 solicitudes de crédito frente a las cuales no se realizó la autenticación de carácter biométrico, por lo que entre enero de 2022 a marzo de 2023, fecha esta última, cuando se expide el informe de investigación, que el banco pudo establecer las circunstancias frente a las cuales se dio el incumplimiento, los potenciales clientes a quienes se omitió la verificación biométrica y las fechas de ocurrencia. Que ha de considerarse entonces, que los deponentes Ángela María Rodríguez y Jorge Enrique Caicedo determinaron de manera clara que el banco realizó un proceso de investigación para determinar qué fue lo que ocurrió, y,

culminado el mismo con la carta de despido, se pudo demostrar que no se realizaron las autenticaciones biométricas para 20 casos. Segundo, que el banco está realizando una negación de carácter indefinida que a la luz del artículo 167 del Código General del Proceso no requiere prueba, toda vez que: 1) se prueban todas las circunstancias que rodean la terminación del contrato de trabajo, esto es, las faltas endilgadas, y 2) le corresponde a la demanda desvirtuar que las verificaciones biométricas se hubiesen hecho fuera de las instalaciones del banco, ya que Davivienda calificó la falta como tal. Tercero, que de las 27 solicitudes de crédito la accionada pudo aportar las constancias pertinentes, de que, en 7 de ellas, si se realizó de manera análoga y porque estaba permitido, el procedimiento el INS 107 en el sentido de que como se trataba de solicitudes que eran tramitadas en otras ciudades era imposible que la trabajadora se desplazara a otras localidades para culminar la venta del producto, por lo que lo que hizo el banco fue excluir esas 7 solicitudes. No obstante, frente a las otras 20 solicitudes, afirmó la accionada en la diligencia de descargos llevada a cabo el 3 de abril de 2023, y en la réplica que esas solicitudes se realizaron por fuera de la oficina, pero no se allegó prueba de ello, máxime que cuando el juzgador le preguntó por las 20 solicitudes de crédito que tramitó, manifestó que solo se recordaba de 3 personas, por ende, no puede afirmar que las 20 solicitudes se tramitaron por fuera de la oficina, cuando ni siquiera se acuerda de los clientes. No pudiendo entonces trasladar la carga de la prueba a la entidad bancaria de demostrar si ello se hizo por fuera de la oficina. Cuarto, que realmente cuando la trabajadora demandada debe desplazarse para realizar la apertura de créditos o la consecución de algunos clientes por fuera de las instalaciones del banco es porque se adelanta una campaña de carácter particular o porque se requiere una atención de carácter especial frente a un cliente determinado, que conllevará a realizar la verificación de carácter alterna, lo que no ocurrió en el caso concreto, pues del informe de investigación no se desprende tal situación, ya que el desempeño del cargo de la trabajadora se realiza y ejecuta en oficina, salvo, se itera que haya una situación particular, la cual no se probó en este juicio. Quinto, que la testigo Ángela María Rodríguez manifestó que hace parte del área de relaciones del banco y que en virtud de la ejecución de sus actividades, que por una parte se limitan a la atención de los procesos disciplinarios para todos los trabajadores, tiene también conocimiento de los perfiles de los cargos, es decir, sabe de los roles específicos que deben ejecutar los empleados, y por ello, indicó que la generalidad es que la accionada presta sus servicios en oficina, teniendo en cuenta que la entidad cuenta con un tipo de trabajadores que se encargan de prestar sus servicios de manera homogénea, por lo que no tienen un punto físico de trabajo, sino que se

encargan de ejecutar sus labores por fuera de las oficinas del banco quienes hipotéticamente tendrían que realizar autenticaciones de carácter alterna y no ceñirse por las autenticaciones biométricas. Y sexto, que el Manual INS 107 citado por todos los testigos es claro cuando advierte que la autenticación biométrica debe realizarse al menos en 3 oportunidades y cuando la misma no prospere si es posible hacer un mecanismo de autenticación de carácter residual o alterna, la cual solamente puede ser la generalidad, pero para los trabajadores homogéneos.

CONSIDERACIONES

El derecho de asociación sindical, consagrado en el artículo 39 de la Constitución Política, se refiere a la potestad de los trabajadores y empleadores de integrar y constituir sindicatos y asociaciones, sin intervención del Estado y reconoce su amparo como parte del modelo de participación democrática de un Estado Social de Derecho, amparado además en los Convenios 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo (Sentencia Corte Suprema de Justicia, Sentencia SL 5119 de 14 de noviembre de 2018, Radicado 58.870).

El fuero sindical es una figura jurídica que protege y garantiza los derechos de asociación, de libertad sindical y de negociación colectiva, consagradas en los artículos 405 y siguientes del Código Sustantivo del Trabajo, que comprende, entre otros, los siguientes derechos: (i) no ser despedido, ni desmejorado en sus condiciones laborales, ni traslado a otro sitio o lugar de trabajo, salvo que exista una justa causa probada y; (ii) la justa causa para el despido debe ser previamente calificada por la autoridad competente.

El artículo 405 del Código Sustantivo del Trabajo referido, modificado por el artículo 1° del Decreto 204 de 1957, define el fuero sindical como “...la garantía de que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto, sin justa causa, previamente calificada por el juez del trabajo...”.

En los términos del artículo 406 de la misma Obra, subrogado por el artículo 57 de la Ley 50 de 1990 y modificado por el artículo 12 de la Ley 584 de 2000, están amparados por el fuero sindical: “...c) Los miembros de la junta directiva y subdirectivas de todo sindicato, federación o confederación de sindicatos, sin pasar de cinco (5) principales y cinco (5) suplentes, y los miembros de los comités seccionales, sin pasar de un (1) principal y un (1)

suplente. Este amparo se hará efectivo por el tiempo que dure el mandato y seis (6) meses más; d) Dos (2) de los miembros de la comisión estatutaria de reclamos, que designen los sindicatos, las federaciones o confederaciones sindicales, por el mismo período de la junta directiva y por seis (6) meses más, sin que pueda existir en una empresa más de una (1) comisión estatutaria de reclamos...”.

Sobre esta garantía al derecho a asociación, se ha pronunciado en numerosas oportunidades la Corte Constitucional, entre ellas, en la sentencia T-330 de 2005, donde sostuvo:

“...Ahora bien, en punto de las implicaciones de esta especial protección de la actividad sindical que supone el fuero de sus representantes, aunque tal institución fue consagrada legalmente en Colombia desde la década de los 40, con la Constitución de 1991, se elevó a rango superior y se amplió su margen de amparo. La Carta, además, mediante la figura del bloque de constitucionalidad del artículo 93 Superior, incorporó las garantías que sobre la materia contemplan los convenios internacionales:

...

La ampliación de la figura del fuero sindical, no tuvo repercusiones tan sólo en punto de la estabilidad laboral de los beneficiados con el mismo, sino también de la categoría de trabajadores que tienen la posibilidad de asociarse en sindicatos. Al incluir el artículo 39 Superior el cuantificador universal “todos” para determinar la categoría de trabajadores pasibles de sindicalización, con las excepciones ya mencionadas, impuso también la carga a todos los empleadores de someter a calificación judicial la decisión de desmejorar las condiciones laborales o despedir a los miembros aforados del sindicato...”.

El artículo 49 de la Ley 712 de 2001 estipula que la demanda del empleador tendiente a obtener permiso para despedir a un trabajador amparado por fuero sindical debe expresar la justa causa invocada. En tal evento, la intervención del Juez es obligatoria, porque a él le corresponde evaluar la justa causa que se aduce y decidir si autoriza o no el despido. Siendo ello así, es claro que es en la demanda especial de fuero sindical donde el empleador que pretende el permiso debe manifestarle a su trabajador la causal o motivo de su solicitud, con la finalidad de garantizarle a éste su derecho de defensa y proporcionarle al Juzgador las herramientas necesarias para decidir.

Adicionalmente la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia ha sostenido que para justificar un despido el empleador puede “(...) manifestar el hecho y calificarlo jurídicamente o mencionar las normas jurídicas, sin que la errada calificación jurídica o la equivocada cita de las disposiciones legales, invalide la justa causa de despido, pues lo importante es la claridad del motivo aducido, el cual, si es sometido al escrutinio judicial, “competete al juez del conocimiento efectuar sin limitaciones la confrontación jurídica que corresponda” (...)” (Sentencias de 25 de octubre de 1994, Radicado 6.847; y 2 de julio de 2009, Radicado 34.589).

El artículo 113 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, modificado por el artículo 49 de la Ley 712 de 2001 estipula que la demanda del empleador tendiente a obtener permiso para despedir a un trabajador amparado por fuero sindical, debe expresar la justa causa invocada.

En concordancia con el artículo 118 del Estatuto Procesal del Trabajo, el legislador estableció el mecanismo judicial para hacer efectiva la garantía del fuero sindical. Para ello, determinó que en los casos en que el trabajador sea despedido, desmejorado o trasladado sin que se haya obtenido previamente el permiso judicial, cuando se encuentre protegido por el fuero sindical, este podrá interponer una acción judicial a fin de obtener el reintegro a su cargo, previéndose igualmente acción para el empleador que se encuentra frente a justa causa para la terminación del vínculo con empleado aforado, debiendo esta ser previamente calificada por el juez en acción de levantamiento de fuero sindical.

Por su parte, el artículo 408 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 7º del Decreto 204 de 1957, prescribe: “El juez negará el permiso que hubiere solicitado el empleador 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”. (Se resalta de manera intencional)

Quiere decir lo anterior, que el objeto de la solicitud judicial previa al despido, es la verificación de la ocurrencia real de la causal alegada y la valoración de su legalidad o ilegalidad.

La Corte Constitucional ha afirmado sobre el tema:

“...es de la esencia de la protección foral la previa autorización judicial para despedir, desmejorar o trasladar a otros establecimientos de la misma empresa, al trabajador aforado”, de modo que el empleador no puede, en estos casos, actuar motu proprio. Las justas causas para despedir a un trabajador amparado por fuero sindical son¹: (i) 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 120 días, y (ii) las enumeradas en los artículos 62 y 63 del CST², entre estas causales se encuentra “cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos...”³. (Corte Constitucional, Sentencias T-731 de 5 de julio de 2001 y T-014 de 1º de febrero de 2018)

Conforme a lo dispuesto en el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 8 del Decreto 204 de 1957, constituyen justas causas para que el Juez autorice el despido de un trabajador amparado por fuero sindical, las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo, modificados por el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965.

Este precepto, en su párrafo único, contiene el siguiente mandato:

¹ Código Sustantivo del Trabajo, artículo 410.

² Justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte del empleador, son: “1. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido. // 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. // 3. Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del {empleador}, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios, jefes de taller, vigilantes o celadores. // 4. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas. // 5. Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar de trabajo o en el desempeño de sus labores. // 6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos. // 7. La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días, a menos que posteriormente sea absuelto; o el arresto correccional que exceda de ocho (8) días, o aun por tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por sí misma para justificar la extinción del contrato. // 8. El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa. // 9. El deficiente rendimiento en el trabajo en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del {empleador}. // 10. La sistemática inejecución, sin razones válidas, por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales. // 11. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento. // 12. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del {empleador} o por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes. // 13. La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada. // 14. El reconocimiento al trabajador de la pensión de la jubilación o invalidez estando al servicio de la empresa. // 15. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga carácter de profesional, así como cualquiera otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (180) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime al {empleador} de las prestaciones e indemnizaciones legales y convencionales derivadas de la enfermedad”.

³ Código Sustantivo del Trabajo, artículo 62(6).

“...La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos...”.

Dicho párrafo fue declarado exequible mediante sentencia C-594 de 20 de noviembre de 1997, porque a juicio de la Corte Constitucional,

“...esta disposición debe ser interpretada conforme al principio de buena fe (C.P Art. 83) y de acuerdo a su propia finalidad, que es precisamente permitir que la parte conozca con precisión cuáles son las razones por las cuales la otra parte ha decidido unilateralmente dar por terminado el contrato, invocando una justa causa. En ese orden de ideas, se entiende que cuando ese párrafo señala que la parte debe indicar la causal o motivo que fundamenta la decisión de terminar el contrato, no basta con invocar genéricamente una de las causales previstas por la ley laboral para tal efecto si no que es necesario precisar los hechos específicos que sustentan la determinación, ya que el sentido de la norma es permitir que la otra parte conozca las razones de la finalización unilateral de la relación de trabajo.”.

Así lo ha entendido, igualmente, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia:

“...Conforme al Párrafo del mismo artículo, la parte que hace cesar el contrato debe expresar en el momento de la terminación del mismo cuáles son los motivos concretos y exactos que tiene para tomar esa determinación, sin que posteriormente pueda invocar razones o causas distintas. Si fuera permisible que en la carta de despido se enumeraran las causales genéricas que traen el código o una determinada disposición para dar por fenecido justamente el contrato de trabajo, tendría la parte que despidió tanta amplitud para hacer encajar dentro de esas causales y ya en el juicio, cualquier comportamiento, actitud o manifestación de la parte afectada, que podría equivaler a justificar el despido con posterioridad a su realización, lo cual es a todas luces inadmisible...” (Sentencias de 12 de noviembre de 1986 y 28 de agosto de 2012, esta última radicada con el número 38.855)

Luego. El artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, señala:

“...ARTICULO 62. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A). Por parte del empleador:

...

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

Y el artículo 58 del mismo código sustancial enseña:

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

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

Luego. En virtud del principio de la carga de la prueba o auto responsabilidad, consagrado en el artículo 164 y 167 del Código General del Proceso, aplicable por remisión normativa del artículo 145 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social, las partes están obligadas a probar el supuesto de hecho de las normas jurídicas que consagran el derecho que reclaman, manteniendo la obligación de aportar los soportes en que se basan sus afirmaciones, con las cuales pretenden se les reconozca un derecho, la aplicación de una norma, o un efecto jurídico particular, el no hacerlo conlleva inexorablemente a la negativa de éstos.

En desarrollo de tales preceptos normativos, la jurisprudencia de la Honorable Corte Suprema de Justicia en sentencia del 25 de octubre de 2011, radicado 37547 sostuvo:

“...La Sala considera que el Tribunal no distorsionó el verdadero sentido de la regla de juicio de la carga de la prueba, contenida en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil —aplicable al procedimiento del trabajo y de la seguridad social, merced a lo dispuesto en el artículo 145 del estatuto de la materia-, porque la carga de la prueba del tiempo servido por el trabajador al empleador la soporta el primero, de modo que la falta de demostración del tiempo de servicios comporta que no hay posibilidad para condenar al pago de prestaciones, salarios e indemnizaciones...”.

En este juicio no se encuentran en discusión los siguientes hechos:

1. La existencia del vínculo laboral entre las partes desde el de mayo de 2018.

2. El cargo desempeñado por la señora Blanca Milena Pinilla Casas como Informadora.
3. La existencia en el Banco Davivienda S.A. de las organizaciones sindicales: UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL y UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB esta última con convención colectiva de trabajo vigente suscrita el 1° de junio de 2021.
4. La afiliación de la señora Blanca Milena Pinilla Casas a los sindicatos UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL y UNIÓN SINDICAL BANCARIA – USB.
5. La garantía foral que cobija a la demandada como miembro de la junta directiva nacional del sindicato UNIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES BANCARIOS COLOMBIANOS – USTRABANCOL.
6. La investigación llevada a cabo por la Vicepresidencia de Auditoria en contra de la trabajadora Blanca Milena Pinilla Casas con relación al asunto: Informe de Auditoria - Conducta Desleal – Informadora Oficina Envigado – Código 0363, de fecha 13 de marzo de 2023, donde se indicó:
 - i) que la Presidencia de Banco Davivienda solicitó realizar análisis de los funcionarios que registran mayor gestión comercial, entre ellos, la formadora: Blanca Milena Pinilla Casas, con el fin de identificar si existen posibles vínculos con terceros tramitadores, quienes realizan cobros de comisiones por estudio y proceso de solicitud de crédito a clientes con desembolsos exitosos.
 - ii) que al realizar el análisis de los procesos de autenticación biométrica sobre los clientes a quienes la funcionaria les gestionó productos de crédito análogo durante el 2022 se establece que de los treinta (30) clientes analizados sólo tres (3) de ellos registran proceso de autenticación biométrica en los aplicativos CASB BYTTE o CLIENTE 360, lo que equivale a un 90% de incumplimiento en el proceso de autenticación biométrica de los clientes atendidos por la informadora Blanca Milena Pinilla Casas.
 - iii) Que el artículo 15 del Código Disciplinario de Davivienda dispone que todo funcionario durante el desarrollo de sus funciones deberá: 10. Desarrollar sus tareas dentro del marco de la más absoluta rectitud, honestidad, transparencia, integridad y

honorabilidad, actitudes estas que también deberán reflejarse en todos los actos de su vida privada en tanto afecte a la institución. Y 18. Mostrar respeto hacia todas las personas. La relación del funcionario con sus clientes debe estar mediada por la confianza, la buena orientación, y la prestación de un excelente servicio. En tanto el artículo 23 prevé que constituyen faltas DISCIPLINARIAS, entre otras, las siguientes:

4. No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco Davivienda. 22. Omitir procedimientos establecidos por el Banco Davivienda, ya sea por solicitud del cliente, de un tercero o de otro funcionario.

Y 72. Cualquier incumplimiento de las obligaciones laborales.

iv) que el Manual INS 107 establece los Tipos de Autenticación para informadores y directores administrativos.

v) que la plataforma “CONECTA” señala cuando se aplica el proceso de autenticación por biometría en cliente 360 y en qué consiste la autenticación alterna.

vi) que la señora BLANCA MILENA PINILLA CASAS entre los meses de enero y noviembre de 2022, tramitó 20 solicitudes de crédito a los siguientes clientes sin realizar autenticación biométrica:

- CRISTIAN ALBERTO RIVERA VARGAS – fecha de solicitud: 12/04/2022.
- CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA RESTREPO – fecha de solicitud: 9/05/2022.
- LUIS CARLOS RESTREPO AMAYA – fecha de solicitud: 7/06/2022.
- JUAN JOSÉ OCHOA ECHEVERRI – fecha de solicitud: 8/06/2022.
- MARÍA EUGENIA GUERRA VEGA – fecha de solicitud: 8/06/2022.
- GLORIA STEFANY TABARES HUGUITA – fecha de solicitud: 14/07/2022.
- LINA CAROLINA GUERRA ARIZA – fecha de solicitud: 17/08/2022.
- ESTEBANA MARÍA GRANADOS RUDAS – fecha de solicitud: 24/08/2022.
- CARLOS ALBERTO CARDONA ARANGO – fecha de solicitud: 1/09/2022.
- NELSON ENRIQUE CARDONA GÓMEZ – fecha de solicitud: 6/09/2022.
- ELKIN FELIPE GONZÁLEZ ALONSO – fecha de solicitud: 14/01/2022.
- GABRIEL JAIME CARVAJAL LOPERA – fecha de solicitud: 21/01/2022.
- JUAN JOSÉ NANCLARES CARCÍA – fecha de solicitud: 25/02/2022.
- LUZMILA ROJO SANTANA – fecha de solicitud: 12/04/2022.
- NÉSTOR IVÁN BENJUMEA ACUÑA – fecha de solicitud: 16/05/2022.
- CLAUDIA ALEXANDRA MARÍA CHAVARRÍA VELÁSQUEZ – fecha de solicitud:

8/06/2022.

- FRANCISCO ANTONIO VARGAS GARCÍA – fecha de solicitud: 14/09/2022.
- JORGE LEONARDO ARBELÁEZ HENAO – fecha de solicitud: 8/11/2022.
- DIANA PATRICIA RESTREPO CARDONA – fecha de solicitud: 17/11/2022.
- ARQUÍMEDES HERNÁNDEZ MEJÍA – fecha de solicitud: 21/11/2022.

17. En el informe de auditoría arroja como resultado que la señora BLANCA MILENA

PINILLA CASAS en el 100% de los créditos enunciados en el hecho anterior no realizó autenticación biométrica.

vii) que conforme al análisis que se hizo de las evidencias físicas y elementos materiales probatorios recaudados en el proceso investigativo interno y las informaciones allegadas, se coligen las siguientes conclusiones:

-Analizada y verificada la Información de productos colocados por la Funcionaria Blanca Milena Pinilla Casas Informadora de la oficina Envigado, código (0363), registra comportamientos propios en la generación de créditos por intermedio de asesores externos no autorizados, por los siguientes motivos:

- Se registran siete (7) receptores de recursos por \$384.210.000 provenientes de las cuentas de veinte y dos clientes a quienes les desembolsaron 22 créditos gestionados por la Informadora Blanca Milena Pinilla Casas durante el 2022 por \$4.160 millones de pesos, los recursos transferidos registran en promedio del 9% del valor total desembolsado a estos clientes.
- La funcionaria presenta una cartera de colocación vencida de \$2.909.763.408 correspondiente a 31 productos de crédito, los cuales representan un 21.05% sobre el total de la cartera colocada a su nombre durante el 2022.
- El 60.32% del total de las solicitudes de crédito gestionadas por la informadora durante el 2022 corresponde a la línea de independientes, registrando un porcentaje de negación del 60.85%, en donde el 68.72% de estas solicitudes negadas pertenece a los independientes.

-Blanca Milena Pinilla Casas registra un incumplimiento de procesos de autenticación biométrica del 90% que equivale a veinte y siete (27) clientes del total de la muestra tomada sobre treinta clientes (30) clientes.


-Validada la información de los receptores de recursos de clientes gestionados por la informadora Blanca Milena Pinilla Casas, se establece que María Silvia Campillo y el exfuncionario Sergio Alejandro Romero Hernández se encuentran también relacionados como receptores de recursos de clientes en los casos de tramitadores 00514 y 00519 adelantados por esta Auditoría.

Y viii) que como recomendaciones:

-Se sugiere al Departamento de Relaciones Laborales iniciar un proceso disciplinario - administrativo en contra de la funcionaria Blanca Milena Pinilla Casas Informadora de la oficina Envigado, código (0363), relacionada en la presente investigación y de acuerdo a sus responsabilidades, con el fin de adoptar decisiones administrativas que correspondan de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos.

-Se comparten las conclusiones del presente informe al Departamento de Seguimiento de Operaciones a fin de poder realizar Monitoreo transaccional, Verificación perfil financiero, y requerimiento de información, de las siguientes personas: María Silvia Campillo c.c.42974764, Paola Andrea Álvarez c.c.43834314, José Jesús Vásquez c.c.71742734, Jhon Freddy Moreno c.c.80226250, Luis Alejandro Puentes c.c.1022431040, Sergio Alejandro Romero Hernández c.c. 1030573565, Elena Paola Bahoquez c.c.1082961333 como receptores de recursos de clientes por un monto total de \$384 millones de pesos. 2.3. Se remite copia del presente Informe a la Gerencia de Seguridad Corporativa para que realice las validaciones que se estimen pertinentes en relación a los receptores como posibles tramitadores de créditos.

7. La existencia en los aplicativos del Banco Davivienda S.A. del MANUAL INS 107 – INSTRUCTIVO TIPOS DE AUTENTICACIÓN con fecha de publicación de 7 de abril de 202, que consagra los tipos de autenticación, así:

	06 Instructivo "Tipos de Autenticación"
	Tipo de Documento: Instructivo
	Empresa: Banco Davivienda
	Código: _INS_107
	Fecha de Publicación: 07/04/2021
	Versión: 23

Características del Permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización

- El empleador es quien hace la solicitud para el tipo ID PEPFF.
- El tipo ID PEPFF está compuesto por 15 dígitos.
- El tipo ID PEPFF en su mayoría comienza con el número 7, sin embargo es posible que también comiencen con 8 o 9.
- El documento PEPFF no trae código QR, solo trae registro del cargo que va a ocupar y registro de la huella.

Validar la vigencia del documento ingresando a la siguiente URL con el número y fecha de expedición, el estado debe ser "vigente" <https://apps.migracioncolombia.gov.co/consultarVEN/>


El Permiso especial de Permanencia para el fomento de la formalización es válido únicamente para solicitud de producto cuenta de ahorros nómina y no se debe ofrecer ningún producto adicional puesto que por normativa no se debe profundizar.

2. TIPOS DE AUTENTICACIÓN

2.1 Autenticación Biométrica: Aplica para, Cédulas de Ciudadanía y Tarjeta de Identidad Azul.

Para guardar la huella del cliente en la base de Banco (Enrolamiento) debe realizar los siguientes pasos:


- ▶ Ingresar al icono ubicado en el escritorio del Equipo: Proceso Autenticación de Clientes
- ▶ Elegir la opción de Autenticación de usuarios mostrada en el menú de la aplicación y de clic en autenticar
- ▶ Luego de validar el documento físico ubíquelo en la base de la lectora como lo indica la aplicación y de clic en procesar documento
- ▶ Verifique que el documento quede legible en la imagen que ve en su pantalla, en caso contrario, ubíquelo en la posición indicada y de clic en el botón Capturar Nuevamente
- ▶ Dar clic en captura de huella y solicite al cliente, colocar sobre el lector de huella el dedo que la aplicación le muestra en su pantalla. Recuerde que el lector de huella debe estar limpio y se debe colocar la huella como lo sugiere la herramienta
- ▶ Retire el documento de la base de la lectora y compare los siguientes campos con el documento físico: Número de documento, Nombres y Apellidos, Fecha de nacimiento y sexo, si la información coincide de clic en SI, en caso contrario de clic en NO

	06 Instructivo "Tipos de Autenticación"
	Tipo de Documento: Instructivo
	Empresa: Banco Davivienda
	Código: _INS_107
	Fecha de Publicación: 07/04/2021
	Versión: 23

- En la pantalla siguiente debe dar clic en el botón Finalizar Proceso, para garantizar que la autenticación quede guardada en el historial del aplicativo
- Si el proceso fue exitoso realice la transacción solicitada por el cliente o usuario.
- Si el proceso fue rechazado – Autenticación Fallida: Repita el proceso de autenticación anteriormente indicado, colocando el documento nuevamente en la base de la lectora, si al tercer intento aún persiste el rechazo valide las siguientes tablas las cuales indican el paso a seguir, dependiendo de la solicitud del cliente o usuario.

CAJA Y DIRECTORES ADMINISTRATIVO

CAJA	
TRANSACCIONES CON AUTENTICACIÓN BIOMETERICA	PROCESO EN CASO DE RECHAZO
Se debe hacer Autenticación Biométrica a partir de \$ 3.000.000 para:	El cajero debe acompañar al cliente donde el Director Administrativo
Retiros de cuentas de ahorro y corriente en efectivo o en cheque para PN y PJ	Si la transacción es mayor o igual a \$ 20.000.000 Realice: evidente y solicite autorización a la línea de monitoreo transaccional opción 3, una vez autorizada la transacción enrólolo a través de la Pagina Web y realice lo solicitado por el cliente
Redención de CDT'S, cancelaciones de cuentas.	
Avances en efectivo de tarjetas de crédito	
Transferencias entre productos del mismo titular o transferencias a terceros	Si la transacción es de \$3.000.000 hasta \$ 19.000.000. Realice: evidente, valide datos del cliente contra el sistema, enrólolo a través de la Pagina Web y realice lo solicitado por el cliente
Pago de cheques por ventanilla	Para esta transacción se debe realizar confirmación telefónica con el girador del cheque. Luego enrole al cliente a través de la página web. No es necesario solicitar

	06 Instructivo "Tipos de Autenticación"
	Tipo de Documento: Instructivo
	Empresa: Banco Davivienda
	Código: _INS_107
	Fecha de Publicación: 07/04/2021
	Versión: 23


autorización a la línea de monitoreo transaccional.

INFORMADORES Y DIRECTORES ADMINISTRATIVOS

INFORMACION	
Para las transacciones con contraseña no aplica el proceso de enrolamiento, debido a que no se puede autenticar por la herramienta de biometría	
TRANSACCIONES SIN ATRIBUCION PARA LA OFICINA	PROCESO EN CASO DE RECHAZO
El informador debe acompañar al cliente donde el Director Administrativo	
Vinculación y apertura de productos	El Director Administrativo debe: Realizar evidente, validar datos del cliente contra el sistema Si la validación es exitosa solicite autorización a la línea de monitoreo transaccional. Una vez autorizado enrole al cliente a través de la página web y realice la transacción
Reposición o cambio de tarjeta	
Asignación o activación de chequera	
Reposición de chequera sin volante de reposición	
Asignación o activación de talonario	
Redención de CDT'S	
Solicitud de crédito (aplica proceso actual evidente y biometría)	
TIPO TRANSACCIONES CON ATRIBUCION PARA LA OFICINA	PROCESO EN CASO DE RECHAZO
El informador debe acompañar al cliente donde el Director Administrativo	
Cambios de indicadores y estados	El Director Administrativo debe: Realizar evidente, validar datos del cliente contra el sistema Si la validación es exitosa enrole al cliente a través de la página web y realice la transacción. No requiere pedir autorización a la línea de monitoreo transaccional.
Novedades de firmas	
Actualización de datos y clientes	
Aperturas de cuentas de nomina	
Reposición de chequera con volante de reposición	
Adulto mayor de 70 años	

2.4 2.2 Procedimiento para el Director Administrativo en caso de Rechazos de autenticación en otros cargos

- Realizar Nuevamente el proceso de autenticación y validar que se trata de un rechazo.
- Realice Evidente y Validación de Datos contra el sistema y validación transaccional.

	06 Instructivo "Tipos de Autenticación"
	Tipo de Documento: Instructivo
	Empresa: Banco Davivienda
	Código: _INS_107
	Fecha de Publicación: 07/04/2021
	Versión: 23

► Realice el proceso actual de acuerdo a lo estipulado según tipo de transacción mencionado en el punto anterior.

Si la autenticación fue exitosa realice lo siguiente:

- Ingresar a la página: <https://casb.bytte.com.co/Dev/CASB.WebSite> a través de Mozilla Firefox o al acceso directo configurado desde su navegador , y digitar su Usuario y Clave de red
- Ingresar número de documento a consultar a través del menú consultas oficina
- Verifique los datos arrojados en la herramienta y valide:
 - ✓ Datos documento de Identidad en la opción "Ver detalle"
 - ✓ Verifique las Últimas transacciones y Autorizaciones especiales con el fin de identificar si el cliente efectivamente nunca ha pasado el proceso
 - ✓ Datos de la autenticación y tipo de status reportado de acuerdo con la siguiente tabla:

STATUS	DEFINICIÓN
Captura Imagen documento	Aplica cuando no se puede capturar imagen del documento
Procesamiento Información	Aplica cuando se valida la información del documento
Captura Huella	Aplica cuando la huella del documento no se puede procesar
Verificación de Huella	Autenticación de la huella a través de la comparación física con la del documento
Lista Negra	Aplica cuando la huella se encuentra registrada en la base de datos de clientes o usuarios.
Validación Visual	Aplica cuando se realiza comparación de información de documento contra el físico

Casos especiales

- En caso de rechazo para personas que ya estén enroladas se deberá solicitar autorización a través de la llamada a la línea de monitoreo transaccional. Para que la oficina pueda realizar el enrolamiento de otro dedo
- ✓ Para los rechazos cuando el proceso de autenticación alternativo (Llamada o validación de funcionario) sea exitoso siempre el Director Administrativo deberá enrolar al cliente.

Página 32 de 46

8. La citación a diligencia descargos llevadera a cabo el 28 de marzo de 2023, como se aprecia:

Citación a Diligencia de descargos BLANCA MILENA PINILLA CASAS

1 mensaje

Lina M Piedrahita Grisales <lpiedrah@davivienda.com>
Para: Blanca Milena Pinilla Casas <bmpinill@davivienda.com>
Cc: Lina M Perez Lopez <lperezl@davivienda.com>, Director Santa Teresita <tnavarro@davivienda.com>, LINA MARIA RUIZ GARCIA <lmruigar@davivienda.com>
Cco: anrodrim@davivienda.com

22 de marzo de 2023, 15:07

Bogotá, 22 de marzo de 2023

Señora
BLANCA MILENA PINILLA CASAS
Informador
Oficina Envisgado
Ciudad

Asunto: Citación a Diligencia de Descargos

Apreciada Blanca Milena:

Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que el Banco Davivienda ha decidido dar apertura formal a un proceso disciplinario, pues el Departamento de Relaciones Laborales tuvo conocimiento de las presuntas irregularidades presentadas en el desempeño de sus funciones, de acuerdo al informe de Auditoría Especial de Conductas Laborales de fecha 13 de marzo de 2023, donde se advierte la omisión del proceso biométrico previo al desembolso para 27 solicitudes de crédito que fueron gestionadas por usted entre enero y diciembre del 2022. Teniendo de presente que la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de 3 biometrías fallidas, por tanto no se toman como válidas sin este antecedente.

Lo anterior, generó un presunto incumplimiento a las siguientes disposiciones:

Código Disciplinario:

Artículo 15: "Todo funcionario durante el desarrollo de sus funciones deberá: **Numeral 1:** Cumplir, acatar, respetar y poner en práctica la ley, los reglamentos, políticas institucionales, directrices, normas y procedimientos del Banco Davivienda; **Parágrafo primero:** El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios".

Artículo 16: "A todo funcionario le está prohibido: **Numeral 1:** Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar sus funciones; **Parágrafo primero:** El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios".

Artículo 23: "Constituyen faltas disciplinarias graves, entre otras, las siguientes: **Numeral 4:** No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco Davivienda; **Numeral 12:** Omitir o retardar injustificadamente el ejercicio de las funciones propias de su cargo, permitiendo que se originen riesgos o un deterioro en los bienes del Banco Davivienda; **Numeral 20:** "No realizar debidamente la autenticación del cliente, no solicitarle siempre el documento de identidad, no visar la firma e identificarlo plenamente, y, en general actuar con actitud y comportamiento negligente, que genere perjuicios económicos, legales o de reputación al Banco Davivienda; **Numeral 25:** Omitir procedimientos establecidos por el Banco Davivienda, ya sea por solicitud del cliente, de un tercero o de otro funcionario; **Numeral 84:** Cualquier incumplimiento grave de las obligaciones o prohibiciones laborales".

Es de señalar que esta diligencia, busca conocer su opinión sobre los hechos señalados, así como las causas de los mismos. De esta manera, el Banco podrá contar con una visión integral de lo sucedido y reunir los elementos suficientes para tomar la determinación que justamente resulte procedente, sea ésta absolutoria o no.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=736d208d15&view=pt&search=all&permthid=thread-f1761099823350770017%7Cmsg-f1761099823350770017...> 1/3

3/5/23, 10:52

Correo de Banco Davivienda - Citación a Diligencia de descargos BLANCA MILENA PINILLA CASAS

Las pruebas con las que cuenta el Banco y de las cuales se corre traslado sobre las mismas son: (Ver anexo).

Así mismo, el día de la diligencia de descargos podrá presentar las pruebas que estime pertinente para ejercer su derecho de defensa y contradicción.

Así las cosas, le solicitamos presentarse en Coordinación de Servicios de Talento Humano **Carrera 43A 1 Sur 188 Piso 12 Medellín** el próximo **martes 28 de marzo de 2023, a las 8:00 am**, con el fin de oír sus descargos por los hechos descritos anteriormente, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo, Reglamento Interno, Código Disciplinario del Banco, garantizando de esta forma su derecho a la defensa y debido proceso.

De encontrarse usted afiliado a alguna organización sindical, podrá estar acompañado de dos (2) miembros del sindicato durante la diligencia de descargos, y de ser así, le solicitamos enviar al correo electrónico lpiedrah@davivienda.com a más tardar el 22 de marzo de 2023, la relación de nombres completos y números de cédula de las dos personas que la acompañarán, con el fin de dar trámite a la autorización de ingreso a las instalaciones indicadas.

En caso de que no se presente a la diligencia, el Banco entenderá que renuncia a su derecho a rendir sus descargos y procederá a tomar las decisiones del caso con los elementos que actualmente posee.

Cordialmente,

Lina María Piedrahita Grisales
Especialista T.H. Regional Antioquia
Tel: 6041002 Ext: 2045250
lpiedrah@davivienda.com
Cra 43A 1 Sur 188 Piso 12 Medellín
Banco Davivienda S.A.



9. La realización de la diligencia de descargos el 3 de abril de 2023, donde se levantó la siguiente acta:



DAVIVIENDA

ACTA DE DESCARGOS

En Medellín, siendo las **02:20** pm del **03** de abril de 2023, se reunieron:

LINA M PIEDRAHITA: ESPECIALISTA T.H.

WILMAR VASCO RUIZ: PROFESIONAL III DE OPERACIONES 0304

VICTOR JAVIER CANDURY DIAZ

CC 80498609

Representante del sindacato USB

ABELARDO VELASQUEZ SANCHEZ

CC 71276540

Representante del sindacato USB
Representante del sindacato USB

TRABAJADOR:

BLANCA MILENA PINTILIA CASAS

C.C. No.:

32298599

CARGO:

Informadora

CIUDAD:

Medellin

Para llevar a cabo la presente diligencia de descargos citada y notificada para hoy **03 de abril de 2023 a las 02:00 pm**, dando cumplimiento a las normas del Código Sustantivo del Trabajo y del Reglamento Interno de Trabajo, con el objetivo de verificar faltas laborales, relacionadas con las presuntas irregularidades presentadas en el desempeño de sus funciones, de acuerdo al informe de auditoría especial de conductas laborales de fecha 13 de marzo de 2023, donde se advierte la omisión del proceso biométrico previo al desembolso para 27 solicitudes de crédito que fueron gestionadas por usted entre enero y diciembre del 2022. Teniendo de presente que la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de 3 biometrías fallidas, por tanto no se toman como válidas sin esta antecedente.

En Medellín, a los 03 días del mes de abril de dos mil veintitrés (2023), siendo las 02:20 pm hora citada previamente con el propósito de escuchar en diligencia de descargos a la señora **BLANCA MILENA PINILLA CASAS**, ya identificada de conformidad con lo establecido en las normas sustantivas laborales y en ejercicio del control disciplinario, con el fin de que aporte los documentos y pruebas que considere necesario, para lo cual se procede a formularle el siguiente cuestionario:

PREGUNTADO: Sírvase indicar su dirección de residencia y su número telefónico

RESPUESTA: Calle 65 Sur 39 235 Apto 515 Sabaneta 3013499982

PREGUNTADO: Sírvase indicar si actualmente se encuentra usted incapacitada?

RESPUESTA: No

PREGUNTADO: ¿Cuál es la fecha de ingreso al Banco?

RESPUESTA: mayo de 2018.

PREGUNTADO: ¿Desde hace cuánto tiempo usted se desempeña como informadora del Banco?

RESPUESTA: Desde mayo de 2018.

PREGUNTADO: Por favor indicar cuales son sus principales funciones y responsabilidades como informadora del Banco Davivienda?

PREGUNTADO: Sírvase manifestar en qué manual o procedimiento se encuentra establecido la realización de visitas y trámites de solicitudes de crédito fuera de oficina?

RESPUESTA: No lo conozco, considero que si está dentro del modelo de actuación comercial que tenemos que fijar incluso dentro de la planeación unos días antes de comenzar el mes siguiente, unos días antes de salir para poder coordinar con los demás compañeros. Desde la planeación dada por la jefatura de zona y de oficina.

PREGUNTADO: ¿Qué procedimientos de autenticación se deben realizar a los clientes a los que se les tramita una solicitud de crédito?

RESPUESTA: Si está en la oficina el proceso de biometría, si es por fuera de la oficina yo tengo al cliente cara a cara y le valido la cédula con proceso de Evidente.

PREGUNTADO: Por favor manifieste si el proceso de autenticación biométrica debe realizarse en presencia del cliente?

RESPUESTA: Si

PREGUNTADO: De acuerdo al procedimiento establecido por el Banco, el proceso de evidente debe realizarse en presencia del cliente?

RESPUESTA: Si estoy con el cliente sí; si es un cliente que tramite por medio de otra oficina del Banco le hago este proceso telefónicamente; no recuerdo hasta que fecha era obligatorio enviarlo junto con la solicitud de crédito, sin embargo yo a mis créditos les sigo adjuntando el Evidente

PREGUNTADO: Por favor indique quien le dio autorización para tramitar esos créditos de esa manera, sin autenticación biométrica y de clientes fuera de la ciudad?

RESPUESTA: Desde que entré al Banco que se me presentó el primer caso de atender un cliente de otra oficina, la instrucción de la Directora y Directora Administrativa fue realizar el proceso con el Director Administrativo de la oficina a la cual le quedaba fácil al cliente acercarse; y desde entonces se ha manejado así.

PREGUNTADO: Por favor manifieste el motivo por el cual usted decide tramitar las solicitudes de crédito anteriormente mencionadas sin la realización de autenticación biométrica?

RESPUESTA: Porque el cliente ha estado vinculado y porque el cliente se acercó a una oficina del Banco que es a la cual le envío el correo y allí le hacen el proceso y me envían los documentos por correspondencia interna; cabe anotar que así se maneja el proceso en todas las oficinas.

PREGUNTADO: Por favor indique cómo llevó a cabo los procesos de autenticación de las solicitudes de crédito de los clientes mencionados?

RESPUESTA: A través del Evidente de forma telefónica

PREGUNTADO: Por favor indique si usted como informadora puede realizar procedimientos de autenticación fuera de la oficina?

RESPUESTA: Una autenticación biométrica no porque no tengo la herramienta, pero si valido la cédula del cliente y al mismo cliente que tengo al frente; por medio de proceso de evidente a través del celular.

PREGUNTADO: Sírvase manifestar si usted recibe la documentación necesaria de manos de los clientes antes mencionados para tramitar las solicitudes de crédito?

RESPUESTA: Directamente del cliente sí, no siempre exactamente en las manos, ya que la puede tener por medio correo, whatsapp.

PREGUNTADO: Sírvase manifestar si cuando usted recibe documentos por correo físico, estos documentos llegan a la oficina de servicio o a su domicilio?

RESPUESTA: Llegan a la oficina por correspondencia internas



PREGUNTADO: En las solicitudes de crédito usted debe tomar las firmas de los clientes?
RESPUESTA: Si

PREGUNTADO: Sírvase manifestar quien tomó las firmas para el caso de las solicitudes de crédito de los clientes antes mencionados?

RESPUESTA: Dentro del proceso en el Banco está establecido informar al cliente que se acerque a x oficina, que pregunte por el director administrativo y en esta oficina le hacen el proceso y posteriormente me lo remiten a mi oficina por correspondencia interna. A los clientes que atiendo presencialmente les tomo la firma y la huella

PREGUNTADO: De acuerdo al procedimiento establecido en los INS_107 "Tipos de autenticación", el cual indica:

INFORMADORES Y DIRECTORES ADMINISTRATIVOS

INFORMACIÓN	
Para las transacciones con contraseña no aplica el proceso de enrolamiento, debido a que no se puede autenticar por la huella de biométrica	
TRANSACCIONES SIN ATRIBUCIÓN PARA LA OFICINA	PROCESO EN CASO DE RECHAZO
El informador debe acompañar al cliente donde el Director Administrativo	
Simulación y apertura de productos	El Director Administrativo debe: Realizar evidencia, validar datos del cliente contra el sistema Si la validación es exitosa solicite autorización a la línea de monitoreo transaccional. Una vez autorizado envíe al cliente a través de la página web y realice la transacción
Reposición o cambio de tarjeta	
Reposición o cambio de claves	
Asignación o activación de cheque	
Reposición de cheque o valores de rescate en	
Asignación o activación de talonario	
Refresco de CDTs	
Solicitud de crédito aplica proceso actual evidente y biométrica	
TIPO TRANSACCIONES CON ATRIBUCIÓN PARA LA OFICINA	PROCESO EN CASO DE RECHAZO
El informador debe acompañar al cliente donde el Director Administrativo	
Cambio de indicadores y estados	El Director Administrativo debe: Realizar evidencia, validar datos del cliente contra el sistema Si la validación es exitosa envíe al cliente a través de la página web y realice la transacción. No requiere pedir autenticación a la línea de monitoreo transaccional.
Tipificación de firmas	
Actualización de datos y clientes	
Actualización de cuentas de nómina	
Reposición de chequeo con datos de reposición	
Adulto mayor de 70 años	

Usted debía haber realizado autenticación biométrica a los clientes mencionados para tramitar sus solicitudes de crédito?

RESPUESTA: Aunque tengo claro el proceso de biometría, el INS_107 no lo conocía; los clientes a los que les tramito el crédito en oficina les hago biometría, si estoy visitando al cliente le valido el documento de identidad y le hago el evidente y los que son atendidos en otras oficinas o ciudades lo hago a través del correo al Director Administrativo.

PREGUNTADO: Sírvase manifestar qué productos tienen abiertos o aprobados los clientes antes mencionados, previo a que usted los atendiera?

RESPUESTA: No recuerdo, son muchos clientes y fueron atendidos en el transcurso del año pasado; no tendría como acordarme; en promedio cada uno de nosotros atiende entre 50 y 60 clientes al día.

PREGUNTADO: Conoce usted que de acuerdo a los procedimientos del Banco la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de 3 biometrías fallidas, por tanto no se toman como válidas sin este antecedente.

RESPUESTA: Si



DAVIVIENDA

PREGUNTADO: Sírvase manifestar cuál es su usuario de CIM y del aplicativo 360?

RESPUESTA: Cim FDV Cliente 360 BMPINILL

PREGUNTADO: ¿Tiene algo que agregar a la presente diligencia?

RESPUESTA: Sí, voy a enviar por correo las evidencias de los soportes de los correos enviados a las otras oficinas dentro de la ciudad y de las otras ciudades.

PREGUNTADO: Sírvase manifestar si la presente diligencia se realizó en forma libre, y sin ejercer coerción alguna frente a usted?

RESPUESTA: Sí

En este momento de la diligencia se concede el uso de la palabra al señor

(a), VÍCTOR JAVIER CANDURY DÍAZ Representante de la organización sindical **USB** quien manifiesta:

Como organización sindical la unión sindical Bancaria USB reitera que el objetivo de las diligencias de descargos es aclarar los hechos de parte del trabajador sobre los cargos que generaron la apertura del proceso disciplinario. En la presente diligencia de descargos una vez escuchado y analizado el cuestionario de parte de la Administración del Banco Davivienda, concluimos que los cargos que tienen una caracterización según la sentencia C 593 del 2014 deben estar catalogados como graves o leves. En ese sentido no existe dentro del cuestionario una pregunta, o no es claro el tipo de falta cometido por Milena Pinilla en el caso concreto y según las explicaciones otorgadas por la trabajadora, se aclara de manera amplia que los clientes si fueron atendidos en el Banco Davivienda, así se encuentren en otra ciudad o en otra oficina diferente donde presta sus servicios laborales la trabajadora. Procedimiento que de por sí se viene realizando en las diferentes oficinas y además debe realizarse de esta manera porque se supone que los Bancos tienen oficinas a nivel nacional y deben atender a los cliente con celeridad para realizar sus procesos tanto operativos como comerciales. El tema de la documentación en la nueva transformación de la Banca se puede recibir electrónicamente, inclusive hay bancos que están lanzado el pagaré electrónico o sencillamente la superintendencia financiera ya ha dado el visto bueno para que entren en funcionamiento bancos 100% digitales como NU BANCK, o LULO BANK. Queda demostrado que los filtros de seguridad las características de cada cliente se realizaron junto con la verificación de la documentación en la oficina del Banco Davivienda donde fueron atendidos por el Director Administrativo tal y como se viene realizando el procedimiento, mediante el envío de correos electrónicos entre oficinas bien sea de la misma ciudad o en diferentes ciudades. En ningún momento hubo una mala actuación o un actuar de mala fe de parte de Milena Pinilla en el trámite realizado con los diferentes clientes, por el contrario no se presentó ningún tipo de ilícito o defraudación que permitiera determinar ese mal actuar. Si bien es cierto las transacciones se deben realizar mediante la utilización del sistema biométrico, también existen procedimientos alternos para no devolver a un cliente o dejar de atenderlo, o realizar transacciones a los clientes que ya están vinculados y que son antiguos con el Banco y por su perfil y sus características como clientes se puede verificar su identidad.

Concluimos como organización sindical que para la calificación de la falta grave o leve de parte de Milena Pinilla en los hechos que generaron apertura del presente proceso disciplinario, y una vez desarrollada la diligencia de descargos, no queda demostrado de parte de la Administración del Banco ¿Cuál fue la falta cometida? ¿Cuál fue el perjuicio de consideración causado a la administración del Banco con el actuar de la trabajadora?. De esta manera tal y como lo señala la sentencia C593 del 2014 en el caso concreto no existe ningún tipo de falta cometida por la trabajadora y tampoco se desprende ningún tipo de perjuicio ante la entidad, situación que para garantizar el debido proceso y el principio de legalidad, carece de responsabilidad la trabajadora.



DAVIVIENDA

En este momento de la diligencia se concede el uso de la palabra al señor
(a). **ABELARDO VELASQUEZ SÁNCHEZ** Representante de la organización sindical **USB** quien
manifiesta:

Adicionalmente en las evidencias allegadas el día 22 de marzo del año en curso no se entregan de manera explícita los procedimientos sobre los que presuntamente se habría incurrido en una falta, pero si en la diligencia llevada a cabo el día de hoy, lo cual hubiera sido completamente pertinente su recepción en el día de la citación.

Por otra parte no hay suficiente claridad en cuanto a porqué el Banco no ha dotado de herramientas biométricas que puedan ser usadas de manera móvil o remota y sustituir o apoyar el método de Evidente, evitando de esta manera trasladar el riesgo al trabajo en el desempeño de sus funciones comerciales.

Por todo lo anterior y por los argumentos expuestos dentro de la presente diligentemente, solicitamos a la administración de Banco mediante el comité disciplinario no realizar ningún tipo de sanción en contra de Milena Pinilla y proceder al archivo del presente proceso disciplinario.

En constancia se suscribe y se lee en **06** páginas, en la ciudad de Medellín por quienes intervinieron en ella:

Por el Rancho:

LINA M PIEDRAHITA
Especialista T.H.

BLANCA MILENA PINILLA CASAS
Trabajador
C.C. 32285599

Testigo

WILMAR VASCO RUIZ
C.C.1.037.591.378

Por la Organización Sindical:

Representantes sindicales USB:

VICTOR JAVIER CANDURY DIAZ
CC:60498608

ABELARDO VELASQUEZ SANCHEZ
CC 71276540

10. La terminación del vínculo laboral mediante carta que data del 23 de mayo de 2023, donde el Banco Davivienda S.A. le notificó a la señora Blanca Milena Pinillas Casas su decisión de dar por terminado en forma unilateral y con justa causa el contrato de trabajo una vez el juez laboral competente profiera fallo favorable sobre el levantamiento de su fuero. Decisión que se fundamentó en los siguiente:



DAVIVIENDA

Medellín, 03 de mayo de 2023

Señora
BLANCA MILENA PINILLA CASAS
Informadora
Oficina Enviado
Ciudad

Asunto: Terminación Contrato de Trabajo Con Justa Causa

La presente tiene por objeto comunicar a usted que **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, después de un cuidadoso proceso de análisis e investigación, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo por **JUSTA CAUSA**, esta decisión se hará efectiva una vez el Juez Laboral competente profiera fallo favorable sobre el levantamiento de su fuero.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el párrafo del artículo 62 del *Código Sustantivo del Trabajo* comunicamos a usted que la anterior determinación se ha tomado teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS:

1. Como Informadora, conocía claramente las normas y políticas del Banco, por lo tanto, usted debía cumplirlas a cabalidad.
2. Entre enero y noviembre de 2022, usted tramitó veinte (20) solicitudes de crédito, sin realizar autenticación biométrica a los clientes, con su conducta omitió lo indicado en los procedimientos establecidos para el trámite de este tipo de créditos a través de oficina de servicio. Teniendo de presente que la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de 3 biometrías fallidas, por tanto no se toman como válidas sin este antecedente.
3. Al preguntarle en diligencia de descargos sobre el motivo por el cual no realizó el proceso de autenticación biométrica a estos créditos, usted no dio una justificación válida para el Banco, teniendo en cuenta que usted como Informadora es responsable de validar la veracidad de la información de los clientes en el momento de la verificación y solicitud de nuevos productos con el Banco, como primer filtro del mismo en la prevención del riesgo. Para el Banco, Davivienda es sumamente grave que usted omita el proceso de autenticación biométrica de los clientes.
4. Se evidenciaron irregularidades en el proceso de gestión y colocación de los veinte (20) créditos gestionados por usted. Lo anterior, teniendo en cuenta que dentro de sus funciones laborales se encuentra la de realizar la autenticación biométrica del cliente para finalmente radicar la solicitud sobre el sistema de gestión, teniendo en cuenta que dicho procedimiento no fue llevado a cabo por usted previo a la radicación de los descargos.

Lo anteriormente relacionado fue establecido con base en las siguientes:

PRUEBAS

- Informe Departamento de Auditoría del Banco, de fecha 13 de marzo de 2023.
- Diligencia de descargos de fecha 03 de abril de 2023.

Ence Domus S.A.



Los anteriores hechos constituyen justa causa de despido conforme a las previsiones del artículo 62, literal a) numeral 6°; éste último en relación con el artículo 56, todas estas, normas del Código Sustantivo del Trabajo.

Le recordamos que usted cuenta con un término de tres (3) días hábiles a partir de la notificación de la presente terminación para recurrir la decisión. Vencido este término, la empresa procederá a confirmar o revocar la decisión.

De esta forma damos por terminado el proceso disciplinario correspondiente, habiendo cumplido con todos y cada uno de los requisitos para garantizar el debido proceso y derecho de defensa.

Sin embargo, teniendo en cuenta que usted goza de fuero sindical, la medida aquí adoptada se hará efectiva una vez el juez laboral competente profiera fallo favorable sobre el levantamiento de su fuero.

Cordialmente,

LINA MARIA RUIZ GARCIA
Subgerente TH Reg. Antioquia

Recibido:
H. Inf. cc 32298599.
3 mayo.
mlenapinilla@gmail.com
cel 3194572185

11. La existencia del Código Disciplinario que norma en la entidad bancaria que consagra como disposiciones generales, las siguientes:

“...Artículo 15. - Todo funcionario durante el desarrollo de sus funciones deberá:

- 1. Cumplir, acatar, respetar y poner en práctica la ley, los reglamentos, políticas institucionales, directrices, normas y procedimientos del Banco Davivienda.*

Parágrafo Primero: El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios.

Artículo 16. - A todo funcionario le está prohibido:

- 1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar sus funciones.*

Parágrafo Primero: El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios.

Artículo 23. - Constituyen faltas disciplinarias graves, entre otras, las siguientes:

4. No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco Davivienda.

12. Omitir o retardar injustificadamente el ejercicio de las funciones propias de su cargo, permitiendo que se originen riesgos o un deterioro en los bienes del Banco Davivienda.

20. No realizar debidamente la autenticación del cliente, no solicitarle siempre el documento de identidad, no visar la firma e identificarlo plenamente, y, en general actuar con actitud y comportamiento negligente, que genere perjuicios económicos, legales o de reputación al Banco Davivienda.

25. Omitir procedimientos establecidos por el Banco Davivienda, ya sea por solicitud del cliente, de un tercero o de otro funcionario.

84. Cualquier incumplimiento grave de las obligaciones o prohibiciones laborales...”.

12. La existencia del reglamento interno de trabajo que rige en el Banco Davivienda S.A. el cual establece:

“...Artículo 43. Son obligaciones especiales del Empleado

- 1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el Banco o sus representantes según el orden jerárquico establecido.*

Artículo 46. El Banco no puede imponer a sus Empleados sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (artículo 114, C.S.T).

Los Empleados están sometidos a las siguientes sanciones:

Suspensión del contrato de trabajo. Se debe tener en cuenta que si es la primera vez que se comete una falta, esta suspensión no debe exceder a los 8 días, y en caso de reincidencia, no debe superar los 2 meses.

Parágrafo: La terminación del contrato por Justa Causa es una decisión del Banco, no una sanción. Sin embargo, será aplicable como consecuencia del proceso disciplinario...”.

Adicionalmente, con el escrito de réplica fue allegado video informativo en el cual el Banco Davivienda S.A. establece que para las solicitudes de crédito:

1. Se debe realizar autenticación biométrica en la oficina del banco a través de CASBBYTE para la validación de cedula y huella.
2. Se debe realizar el proceso alterno:
 - La autenticación biométrica del cliente no es exitosa después de los tres intentos en CASBBYTE.
 - La solicitud se realiza fuera de la oficina.
 - Cuando el cliente no puede autenticarse con huellas digitales.
 - Cuando el cliente tiene cedula de extranjería o contraseña.
3. En el proceso alterno se realiza evidente el cual consiste en ingresar a Experian (Antes Datacredito) y hacer la entrevista al cliente a través de esta herramienta.

Independientemente de realizar el evidente se debe registrar por medio del cliente 360 la autenticación alterna.

También se aportaron los soportes que dan cuenta de autenticación “evidente” de los señores: CRISTIAN ALBERTO RIVERA VARGAS, CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA RESTREPO, LUIS CARLOS RESTREPO AMAYA, JUAN JOSÉ OCHOA ECHEVERRI, MARÍA EUGENIA GUERRA VEGA, GLORIA STEFANY TABARES HUGUITA, LINA CAROLINA GUERRA ARIZA, ESTEBANA MARÍA GRANADOS RUDAS, CARLOS ALBERTO CARDONA ARANGO, NELSON ENRIQUE CARDONA GÓMEZ, ELKIN FELIPE GONZÁLEZ ALONSO, GABRIEL JAIME CARVAJAL LOPERA, JUAN JOSÉ NANCLARES CARCÍA, LUZMILA ROJO SANTANA, NÉSTOR IVÁN BENJUMEA ACUÑA, CLAUDIA ALEXANDRA MARÍA CHAVARRÍA VELÁSQUEZ, FRANCISCO ANTONIO VARGAS GARCÍA, JORGE LEONARDO ARBELÁEZ HENAO, DIANA PATRICIA RESTREPO CARDONA, ARQUÍMEDES HERNÁNDEZ MEJÍA.

Quedando por verificar si la conducta desplegada por ésta, en lo que respecta a la omisión del registro biométrico de veinte clientes dentro del trámite de solicitudes de crédito durante 2022, tiene la fuerza suficiente para el levantamiento el fuero sindical y autorizar la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa, comprobada, por el empleador.

En el interrogatorio de parte absuelto **la accionada** afirmó que labora para el Banco Davivienda S.A., en el cargo de formadora. Que ha recibido capacitaciones en el tema de producto, Banco y Sarlaft. Que desconoce el Instructivo INS. Que mensualmente el banco carga capacitaciones y cursos en el sistema Explora. Que dentro de sus funciones tramita las solicitudes de crédito de los clientes, por lo que debe validar la identificación del cliente. Aduce que, si el trámite se realiza dentro de las oficinas del banco, procede con el conocimiento del cliente, valida la identidad, las características de las cédulas, realiza entrevista, preguntas de seguridad, indaga por la actividad económica, continua con el “registro biométrico”, revisa documentación y procede con la toma de huellas y firmas. En tanto si el trámite se lleva a cabo fuera de las oficinas del banco, la autenticación del cliente lo realiza a través del proceso “evidente” por medio de la plataforma de Datacredito, donde se realizan preguntas de seguridad. Precisa que el registro biométrico se realiza a todos los clientes en la oficina para cualquier trámite. Que tal instrucción fue dada por el Banco en la capacitación y luego reiterada por el Director Administrativo y la Directora de Oficina. Que el registro biométrico consiste en colocar el código de barras de la cédula en un láser que escanea y ya el sistema hace el reconocimiento y se toma la huella, y está estructurado al interior del banco para acatar disposiciones de “Sarlaft” y evitar la configuración de delitos. Aduce que de no hacerse el registro biométrico se genera el riesgo de fraude, robos, lavado de activos, por lo que existen otros medios alternativos para validar la identidad del cliente. Que no recuerda si tiene capacitación en registro biométrico, sin embargo, lleva realizándolo hace cinco años por ser una costumbre del día a día en el banco. Que existen excepciones a dicho registro biométrico y es cuando el cliente tiene las huellas borradas, en el caso de las contraseñas que no se pueden escanear y para las cédulas nuevas. Señala que de los clientes referidos en el escrito de demanda solo recuerda a tres, ya que en el día puede atender entre 60 y 70 personas. Que las veinte solicitudes de las que se le endilga no fue realizado el registro biométrico se tramitaron por fuera de la oficina del banco dentro de las jornadas comerciales que tenía programadas. Aclara que no citó a los clientes aludidos a la oficina por comodidad de los mismos, porque ya estaba la programación agendada, son personas mayores, son

clientes de convenios o les queda difícil acercarse a la sede del banco. Explica que para la visita de clientes por fuera de la oficina debe seguir el protocolo establecido por el banco mediante programación mensual que se distribuye así: una hora diaria de tele mercadeo, una toma comercial al mes y una jornada comercial semanal, la cual que se coordina con el director comercial para no afectar el horario de otros compañeros. Que la programación se hace de manera verbal, pero si está por escrito la de las jornadas de tele mercadeo, tomas comerciales y salidas. Indica que en las visitas por fuera de la oficina no cuenta con el dispositivo digital portátil, por lo que tiene la instrucción de realizar el proceso de “evidente” para la autenticación del cliente, adicional a la validación física de la cédula. Afirmo que conoce las plataformas “Conecta” hoy “Domo”, “VI” y “Explora, a las cuales tiene acceso, pero que en ellas no se encuentra publicado el Manual INS 107. Manifiesta que de las 27 solicitudes de crédito sin registro biométrico que se endilgaron en la diligencia de descargos, pudo demostrar que 7 de ellas, fueron procesadas en otras oficinas y remitidas a ella por parte del asesor que a tendió a esos clientes. Que, respecto de los otros clientes, son de Medellín, entonces si los visitaba de manera externa podía hacer de una vez el proceso de autenticación “evidente”, con el aval del director de oficina de forma verbal. Y que muchas veces los directores de oficina acompañan tales visitas externas.

El Banco Davivienda S.A. allegó los testimonios de los señores Ángela María Rodríguez Muñoz, Jorge Enrique Caicedo Jiménez y Lina María Piedrahita Grisales.

La deponente **Ángela María Rodríguez Muñoz** señaló que como abogada del Banco Davivienda S.A. le correspondió atender el informe de investigación dentro del proceso de auditoría que se adelantó en contra de la señora Blanca Milena Pinillos Casas. Que en dicho informe se estableció que en las solicitudes de crédito tramitadas por la demandada hubo omisiones en el proceso de autenticación biométrica antes de llevarse a cabo la radicación de las mismas. Que el registro biométrico es una herramienta dactilar digital que utilizan los informadores que se encuentra conectada al sistema del banco y de la Registraduría para constatar la huella del cliente. Dijo que la trabajadora Blanca Milena Pinillos Casas en su rol de informadora tiene la obligación de hacer la autenticación dactilar de manera presencial ante el cliente en el momento del ofrecimiento del producto para radicar la solicitud del crédito a fin de establecer su identidad, por ende, en primera instancia no aplica ningún otro tipo de autenticación que no sea la biometría dactilar. Que en caso de que tal autenticación

por alguna situación no se pueda realizar existe otro mecanismo “alternativo” que el trabajador puede agotar de manera residual, y para que sea válido se deben agotar tres intentos biométricos dactilares fallidos registrados en el sistema y que den lugar a otro tipo de autenticación. Que, en el caso de la accionada, omitió el proceso de verificación biométrica por lo que no se hallaron registradas las autenticaciones exigidas. Indica que en la diligencia de descargos la empleada demostró que recibió apoyo de otras oficinas para realizar la autenticación biométrica de 7 clientes, y por ello, las solicitudes de crédito de estos se tomaron como válidas en el proceso de autenticación. Que, no obstante, en los otros 20 casos la citada no logró justificar la omisión en la que incurrió, pues las solicitudes se deben adelantar en la oficina donde se radica la documentación, pero la trabajadora no pudo evidenciar puntualmente donde se ejecutó el trámite de cada cliente. Expuso que el registro biométrico constituye un proceso preventivo más no reactivo, con el fin de garantizar que efectivamente no se esté en presencia de una posible suplantación, ya que en el proceso “alternativo” puede ocurrir que se tenga conocimiento de la información del cliente y se pueda “pasar” la autenticación. Que la omisión de la demandada incumple con el Manual INS 107 para procedimientos de crédito, consultable en el aplicativo “Conecta” que exige la práctica de la autenticación biométrica con anterioridad a la radicación. Que desde su rol puede explicar frente a las solicitudes de crédito que es el cliente el que se dirige a las oficinas del banco de forma presencial por voluntad propia o por ofrecimiento en campañas, luego se surte el proceso de autenticación biométrica, se valida la identidad, se le brinda la asesoría, se toman las firmas y se radica la solicitud para aprobación y desembolso. Mientras que si la solicitud se tramita por fuera de la oficina el banco cuenta unos funcionarios específicos llamados “asesores de grupos homogéneos” que son esa categoría que la entidad ha establecido para movilizarse por fuera de las oficinas y están facultados para realizar otro tipo de validación del cliente, esto es, a través del proceso de “evidente” que se ejecuta mediante preguntas de seguridad. Que, en el caso de los informadores, cargo que desempeña la accionada, si requiere salir de las oficinas o visitar un cliente, sabe que puede hacerlo, pero siempre sujeta al proceso de autenticación biométrica, tal como procedió en los siete casos de los clientes que no pudieron dirigirse a la oficina de ella, por lo que optó de manera válida y permitida, redireccionar a los clientes a la oficina más cercana, para llevar a cabo tal autenticación. Aclaró que el proceso de “evidente” puede ser utilizado por los informadores siempre y cuando se presenten tres intentos fallidos en el registro biométrico dactilar, y, si el informador debe realizar una visita por fuera de la oficina debe informarle primero a su líder que hará una

gestión comercial externa, y podrá realizar una autenticación preliminar, pero siempre en su rol de informador debe realizar la biometría dactilar en su oficina o en otra cercana del cliente. Que para el informador resulta necesario antes de utilizar el proceso de “evidente” agotar los tres intentos fallidos del registro biométrico, pues si bien el sistema del banco le permite realizar el “evidente”, lo cierto es que tal proceso no se considera como válido. Y que la autenticación “alternativa” solo se encuentra autorizada para el grupo homogéneo.

El señor **Jorge Eliecer Caicedo Jiménez**, manifestó que fue quien adelantó la investigación adelantada en contra de la señora Blanca Milena Pinillos Casas. Que la misma arrojó como resultado morosidad en la cartera y omisión de autenticación biométrica en las solicitudes de crédito de los clientes. Señaló que en el registro biométrico el funcionario tiene la obligación de identificar plenamente al cliente conforme los procedimientos establecidos por el banco y por la Superintendencia Financiera, para evitar el lavado de activos, terrorismo y por el riesgo reputacional del banco para fines ilícitos. Que dicho registro se encuentra instituido en la entidad desde 2014. Explicó que para utilizar otro mecanismo de autenticación “alterno”, el empleado debe agotar los intentos de biometría fallidos. Que en el caso de la demandada no se agotaron los mismos. Indicó que en el mecanismo de autenticación “alterna” se realizan unas preguntas de seguridad sobre productos al cliente, y, si las respuestas no son satisfactorias se procede con la autenticación “evidente”, la cual se utiliza como herramienta del sistema Datacredito donde también se formulan unas preguntas de seguridad, por lo que se debe agotar el procedimiento en la forma explicada. Que para el año 2022, se podía realizar la autenticación “alterna” dado que el sistema lo permitía, pero el funcionario debía justificar por qué utilizó tal mecanismo, ya fuera mediante correo electrónico, entre otros. Reitera que se podían realizar procesos de autenticación de identidad por fuera de las oficinas del banco, siempre y cuando estuvieran soportados y justificados. Precisa que por fuera de la oficina se puede hacer uso del mecanismo de autenticación “evidente”, debida y previamente justificado ante el director administrativo, ya sea porque el cliente está enfermo, reside en otra ciudad, entre otros, sin perjuicio de que el informador haga la solicitud del registro biométrico en la oficina más cercana del cliente. Dijo que él adelantó la investigación frente a 30 clientes, de los cuales veintisiete no contaban con registro biométrico, y que resulta muy difícil establecer si los mismos fueron atendidos dentro o fuera de las oficinas del banco, dado que la entidad se basa en el sistema al interior de las autenticaciones internas de cada oficina. Que, con respecto a los soportes para justificar la omisión de la autenticación biométrica por fuera del

banco, la demandada debió enviar algún correo a la directora de oficina solicitando tal autorización, debiendo haber quedado respaldo o documentación que lo soportara. Por lo que en su criterio y luego de culminada la investigación, le parece extraño que en las veinte solicitudes de crédito sin registro biométrico la accionada aduzca que se hayan tramitado por fuera de oficina sin contar con respaldo alguno, esto es, autorización o justificación, para haberlo hecho de manera externa. Pues tal justificación debe quedar en el correo de la trabajadora, para cuando se presenta el caso de que sea requerida para efectos de control del banco y del cliente en caso de una posible suplantación o fraude. Señala, además, que en los veintisiete casos que él investigó, tampoco se registra en el sistema que la demandada haya realizado el proceso de autenticación “alterna” para una vez no siendo satisfactoria la misma, hubiese pasado al mecanismo “evidente”. Que los tres mecanismos de autenticación no se pueden utilizar caprichosamente, dado que son subsiguientes del anterior, por lo que itera que se debe agotar en principio el “biométrico”, luego el “alterno” para poder pasar al “evidente”, teniendo en cuenta que el mecanismo “alterno” lo puede realizar el informador desde el aplicativo “360” al cual tiene acceso utilizado un PC. Y explica que las herramientas que debe utilizar el informador para la apertura de un crédito son: en primer filtro el aplicativo “CASH” donde el sistema del banco redirecciona la huella digital del cliente a la Registraduría, y cuando se hace la toma de foto y huella de la cédula, el sistema indica que si corresponde al cliente. Luego existe el aplicativo “360” que se utiliza cuando se trata de un cliente antiguo del banco y ya el área de crédito verifica la identidad.

Y la señora **Lina María Piedrahita Grisales**, encargada de la oficina de Talento Humano de Davivienda S.A. señaló que toda vez que la señora Blanca Milena Pinillos Casas se encuentra aforada, hizo parte de la investigación contra ella adelantada. Que la mencionada en su cargo de informadora para efectos de atender clientes por fuera del banco tiene establecido un protocolo, manual de autenticación, por lo que dicha ausencia la debe avalar el director de oficina. Que sabe que dentro de la oficina los informadores cuentan con un registro biométrico para identificar plenamente al cliente y no haya suplantación, donde de chequea cédula y huella con código de barras, y que por fuera de oficina pueden realizar el mecanismo “evidente” que consiste en ingresar a una plataforma de consulta para verificación, pero desconoce cómo opera este último. Que el proceso “alterno” también existe en la entidad, pero no lo conoce con exactitud. Y que a todo el personal del banco se

le capacita con las herramientas “Explora” y “Conecta” en jornadas mensuales, y en el caso de los informadores en todo lo que tiene que ver, además, con seguridad del cliente y Sarlaft.

Según la demanda y los documentos que se adjuntaron con la misma, específicamente los contentivos: del informe de auditoría con relación al asunto: conducta desleal – informadora: Blanca Milena Pinilla Casas: oficina Envigado – código 0363, de 13 de marzo de 2023, del acta de descargos de 3 de abril de 2023 y de la carta de terminación del contrato de trabajo con justa causa fechada el 3 de mayo de 2023. A la trabajadora Blanca Milena Pinilla Casas se le imputa: la omisión de la autenticación biométrica a los clientes en veinte solicitudes de crédito entre enero y noviembre de 2022, por lo que con su conducta incumplió con lo establecido en los procedimientos para el trámite de ese tipo de créditos a través de oficina de servicio. Precisando que la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de tres biometrías fallidas, por lo que no se toman como válidas. Que, además, en la diligencia de descargos la demandada no dio una justificación válida del por qué no realizó el proceso de autenticación biométrica en los veinte créditos aludidos, máxime que como informadora conoce claramente las normas y políticas del banco, y es la responsable de validar la veracidad de la información de los clientes en el momento de la vinculación y solicitud de nuevos productos, como primer filtro en la prevención del riesgo, siendo para el banco de suma gravedad la omisión del proceso de autenticación biométrica de los clientes. Y que también se evidenciaron irregularidades en el proceso de gestión y colocación de los veinte créditos por ella gestionados, ello, por cuanto dentro de sus funciones laborales se encuentra la de realizar la autenticación biométrica del cliente para finalmente radicar la respectiva solicitud de crédito.

Esta conducta fue calificada por el Banco Davivienda S.A. como una falta grave violatoria de los artículos 56 y 62 literal A) numeral 6 del Código Sustantivo de Trabajo.

A juicio de esta Sala de Decisión, la causal referida por el empleador no cumple la finalidad establecida en el parágrafo único del artículo 7° del Decreto 2351 de 1965, porque no describe de manera concreta y exacta las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos atribuidos a la trabajadora, pues el Banco Davivienda S.A. afirma que la omisión de la autenticación biométrica de los clientes: CRISTIAN ALBERTO RIVERA VARGAS, CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA RESTREPO, LUIS CARLOS RESTREPO AMAYA, JUAN JOSÉ OCHOA ECHEVERRI, MARÍA EUGENIA GUERRA VEGA, GLORIA STEFANY TABARES HUGUITA, LINA CAROLINA GUERRA ARIZA, ESTEBANA

MARÍA GRANADOS RUDAS, CARLOS ALBERTO CARDONA ARANGO, NELSON ENRIQUE CARDONA GÓMEZ, ELKIN FELIPE GONZÁLEZ ALONSO, GABRIEL JAIME CARVAJAL LOPERA, JUAN JOSÉ NANCLARES CARCÍA, LUZMILA ROJO SANTANA, NÉSTOR IVÁN BENJUMEA ACUÑA, CLAUDIA ALEXANDRA MARÍA CHAVARRÍA VELÁSQUEZ, FRANCISCO ANTONIO VARGAS GARCÍA, JORGE LEONARDO ARBELÁEZ HENAO, DIANA PATRICIA RESTREPO CARDONA, ARQUÍMEDES HERNÁNDEZ MEJÍA dentro del trámite de solicitudes de crédito se realizó *“a través de oficina de servicio”*, lo que le da a entender a esta Sala que la trabajadora en dicho trámite estaba dentro de las oficinas del banco; en tanto la citada en la diligencia de descargos indicó que tramitó las solicitudes de crédito sin el registro biométrico porque *“el cliente ha estado vinculado y porque el cliente se acercó a una oficina del banco que es a la cual le envió el correo y allí le hacen el proceso y me envían los documentos por correspondencia interna”* y que por ello, llevó a cabo el proceso de autenticación de las solicitudes de crédito *“a través del Evidente de forma telefónica”*, sin precisar si la comunicación telefónica que entabló con los clientes lo fue encontrándose ella, dentro de las oficinas del banco o por fuera de las mismas, y menos donde o en qué lugar fueron atendidos los clientes. Además, señaló en tal diligencia que *“aunque tengo claro el proceso de biometría, el INS no lo conocía, los clientes a los que les tramitó el crédito en oficina les hago biometría, si estoy visitando al cliente le valido el documento de identidad y el hago el evidente y los que son atendidos en otras oficinas o ciudades lo hago a través del correo al director administrativo*. Mientras que en el escrito de réplica manifiesta que las solicitudes de crédito que se le endilgan sin registro biométrico *“se hicieron por fuera de la oficina en la que ella trabaja, lo cual permitía realizar el procedimiento sin biometría bajo la forma alterna evidente”*, sin especificar tampoco si ella estuvo dentro o por fuera de la sede física del banco. Y el informe de auditoría de fecha 13 de marzo de 2023, que el Banco Davivienda S.A. esgrimió como fundamento de la acusación, carece de precisión en cuanto a establecer con certeza si el proceso de autenticación biométrica se realizó dentro o fuera de las oficinas del banco, pues sólo se indica que *“Al realizar el análisis de los procesos de Autenticación Biométrica sobre los clientes a quienes el funcionario les gestionó productos de Crédito Análogo durante el 2022 se establece que de los treinta (30) clientes analizados sólo tres (03) de ellos registran proceso de autenticación biométrica en los aplicativos CASB BYTTE o CLIENTE 360, lo que equivale a un 90% de incumplimiento en el proceso de Autenticación Biométrica de los clientes atendidos por la Informadora BLANCA MILENA PINILLA CASAS”*.

Esa falta de concreción de los hechos, específicamente, en lo que tiene que ver con la ubicación dentro o fuera de la sede del Banco Davivienda S.A. tanto de la demandada como la de cada uno de los clientes para el momento de realizar la autenticación de su identidad en el proceso de solicitud de crédito, resulta suficiente para negar la solicitud impetrada en la demanda. Toda vez que analizando el interrogatorio de parte y la prueba testimonial arrojados al proceso, la decisión no podría ser distinta, pues de lo dicho por los señores Ángela María Rodríguez Muñoz y Jorge Eliecer Caicedo Jiménez allegados por el Banco Davivienda S.A. se infiere que en la entidad bancaria existe el “Manual INS 107 - Tipo de autenticación”, instructivo que exige la práctica de la autenticación biométrica a los clientes en los trámites de solicitudes de crédito y que se debe agotar con anterioridad a la radicación de las mismas. Que tal mecanismo es una herramienta dactilar digital instituida desde 2014, que utilizan los informadores que se encuentra conectada al sistema del banco y de la Registraduría para constatar la huella del cliente, por lo que resulta obligatorio que los informadores realicen la autenticación dactilar dentro de las oficinas del banco y de manera presencial ante el cliente en el momento del ofrecimiento del producto para radicar la solicitud del crédito a fin de establecer plenamente su identidad, por ende, en primera instancia no aplica ningún otro tipo de autenticación que no sea la biometría dactilar. Que existe otro mecanismo de autenticación denominado “alternativo”, en el cual se le realizan preguntas de seguridad y productos al cliente, que el informador puede utilizar de manera residual, pero siempre y cuando se hayan agotado tres intentos biométricos dactilares fallidos registrados en el sistema para que se tome como válido, y esté debida y previamente autorizado, justificado o respaldado con la documentación o correos pertinentes ante el director de oficina. Que, si las respuestas no son satisfactorias con el mecanismo de autenticación “alternativo”, explica el declarante Jorge Eliecer Caicedo Jiménez se procede con el mecanismo de autenticación “evidente” el cual se utiliza como herramienta del sistema Datacredito donde también se formulan unas preguntas de seguridad al cliente, quien precisa además que los tres mecanismos de autenticación no se pueden utilizar caprichosamente, dado que son subsiguientes del anterior, por lo que itera que se debe agotar en principio el “biométrico”, luego el “alternativo” para poder pasar al “evidente”. Que, si bien los informadores pueden salir de las oficinas del banco con el fin de visitar a los clientes para tramitar solicitudes de créditos, deben informar primero tal situación a su líder, y podrán realizar una autenticación preliminar, pero siempre en su rol de informadores deben redireccionar al cliente para realizar la biometría dactilar en su oficina o en otra cercana al cliente. Y que la autenticación

“alternativa” en palabras de la deponente Ángela María Rodríguez Muñoz solo se encuentra autorizada para el grupo de trabajadores denominados: homogéneos que son esa categoría que la entidad ha establecido para movilizarse por fuera de las oficinas y están facultados para realizar otro tipo de validación del cliente, esto es, a través del proceso de “evidente” que se ejecuta mediante preguntas de seguridad.

En el interrogatorio de parte absuelto y conforme al tenor del de lo dispuesto en el artículo 196 del Código General del Proceso, la demandada confesó que las veinte solicitudes de las que se le endilga no fue realizado el registro biométrico se tramitaron por fuera de la oficina del banco dentro de las jornadas comerciales que tenía programadas. Que no citó a los clientes aludidos a la oficina por comodidad de los mismos, porque ya estaba la programación agendada, son personas mayores, son clientes de convenios o les queda difícil acercarse a la sede del banco. Que para la visita de clientes por fuera de la oficina debe seguir el protocolo establecido por el banco mediante programación mensual que se distribuye así: una hora diaria de tele mercadeo, una toma comercial al mes y una jornada comercial semanal, la cual que se coordina con el director comercial para no afectar el horario de otros compañeros. Y que la programación se hace de manera verbal, pero si está por escrito la de las jornadas de tele mercadeo, tomas comerciales y salidas.

A juicio de la Sala, si bien en el asunto debatido no existe duda respecto de que la señora Blanca Milena Pinilla Casas en el trámite de las solicitudes de crédito de los señores: CRISTIAN ALBERTO RIVERA VARGAS, CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA RESTREPO, LUIS CARLOS RESTREPO AMAYA, JUAN JOSÉ OCHOA ECHEVERRI, MARÍA EUGENIA GUERRA VEGA, GLORIA STEFANY TABARES HUGUITA, LINA CAROLINA GUERRA ARIZA, ESTEBANA MARÍA GRANADOS RUDAS, CARLOS ALBERTO CARDONA ARANGO, NELSON ENRIQUE CARDONA GÓMEZ, ELKIN FELIPE GONZÁLEZ ALONSO, GABRIEL JAIME CARVAJAL LOPERA, JUAN JOSÉ NANCLARES CARCÍA, LUZMILA ROJO SANTANA, NÉSTOR IVÁN BENJUMEA ACUÑA, CLAUDIA ALEXANDRA MARÍA CHAVARRÍA VELÁSQUEZ, FRANCISCO ANTONIO VARGAS GARCÍA, JORGE LEONARDO ARBELÁEZ HENAO, DIANA PATRICIA RESTREPO CARDONA, ARQUÍMEDES HERNÁNDEZ MEJÍA, no realizó la autenticación biométrica para validar la identidad de cada uno de ellos, por lo que de manera residual utilizó el mecanismo de autenticación

“evidente”, se observa que el Banco Davivienda S.A. no logró probar con plena certeza, que el proceso de solicitud de crédito de cada uno de los veinte clientes se hubiese llevado a cabo de manera presencial dentro de las oficinas de la sociedad demandante, y con ello, exigirle a la accionada la autenticación biométrica requerida por el Manual INS 107, máxime que el testigo Jorge Eliecer Caicedo Jiménez quien adelantó la investigación en contra de la trabajadora afirmó que resulta muy difícil establecer si los clientes fueron atendidos dentro o fuera de las oficinas del banco, dado que la entidad se basa en el sistema al interior de las autenticaciones internas de cada oficina.

Ahora, los señores Ángela María Rodríguez Muñoz y Jorge Eliecer Caicedo Jiménez explican que para poder hacer uso de manera residual de otro mecanismo de autenticación “alterno” y/o “evidente”, la demandada debió agotar tres intentos fallidos a través del registro biométrico. No obstante, se itera, el Banco Davivienda S.A. no pudo demostrar que la atención a cada uno de los clientes se brindó de manera personal en alguna de sus sucursales.

Adicionalmente, precisan los deponentes que para que la trabajadora pudiese haber hecho uso de los mecanismos de autenticación “alterno” y/o “evidente” dentro o fuera de las oficinas, debió informar previamente a su líder o director de oficina, justificando el por qué requería del método residual, para recibir autorización, y así contar con el respaldo para haber procedido de esa manera, ya fuera mediante documentos o correos electrónicos.

Sin embargo, considera esta superioridad que tales autorizaciones por parte del superior jerárquico debieron ser también probadas por la entidad bancaria, máxime que como empleadora es la encargada de supervisar el registro de asistencia de su personal, además de contar con el respaldo y canales tecnológicos y el historial de comunicaciones internas de los informadores y sus directores.

Advierte la Sala que el artículo 61 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social le confiere al Juzgador la potestad de apreciar libremente las pruebas aducidas en el juicio para formar su convencimiento acerca de los hechos debatidos, con base en aquellas que lo persuadan mejor sobre cuál es la verdad real y no simplemente formal. Con fundamento en tal precepto, además de lo previsto en el Código Sustantivo del Trabajo se insiste que le correspondía al empleador probar el supuesto de hecho de las normas jurídicas que consagran

el derecho pretendido, hecho que no aconteció en este proceso, dado que el Banco Davivienda S.A. no desvirtuó mediante medio probatorio idóneo que la accionada tramitó las solicitudes de crédito del clientes endilgados de forma personal en las instalaciones de la entidad bancaria, siendo exigible la autenticación biométrica exigida por el Manual INS 107, pues lo cierto es que no existe constancia de los procedimientos y medios empleados para arribar a tal conclusión, teniendo en cuenta que la sociedad demandante cuenta con los mecanismos de seguridad, canales de información, medios digitales y tecnológicos pertinentes para indagar el proceder de sus empleados dentro de la ejecución de sus actividades laborales.

Aunado a ello, se tiene que los testigos allegados por la parte actora participaron dentro de la investigación llevada a cabo por la Vicepresidencia de Auditoria en contra de la trabajadora Blanca Milena Pinilla Casas con relación al asunto: Informe de Auditoria - Conducta Desleal – Informadora Oficina Envigado – Código 0363.

Ahora. El Código Disciplinario que rige en el Banco Davivienda S.A. consagra como disposiciones generales, las siguientes:

“...Artículo 15. - Todo funcionario durante el desarrollo de sus funciones deberá:

- 2. Cumplir, acatar, respetar y poner en práctica la ley, los reglamentos, políticas institucionales, directrices, normas y procedimientos del Banco Davivienda.*

Parágrafo Primero: El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios.

Artículo 16. - A todo funcionario le está prohibido:

- 2. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar sus funciones.*

Parágrafo Primero: El incumplimiento de este artículo será considerado como falta grave para efectos disciplinarios.

Artículo 23. - Constituyen faltas disciplinarias graves, entre otras, las siguientes:

- 4. No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco Davivienda.*

12. Omitir o retardar injustificadamente el ejercicio de las funciones propias de su cargo, permitiendo que se originen riesgos o un deterioro en los bienes del Banco Davivienda.

20. No realizar debidamente la autenticación del cliente, no solicitarle siempre el documento de identidad, no visar la firma e identificarlo plenamente, y, en general actuar con actitud y comportamiento negligente, que genere perjuicios económicos, legales o de reputación al Banco Davivienda.

25. Omitir procedimientos establecidos por el Banco Davivienda, ya sea por solicitud del cliente, de un tercero o de otro funcionario.

84. Cualquier incumplimiento grave de las obligaciones o prohibiciones laborales...”.

El artículo 43 del Reglamento Interno de Trabajo que norma en la sociedad demandante, se refiere a las obligaciones de los trabajadores, y en el listado que trae la norma se prevén las siguientes:

“...1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el Banco o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

5. Comunicar oportunamente al Banco las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

11. Elaborar todas las tareas que se le encomienden a satisfacción del Banco respetando los parámetros, condiciones y características técnicas de los procesos, cumpliendo las normas y estándares de calidad...”.

El artículo 45 del mismo Reglamento, refiere como faltas las siguientes, que son las que interesan en este proceso:

“...7. No dar aplicación a los procedimientos, instrucciones y normas de trabajo establecidas por el Banco.

22. No realizar debidamente el proceso de autenticación del cliente, es decir, no

solicitarle su documento de identidad, no revisar la firma y no identificarlo plenamente...”

Revisado el artículo el artículo 56 del Sustantivo de Trabajo, enseña:

“...ARTICULO 56. De modo general, incumben al empleador obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a estas obligaciones de obediencia y de fidelidad para con el empleador...”

En tanto el artículo 58 ibídem prevé:

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

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

En tanto el artículo 62 de la referida norma, señala:

“...ARTICULO 62. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A). Por parte del empleador:

...

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

Sobre esta causal, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, se pronunció sobre cuál es la hermenéutica que debe impartirse a la disposición. En sentencia de radicación 4005 de 31 de enero de 1991, la Sección Primera de la Corporación reflexionó que este numeral, contempla dos circunstancias fácticas a saber: La primera, es cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones especiales del trabajador, de conformidad con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo de Trabajo, y la segunda es la comisión de cualquier falta grave, calificada como tal por el empleador, en las fuentes de derecho laboral

determinadas por el legislador, es decir, pactos, convenciones colectivas, laudos arbitrales, contratos, reglamentos, aclarando que la calificación de la gravedad de la falta, corresponde al empleador.

El Alto Tribunal ha esbozado además en múltiples decisiones “...*que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo. Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquéllos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que, si se califican de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato; no puede, el juez unipersonal o colegiado, entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de la falta. Lo debe hacer, necesariamente, cuando la omisión imputada sea la violación de las obligaciones especiales y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del C.S. del T. Lo importante es que el asalariado incurra en una de las faltas calificadas de graves por el reglamento interno de trabajo, sin importar si ella, produjo daño o beneficio para la entidad patronal...*”. (Sentencias de 14 de agosto de 2012, Radicado 39.518; y SL12.438 de 15 de septiembre de 2015, Radicado 45.700)

De los preceptos normativos transcritos, se concluye entonces que, pese a que en la carta de terminación del contrato de trabajo se invoca la omisión de la autenticación biométrica a los clientes en veinte solicitudes de crédito entre enero y noviembre de 2022, por lo que con su conducta incumplió con lo establecido en los procedimientos para el trámite de ese tipo de créditos a través de oficina de servicio. Precisando que la autenticación alterna es un mecanismo residual de verificación de la identidad y sólo procede luego de tres biometrías fallidas, por lo que no se toman como válidas. Que, además, en la diligencia de descargos la demandada no dio una justificación válida del por qué no realizó el proceso de autenticación biométrica en los veinte créditos aludidos, máxime que como informadora conoce claramente las normas y políticas del banco, y es la responsable de validar la veracidad de la información de los clientes en el momento de la vinculación y solicitud de nuevos productos, como primer filtro en la prevención del riesgo, siendo para el banco de suma gravedad la omisión del proceso de autenticación biométrica de los clientes. Y que también se evidenciaron irregularidades en el proceso de gestión y colocación de los veinte créditos por ella gestionados, ello, por cuanto dentro de sus funciones laborales se encuentra la de realizar la autenticación biométrica del cliente para finalmente radicar la respectiva solicitud de crédito. Tal documento no cumple la finalidad establecida en el párrafo único del artículo 7º del

decreto 2351 de 1965; pues se reitera que en este juicio no se estableció con certeza que la accionada hubiese llevado a cabo el proceso de solicitud de crédito de cada uno de los veinte clientes de manera presencial dentro de las oficinas del Banco Davivienda S.A., y con ello, exigirle a la trabajadora la autenticación biométrica exigida por el Manual INS 107.

En consecuencia, como se indicó en antecedentes el empleador para obtener permiso para despedir a un trabajador amparado por fuero sindical, debe expresar la justa causa invocada, importando la claridad del motivo aducido, a fin de verificar la ocurrencia real de la causal alegada y la valoración de su legalidad o ilegalidad por parte del operador judicial. Sin embargo, en el presente evento el Banco Davivienda S.A. no formuló con precisión las circunstancias de tiempo, modo y lugar, es decir, los hechos específicos que sustentan la determinación.

Corolario de lo anterior, la sociedad demandante no cumplió con la carga probatoria antes referida, razón por la cual se debe confirmar la decisión absolutoria que se revisa en apelación.

DE LAS COSTAS.

Ante la desventura del recurso de apelación las costas en ambas instancias corren en favor de la señora de la señora Blanca Milena Pinilla Casas y a cargo del Banco Davivienda S.A.

En esta instancia se fijan las agencias en derecho en la suma de \$1.160.000.

Así las cosas, se confirmará la decisión que se revisa en apelación, por las razones expuestas.

En mérito de lo expuesto, la **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, resuelve:

PRIMERO: Confirmar la decisión de primera instancia emitida el 21 de noviembre de 2023 por el Juzgado Diecinueve Laboral del Circuito de Medellín.

SEGUNDO: Ante la desventura del recurso de apelación las costas en ambas instancias corren en favor de la señora de la señora Blanca Milena Pinilla Casas y a cargo del Banco Davivienda S.A.

En esta instancia se fijan las agencias en derecho en la suma de \$1.160.000.

Lo resuelto se notifica en **EDICTO**. Se ordena regresar el proceso al Juzgado de origen.

Los Magistrados,

Jaime Alberto Aristizábal Gómez

John Jairo Acosta Pérez

Francisco Arango Torres

Firmado Por:

Jaime Alberto Aristizabal Gomez
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

John Jairo Acosta Perez
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Francisco Arango Torres
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **0121c705b1b6bbcf2fe0d8768b6ee84d2d1ed4cd3608098454a800f4c600717c**

Documento generado en 12/12/2023 03:23:22 PM

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