



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUNDINAMARCA
SALA DE DECISIÓN LABORAL

Magistrada Ponente: Martha Ruth Ospina Gaitán

Expediente No. 25290 31 05 001 2022 00353 01

Banco Davivienda S.A. vs. Mayra Alejandra Sarmiento Salazar

Bogotá D. C., diecisiete (17) de noviembre de dos mil veintitrés (2023)

De conformidad con lo previsto en el artículo 117 del CPT y de la SS, modificado por el artículo 47 de la Ley 712 de 2001 resuelve la Sala el recurso de apelación presentado por la demandada contra la sentencia proferida el 24 de octubre de 2023 por el Juzgado Laboral del Circuito de Fusagasugá – Cundinamarca, dentro del proceso especial de levantamiento de fuero sindical de la referencia.

Prevía deliberación de los magistrados, y conforme a los términos acordados en la Sala de decisión, se profiere la siguiente,

Sentencia

Antecedentes

1. Demanda. El **Banco Davivienda S.A.** presentó demanda especial de levantamiento de fuero sindical en contra de **Mayra Alejandra Sarmiento Salazar**, con el fin de que se declare que la demandada se encuentra amparada por la garantía del fuero sindical, con ocasión al cargo de cuarto suplente de la secretaria de política financiera e inversión económica de la organización sindical Unión Sindical Bancaria USB y por pertenecer a la junta directiva de la seccional Fusagasugá de la organización sindical Asociación de Bancarios de Colombia ABC; que se configuró una justa causa para terminar su contrato de trabajo; en consecuencia, solicita se levante el fuero sindical de la demandada y se conceda el permiso para despedirla; costas del proceso.

Como fundamentos de sus pedimentos, manifestó, en síntesis, que la demandada presta sus servicios para el banco desde el 23 de julio de 2013 a través de un contrato de trabajo a término indefinido desempeñando el cargo de informadora de horario adicional; se encuentra afiliada en los sindicatos antes mencionados y goza



de las garantías del fuero sindical; que la gestora tiene conocimiento del reglamento interno de trabajo, del código disciplinario y de ética, manuales, circulares, de la normatividad de carácter administrativo comercial, operativo y de seguridad aplicable a las funciones desempeñadas por ella.

Agrega que, el 23 de junio de 2022 se registró suplantación de identidad y posterior retiro de los recursos de la cuenta de ahorros No. 0570009170347653 perteneciente a la clienta Ruth Brígida Barrera por la suma de \$5.565.000; y al efectuar las respectivas investigaciones se encontró que la accionada realizó el proceso de asignación de medio transaccional de dicha cuenta; es decir, una persona se hizo pasar por la clienta Barrera, se acercó donde la demandada y le solicitó cambio de tarjeta débito, sin presentar cédula de ciudadanía, solo la contraseña, omitiendo la accionada hacer el visado de la firma de la cliente, así mismo no dirigió a la cliente al director administrativo para que se hiciera la verificación de identidad, como enseñan las políticas internas.

Refiere que, ante ese evento el banco asumió el valor sustraído de la cuenta de ahorros de la cliente e hizo el respectivo abono; que con ocasión a lo sucedido se inició proceso disciplinario en contra de la demandada y finalmente el 7 de octubre de 2022 se dispuso a finalizar su contrato de trabajo, condicionado a las resultas del presente proceso; manifiesta que contra dicha decisión la demandada interpuso recurso de apelación y el 19 de octubre siguiente el banco confirma su decisión.

La demanda se interpuso el 6 de diciembre de 2022, siendo admitida mediante auto del 13 de julio de 2023.

2. Contestación de la demanda.

Mayra Alejandra Sarmiento Salazar se opuso a las pretensiones de la demanda, porque en el libelo gestor: *“no se tienen en cuenta algunos procesos que se llevaron a cabo dentro del informe que se realizó como los procesos en la forma en que se realizan, los protocolos que tiene el banco para realizar, ahí no mencionan que la señora manifestó que se le habían perdido los documentos y se le había perdido el celular, cuando ella dice que se le habían perdido los documentos, hay un procedimiento precisamente para validar la identificación de la persona y si es la persona, y posteriormente también se le realizó con respecto de su número celular que como manifestó que se le había perdido, entonces el procedimiento tiene un área de fraude en el cual lleva a cabo ese procedimiento y el cual pueden validar si se trata o no se trata de la persona, así como también el procedimiento que se hizo con data crédito que le hacen unas preguntas específicas y*



personales del titular, las cuales no pueden ser contestadas, sino prácticamente por el mismo titular de la cuenta, entonces como el banco obvió parte de estos procedimientos, su señoría creo que se le vulneran el derecho a la defensa de mi prohijado... (sic)”

En su defensa propuso la excepción de mérito que denominó prescripción.

3. El despacho de primer grado declaró probado y excluido del debate probatorio:

“que entre las partes existe un contrato de trabajo a término indefinido con vigencia desde el 23 de julio de 2023, en virtud del cual la demandante presta sus servicios personales como ‘informadora’ en la oficina de la avenida de ‘Las Palmas’ en el municipio de Fusagasugá. De igual manera, que la trabajadora se encuentra afiliada a las organizaciones sindicales Unión Sindical Bancaria, Asociación de Bancarios de Colombia – ABC y la Asociación Colombiana de Empleados – ACEB y funge como cuarta suplente y secretaria de Política Financiera e Inversión Económica de la primera y es tesorera de la segunda organización y goza de las garantías del fuero sindical; que con el primer sindicato se tiene una convención colectiva de trabajo con vigencia 2021-2024, y con el último un laudo arbitral que regula las condiciones laborales de 2022-2024. Del mismo modo, que la demandada conoce el reglamento interno de trabajo y el código disciplinario, así como el Código de Ética y de las obligaciones contractuales y reglamentarias de su cargo, los manuales, circulares y la normativa de carácter administrativo, comercial, operativo y de seguridad. También que uno de los manuales que debía cumplir la trabajadora era el documento denominado ‘INS107 – Tipos de autenticación’; que el 23 de junio de 2022 se registró suplantación de identidad y posterior retiro de recursos de la cuenta de ahorros No. 057000917347653 de propiedad de Ruth Brígida Barrera Gualdrón por la suma de \$5.500.000, a quien se le hizo un proceso de asignación de medio transaccional por cambio de tarjeta débito sin presentarse cédula de ciudadanía y, en su lugar, contraseña. Adicional a esto, que, para garantizar el derecho de defensa, se citó a diligencia de descargos para el 7 de septiembre del mismo año; que con comunicación del 7 de octubre de 2022 se anunció sobre el 3 despido con justa causa y con oficio del 19 de octubre siguiente se resolvió el recurso de apelación presentado contra la decisión...”

Se fijó el litigio en los siguientes términos: “1. ¿La trabajadora demandada incurrió o no en una justa causa de las planteadas en la demanda para darle por terminado su contrato de trabajo? 2. En caso positivo, ¿Es viable conceder el permiso solicitado por la entidad demandante para despedir a la trabajadora demandada con base en la justa causa alegada?”

Ambas partes estuvieron conforme con lo mencionado, por lo tanto, el Tribunal no efectuará ningún pronunciamiento respecto a los hechos que se tuvieron por probados en primer grado.

4. Sentencia de primera instancia.



El Juez Laboral del Circuito de Fusagasugá, mediante sentencia proferida el 24 de octubre de 2023, resolvió: *“Primero: Declarar probada la justa causa de despido consagrada en el numeral 6.º del artículo 7.º del Decreto 2351 de 1965, que subrogó el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en armonía con los numerales 1.º y 5.º del artículo 58 ibidem, al igual que con los numerales 1.º y 4.º del artículo 43 del reglamento interno de trabajo, así como con los numerales 4, 7, 31 y 35 del artículo 48 del mismo cuerpo normativo. Segundo: Conceder el permiso solicitado por el Banco Davivienda S.A., para despedir con justa causa a la demandante Mayra Alejandra Sarmiento Salazar. Tercero: Declarar no probada la excepción de mérito de prescripción propuesta por la parte demandada. Cuarto: Condenar en costas de única instancia a la parte vencida. En su liquidación, inclúyase la suma de \$590.000, por concepto de agencias en derecho a su cargo y a favor de la contraparte...”*

5. Recurso de apelación parte demandada.

Inconforme con la decisión la demandada presentó recurso de apelación, en los siguientes términos:

(...) Interpongo el recurso de apelación con el fin de que se tengan en cuenta, algunas particularidades que hay dentro del proceso; dentro de ninguna norma, no se presentó una norma donde se establezca o se haya podido probar que la parte administrativa tenga que obligatoriamente ver con el procedimiento cuando hay contraseña, en el sistema, en el evento en que se hayan perdido los documentos, lo que hay es una falencia en ese manual y lo que está establecido es que es precisamente la persona la informadora la que debe realizar el trámite, tal como lo avizoraron los testigos y, sobre todo, la testigo que manifestó de la parte demandada, que manifestó que ese es el trámite que estaban realizando en todas las sucursales. Que no se está de acuerdo en que no se avizó los procedimientos que realizó mi poderdante en cuanto a que no fue 1, sino fueron varios y que 1 de ellos el de monitoreo que lo hace directamente la plataforma del banco lo hacen unas personas con una información y ellos también pueden avizar si hay o no hay méritos para no continuar con el con el procedimiento de autenticación; que se establecieron todos los procedimientos, lo que es la parte de la reglamentación que tiene el banco dentro de sus protocolos. Que no es cierto que la señora, Mayra Alejandra, haya incurrido en un acto faltando a los requerimientos que le hace el banco, ella tomó varios de los protocolos, incluso 1 se excluían a otros, y sin embargo ella realizó 1 a 1 los que les correspondían y los que están dentro del protocolo...”

6. Problema (s) jurídico (s) a resolver. Con sujeción al principio de consonancia consagrado en el artículo 66A del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, corresponde a la Sala resolver el siguiente problema jurídico: ¿Desacertó el juez a quo al encontrar demostrada la justa causa de terminación del contrato de trabajo, para conceder el levantamiento del fuero sindical?

7. Resolución al (los) problema (s) jurídico (s).



De antemano, la sala anuncia que la sentencia apelada será **confirmada**.

8. Fundamento (s) normativo (s) y jurisprudenciales:

Código Sustantivo de Trabajo arts. 55, 62, 405 a 410; Código Procesal del Trabajo arts. 60 y 61, Código General del Proceso arts. 164, 167, 191.

9. Cuestión preliminar.

En este proceso no se encuentra en discusión la existencia de la relación laboral entre las partes, el cargo desempeñado por la demandada y sus extremos temporales, ya que tales aspectos se excluyeron del debate probatorio.

Y al gozar la demandada de fuero sindical, aspecto que tampoco se debate, resta por verificar si hay lugar o no a levantar el fuero sindical de la accionada, lo que dependerá de verificar si se encuentra demostrada o no la justa causa para el despido.

Consideraciones

Esta sala entra a darle solución al problema jurídico planteado, así:

El juez de instancia accedió al levantamiento del fuero petitionado por la entidad demandante, bajo el argumento que: *“Examinadas las pruebas recaudadas en el expediente con fundamento en el artículo 61 del CPTSS, se concluye que, a pesar de que la demandada no aceptó haber intervenido en el caso de suplantación, y por supuesto aquí no se le está endilgando ningún tipo de complicidad o algo por el estilo en relación con el dinero que se retiró de la cuenta de ahorros, no se le está endilgando responsabilidad por eso; sí está probado que fue quien atendió a la persona que se identificó como la cliente Ruth Brígida Gualdrón, quien no exhibió su documento de identidad que fue la cédula de ciudadanía, sino la contraseña expedida por la Registraduría, manifestó habersele extraviado su tarjeta débito, haber sido víctima de hurto de su celular, por lo que reportó una nueva línea de celular, número al que se le hicieron unas llamadas por parte de monitoreo, pues obvio lo acababa de reportar minutos antes, pero aun así al hacer visado de la firma, esta no coincidía con la que estampó en el trámite, lo que llama la atención de este sentenciador porque, además de lo anterior, hubo la manifestación de no firmar ya de la manera habitual sino de una nueva forma, lo que, a su vez provocó que al entregársele un nuevo medio transaccional que es en este caso la tarjeta débito, se retirara de la cuenta de ahorros una suma total de \$5.500.000 aproximadamente, y después indicarse que esta persona no estaba en la ciudad, sino, por fuera del país; y con esto se generó el tema de la reclamación. Lo anterior deja en evidencia que la trabajadora, ante evidentes señales de alerta – hurto del celular para cambio de una línea nueva – la no*



presentación de la cédula y, en su lugar, la contraseña – la firma estampada nueva curiosamente también diferente a la reportada en el banco, decidió continuar con el proceso de autenticación y asignación de un nuevo medio transaccional, sin haberlo comunicado oportunamente, sin que esté demostrada la intervención del director administrativo, en cuyo caso la parte demandada no logró desmentir, el requisito o exigencia que invocó la entidad demandante, el banco Davivienda. Determinando que los hechos ocurrieron y son imputables a la demandada... por lo que si incurrió en una justa causa en los términos del numeral 6° del artículo 7° del D. 2351 de 1965 que subrogó el art. 62 del CST en armonía con los numerales 1° y 5° del art. 58 ib. y numerales 1° y 4° del art. 43 del RIT....”

Por su parte la demandada insiste en que no se configuró la justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo que habilita el levantamiento del fuero sindical.

En este punto, debe tenerse en cuenta que el literal b) del art. 410 del CST, consagra como justas causas para autorizar el despido de un trabajador amparado por fuero, las causales enumeradas en los arts. 62 y 63 del CST.

A su vez, tiene dicho la jurisprudencia laboral, en reiteradas oportunidades y de manera pacífica, que en tratándose del finiquito de una relación laboral con “justa causa,” le corresponde al empleador demostrar que los motivos invocados ocurrieron o que pueden ser atribuidos al empleado; sin que sea suficiente la simple misiva de despido, toda vez que se hace necesario que se acredite que realmente el trabajador incurrió en las faltas que se le endilgan; y es que no puede perderse de vista que los hechos que constituyen un despido tienen la connotación de una acusación que no puede ser probada con una simple afirmación, para ello es indispensable el análisis de pruebas sólidas y contundentes que permitan avalar la decisión del empleador de finalizar el contrato de trabajo con justa causa (SL816-2022 Rad. 831171).

Sobre el alcance del numeral 6 del artículo 62 CST, la CSJ ha señalado que tal norma contiene dos supuestos fácticos: i) la violación grave de las obligaciones o prohibiciones legales del trabajador, caso en que el juez debe calificar la gravedad de la conducta; ii) la comisión de una conducta que las partes previamente calificaron como grave, evento en el que el juez se limita a verificar la ocurrencia de la falta. (CSJ SL Rad. 40.114 del 27 de febrero de 2013, CSJ SL499-2013, CSJ SL15245-2014, CSJ SL1920-2018, CSJ SL3883-2019).



En el asunto, para dar por terminado el contrato de trabajo de la accionada el 14 de julio de 2023, se endilgó lo siguiente (fls. 57 a 63 PDF 03 del expediente digital):

*“(...) Del análisis de las pruebas debidamente trasladadas, especialmente el informe de auditoría de fecha 16 de agosto de 2022 y las respuestas dadas en la diligencia de descargos, se logró evidenciar que en su calidad de trabajador (sic), **usted incumplió sus obligaciones laborales al no realizar la visación de la firma de a cliente Ruth Brigida Barrera Gualdrón**, que para el caso en concreto se encontraba rodeada de evidentes señales de alerta como la presencia del presunto cliente sin cédula de ciudadanía, sin conocer la clave de su tarjeta débito y claramente el no firmar como se encuentra registrada en el sistema, esta última contenida en el proceso de autenticación de clientes de acuerdo a lo estipulado en el instructivo INS107 “Tipos de Autenticación”, y decidir continuar con el proceso de asignación de medio transaccional. Asimismo, **omitió remitir al presunto cliente al área de Dirección Administrativa para que allí le fuera realizado el proceso de autenticación por no tener su cédula de ciudadanía**, procedimiento también descrito en el instructivo relacionado... Usted tampoco cumplió con comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios, obligación consagrada al no informar conductas completamente irregulares. En consecuencia, los hechos anteriormente señalados, configuran un grave incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales... Teniendo en cuenta lo indicado, esta conducta constituye una justa causa para terminar el contrato de trabajo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62, ordinal a, numeral 6° del Código Sustantivo de Trabajo, en concordancia con el artículo 58 numeral 1° y numeral 5° y artículo 56 del mismo Código; y de conformidad con el artículo 15, numeral 1, artículo 16 numeral 1 y artículo 23 numeral 4°, 12, y 20 del Código Disciplinario del Banco...” (negrillas añadidas).*

Resta por verificar si se configuraron o no las justas causas imputadas por la parte demandante a la trabajadora aforada sindicalmente, esto es: 1. no realizar la visación de la firma de a cliente Ruth Brígida Barrera Gualdrón, y 2. Omitir la remisión de la presunta cliente al área de Dirección Administrativa para que allí le fuera realizado el proceso de autenticación por no tener su cédula de ciudadanía; que son básicamente los analizados por el juzgador de instancia y lo enrostrado en el medio de impugnación.

Para corroborar tales acontecimientos el demandante allegó al plenario el informe de auditoría -suplantación Ruth Brigida Barrera Gualdrón-, en donde se concluye: “3.1. RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON C.C. 52804670 fue víctima de fraude en la modalidad de Suplantación el 23/06/2022, actividad mediante la cual se generó a su nombre la asignación de medio transaccional correspondiente a la cuenta de Ahorros 0570009170347653, cuenta sobre la cual se realizaron retiros en efectivo por valor de \$5.500.000. 3.2. El proceso de Asignación de medio transaccional fue realizado por la funcionaria MAYRA ALEJANDRA SARMIENTO SALAZAR c.c. 1069717792 Informadora de la Oficina Fusagasugá / Cundinamarca código 4060, quien a pesar de haber efectuado en debida forma el proceso de autenticación de la presunta cliente, no detectó la falsedad en la firma registrada por la Suplantadora en el Formato de NOVEDADES TARJETA



Rama Judicial
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca
Republica de Colombia

DÉBITO. 3.3. Verificada la información a nombre de la cliente no se registran hasta la fecha consultas que puedan presumir fuga de información interna...” (Fl. 43 PDF 02)

Obra a fls. 53 a 60 ib. la diligencia de descargos de la demandada, en la cual informa:

PREGUNTADO: Por favor indique cuál es el procedimiento establecido por el Banco, para dar trámite a la asignación de medio transaccional de la tarjeta débito de la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022?

RESPUESTA: El procedimiento que tiene el banco es solicitar la cédula de ciudadanía para realizar la autenticación por biometría la cual se solicitó pero la cliente manifiesta que no tenía la cédula porque se le habían extraviado sus documentos en días anteriores, por eso había ido en horas de la mañana con otro funcionario para preguntar qué documentos requería en caso del extravío de sus documentos. conmigo presentó la contraseña que es el documento alterno cuando el cliente tiene un proceso con su documento en trámite por pérdida o robo de su cédula, también presentó una denuncia de la pérdida de sus documentos, el certificado de documento en trámite el cual fue validado por la página de la registraduría, documento el cual genera el código que pide el formulario de monitoreo. después de ello se realiza el procedimiento de autenticación alterno que tiene el Banco establecido para los clientes que no cuentan con su cédula el cual es el proceso de evidente el cual es el que genera las preguntas de seguridad y titularidad del cliente, el cual es exitoso en el primer intento, recuerdo que preguntaban direcciones puntuales la cual la cliente confirmó para su proceso exitoso, adicionalmente se generaron preguntas de seguridad del sistema, como dirección, teléfono, correo electrónico, la cual la cliente confirma correctamente y también solicitó modificar el número de celular de teléfono el cual había sido hurtado con sus elementos. proceso que se debe realizar para que la cliente pueda ser contactada por el área de monitoreo. seguido a eso se radica el formulario de monitoreo el cual es radicado con las preguntas según el caso de la cliente por ser cliente con contraseña y con el código de seguridad que genera la validación de su documento en trámite, posteriormente la cliente es contactada por el área de monitoreo quien le realiza todas las preguntas de seguridad que le banco tiene establecidas para estos procesos el cual tengo conocimiento que son preguntas muy personales y puntuales para validar la identidad del cliente y lo cual fue exitoso el filtro llegando por el correo electrónico la autorización correspondiente ya que el

cliente paso las validaciones correspondientes de esta área dando monitoreo transaccional su autorización por escrito para realizar la entrega del medio de manejo ya que fue exitoso el filtro de titularidad que manejaron con ella, y con ello dándole la seguridad de que era la cliente que tenía en frente. Me permito adjuntar las pruebas del registro de autenticación por evidente como método alterno, la radicación del formulario para solicitar la autorización por monitoreo y el correo con la autorización para realizar el proceso ya que el cliente había sido autenticado exitosamente pasando el filtro de titularidad. lo anterior en 6 folios.

PREGUNTADO: Por favor indique si tiene conocimiento que al número de celular al que el área de monitoreo contacta a la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON es al número que usted había actualizado momentos antes?

RESPUESTA: Sí señor, lo actualice porque la cliente manifestó que su celular también había sido hurtado. y se debe realizar siempre para que el área de monitoreo contacte a la cliente.

PREGUNTADO: Por favor indique si de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por el Banco, el informador debe realizar algún proceso de autenticación para dar trámite a la asignación de medio transaccional? ¿cuales?

RESPUESTA: Sí señor, el evidente, las preguntas de seguridad, la visación de los documentos y el respectivo de soporte de autorización del área de monitoreo.

PREGUNTADO: Por favor indique qué procedimiento de autenticación realizó usted para realizar la asignación de tarjeta débito de la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022?

RESPUESTA: El proceso de evidente confirmación de datos del sistema y validación de documentos de que el documento se encontraba en trámite.

PREGUNTADO: Sírvase manifestar que documento usted solicitó a la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022 para asignarle el medio transaccional de tarjeta débito?

RESPUESTA: Se solicitó inicialmente la cédula pero ya que el cliente manifestó que le habían hurtado o extraviado los documentos en días anteriores ella traía los documentos los cuales le habían informado ese día en horas de la mañana los cuales eran contraseña, denuncia de la pérdida de sus documentos y documento en trámite el cual fue validado o expedido de nuevo en la página de la registraduría.



Rama Judicial
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca
Republica de Colombia

PREGUNTADO: Por favor manifieste si dentro del proceso establecido por el banco para la asignación de medio transaccional de la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022, usted debió visar las firmas?

RESPUESTA: Si señor

PREGUNTADO: Por favor manifieste si usted visó las firmas en el proceso de asignación de medio transaccional a la cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022?

RESPUESTA: Si señor

PREGUNTADO: De acuerdo al informe de Auditoría Especial de Conductas Laborales de fecha 16 de agosto de 2022, y que tiene que ver con el proceso de asignación de medio transaccional llevado a cabo por usted al cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022, en el que se encuentran las imágenes de la firma de la cliente en el sistema, y la tomada por usted en la novedad de asignación de medio transaccional en la misma fecha, usted no realizó la visación de las firmas. ¿Qué nos puede decir al respecto?

RESPUESTA: Si se realizó pero al decirle a la cliente que no era su firma registrada manifestó que ahora firmaba con su nombre para evitar inconvenientes al no siempre quedar su firma exacta, como lo hacen normalmente los clientes y se les solicita la firma actual que es con la que normalmente sus novedades.

PREGUNTADO: De acuerdo al informe de Auditoría Especial de Conductas Laborales de fecha 16 de agosto de 2022, y que tiene que ver con el proceso de asignación de medio transaccional llevado a cabo por usted al cliente RUTH BRIGIDA BARRERA GUALDRON el pasado 23 de junio de 2022, usted no solicitó el documento según lo establecido en el procedimiento del banco, pues el documento recibido por usted fue "Constancia de solicitud de cédula de ciudadanía por pérdida". ¿Qué nos puede decir al respecto?

RESPUESTA: Ese documento que mencionan en el informe y que me fue dado a conocer en las pruebas no fue el presentado por la cliente ya que ese documento no sería válido teniendo en cuenta que allí su cédula original está listo por lo cual yo no atendería ninguna novedad en los productos del cliente con este documento como identificación, yo solicite la contraseña ya que la cliente manifestó que se le habían extraviado o hurtado la cédula de ciudadanía, la contraseña es la que tiene validez en estos casos la cual fue validada en la página de la registraduría generando el código de validación y el cual está plasmado en el formulario radicado al área de monitoreo; junto con el denuncia de la pérdida de sus documentos.

Obra a fl.. 72 ib. el folleto donde se establece lo siguiente:

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	
Reposición o cambio de claves	
Asignación o activación de chequera	
Reposición de chequera sin volante de reposición	
Asignación o activación de talonario	
Redención de CDTs	
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	

También se escucharon las pruebas personales así:



La demandada en su interrogatorio básicamente respondió que la validación de firma consiste en revisar si el cliente tiene firma registrada, los rasgos (forma) de la firma en contraste con la firma que el cliente está registrando en la novedad; que el cambio de firma, pasa muy seguido, los clientes tienen una firma, que de pronto cambian algún rasgo, o en el caso de la cliente que firmaba con el nombre porque tenía dificultad; que en el mismo manual hay una información en donde para los casos de contraseña está la excepción que no la hace el director administrativo. El director se niega a hacer los procesos que no están establecidos por norma. la autenticación por evidente no la realizó el director administrativo, la hizo ella misma, porque la directora se negó. No le solicitó en ese caso. En los casos anteriores, todo el tiempo atrás todos los informadores que llevaban clientes con esa situación, se negaba, habla de Yenni Morales Vargas como una de esas directoras. ¿Es cierto que la cliente para el 23 junio 2022 tenía una firma registrada en el banco? Sí, y actualmente manifestó que firmaba con su nombre. ¿Para el servicio debía realizar visado de firma? Sí se debía visar la firma. Al finalizar se requiere validar la firma, pero no especifica que deba ser igual para atenderla o para realizar un proceso específico. ¿La firma registrada vs la registrada eran diferentes? Sí, eran diferentes. El incumplimiento al proceso de autenticación de un cliente es una falta grave.

El testigo Fernando Andrés Zabaleta Ángel, quien trabaja para la entidad accionante desde hace 17 años, dijo que una vez cerrada la diligencia de descargos, se valida la información que la demandada entregó y encontraron, que ese proceso de autenticación al presentarse un cliente sin la cédula original, con la contraseña, debe surtirlo el director administrativo, por la calidad del proceso, no un informador. Que eso no se evidenció en el proceso que llevó la demandada. Adicional, se comprobó que la visación es notoriamente distinta, que ella decidió avanzar con ese cliente, sin haber realizado un paso previo que es la actualización de las firmas. En el manual se indica que cuando se presenta una contraseña, debe acompañar al cliente al director administrativo. Que no recuerda desde cuando se estableció el procedimiento de cambio de firmas pero que siempre ha existido en el banco. Que en el procedimiento de autenticación de contraseñas el director administrativo realizar la autenticación por evidente, monitoreo, y ese proceso de autenticación lo certifica el director administrativo, el que da el aval.

La testigo Heidy Cobas Salazar, quien trabaja para el banco demandante pero en la ciudad de Medellín, manifestó que conoce a la demandada hace un año por estar



ambas sindicalizadas; y dijo que leyó toda la demanda, que no ha trabajado en Fusagasugá; que lo que hacen en los casos de reposición de tarjeta débito, por hurto, se procede a barrer la información y organizarla, cambian la sim card y montan la información con un formulario express que va dirigido a monitoreo, quien se encarga de hacer el desbloqueo de todos los productos; antes de eso, el formulario debe tener el celular actualizado; el área es quien llama al cliente y hace el desbloqueo, después de toda la información registrada en el sistema, se entrega la tarjeta débito y se hace el barrido de claves; es normal que cuando el cliente se acerca porque le hacen un robo, tienen que barrarse las claves.

El declarante Jorge Caicedo Jiménez, quien trabaja para la gestora desde el año 2011, dijo que el procedimiento en caso de que los clientes presenten contraseña, la persona debe ser remitida donde el director administrativo de la oficina para que genere los controles respectivos correspondientes y realice todo el procedimiento para determinar que efectivamente sea la persona correcta; y que la intervención del director administrativo está dentro de las políticas desde que él trabaja en el banco.

Apreciadas las pruebas referidas una a una y en su conjunto, de conformidad con los artículos 60 y 61 del CPT y de la SS, 164 y 167 del CGP, aplicable por remisión analógica del art. 145 del CPT y de la SS, además, con las reglas de la sana critica, puede concluirse que el juzgador de instancia no desacertó al autorizar el levantamiento del fuero sindical y por consiguiente la terminación de la relación laboral con la demandada, tal como pasa a verse.

Vale recordar que, básicamente las conductas que se le imputan a la accionada por parte de la entidad bancaria fueron las de 1. no realizar la visación de la firma de la cliente Ruth Brígida Barrera Gualdrón, y 2. Omitir remitir al presunto cliente al área de Dirección Administrativa para que allí le fuera realizado el proceso de autenticación por no tener su cédula de ciudadanía.

Tales conductas se encuentran demostradas, además que son circunstancias relacionadas entre sí, dado que, en efecto, la demandada no realizó la validación de la firma de la persona que supuestamente se hizo pasar por la Cliente Ruth Brígida Barrera Gualdrón, además omitió presentar el caso ante el área de dirección administrativa para que se efectuaran las verificaciones pertinentes.



Y es que se trae a colación que, a diferencia de lo planteado en la apelación, la entidad demandante si tiene plenamente establecida una política para los casos de transacciones con contraseña, siendo deber de los informadores o puntualmente para este caso de la accionada, acompañar al cliente donde el director administrativo para que sea este último quien valide los datos del cliente contra el sistema, lo que aquí no sucedió.

Ello es así porque incluso fue la misma demandada quien confesó que la autenticación por evidente no la realizó la directora administrativa, sino, ella misma, que ni siquiera solicitó la intervención de esa persona, y aceptó que tenía claro que el incumplimiento del proceso de autenticación de un cliente se considera una falta grave; y si bien trató de exculparse manifestando que la directora administrativa de la sucursal era renuente frente a esos trámites; lo cierto es que, tal circunstancia se quedó sólo en sus dichos, sin que sea dable a las partes fabricar pruebas en su favor.

En cuanto a la validación de la firma, ello tampoco se realizó, en la medida en que tal como también fue aceptado por la demandada, ella creyó en la versión que le dio la persona que presuntamente incurrió en la suplantación de identidad, esto es, que firmaba con el nombre porque tenía dificultades con su firma, sin escalar el caso, como se dijo, ante la mentada directora administrativa, sabiendo cual era el procedimiento para el cotejo de firmas, y ante esa circunstancia del cambio de rubricas repentino, era deber de la señora Sarmiento Salazar fuera más cuidados y rigurosa en el tema, pues se trataba de un caso sospechoso, en donde no podía tenerse en cuenta el simple dicho del supuesto cliente, quien además contó una historia de hurto y se presentó al banco con una contraseña; existían innumerables signos de alarma que fueron insignificantes para la accionada, al punto que no escaló al caso al área encargada y decidió ella adelantar el proceso.

Y es que no cabe a dudas que para el caso puntual de operaciones con contraseñas el cliente se debía remitir al director administrativo, para que este último realizara las respectivas validaciones, tal y como lo testificaron los señores Fernando Andrés Zabaleta Ángel y Jorge Caicedo Jiménez, lo no hizo la demandada; y en relación con las firmas el deponente Zabaleta Ángel manifestó que debía surtir un procedimiento de actualización de firma, que tampoco se adelantó por parte de la accionada.



Rama Judicial
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca
Republica de Colombia

El testimonio de la señora Heidy Cobas Salazar, nada aporta al asunto, porque ella no trabaja en la misma sucursal de la demandante (Fusagasugá), labora es en la ciudad de Medellín, y no solo eso, ella habló de un procedimiento muy genérico en los casos de hurto, pero nada dijo respecto al tema de transacciones con contraseña, como es el caso que nos ocupa; sumado al hecho de que conocía de las situaciones fácticas de la demanda porque había leído la misma, no porque le constara ninguno de los hechos allí descritos.

Colofón de lo dicho, con las pruebas recaudadas en este proceso, no queda a duda que la demandada si incurrió en las conductas endilgadas, las que de conformidad con el numeral 6 del literal A del art. 62, se pueden constituir como una falta grave, tal como lo mencionó el juzgador de instancia; y es que de esa falta de diligencia de la demandada a una cliente del banco le retiraron de su cuenta bancaria la suma de \$5.500.00, y la entidad demandante debió asumir la perdida de dicho dinero, devolviéndolo a la cuenta de la usuaria afectada; por lo tanto no queda otro camino que confirmar la sentencia apelada.

Las costas quedan a cargo de la demandada, como agencias en derecho de segundo grado se impone la suma de 1 SMLMV.

En mérito de lo expuesto, la **Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

Primero: Confirmar la sentencia apelada, conforme a lo motivado.

Segundo: Costas a cargo de la demandada, como agencias en derecho se imponen la suma de 1 SMLMV.

Tercero: En firme esta providencia y sin necesidad de orden judicial adicional, devuélvase el expediente al juzgado de origen, para lo de su cargo.



Rama Judicial
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca
Republica de Colombia

Notifíquese y cúmplase,


MARTHA RUTH OSPINA GAITÁN
Magistrada


EDWIN DE LA ROSA QUESSEP
Magistrado


JAVIER ANTONIO FERNÁNDEZ SIERRA
Magistrado