

EDICTO

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA SALA CIVIL FAMILIA LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE NEIVA – HUILA

HACE SABER:

Que con fecha dieciocho (18) de abril de dos mil veinticuatro (2024), se profirió sentencia en el proceso que a continuación se describe:

Naturaleza: ESPECIAL DE FUERO SINDICAL PERMISO PARA DESPEDIR
Demandante: BANCO DAVIVIENDA S.A.
Demandado: SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS
Radicación: 41001-31-05-001-2023-00391-01

Resultado: **PRIMERO. REVOCAR** íntegramente la sentencia proferida el dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024), por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Neiva, Huila, por lo expuesto.

SEGUNDO. – AUTORIZAR el levantamiento del fuero sindical y OTORGAR PERMISO para despedir a la parte actora respecto de su trabajadora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS acorde a lo motivado.

TERCERO. - CONDENAR en costas de primera y segunda instancia a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS en favor del BANCO DAVIVIENDA S.A., en aplicación de lo establecido en el artículo 365, numeral 4 del C. G. P. por remisión del 145 del CPTSS.

CUARTO. - NOTIFICAR la presente decisión a las partes conforme a lo previsto en el artículo 9º de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, artículo 41 del Código Procesal Laboral y de la Seguridad Social y el Auto AL2550-2021, con vigencia para este caso, proferido por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Dr. OMAR ÁNGEL MEJÍA AMADOR3.

Para notificar legalmente a las partes el contenido de la referida sentencia, se fija el presente EDICTO en lugar público y visible de esta Secretaría, por el término de tres (3) días hábiles, siendo las 7:00 a.m. de hoy veinticuatro (24) de abril de 2024.



JIMMY ACEVEDO BARRERO
Secretario



República de Colombia
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Neiva

Sala Primera de Decisión
Civil Familia Laboral

Magistrada Ponente: **ANA LIGIA CAMACHO NORIEGA**

Sentencia No. 086

Radicación: 41001-31-05-001-2023-00391-01

Neiva, Huila, dieciocho (18) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

I. ASUNTO

Decide el Tribunal el recurso de apelación interpuesto por la apoderada de la parte demandante, de la sentencia proferida el dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024), por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Neiva, Huila, en el proceso Especial de Fuero Sindical Permiso para Despedir promovido por **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en frente de **SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS**.

II. LO SOLICITADO

Las pretensiones de la demandante estribaron en que:

1. Se declare que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS tiene fuero sindical con ocasión del cargo de la Junta Directiva de la Seccional Neiva de la organización sindical ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA ABC.
2. Se declare que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS incurrió en una justa causa para dar por terminado su contrato de trabajo, de

conformidad con lo dispuesto en el artículo 62, ordinal a), numeral 6° del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con el artículo 58 numeral 1° y numeral 5° y art. 56 del mismo Código; y en razón a lo establecido en los artículos 15 numeral 1, 23 numerales 4, 12, 20 y 84 del Código Disciplinario de BANCO DAVIVIENDA S.A., y artículo 43 numeral 1 del Reglamento Interno de Trabajo.

3. Se ordene el levantamiento del fuero sindical de la demandada.
4. Se le conceda el permiso para despedir con justa causa a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, quien se encuentra aforada en su condición de miembro de Junta Directiva de la Seccional Neiva de la organización sindical ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA ABC.
5. Se condene en costas y agencias en derecho a la parte pasiva.

III. ANTECEDENTES

Como sustento fáctico, indicó la accionante:

1. Que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS suscribió con la empresa BANCO DAVIVIENDA S.A. un contrato de trabajo a término indefinido el 31 de enero de 1995, desempeñándose actualmente en el cargo de Informador, en la ciudad de Neiva, Oficina Las Ceibas.
2. Refirió que la demandada se encuentra afiliada a la organización sindical ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA – ABC y a la organización sindical ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE EMPLEADOS BANCARIOS - ACEB.
3. Arguyó que el BANCO DAVIVIENDA S.A. no tiene suscrita una convención colectiva con las organizaciones sindicales mencionadas.

4. Esbozó que la accionada se encuentra amparada por la garantía de fuero sindical en su condición de miembro de la Junta Directiva de la Seccional Neiva de la organización sindical ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA ABC.
5. Señaló que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS conoce: i) Las normas consagradas en el Reglamento Interno de Trabajo de su empleador, en el Código Disciplinario, en el Código de Ética de la Familia Bolívar, además porque dichos documentos están publicados en la plataforma domo, intranet, conecta y Vi; ii) Las obligaciones y prohibiciones que tiene como trabajadora del BANCO DAVIVIENDA S.A., las cuales se encuentran contenidas en el contrato de trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía, el Código Disciplinario y el Código Sustantivo del Trabajo; iii) Los manuales, circulares, la normatividad de carácter Administrativo Comercial, Operativo y de Seguridad aplicables a las funciones que desempeña.
6. Manifestó que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS ha recibido capacitación para desarrollar el cargo de Informador, y uno de los manuales que debe cumplir, debido a la naturaleza de las funciones que desempeña, es el documento INS 107 que, por seguridad, son aplicados en todas las solicitudes de crédito y demás transacciones u operaciones de los clientes.
7. Preciso que la trabajadora que funge como sujeto pasivo de la presente relación litigiosa, tiene pleno conocimiento que debe realizar el proceso de autenticación en los términos de dicho Manual, previo al envío de documentos para las solicitudes de crédito.
8. Adujo que el Departamento de Relaciones Laborales del BANCO DAVIVIENDA S.A. recibió reporte de fecha 10 de agosto de 2023, de parte del Departamento de Seguridad Corporativa del Banco, en el cual se observaron irregularidades en el desempeño de las funciones de SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS; concretamente, se indicó en el reporte mencionado que durante el 2022, de una muestra aleatoria de solicitudes de colocación de créditos, la demandada gestionó 11 solicitudes de crédito sin realizar el proceso de autenticación de acuerdo con los procedimientos previamente establecidos por el Banco.

9. Que ante tal circunstancia, la actora abrió un proceso disciplinario en contra de la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, citándola a descargos, para que rindiera su versión y aportara las pruebas que considera oportunas, convocatoria que fue enviada el 4 de septiembre de 2023.
10. Indicó que el día 8 de septiembre de 2023, la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS rindió sus descargos, en compañía de dos representantes de la organización sindical a la cual está afiliada. Durante la diligencia, la trabajadora manifestó conocer el Reglamento Interno de Trabajo, el Código Disciplinario del Banco, el Manual Tipos de autenticación de BANCO DAVIVIENDA S.A., haber sido capacitada por el BANCO DAVIVIENDA S.A. para el desarrollo de sus funciones.
11. Arguyó que en la diligencia de descargos, cuando a SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS se le preguntó si conforme a las normas y procedimientos del Banco, se debe realizar el proceso de autenticación biométrica al cliente para tramitar solicitudes de crédito, respondió “*Si señora*”, cuando se le indagó frente a si conforme a las normas y procedimientos del Banco para la solicitud de créditos análogos la entrevista debe ser presencial, respondió que sí, además cuando se le auscultó respecto de si en los casos de los 11 clientes por los cuales se le citó a descargos debía haber realizado autenticación biométrica, respondió que sí.
12. Que conforme a la diligencia de descargos, en los 11 casos en que se encontraron irregularidades en cuanto al procedimiento de autenticación a cargo de SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, no se brindó una explicación acorde al procedimiento establecido para el Banco para no haber cumplido con las pautas previamente fijadas por el empleador y que aceptó conocer la trabajadora.
13. Señaló que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS con su conducta omisiva e irregular incumplió con el artículo 58 numeral 1°, numeral 5° y el artículo 56 del CST; de conformidad con los artículos 15 numeral 1, 16 numeral 1, y 23 numerales 1, 4, 12, 20, 25 y 84 del Código Disciplinario de BANCO DAVIVIENDA S.A.

14. Que la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS con su conducta omisiva e irregular incurrió en una justa causa para la terminación de su contrato de trabajo, en los términos del artículo 62, ordinal a) numeral 6° del Código Sustantivo del Trabajo.
15. Manifestó que mediante comunicación del 15 de septiembre del 2023 dispuso finalizar el contrato de trabajo de la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS con justa causa, la cual se encuentra condicionada al resultado positivo del proceso judicial que se inicie para el levantamiento de su fuero sindical. 3
16. Que en garantía del derecho de contradicción y defensa de la demandada, le hizo saber, mediante comunicación del 15 de septiembre de 2023, que contaba con un término de tres (03) días hábiles a partir de la notificación de la terminación del contrato de trabajo para recurrir tal decisión, sin que presentara recursos
17. Preciso que las faltas en las que incurrió la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS son catalogadas como graves, por lo que, con esto, se configura una justa causa para la terminación del contrato de trabajo que actualmente se encuentra en ejecución.

IV. RESPUESTA DE LA DEMANDADA

En respuesta a la demanda incoada, la señora **SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS** al dar contestación del libelo genitor del proceso, afirmó que se oponía a la totalidad de las pretensiones, sin proponer excepciones.

Erigió su defensa en que no ha incurrido en las faltas endilgadas, toda vez que las falencias encontradas son atribuibles al demandante, ya que corresponden a errores del sistema, que ya se habían puesto de presente a su empleador.

La organización sindical **ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA ABC**, pese a habersele corrido traslado, guardó silencio¹.

V. PROVIDENCIA OBJETO DE RECURSO DE APELACIÓN

En sentencia emitida el dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2.024), el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Neiva, Huila, resolvió:

1. Declarar que entre la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS como trabajadora particular y el BANCO DAVIVIENDA S.A. como empleador, existe un contrato de trabajo escrito a término indefinido que está vigente desde el día 31 de enero del año 1.995 siendo el cargo de la trabajadora de informadora.
2. Negar el levantamiento del fuero sindical pretendido por DAVIVIENDA S.A. e igualmente la autorización de su despido con justa causa.
3. Declarar probadas las excepciones formuladas por la demandada incluida la de prescripción de la acción.
4. Condenar en costas de este proceso a la parte actora.

VI. DEL RECURSO DE ALZADA

En la oportunidad de interposición del recurso, la apoderada de la parte demandante enfiló su ataque a los siguientes puntos concretos:

1. Que existió la conducta grave endilgada como justa causa, y no se podía proteger los intereses particulares de un trabajador que está en una organización sindical, esta falta se comprobó.

1 Folios 8 a 10 archivo 1º, expediente digital.

2. Afirmó que la trabajadora ha ejercido las labores de informadora por muchos años y confesó en el proceso disciplinario e interrogatorio de parte, conocer los manuales del banco, sus funciones, además que se le ha realizado constante acompañamiento de parte de la entidad financiera demandante.
3. Esbozó que dentro de las funciones de la accionada estaba la de recibir solicitudes de crédito de clientes y validar la identidad de cada uno de ellos.
4. Preciso que el empleador tiene unas disposiciones contractuales, reglamentos y procedimientos que de ninguna manera son sospechosos o malintencionados respecto de sus trabajadores, por ejemplo, el manual de tipo de identificación, que obedece a los lineamientos de la Superintendencia Financiera, en cuanto a garantizar el manejo y calidad de la información crediticia, y ha precisado que deben los bancos y demás entidades del sector financiero, contar con sistemas de acreditación personal en materia de operaciones financieras y no financieras, y por ende, la actora estableció el mecanismo de biometría a sus clientes, que recoge la huella y certifica que la persona es la misma.
5. Que de no cumplirse el procedimiento de acreditación del cliente financiero, puede generar graves consecuencias al Banco Davivienda, y a sus clientes como fraudes y movimientos financieros indebidos.
6. Dijo que conforme a los manuales de la empleadora, primero se debe realizar la biometría, y en casos que sea fallida, se puede realizar el mecanismo alternativo, que es validar unas respuestas en un aplicativo financiero de data crédito, además, en caso de fallas del sistema, se deja una evidencia, que es un reporte, en donde se indica que se realizó el intento y que no se logró, por lo que al no existir tal evidencia, se infiere que dicha biometría no se realizó.
7. Arguyó que la demandada confesó que siempre se debía validar la identidad del cliente mediante autenticación biométrica, así lleve muchos años como usuario del banco, además que este procedimiento se encuentra contenido en sus manuales, que a 11 clientes no se les realizó, así como dio cuenta que las plataformas certifican automáticamente si se presentaron fallas o no,

e incluso que si fallaba el sistema se debía practicar la biometría en otra oportunidad, pero era imprescindible realizarla.

8. Adujo que el incumplimiento de la autenticación de clientes puede llevar a la demandante a sanciones y riesgos patrimoniales por no acatar las normas que rigen la actividad financiera y a que se presente cartera morosa por la indebida identificación del cliente.
9. Manifestó que las razones que esgrime como excusa la demandada, no son válidas, pues dijo haber realizado la autenticación, pero que la información no migró al sistema por fallas, sin que exista prueba de ello, además el área encargada de la auditoria del mismo, dio fe que las aludidas fallas nunca se presentaron, informe que no fue desconocido ni tachado por la parte accionada.
10. Que frente a pantallazos que allegó la demandada por unas autenticaciones exitosas con tres puntos, en ningún momento se pudo corroborar en que terminó esa supuesta convalidación errónea, ni se estableció que de parte del Banco Davivienda existieron fallas de conexión, máxime cuando son posteriores y no hace referencia a alguno de los 11 clientes por lo que se le reprocha a la parte pasiva.
11. Indicó que ante las fallas del sistema, el informador debe suspender el proceso de crédito del cliente hasta que se reactive el servicio, pero siempre queda registrado el reporte de que la autenticación fue fallida.
12. Que lo dicho por los testigos de la trabajadora no es prueba suficiente para poner en duda la robustez del sistema informático del Banco Davivienda, pues a ninguno de ellos les consta sobre esas falencias, ni que le hayan ocurrido a la accionada. Adicional a ello, precisaron que las fallas se presentaron para el mes de agosto de 2022 y la demandada refirió que ocurrieron en el año 2023, por lo que sus dichos son contradictorios, a tal punto que indican que reportaron las anomalías, pero a reglón seguido afirman que, solo conocieron de tal circunstancia con los informes de auditoría, por ende, con esta prueba no se puede desvirtuar la existencia de la justa causa endilgada a la parte pasiva.

13. Resaltó que antes del 10 de agosto de 2023 la demandante no sabía que la demandada en 11 créditos había incumplido con los procedimientos, sino que lo fue a partir del informe de auditoría, por lo que no existe una falta de inmediatez en la acción judicial, pues luego de conocidas estas, tuvo que abrir un proceso disciplinario para escuchar las explicaciones de la demandada, que no correspondieron a una justificación en su actuar y el 15 de septiembre de 2023 se determinó terminar su contrato de trabajo, concluyéndose que no existe una prescripción de la acción, toda vez que solo cuando corroboró los incumplimientos, radicó la demanda dentro de los 2 meses a partir de la justa causa.
14. Que al contestar la demanda no se presentaron excepciones de fondo, sin embargo, el A quo declaró probada la excepción de prescripción, que nunca fue propuesta y que no se puede decretar de oficio.
15. Esbozó que la trabajadora incumplió con sus obligaciones como trabajadora, y de contera incurrió en faltas graves conforme al reglamento del trabajo y código disciplinario de la empresa, además la ausencia de biometría acarrea para la empleadora la posibilidad de ser sancionada por los entes fiscalizadores, vulnera su reputación y está en contra de sus intereses económicos ante el otorgamiento irregular de créditos a clientes.

VII. CONSIDERACIONES

No fue objeto de controversia a través del recurso de alzada, la existencia del vínculo laboral sostenido entre los extremos procesales, la condición de aforada que ostenta la demandada SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, dada su condición de miembro de la Junta Directiva de la Seccional Neiva de la organización sindical ASOCIACIÓN DE BANCARIOS DE COLOMBIA ABC.

Conforme a los presupuestos del artículo 66 A de la normativa procesal laboral, atendiendo a los puntos de disenso de la parte demandante, en aplicación de los principios de consonancia y congruencia, los problemas jurídicos a tratar en el presente asunto atañen a establecer:

1. Si fue acertada la decisión del *A quo* de declarar probada de oficio la excepción de prescripción.

En caso de despacharse de manera negativa este interrogante, se deberá auscultar:

2. Si hay lugar a autorizar el despido de la trabajadora aforada, con ocasión de la consumación de las circunstancias descritas en el artículo 62, ordinal a) numeral 6° del Código Sustantivo del Trabajo, como justas causas, dado que la demandada gestionó 11 solicitudes de crédito sin realizar el proceso de autenticación, de acuerdo con los procedimientos previamente establecidos por el Banco demandante.

Para desatar el **primigenio interrogante problemático**, se rememora que, dentro de la presente causa, la parte pasiva no formuló ninguna exceptiva, por lo que el *A quo*, de manera oficiosa, determinó que la acción foral se encontraba prescrita, y en consecuencia así lo declaró, para denegar la solicitud de levantamiento de fuero sindical.

Sobre el particular es menester precisar, que en materia laboral, se ha determinado que la existencia del fenómeno extintivo de la prescripción ostenta la connotación de rogada, es decir, solamente puede ser declarada por el Juez, en los eventos en que la parte la invoca como excepción al momento de dar respuesta al libelo introductorio del proceso, de manera que, ante la ausencia de dicho pronunciamiento, se infiere que la parte a la que le beneficia tal presupuesto temporal, ha renunciado a la misma, en virtud de lo establecido en el artículo 282 de la norma procesal general, aplicable por autorización del artículo 145 del Código Procesal Laboral y de la Seguridad Social, en armonía con lo señalado en el artículo 2513 del Código Civil, de la siguiente manera:

*“ARTÍCULO 282. RESOLUCIÓN SOBRE EXCEPCIONES. En cualquier tipo de proceso, cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia, salvo las de **prescripción**,*

compensación y nulidad relativa, que deberán alegarse en la contestación de la demanda.

Cuando no se proponga oportunamente la excepción de prescripción extintiva, se entenderá renunciada.” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

“ARTÍCULO 2513. NECESIDAD DE ALEGAR LA PRESCRIPCIÓN. El que quiera aprovecharse de la prescripción debe alegarla; el juez no puede declararla de oficio. (...)”

Así mismo, la honorable Sala de casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia SL2501-2018, con ponencia del Magistrado Dr. LUIS GABRIEL MIRANDA BUELVAS, respecto de la necesidad de que la parte invoque la exceptiva de prescripción al momento de descorrer el traslado de la demanda y la prohibición al Juez que conoce de la causa de declararla de oficio, señaló que:

“Cosa muy distinta es que, como lo ordena el mentado artículo 282, «cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción, deberá reconocerla oficiosamente, en la sentencia, salvo las de prescripción, compensación y nulidad relativa que deberán alegarse en la contestación de la demanda», situación que implica que las excepciones propias «prescripción, compensación y nulidad relativa», --a diferencia de las impropias que pueden alegarse en cualquier tiempo y son declarables de oficio--, deben plantearse con la contestación de la demanda, es decir, en su debida oportunidad procesal, para que el juzgador tenga el deber de fallar el pleito en consonancia con ellas, si las encuentra probadas.

En cuanto a la prescripción extintiva a que alude el inciso segundo de la mencionada norma, basta decir, que se entiende como una forma de extinción o desaparición de un derecho, real o personal o de una acción, cuando durante un determinado período de tiempo establecido en la ley, no se realizan ciertos actos, a lo que el ordenamiento le atribuye la consecuencia indicada. En ese sentido, el precepto es claro en señalar que si la mentada excepción no se propone oportunamente, como en últimas aquí ocurrió, «se entenderá renunciada».

Quiere decir lo anterior, que si la excepción de prescripción no se planteó en su oportunidad, esto es, durante el plazo --de 10 días-- concedido para contestar la

demanda conforme el artículo 74 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, sino que la primera alusión a ese preciso aspecto la hizo el Ministerio Público mucho después --en la primera audiencia de trámite celebrada el 17 de junio de 2015--, cuando el Procurador Judicial solicitó el uso de la palabra y procedió a formularla --siendo que dicha entidad fue notificada del auto admisorio de la demanda el 15 de abril de 2015 (folio 77 del Cuaderno principal)-- su planteamiento resultó, según eso, extemporáneo.

En síntesis, no puede el juzgador reñir con los supuestos fácticos y las exigencias de la norma, en cuanto fija las oportunidades de rigor en materia procesal; cuando no existe un pronunciamiento concreto sobre las «excepciones de mérito» expuestas en tiempo; así como cuando se tienen por probados medios de defensa no esgrimidos oportunamente y que eran del resorte exclusivo del beneficiado (en materia laboral la Corte ha dado la facultad al Ministerio Público), cual es el caso de la «prescripción» que debe ser alegada expresamente en la contestación de la demanda, con lo que se refuerza que ese es el momento en que vence tal garantía procesal.”

Por ende, conforme a los presupuestos legales y jurisprudenciales citados, se infiere que el acaecimiento de la prescripción debe ser invocado por la parte que aspira a beneficiarse de ella, al ser un medio de contradicción propio, que ataca la prosperidad de las pretensiones del demandante, y que solo puede ser invocado por la parte pasiva, de manera que, está proscrito que el Juez reconozca la existencia de este fenómeno de oficio, aun en los eventos en que se encuentren probadas las circunstancias fácticas que la estructuran, pues no puede sustituir al sujeto procesal, ante la sustracción de su invocación dentro del término procesal legalmente previsto.

En conclusión, cometió un yerro el *A quo* al declarar de oficio el acaecimiento del fenómeno extintivo de la prescripción sobre la acción de fuero sindical, cuando la demandada, al sustraerse de invocarla como excepción, renunció a su acaecimiento, por lo que esta colegiatura revocará la providencia objeto de alzada en dicho aspecto.

En consecuencia, al ser negativa la respuesta al primer problema jurídico planteado, se debe **absolver el restante**, atinente a la autorización de despido de la trabajadora aforada.

Para resolver dicho cuestionamiento, recuerda la Sala que la normativa sustancial laboral 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*". (Artículo 405 C.S.T).

En lo que atañe a los trabajadores acreedores de dicha garantía, la normativa señalada prevé en el artículo 406, que este derecho cobija entre otros, a "*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*".

Conforme a lo previsto por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-096 de 2010: "*La garantía constitucional de fuero a los representantes sindicales está estrechamente ligada con la protección al ejercicio del derecho de asociación sindical, cuya finalidad es procurar que los sindicatos, mediante sus representantes, puedan ejercer la función para la cual fueron constituidos, esto es, la defensa de los intereses económicos y sociales de sus afiliados. La garantía foral va dirigida a la protección del fin más alto que es el amparo del grupo organizado, mediante la estabilidad de las directivas, lo cual redundará en la estabilidad de la organización, como quiera que el representante está instituido para ejecutar la voluntad colectiva.*"

Tal y como lo ha venido sosteniendo este Tribunal en asuntos como el puesto hoy a consideración de esta Sala, verbo y gracia, en Sentencia proferida el dos (02) de septiembre de dos mil veintidós (2022), dentro de los procesos distinguidos con el radicado No. 41001-31-05-001-2022-00115-01, con ponencia de la Magistrada Dra. ENASHEILLA POLANÍA GÓMEZ, y con los Nos. 41298-31-05-001-2022-00017-01, 41298-31-05-001-2022-00018-01 y 41001-31-05-003-2022-00115-01

dictados por esta Sala de Decisión, los días catorce (14) de septiembre de dos mil veintidós (2022) y veintidós (22) de septiembre de dos mil veintidós (2022), respectivamente, atendiendo a que la finalidad del fuero sindical es proteger a ciertos trabajadores integrantes de una organización sindical, de las decisiones unilaterales de los empleadores, tales como el despido, el desmejoramiento en sus condiciones contractuales y el traslado, pasa este cuerpo colegiado a determinar, si la ausencia del agotamiento del trámite de autenticación de clientes del Banco Davivienda, de acuerdo con los procedimientos previamente establecidos por dicha entidad financiera, configuran justa causa para el levantamiento del fuero sindical, y por ende para despedir, conforme a las previsiones del artículo 62 del C.S.T, numerales 2, 3 y 6.

En ese orden, la Sala se remite al artículo 113 del C.P.T. y la S.S., que determina que para obtener dicha autorización deberá el empleador expresar la justa causa. Por ello dentro del libelo introductorio del proceso, se esgrimió como incumplimiento de las obligaciones del trabajador, acudiendo al artículo 62 del C.S.T., que señala las justas causas, en su numeral 6°, artículo 58 numerales 1° y 5° y artículo 56 del mismo Código, artículos 15 numeral 1, 23 numerales 4, 12, 20 y 84 del Código Disciplinario de BANCO DAVIVIENDA S.A, y artículo 43 numeral 1 del Reglamento Interno de Trabajo, por cuanto desatendió las órdenes dadas por su empleador, omitió la aplicación de los manuales de procedimientos y reglamentos de la empleadora, al tramitar once (11) solicitudes de crédito, sin la verificación biométrica que requiere de manera imprescindible su empleador, para dar cumplimiento a los designios del ente regulador (Superintendencia Financiera), garantizar la confiabilidad de las operaciones, salvaguardar el buen nombre comercial de la empresa, evitar fraudes financieros y garantizar el cumplimiento de la obligaciones crediticias adquiridas por sus usuarios, circunstancias que se vieron afectadas con el actuar de la demandada.

La primigenia disposición normativa, prevé como circunstancias que justifican el despido del trabajador:

“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.”

Así mismo, remite a los artículos 58 y 60 ibídem, en cuanto a las obligaciones especiales del trabajador, los numerales 1° y 5 disponen:

“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.

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

Ahora, de la lectura del contrato de trabajo suscrito entre las partes, se pactó en la cláusula octava que *“El trabajador declara que conoce y acepta el Reglamento Interno de Trabajo de la Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda “DAVIVIENDA”.*” (Página 35 archivo digital 04 pruebas).

El Código Disciplinario del Banco Davivienda, obrante a folios 107 a 115 del archivo digital 04 pruebas del presente proceso, respecto de los deberes y prohibiciones de los trabajadores de esa entidad, establece entre otros:

“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.”

Así mismo, dicha codificación, tipifica como faltas disciplinarias graves, las siguientes:

*“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”.
(Negrilla y subrayado fuera de texto).*

Por su parte, el Reglamento de Trabajo del Banco Davivienda (Folios 145 a 170 del archivo digital 04 pruebas), establece de manera categórica que:

“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.

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

10. Cumplir con el contrato de trabajo y prestar todos los servicios de manera puntual cuidadosa y diligente en el lugar, tiempo y demás condiciones acordadas.

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.*

12. *Ejecutar la labor ordenada en el tiempo determinado con la calidad y en la cantidad fijadas por el Banco y determinadas por los procesos.”*

Y el artículo 46 ibídem, respecto de las sanciones a imponer a sus empleados, y en especial a la naturaleza del despido, establece que:

“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: (...)

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.”

Visto que la causa invocada por el empleador para obtener el levantamiento del fuero sindical del que goza la demandada es la inobservancia del procedimiento de acreditación biométrica de once (11) clientes, que determinan que la trabajadora: (i) realizó conductas tipificadas en el Código Sustantivo del Trabajo como justas causas; (ii) vulneró gravemente sus obligaciones y prohibiciones legales; (iii) incumplió con lo establecido en los artículos 15, numeral 1, 23, numerales 4, 12, 20 y 84 del Código Disciplinario de BANCO DAVIVIENDA S.A, y artículo 43, numeral 1 del Reglamento Interno de Trabajo. (iv) con su actuar atentó contra la confiabilidad de las operaciones, la salvaguarda del buen nombre comercial de la empresa, la prevención de fraudes financieros y la garantía del cumplimiento de las obligaciones crediticias adquiridas por sus usuarios.

De la práctica de la prueba, a efecto de comprobar la existencia de la justa causa, se aportó *“INFORME GENERAL - VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Funcionaria: SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, CC 55169069”* (Folios 56 a 71

del archivo digital 04 del expediente digital), de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por el señor JORGE IVÁN ZAPATA RESTREPO, Especialista E-Crime Gerencia de Seguridad Corporativa, que da cuenta que:

“3.1. La funcionaria SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS presenta un índice de cartera vencida superior al 34% en su colocación, lo que corresponde a \$5.828 millones de pesos.

3.2. Se estableció que 2 clientes de créditos móviles gestionados por la funcionaria SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS transfirieron \$2.7 millones a 2 tramitadores el mismo día del desembolso de los productos o hasta los cuatro días siguientes. En estos 2 tramitadores convergen 31 clientes con créditos por \$611 millones (en mora \$30 millones [4%]), los cuales transfirieron a los tramitadores \$79 millones por pago de comisiones.

*3.3. Se verificó el cumplimiento del requisito de **autenticación biométrica** de 30 clientes con créditos gestionados por la funcionaria SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, evidenciando que a **11 de ellos no les realizó el procedimiento, es decir al 36,6% no los autenticó**; de estos, 1 cliente registra en el aplicativo Cliente 360 autenticación alterna mediante la validación de titularidad de la solución Evidente, sin embargo, no se agotó el procedimiento previo de 3 autenticaciones biométricas fallidas, y además, en las bases de datos de Datacrédito no figura registro de realización de estos Evidentes. Vale anotar que de los 11 clientes no autenticados, 6 presentan mora en el pago o castigo de sus créditos.*

3.4. La funcionaria SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS registra en el periodo comprendido entre el 01/06/2021 y 31/05/2023 en total 2 solicitudes de crédito negadas por falsedad, por valor total de \$426 millones.

3.5. Se verificaron de manera aleatoria 5 declaraciones de renta aportadas por los clientes en las solicitudes de crédito gestionadas por la funcionaria SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS que fueron aprobadas y desembolsadas, estableciendo que ninguno presenta inconsistencias.”

Se adjuntó al libelo introductorio del proceso, documento digital denominado “06 Instructivo “Tipos de Autenticación”, publicado el 07 de abril de 2021, que indica de manera expresa el procedimiento de autenticación de identidad de los clientes de la entidad demandante, conforme a cada tipo de identificación física que presenten, el cual, respecto de la verificación biométrica de manera expresa refiere que:

“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.*
- ▶ *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. (...)*

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	

Luego de realizar la autenticación por este método el sistema genera el documento de “Certificación proceso de autenticación”, contiene la información relacionada a continuación, y es conservado en la carpeta única del cliente en Filenet.

- Fecha
- Ciudad
- Código Oficina
- Nombre Oficina
- Nombre y apellido del funcionario que realiza el proceso de autenticación.
- Proceso de autenticación ejecutado.
- Nombres, apellidos, número de identificación del cliente.
- Usuario de red del funcionario.
- Tipo Id del funcionario.
- Número Id funcionario.”

Así mismo, se practicó la prueba testimonial, que evidenció, que:

- SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, en interrogatorio de parte indicó que el banco tiene un proceso de biometría para identificar al cliente, a través de la plataforma 360, en el que se toma la lectura del código de barras y se le pide al usuario que imponga su huella, y se valida para poder realizar novedades respecto de sus operaciones financieras. Que este sistema falla, y cuando ocurre ello, acude a un aparato que toma la fotografía de la cédula por lado y lado, y se le pide al cliente que ponga su huella, y en el sistema 360 se le da ok, pero ese trámite solo se realiza en los últimos días. Refirió que cuando es una cédula nueva o amarilla, y el sistema no permite la biometría, se usa el mismo dispositivo y se valida, o sino con unas preguntas de seguridad del cliente. Preciso que, en los procesos de crédito de los clientes, siempre debe quedar registrada la biometría. Adujo que es imprescindible que se realice la verificación biométrica del cliente para evitar fraudes y suplantaciones. Que la autentican por método alternativo o por “evidente” que consiste en que cuando no pasa el cliente la lectura de la huella, ingresa a la herramienta de datacrédito, consigna los datos del cliente y se realizan las preguntas de seguridad. Arguyó que la autenticación con método alternativo o “evidente” es subsidiario a la autenticación biométrica, es decir, se hace ante la imposibilidad de lograr la biometría, pero que eso lo exige el banco recientemente en el año 2023, ante las fallas de seguridad de personas del banco, aunque en los manuales de procedimiento se indica que si se debe exigir siempre. Preciso que para los años 2020, 2021, 2022 se exigía por parte del banco Davivienda que se realizara la biometría a los clientes y se adjuntara a los documentos del cliente, el reporte del evidente si no se lograba la primera y a partir del 21 de abril de 2023, se indicó por el empleador que debían registrar en la plataforma 360 que tipo de biometría se realizó, de lo contrario se devolvía el crédito. Que solo recientemente pudo constatar que el dispositivo que toma la fotografía de la cédula “casb bytte” al capturar la pantalla registra tres puntos rojos, que denotan que la captura no quedó registrada en el sistema, y que solo cuando cambia a color verde, se registra la realización de la biometría en el aplicativo 360, sin embargo, reportaba el “OK” de la captura, por lo que estaba segura que el proceso de identificación había sido exitoso, además respecto de los 11 clientes por los que se le atribuyen las faltas graves, no encontró la necesidad

de realizar procesos adicionales, pues eran clientes antiguos, además el banco no le exigía registros de identidad biométrica o de otro tipo. Afirmó que el banco tiene un grupo de personas que se encargan de revisar la documentación de créditos y aprobar los mismos, quienes pueden evidenciar si se realizó o no el trámite de biometría. Que cuando se hace una biometría en 360 o “casb bytte” inmediatamente migra el registro de realización de biometría, pero eso es recientemente, pues en los años 2020 a 2021, el sistema fallaba y no migraba el registro de la información, además no era obligatorio que hiciera ese proceso en el aplicativo 360 para solicitudes de crédito. Dijo que el “evidente” era obligatorio en clientes de créditos, y a partir del año 2023, se usa cuando no es posible identificarlo con su biometría. Que efectuó la autenticación de los once (11) clientes a los que hace referencia la demandante, pero no sabe porque no se registró, y que además fueron aprobados y desembolsados, por haber superado los otros filtros. Que datacrédito registra automáticamente si se realizó una verificación por “evidente”. Indicó que como Informadora del Banco Davivienda, siempre debe autenticar a sus clientes. Esbozó que el área de verificación de créditos no realiza biometrías y antes del año 2023 no lo realizaban, ni verificaban esa situación, de lo contrario, no hubiesen aceptado los créditos de los 11 clientes de los que la accionante afirma no realizó la autenticación. Que las pruebas documentales que allegó evidenciando las fallas en el proceso de “cash bytte”, no corresponden a los once (11) clientes que no presentan autenticación de identidad. Adujo que cuando hay fallas del sistema y no se puede realizar la biometría se debe aplazar ese trámite hasta que se restablezca el sistema. Que siempre se debe realizar la biometría a clientes, así lleven relacionados con el Banco Davivienda por muchos años. Adujo que de los once (11) clientes que reportan la ausencia de biometría, tres (3) o cuatro (4) presentan mora en los pagos de los créditos.

- LILIANA GARCÍA MENDOZA, en declaración afirmó que labora en la entidad demandante como Profesional Tres (3) del Departamento de Relaciones Laborales, que la demandada se llamó a descargos con ocasión a que gestionó créditos sin haber realizado autenticaciones biométricas a clientes, previo a la remisión de los documentos al Comité de Crédito, en incumplimiento de sus obligaciones como Informadora. Refirió que cuando existe una falla en la autenticación biométrica debe hacer hasta 3 intentos y si persiste el error se

realiza una autenticación alterna, pero en este caso, no aparece registro alguno que evidencie que la trabajadora accionada agotó algún trámite de autenticación. Adujo que, de todas las autenticaciones, tanto biométrica como alternas, queda evidencia en el sistema. Que el Comité de Crédito no verifica la validación biométrica, porque se parte de la base de que la Informadora ha realizado tal labor, como primer filtro, y se encarga dicho cuerpo colegiado es de validar las condiciones financieras del otorgamiento del crédito. Preciso que el informe que sirvió de base para endilgar las conductas negligentes de la trabajadora, se generó como parte del proceso de verificación aleatoria que se le realiza a los informadores, y que evidenció que de los 11 créditos que no validó identidad, algunos estaban en mora. Cree que cuando se aprobó el crédito de cada uno de los 11 clientes, se encontraban dentro de la documentación, las copias de los documentos de identidad de los usuarios, porque se aprobaron. Manifestó que en los eventos en que presenta fallas el sistema, o cuando no se logra la autenticación de clientes el sistema reporta el informe, y específicamente respecto de lo manifestado por la demandada en cuanto a que para el año 2022 falló el sistema, no tiene conocimiento de que ello hubiese sido sí, además cuando la trabajadora presentó descargos, ninguna prueba aportó respecto de tales inconsistencias. Indicó que se debe realizar el proceso de verificación de clientes siempre, independientemente que sean antiguos o no. Arguyó que era imposible que la actora realizara el proceso de validación alterna o biométrica y que el sistema 360 no lo registre, máxime cuando el mensaje del estado del trámite es inmediato. Que en la diligencia de descargos la accionada no demostró que el sistema no funcionaba para cuando realizó el proceso de crédito de los 11 clientes por los que se le reprocha. Señaló que la autenticación biométrica es obligatoria cuando la persona realiza una solicitud de crédito y para el año 2022, era obligatoria y la única excepción para ello, es cuando el cliente no tiene dedos o forma de registrar su huella, si hay fallas en el sistema, se debe realizar la autenticación alterna, siempre y cuando se hubiere intentado en tres (3) oportunidades hacer el procedimiento, y de ello queda evidencia en el aplicativo. Que cuando se atienden clientes por fuera de las oficinas, siempre deben acudir a la entidad a realizar el proceso de autenticación. Infirmó que cuando se realiza la adquisición de una cuenta móvil, la validación la realiza directamente el cliente en su celular, con la huella y su cédula, pero para los créditos siempre es requisito imprescindible que el cliente

autentique su identidad en las oficinas del Banco Davivienda. Que la validación del crédito no tiene contacto directo presencial con el cliente, por eso los informadores son los que están desempeñando esa labor y verifican su identidad, que solo se puede hacer con presencia del cliente. Afirmó que el proceso de autenticación biométrica se encuentra contemplado en los manuales de autenticación tipo de identificación, que son de conocimiento de los informadores, quienes se certifican al respecto, además se entregan al trabajador al ingreso, se encuentran en la intranet y se capacita a los trabajadores frente a ello.

- JORGE IVÁN ZAPATA RESTREPO afirmó que es Ingeniero de Sistemas y labora como Especialista en la entidad demandante, que realizó un informe donde se verificaron unos créditos colocados por la accionada, en el que se verificó el incumplimiento de los procedimientos de autenticación por parte de ésta. Adujo que el informe consistía en determinar si en el sistema de validación de autenticaciones del banco, se cumplieron los requisitos de autenticación biométrica antes de colocar los productos, pero no puede establecer si la falta de autenticación obedecía a fallas en el sistema, pero que es imposible que se adelante un trámite de autenticación, que arroje un reporte de éxito, y que no quede rastro de ello en el sistema. Si se llegan a presentar inconvenientes, los funcionarios saben que si no reciben el mensaje de confirmación de un procedimiento se debe repetir, hasta que se logre ese trámite de validación. Preciso que el procedimiento obligatorio general para confirmar la identidad del cliente que solicita un crédito, el informador como primer filtro del banco, debe realizar una entrevista para saber si cuenta con el perfil crediticio, realizar la autenticación biométrica, para establecer que es la misma persona, y en las oportunidades en que no se pueda realizar este proceso, se debe intentar por tres (3) oportunidades, y proceder a la validación alterna a través del aplicativo “*Evidente*”, que realiza unas preguntas de seguridad al cliente. Adujo que, para el caso de la demandada, ninguno de los 11 créditos de clientes que presenta inconsistencias, correspondía a campañas, es decir, que correspondiera a clientes de otras oficinas o que se hubiere recaudado la información por fuera de las instalaciones del banco, además 10 de ellos no reportan autenticación y 1 presenta una autenticación fallida, pero no existe evidencia que hubiera intentado el mecanismo alterno de validación con antelación al cargue de la

información, además no registró en el aplicativo del Banco 360 que hubiese registrado tal información. Que el informe nace de la información que tuvo la presidencia de operaciones de que existían muchos créditos de los que deben agotar el cliente directamente en oficina, que presentaban altos montos de deterioro de cartera, impagos y morosos, por lo que entró a validar el comportamiento de dichos créditos y la forma en que fueron otorgados, por cada funcionario encargado de tramitar los mismos. Indicó que en los 11 créditos que reportan inconsistencias, 10 no realizaron la postura de la huella en el lector biométrico y 1 presentó disparidad entre la huella validada y el documento de identidad, además no realizó el reporte de la forma en que adelantó la presunta validación, acotando, que cada vez que se realiza el trámite de autenticación de identidad, bajo biometría o alterna, siempre queda registro en los sistemas de ello. Preciso que dentro del informe, los reportes en negrilla corresponden a los créditos que se tramitaron sin el cumplimiento del procedimiento de autenticación establecido por el demandante. Que en todos los aplicativos de validación biométrica y 360, contaba el deponente con un perfil de usuario que le permitía acceder a la totalidad de la información que se encontraba en ello, los soportes, capturas pantallas y a la trazabilidad de las veces en que se hizo uso de las mismas. Dijo que es imprescindible que se cumplan con los protocolos de verificación de clientes establecidos por el Banco Davivienda, así el cliente sea antiguo o que el informador lo conozca. Que el riesgo de que no se realice esta biometría o identificación de identidad del cliente, acarrea riesgos en la reputación al empleador y en su economía, porque ante la mora de los usuarios, la entidad financiera pierde el dinero, y a la postre se extiende a los funcionarios la asunción de dichas pérdidas. Adujo que el área de crédito no realiza validaciones de autenticación de identidad del cliente, solo valida el perfil de endeudamiento o de capacidad del cliente, por eso la labor de autenticación está en cabeza de los informadores.

- ADRIANA MARÍA PÁRAMO GONZÁLEZ declaró que labora como Cajera del Banco Davivienda, desde hace 17 años, indicó que sabe que el despido de la trabajadora obedece a la ausencia del procedimiento de biometría a varios clientes. Que ha laborado con la accionada por el término de tres (3) años. Manifestó que el dispositivo “casb bytte” que se utiliza para realizar biometrías a veces falla, pero de ello no tenían conocimiento, sino hasta hace poco. Refirió

que presume que la demandada realizó las biometrías a los clientes pero que no quedaron registradas en el sistema, porque si el banco no informa que no quedaron cargadas, la persona asume que eran correctas. Creen que el error del validador de identidad, obedece a que el equipo cuenta con dos clases de indicadores uno de color rojo y otro verde, evidenciando recientemente por los funcionarios, que cuando aparecía rojo, era porque no se cargaba, pero a ellos les aparecía como aplicada. Solo después de poner en conocimiento esta situación, en el año 2024, se les precisó por el área técnica que debían esperar a que quedara en verde el aplicativo para determinar que era exitosa la biometría. Desconoce el informe presentado por el área de sistemas de las inconsistencias en el procedimiento de autenticación biométrica que sirvió de base para demandar a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS. Que conoce las herramientas de autenticación del año 2023, que fueron cambiados a raíz de la cantidad de fraudes que se han presentado respecto de suplantaciones, cédulas falsas, información inconsistente. Afirmó que el método evidente consiste en que, al cliente, con su número de cédula, se le realiza una serie de preguntas respecto de su actividad financiera y dependiendo del número de preguntas acertadas se puede validar su identidad y continuar con el trámite. Que muchos funcionarios fueron sancionados y despedidos por fallas en biometría. Esbozó que nunca ha realizado pruebas de funcionamiento al biométrico de la demandada, solo al que se le asignó a ella como cajera. Indicó que los empleados de la oficina de la accionada reportaron la falla del biométrico de manera verbal, pero no tiene evidencia de las pruebas que realizaron. Que en los sistemas 360 o “casb bytte” se deja el reporte inmediato de la imposibilidad del cargue de la biometría, pero el validador biométrico solo arroja los tres puntos rojos o verdes y dice que está correctamente realizado el procedimiento de autenticación.

- IVÁN MAURICIO CÓRDOBA OSORIO que labora para la demandada como Profesional Universitario del Área Financiera. Preciso que no ha trabajado en la ciudad de Neiva, conoció que el proceso laboral se siguió a la accionada por la omisión del procedimiento de biometría. Que antes del año 2023 era engorroso conocer cómo se realizaba el procedimiento de biometría y que no estaba establecido que, si a los clientes se les atendía por fuera de la oficina, debían refrendar su identidad en la sucursal física de la entidad. Que afrontó

un proceso laboral en la ciudad de Ibagué por idéntica circunstancia a la endilgada a la parte pasiva de esta causa. Afirmó que existe un trámite alternativo de verificación de identidad que se llama evidente, que consiste en la refrendación del cliente a través de unas preguntas de seguridad, y en la herramienta 360 se debe consignar, y queda registrado, la forma en que fue verificado el cliente. Señaló que la herramienta “casb bytte” falla constantemente y no deja evidencia del agotamiento de los tres (3) intentos que deben realizarse respecto de la identificación biométrica. Manifestó que pertenece al sindicato desde hace seis (6) años, y que no conocían de que el reporte de tres (3) puntos rojos en el aplicativo hacía referencia a que no se había cargado la información, solo con el tiempo evidenció esa circunstancia. Que existe una persecución sindical del banco, por lo que ha adelantado este tipo de proceso para menguar la actividad asociativa. Preciso que si han sido capacitados en el manejo de las herramientas de verificación de identidad y sistemas informáticos de la entidad.

- LILIANA EMILIA BONILLA SANTOS en testimonio precisó que labora en el Banco Davivienda como Informadora, conoce que la demandada fue citada a diligencia de descargos por unos créditos de clientes en los que no había realizado la autenticación biométrica. Que el proceso de biometría se realiza a través del proceso de “cash bytte”, por tres (3) intentos, y si no se logra por este medio existe unos métodos alternos, como el evidente, y se imprimía, luego se señaló que solo se indicara que se había realizado, que ese proceso debe migrar a 360 para que se registre allí. Refirió que el requerimiento de que se deje evidencia del medio en que se realizó la biometría o se marque, lo efectuó el empleador a partir de marzo de 2023. Indicó que el sistema a veces falla y se evidencia que se carga la biometría, pero en el aplicativo cliente 360 no se carga, pues reporta unos puntos rojos, y solo con el tiempo se dieron cuenta los informadores que debía ponerse verde para que fuera el registro biométrico exitoso. Manifestó que le dio a conocer al Subgerente Administrativo de problemas con su lector biométrico, pero de manera verbal, sin tener evidencias de ello, ni de las aludidas fallas. Que el asesor que realiza el trámite de crédito debe realizar la biometría, recolectar la información documental que soporte la capacidad de endeudamiento del cliente y remitirlo al área de aprobación. Preciso que dentro de la solicitud de crédito se establecía que la forma de

identificación del cliente había sido por evidente cuando el sistema biométrico fallaba, e incluso se imprimía. Que dentro del aplicativo 360 queda registrado que el procedimiento de biometría fue fallido. Manifestó que el proceso de realización de biometría o alterno para verificar la autenticidad de identificación del cliente, no ha cambiado en ningún manual del Banco Davivienda, solo a partir del año 2023, se agregó la obligación de marcar en el aplicativo 360 la forma en que se realizó ese proceso. No le consta si desde el sistema de autenticación biométrica de la demandada se presentaban fallas para realizar el trámite de biometría. Arguyó que en el año 2023 se dieron cuenta los empleados de la falla que aducen presenta el sistema de biometría.

- JULIO CÉSAR ESPITIA HERNÁNDEZ adujo que es comerciante, que conoce a la demandada porque ella labora en el Banco Davivienda y le gestionó un crédito en esa institución. Que el proceso de su biometría no presentó ningún problema.

El análisis en conjunto del acervo probatorio, permite inferir a esta colegiatura, que se logró demostrar por parte de la empresa demandante, que la trabajadora aforada incumplió con los manuales y procedimientos previstos por la entidad financiera respecto de la autenticidad de la identificación de los clientes, cuyo trámite de gestión de crédito se le reprocha, toda vez que:

- Ante la negación indefinida que realiza la accionada respecto de la existencia de la justa causa esgrimida por la actora para terminar su vínculo contractual laboral, consistente en la ausencia de apego a los manuales establecidos para la gestión de su labor elaborados por el Banco Davivienda, esta última, de manera técnica logró demostrar circunstancia en contrario, en virtud de que el “*INFORME GENERAL - VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Funcionaria: SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, CC 55169069*” (Folios 56 a 71 del archivo digital 04 del expediente digital), de fecha 10 de agosto de 2023, presentado por el señor JORGE IVÁN ZAPATA RESTREPO, Especialista E-Crime Gerencia de Seguridad Corporativa, denotó que a los 11 clientes a los que se refiere esta experticia no se les realizó la identificación biométrica, soportado en el hecho de que de haberse

efectuado tal procedimiento, el sistema dejaría rastro de ello, de lo que no hay huella en el mismo.

- La totalidad de los testigos e incluso la demandada, fueron coincidentes en afirmar, que según los protocolos de seguridad y manuales establecidos por el Banco Davivienda, para el trámite de solicitudes de crédito, es requisito *sine qua non*, que el Informador realice la identificación biométrica del cliente a través del dispositivo *casb Bytte*, hasta por tres (3) intentos, y de manera subsidiaria, acuda al sistema de “evidente”, pero siempre dejando registro de ello, en el sistema de información de usuarios del banco 360, de donde es posible extraer la información de la forma en que se validó la existencia de la persona que gestiona la operación financiera.
- Aportó el “*Instructivo “Tipos de Autenticación”*”, que indica dentro de su cuerpo, que fue publicado el 07 de abril de 2021, es decir, con antelación a la data en que se cometieron las conductas endilgadas como falta grave a la demandada, y en el que se precisa de manera exegética y detallada, el procedimiento de autenticación de identidad de los clientes de la entidad demandante, atendiendo al tipo de identificación física que presenten, y frente al cual la actora no erigió ningún reproche respecto de la ausencia de su existencia o conocimiento del mismo.
- La señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, en interrogatorio de parte indicó que conoce que: i) el banco actor, tiene un proceso de biometría para identificar al cliente, a través de la plataforma 360, en el que se toma la lectura del código de barras y se le pide al usuario que imponga su huella, y se válida para poder realizar novedades respecto de sus operaciones financieras (*el cual coincide con el procedimiento descrito en el manual citado*); ii) la imperiosa obligación de que en los procesos de los clientes siempre quede registrada la autenticación de identidad, a través de biometría o método alternativo; iii) que para los años 2020, 2021, 2022 se exigía por parte del banco Davivienda que se realizara la biometría a los clientes y se adjuntara a los documentos de este, el reporte del evidente si no se lograba la primera; iv) que el “evidente” era obligatorio en clientes de créditos; v) que datacrédito registra automáticamente si se realizó una verificación por

“evidente”; vi) que como Informadora del Banco Davivienda, siempre debe autenticar a sus clientes. Adicional a ello, fue enfática en manifestar, que respecto de los 11 clientes por los que se le atribuyen las faltas graves, no encontró la necesidad de realizar procesos adicionales, pues eran clientes antiguos.

Por otra parte, si bien es cierto por la parte pasiva, los señores ADRIANA MARÍA PARAMO GONZÁLEZ, IVÁN MAURICIO CÓRDOBA OSORIO y LILIANA EMILIA BONILLA SANTOS refirieron que el sistema de autenticación de firmas implementado por el banco Davivienda, presentaba fallas que impedían que se registrase tal procedimiento, igualmente lo es, que son sus meras afirmaciones, sin que sea posible inferir que para la data en que se adelantó la conducta reprochada a la trabajadora (año 2022) tal error se presentaba, máxime cuando son coincidentes en señalar, que el presunto error en los tres puntos rojos o verdes para el cargue de información, solo fue evidenciado recientemente, sin precisar una fecha determinada, o aportar prueba alguna que demostrara que esa fue la razón por la que no aparecía registrado en los sistemas de información de la entidad financiera demandante, el proceso de acreditación de identidad de los 11 clientes cuyas gestiones de crédito adelantó la accionada.

Sea el caso indicar, que la demandada refiere que adelantó la verificación biométrica de la totalidad de los 11 clientes por los que es conminada jurisdiccionalmente, y que no puede explicar la razones por las cuales no quedó registro en los sistemas de información de dicho proceder, e incluso aporta unos pantallazos de errores que ha arrojado el sistema al momento de cargar la información del cotejo biométrico, pero en detrimento de las mismas, el profesional idóneo en el conocimiento del sistema informático del Banco Davivienda, JORGE IVÁN ZAPATA RESTREPO, Ingeniero de Sistemas, fue categórico en indicar, que es imposible que se adelante un trámite de autenticación, que arroje un reporte de éxito, y que no quede rastro de ello en el sistema, adicional a ello, que cada vez que se realiza el trámite de autenticación de identidad, bajo biometría o alterna, siempre queda registro en los sistemas de ello. Afirmaciones que son corroboradas con los registros informáticos de los sistemas de información de la entidad financiera actora que se encuentran en el *“INFORME GENERAL - VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Funcionaria: SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, CC*

55169069” y que denotan que de la aludida verificación no se encuentra reporte alguno en las bases de datos. Así mismo, la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS en su interrogatorio de parte aludió que los pantallazos de los presuntos errores que arroja el sistema biométrico no corresponden a ninguno de los 11 clientes que no reportan en el sistema autenticación biométrica.

Es del caso precisar, que a tono con lo establecido en el artículo 167 de la normativa procesal general, aplicable por remisión del artículo 145 del Código de Procesal Laboral y de la Seguridad Social, corresponde a cada parte probar los supuestos de hecho y de derecho en los cuales funda sus pretensiones y excepciones, en armonía con lo previsto por el artículo 1757 del Código Civil en cuanto a que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta.

Es así, que, ante la imputación del incumplimiento a los deberes y obligaciones de la trabajadora, demostrados por la empresa empleadora, era del resorte exclusivo de la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS el acreditar circunstancia disímil, a través de los diferentes medios legales previstos para ello, pero contrario sensu, dicha situación no fue verificada en el presente asunto, respecto de las presuntas fallas en el proceso de biometría de los 11 clientes que presentan ausencia de registro.

La accionada precisa que no hay lugar a endilgar el incumplimiento de sus funciones por parte de la entidad demandante, en razón a que los créditos de esos 11 usuarios que constituye la piedra angular sobre la cual se erigió el pedimento de autorización de levantamiento de fuero y consecuente despido, surtieron su trámite por parte del Comité de Créditos sin ninguna novedad y lograron un desembolso efectivo, siendo entonces competencia de dicho cuerpo colegiado, el verificar si ella había o no surtido a cabalidad la autenticación de identidad de los solicitantes. Tales presupuestos no constituyen una justificación exculpativa de su actuar omisivo, puesto que la labor de identificación de identidad del cliente es inherente a su cargo de Informadora, como ella misma lo acepta y lo indicaron los testigos, sin que sea de recibo su exculpación en que el Comité de Crédito debía hacerlo, pues quedó demostrado que este Comité solo verifica el perfil y capacidad de endeudamiento del cliente, siendo de cargo de cada uno de los empleos

existentes, la necesidad de solventar los procedimientos, trámites o actividades propias de cada cargo, y en virtud de ello, se asignan labores específicas a cada servidor, estando en la obligación de efectuar las mismas de manera eficiente, eficaz, completa, conforme a los presupuestos legales que rigen la actividad contractual laboral (artículo 58 y 62 del C.S.T.), y específicamente para el caso de la accionada, en el Código Disciplinario y Reglamento Interno de Trabajo del BANCO DAVIVIENDA S.A.

Es por lo anterior, que la Sala encuentra desacertada la decisión de primer grado, de denegar el permiso para despedir a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS, pues se encuentra acreditado en el plenario, la comisión de las faltas calificadas como graves para la finalización del contrato de trabajo, como expresamente se estipuló en los artículos 15, numeral 1; 23, numerales 4, 12, 20 y 84 del Código Disciplinario de BANCO DAVIVIENDA S.A, y artículo 43, numeral 1 del Reglamento Interno de Trabajo, por cuanto desatendió las órdenes dadas por su empleador, omitió la aplicación de los manuales de procedimientos y reglamentos de la empleadora, al tramitar once (11) solicitudes de crédito, sin la verificación biométrica que requiere de manera imprescindible su empleador, para dar cumplimiento a los designios del ente regulador (Superintendencia Financiera), garantizar la confiabilidad de las operaciones, salvaguardar el buen nombre comercial de la empresa, evitar fraudes financieros y garantizar el cumplimiento de las obligaciones crediticias adquiridas por sus usuarios², circunstancias que se vieron afectadas con el actuar de la demandada, teniéndose como justa causa y, en esa medida, procedente el levantamiento del fuero sindical de la trabajadora, y, en consecuencia, el otorgamiento del permiso para despedir, conforme lo señala el artículo 410 del C.S.T.

En virtud de lo expuesto, se revocará íntegramente la sentencia proferida el dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024), por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Neiva, Huila, para en su lugar, autorizar el levantamiento del fuero sindical y otorgar permiso para despedir a la parte actora respecto de su trabajadora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS.

2 Folio 58 archivo 4 expediente digital, que da cuenta del castigo a créditos otorgados sin autenticación, de 5 clientes y mora de 110 días respecto de otro.

Costas: Teniendo en cuenta que la providencia de primigenio grado fue revocada íntegramente, en aplicación de lo establecido en el artículo 365, numeral 4 del C. G. P. por remisión del 145 del CPTSS a este asunto, se condenará en costas de primera y segunda instancia a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS en favor del BANCO DAVIVIENDA S.A.

VIII. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Primera de Decisión Civil Familia Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Neiva, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

IX. RESUELVE

PRIMERO. – REVOCAR íntegramente la sentencia proferida el dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024), por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Neiva, Huila, por lo expuesto.

SEGUNDO. – AUTORIZAR el levantamiento del fuero sindical y **OTORGAR PERMISO** para despedir a la parte actora respecto de su trabajadora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS acorde a lo motivado.

TERCERO. - CONDENAR en costas de primera y segunda instancia a la señora SANDRA PATRICIA CAÑAS VARGAS en favor del BANCO DAVIVIENDA S.A., en aplicación de lo establecido en el artículo 365, numeral 4 del C. G. P. por remisión del 145 del CPTSS.

CUARTO. - NOTIFICAR la presente decisión a las partes conforme a lo previsto en el artículo 9° de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, artículo 41 del Código Procesal Laboral y de la Seguridad Social y el Auto AL2550-2021, con vigencia

para este caso, proferido por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, con ponencia del Magistrado Dr. OMAR ÁNGEL MEJÍA AMADOR³.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


ANA LIGIA CAMACHO NORIEGA


CLARA LETICIA NIÑO MARTÍNEZ
(Con Salvamento de Voto)


LUZ DARY ORTEGA ORTIZ

³ Las sentencias dictadas por escrito para resolver el recurso de apelación de la sentencia de primera instancia o la consulta deben ser notificadas por edicto, en aplicación del numeral 3 del literal d del artículo 41 del CPTSS durante la vigencia del Decreto Legislativo 806 de 2020.

Firmado Por:

Ana Ligia Camacho Noriega
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 003 Civil Familia Laboral
Tribunal Superior De Neiva - Huila

Luz Dary Ortega Ortiz
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala Civil Familia Laboral
Tribunal Superior De Neiva - Huila

Clara Leticia Niño Martinez
Magistrada
Sala Civil Familia Laboral
Tribunal Superior De Neiva - Huila
Firma Con Salvamento De Voto

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: **e98aba5591eaec8bbf82a18b2b179434037e9687e77a315e3512d67ed6e84048**

Documento generado en 18/04/2024 04:55:40 p. m.

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