



Doctora,

**EDNA PATRICIA DUQUE ISAZA**  
**JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO DE RIOSUCIO**

Caldas,

**Referencia:** ACCIÓN POPULAR  
**Demandante:** JOSE LARGO  
**Demandado:** BANCO DAVIVIENDA S.A  
**Radicado:** 2023-094

**ASUNTO: CONTESTACIÓN DEMANDA**

**LUIS FRANCISCO PEÑA RAMÍREZ**, actuando en nombre y representación del BANCO DAVIVIENDA S.A conforme al poder especial otorgado por la Doctora ANA CRISTINA VALENCIA GUERRERO, representante legal para asuntos judiciales y para actuaciones administrativas del Banco Davivienda S.A., tal y como, consta en el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio de la Ciudad de Manizales, documentación que hace parte del expediente digital, conforme a la remisión efectuada desde el correo electrónico institucional del Banco al buzón del Juzgado el día 12 de mayo de la presente anualidad, y en uso de las facultades a mi conferidas, en nombre del establecimiento bancario que represento, procedo a contestar la demanda (Acción Popular) de la referencia, en los siguientes términos:

## **I. OPORTUNIDAD**

La demanda que está siendo objeto de estudio fue conocida por este extremo pasivo, una vez se le notifica electrónicamente al e - mail electrónico de notificaciones judiciales del Banco Davivienda S.A., el día 10 de mayo de 2023.

## II. FRENTE A LOS HECHOS

**HECHO UNICO:** No es cierto como lo asegura equivocadamente el accionante que el Banco en la oficina de SUPIA, esté desconociendo derechos colectivos, por el hecho de no tener una batería sanitaria habilitada para personas que se movilizan en silla de ruedas y menos que se esté transgrediendo la ley 361 de 1997.

Por tanto, para que no quede duda del cumplimiento a las reglas que regulan la actividad bancaria y concretamente a la prestación del servicio que se desarrolla por el Banco, es absolutamente relevante que se clarifique el alcance del objeto misional de un ente financiero como el que represento, el que de conformidad al artículo 335 de la Constitución Política es considerada de interés público.

En este orden de ideas, su finalidad por excelencia radica en la captación de recursos en cuentas corrientes, así como también, en la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito, es decir, que su dinámica se ejecuta a través de transferencias en efectivo por lo general, en virtud de los depósitos o retiros que se efectúan al interior de las instalaciones, entre otras operaciones comerciales que necesariamente llevan consigo la disposiciones de valores patrimoniales a través de diversos productos bancarios.

En este orden de ideas el Banco ejerce su actividad financiera de manera fluida y segura, mitigando al máximo los riesgos que por la naturaleza de la actividad se crean, procurando facilitar al usuario, cliente o potencial cliente la prestación del servicio y la atención oportuna, de manera diligente y libre de tropiezos.

Conforme a lo expuesto, la normativa vigente que le sujeta al establecimiento bancario, por la actividad especial que despliega que no deja de ser de mucho riesgo, no le obliga a hacer adecuaciones o remodelaciones dirigidas a colocar unidades sanitarias; además, la Ley 1328 de 2009 por medio de la cual se dictan normas en materia financiera no contempla esa exigencia de hacer, de igual manera, la ley 1618 de 2013 que regula el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en ningún momento propone lineamientos dirigidos a las entidades bancarias para que construyan sanitarios en sus sedes, tampoco existe disposición reglada que lo contemple en la ley 361 de 1997 que anuncia el accionante como marco normativo de su solicitud.

No obstante, es normal que el actor popular desconozca, que esta modalidad de asuntos que regulan la colocación de sanitarios públicos y de características especiales para discapacitados, no puedan ser exigidos para establecimientos financieros abiertos al público, debido al riesgo que crean, aspecto que ya está debidamente ponderado jurisprudencialmente por nuestras máximas Colegiaturas, al determinar que prevalece la seguridad de los funcionarios del Banco, los usuarios, clientes o potenciales clientes, frente a disposiciones relacionadas con instalaciones sanitarias al interior de los establecimientos bancarios, debido a que los espacios por la privacidad que requieren para su uso, deben ser cerrados, no pueden ser monitoreados con cámaras, facilitando las conductas criminales de quienes viven de lo ajeno.

### **III. A LAS PRETENSIONES**

En nombre del BANCO DAVIENDA S.A., me opongo a todas y cada una de las pretensiones contenidas en esta acción, porque carecen de soportes fácticos y jurídicos que las respalden, en consecuencia, solicito a su Despacho que al momento de proferir decisión de fondo se absuelva a mi mandante y se condene en costas al accionante.

### **IV. EXCEPCIONES DE FONDO**

Frente al capítulo de pretensiones promovido por el actor popular, formulo las siguientes excepciones:

#### **1. EL ESTADO ESTÁ EN EL DEBER DE PROTEGER EL INTERÉS GENERAL POR ENCIMA DEL PARTICULAR.**

Es absolutamente preponderante indicar en defensa del Banco, que los establecimientos bancarios se encuentran sometidos y sujetos al control de la Superintendencia Financiera de Colombia, ente de control encargado de velar por el adecuado funcionamiento y prestación del servicio Financiero, el cual en cumplimiento de sus competencias funcionales regulatorios del servicio les exige a las entidades financieras abiertas al público que adopten todas las medidas que estimen necesarias para garantizar la seguridad de sus usuarios, clientes o potenciales clientes e incluso para sus propios funcionarios, al interior de sus instalaciones, conforme la evaluación del riesgo que determine el equipo de seguridad, ejercicio autónomo y de autotutela que debe desarrollar con profesionales idóneos expertos en esa materia, y así, ajustar su funcionamiento seguro en cumplimiento de las disposiciones que establezca la Superintendencia y la normativa vigente.

En estas circunstancias, las Entidades Bancarias no pueden hacer nada diferente a lo que se les impone, debiendo someterse al Decreto 663 de 1993 por medio del cual se actualizó el Estatuto Orgánico Financiero, es así como su prioridad, se debe encaminar a la seguridad de sus instalaciones, buscando mitigar las amenazas y los riesgos que se identifiquen en el desarrollo de su actividad financiera, para evitar que se expongan los derechos individuales de quienes acuden al interior de la entidad bancaria.

Siendo consecuentes con lo expuesto hasta ahora, es pertinente enfatizar sobre el siguiente pronunciamiento Jurisprudencial emitido por el Tribunal Superior del Distrito Judicial Sala de Decisión Civil Familia de Manizales, en la sentencia del 23 de septiembre de 2013, con ponencia de la Magistrada MARIA OVEIDA CASTAÑO DE CUARTAS, definitiva en la que acoge a su vez la postura jurisprudencial del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca, del seis (6) de marzo de 2008, y que, en uno de sus fragmentos reseña que:

*“Por último, frente a la pretensión que elevo en su libelo genitor el actor popular tendiente a la construcción de un baño para discapacitados dentro de la entidad financiera (sic), la sala otea que por normas de seguridad y por tratarse de una entidad de tránsito de personas, tal pedimento resulta desacertado y así debe reflejar, con la negativa de esa pretensión en la parte resolutive”*

Por otro lado, bajo parámetros similares alineados de la misma manera, en un pronunciamiento posterior el Tribunal Superior del Distrito Judicial – Sala de Decisión Civil – Familia – Distrito de Pereira, en la Acción Popular de Javier Elias Arias Idarraga contra el Banco Davivienda S.A. Sucursal Santuario, con Radicación 2014-00040-02, fechado 21 de mayo de 2015. El criterio jurídico de esa destacada colegiatura concuerda con la decisión de fondo adoptada por el Tribunal de Manizales, determinando que la entidad Banco Davivienda S.A., no vulnera derechos colectivos en esta modalidad de asuntos relacionados con unidades sanitarias, veamos:

*“...Para ello lo primero es señalar que esa especial protección si bien justifica un trato preferente, en el que estén exentas del sometimiento a barreras físicas o de alguna otra índole, implica también que su participación en los servicios que ofrece el Banco accionado debe ser en igualdad de condición con los demás individuos, incluyendo la circunstancia específica de la prestación de los servicios sanitarios en el sitio donde aquel funciona; pero advierte la Sala que, la usencia de ese servicio en su favor en forma alguna los pone en un contexto desfavorable ya que esa falta de baterías*

sanitarias opera para cualquier individuo de la población, es decir, esa falta es total y aunque en eso coinciden tanto el actor como el Juez de primera instancia, esa situación no pone a la población en condición de discapacidad en desventaja frente al resto de la comunidad.

Pero además, debe tenerse de presente que, cualquier tipo de usuario del sistema bancario – Prestado por la accionada – por regla general, no debe permanecer por largos periodos de tiempo en los respectivos establecimientos, como para que requieran con carácter permanente, los servicios sanitarios.

(...)

De otra parte, tal como lo estimó el ad quo, también es importante destacar que impartir la orden de que en las instalaciones donde funcionan bancos se construyan servicios sanitarios para el público en general – Incluyendo las personas con movilidad reducida puede constituir un mecanismo que facilite actividades delictivas, porque el espacio donde se ubique una batería sanitaria, debe desproveerse de cualquier sistema de vigilancia y ello necesariamente iría en detrimento de las medidas de seguridad con la que deben contar este tipo de establecimientos.

Además, en la Ley 1328 que establece el régimen de protección al consumidor financiero. No se advierte que sea obligatorio para desarrollar la actividad bancaria la prestación del servicio sanitario. Como tampoco lo consagró la ley 1618 que estableció la salvaguarda y equiparación de derechos de las personas con discapacidad. Criterio coincidente con lo indicado en otra decisión de esta Colegiatura...”

De conformidad a lo reseñado se puede determinar que, en la ponderación efectuada por las dos Colegiaturas, se prioriza la seguridad.

## **2. AUSENCIA DE LA TRANSGRESIÓN AL DERECHO COLECTIVO INVOCADO EN LA ACCIÓN E INEXISTENCIA ACTUAL DE NORMA URBANÍSTICA APLICABLE A UNA ENTIDAD DE DERECHO PRIVADO, RESPECTO DE LA ADECUACIÓN DE SUS OFICINAS, PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNIDADES SANITARIAS.**

Para que se configuren señalamientos relacionados con la vulneración a un derecho colectivo, debe estar plenamente definido en la ley y debidamente caracterizado, de manera que, no se estén confundiendo los derechos que se reclaman y de paso establecer la acción que regula el reclamo constitucional, teniendo en cuenta, que una cosa son

derechos individuales y los mecanismos que se utilizan para su judicialización, y por otro lado, los que contemplan afectaciones a derechos colectivos y el medio de control con el que se judicializa; además, tampoco debe quedar duda del componente normativo que es objeto de la aparente transgresión, aspectos que deben igualmente examinarse con el sujeto receptor de la regla legal, de manera que, la ausencia de estos elementos en esa ecuación de enjuiciamiento, imposibilitan al operador judicial para que impute al accionado.

Así que, ante la inexistencia de una norma específica y de naturaleza especial ligada a la salubridad pública, que orbite sobre la instalación de baterías sanitarias al interior de las oficinas Bancarias, destinadas al uso de la población en general, clientes, potenciales clientes y concretamente para personas en silla de ruedas, esa ausencia normativa derrota la pretensión popular, inclusive, si cumpliera con ese patrón una regla legal, en un ejercicio de ponderación judicial de derechos en pugna, el operador judicial como ejecutor de las normas, le corresponde en la práctica, regular los aspectos que el redactor legal no pudo advertir en la estructuración de la ley que produce, aterrizando la regla nacional a la realidad social, económica y material que se experimenta en nuestro Estado, y que, para este evento en particular se refiere a la colocación de baños comunes y con regulaciones especiales en las instalaciones Bancarias.

En este orden de ideas, la petición del actor popular en esta controversia que se forma para resolver el objeto sustancial de juzgamiento, se debe parametrizar con la obligación que por cuenta de los establecimientos bancarios se instituye, para garantizar al interior de sus instalaciones físicas la seguridad de sus clientes, potenciales clientes o usuarios, incluso del personal del banco, procurando mitigar al máximo los riesgos operativos que determine autónomamente y que surgen por la proliferación creciente de delincuentes y criminales, que merodean las instalaciones bancarias para consumar acciones criminales, dirigidas a arrebatar por la fuerza el dinero de quienes estén ocupando las instalaciones.

De acuerdo con el párrafo del artículo 4º de la Ley 472 de 1998, *“los derechos e intereses enunciados en el presente artículo estarán definidos y regulados por las normas actualmente vigentes o las que se expidan con posterioridad a la vigencia de la presente ley”*. Por lo que hay que remitirse a las normas que regulan el tema para dilucidar si nos encontramos frente a una violación de este derecho colectivo.

Pues bien, el Consejo de Estado al estudiar este aspecto ha manifestado:

“por urbanismo debe entenderse según el diccionario de la real academia de la lengua española, lo siguiente: el conjunto de conocimientos relativos a la creación, desarrollo, reforma y progreso de las poblaciones según conviene a las necesidades de la vida humana. Por consiguiente, el núcleo esencial del derecho colectivo comprende los siguientes aspectos: respeto y acatamiento del principio de función social y ecológica de la propiedad (inciso segundo artículo 58 C.P.).

Protección del espacio público procurando adelantar cualquier tipo de construcción o edificación con respeto por el espacio público, el patrimonio público y la calidad de vida de los demás habitantes. Respetar los derechos ajenos y no abusar del derecho propio (art.95 numeral 1 C.P) Atender los procesos de cambio en el uso del suelo, en aras del interés común, procurando su utilización racional en armonía con la función social de la propiedad a la cual le es inherente una función ecológica, buscando el desarrollo sostenible (art.3º Ley 388 de 1997). El acatamiento a la ley orgánica de ordenamiento territorial – aun no expedida por el Congreso de la República y los planes de ordenamiento territorial que expidan las diferentes entidades territoriales del país (art.288C.P.) Planes de ordenamiento territorial que sirven de guía y mapa para que el desarrollo urbano se haga de manera ordenada, coherente, de tal manera que prevalezca el interés general sobre el particular y se garantice la aplicación de las disposiciones político-administrativas-de organización física-contenidas en los mismos (art.5º ley 388de 1997). Cumplimiento de los preceptos normativos sobre usos del suelo; alturas máximas de construcción: cupos mínimos de parqueo: especificaciones técnicas y de seguridad; cesiones obligatorias al distrito; necesidad de obtener licencias de urbanismo y construcción; existencia de conexiones para los servicios públicos domiciliarios, entre otros. Entonces, para la Sala es claro que el derecho señalado en el literal m) del artículo 4º de la ley 472 de 1998, corresponde a la obligación que le impone el legislador a las autoridades públicas y particulares, en general, de acatar plenamente los preceptos jurídicos que rigen la materia urbanística ES DECIR LA FORMA COMO PROGRESA Y SE DESARROLLA UNA DETERMINADA POBLACIÓN, en términos de progreso físico y material, asentada en una determinada entidad territorial bien sea en sus zonas urbanas o rurales con miras a satisfacer plenamente las necesidades de la población. En este contexto, la sala concluye que el derecho o interés colectivo a la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos, respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia a la calidad de vida de los habitantes, se circunscribe a los parámetros normativos antes señalados...(subraya fuera del texto)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Consejo de Estado. Sección Tercera, sentencia del 21 de Febrero de 2007, M.P. Alíer Eduardo Hernández Enríquez, rad 63001-23-31-00-2004-00243(AP).

Conforme con lo anterior, el Banco no vulnera el derecho colectivo consagrado en el literal d), l), m) del artículo 4º de la ley 472 de 1998 y en general en todo su articulado.

Ahora bien, respecto del Derecho a la Seguridad, debo manifestar que el Banco Davivienda S.A, cumple con los lineamientos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, que a propósito establece en el concepto 2010007753-001 del 22 de febrero de 2010, veamos:

*“Cada entidad debe adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones a los intereses de sus clientes y usuarios”.*

Así que, conforme a la directriz de la entidad de control y vigilancia financiera, en su concepto, instruye con precisión, que le corresponde al establecimiento Bancario tomar y adoptar las decisiones apropiadas y con absoluta autonomía para garantizar y minimizar los riesgos operativos, anulando al máximo la actividad criminal que se presente en sus locaciones físicas.

Y es precisamente, por esta razón de seguridad y protección que debe realizar el Banco, que se imposibilita la colocación de unidades sanitarias al público en general en la oficina accionada o de sanitarios con características especiales para quienes se trasladan en silla de ruedas, por tanto, al priorizar la seguridad permite que las transacciones dinerarias se hagan sin sobresaltos superiores a los que normalmente generan, de modo que, en estos casos prevalece el interés general sobre el particular, siendo este último un derecho individual de un colectivo, de lo contrario, el imponer regulaciones urbanísticas como las que reclama el accionante, expondría a graves riesgos o a peligros inminentes a todos los que ingresen al Banco, generando zozobra, incertidumbre y temor, es más, fomentando una costumbre que no es sana como la de guardar el dinero en las casas de familia, arriesgando a todo el grupo familiar.

Para complementar las directrices de la Super Intendencia Financiera de Colombia, es pertinente relacionar la circular externa 41 de 2007, que es muy concreta de cara al riesgo operativo:

## *"2.1 Riesgo Operativo*

*Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.*

*(...)*

## *2.3. Factores de riesgo*

*Se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden o no generar pérdidas.*

*Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos.*

*Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación.*

*(...)*

## *2.7. Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO)*

*Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante las cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo".*

Igualmente, la circular 052 de 2007, que regula el monitoreo con cámaras de video, al interior de las instalaciones donde se atiende al público:

*"Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público (...)"*

Respecto de este aspecto puntual, claramente, esta regulación de monitorear el local del banco donde se atiende público, se tornaría incompatible con la colocación de unidades sanitarias para el uso de quienes ingresen, ya que, se constituiría en un espacio cerrado, aislado y que no puede ser vigilado con cámaras de seguridad, pues, vulneraría derechos como el de la intimidad y dignidad humana, es decir, el mismo banco estaría creando un riesgo adicional en cumplimiento de una orden judicial, pues, ese espacio muerto, propiciaría peligros inminentes para ejecutar actos criminales o para dar inicio a los mismos.

Igualmente, en lo relacionado a la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanísticos, respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y dando prevalencia a la calidad de vida de los habitantes, es importante enfatizar que no se encuentra, dentro del marco jurídico Nacional, una norma que obligue a las Entidades

financieras a colocar instalaciones sanitarias al servicio del público en general, es decir, para los usuarios, además, si hacemos hincapié en normas de rango municipal, no encontramos que exista alguna regulación por parte del Municipio que establezca norma de índole urbanística en este sentido (POT).

### **3. INEXISTENCIA DE ACTOS DISCRIMINATORIOS**

El Banco, al contrario de lo que opina el actor popular fomenta políticas incluyentes no solo de orden nacional, sino también de magnitud internacional y su conducta comportamental nunca estará dirigida a desarrollar actos discriminatorios, pues, como empresa comercial competitiva comprende que se debe cautivar a su cliente y a los que potencialmente quieran serlo, además, porque es de su esencia fomentar políticas de inclusión en la dinámica económica de la entidad, es decir, para facilitar el ahorro y para aprobación de créditos. No obstante, como se ha venido explicando a lo largo de esta contestación, el Banco, debe adoptar políticas efectivas y determinantes dirigidas a minimizar los actos ilícitos dentro de sus agencias y sucursales, razón por la cual no puede ofrecer en la prestación del servicio bancario baños de ninguna índole, ya que, de hacerlo estaría infringiendo las regulaciones de control relacionadas con la seguridad que por su objeto especial, debe garantizar por encima de los demás establecimientos comerciales, por tanto, debe evitar la construcción de obras que fijen puntos muertos y aislados, como sucede con los “baños”, pues repito facilitarían el accionar de la delincuencia en el ejercicio financiero, fomentando la inseguridad y el peligro; además, el tránsito normal de las personas que se movilizan en sillas de ruedas o de cualquier otra discapacidad, es rápido y fluido, en virtud de filas preferenciales de atención y de acompañamiento que se les brinda, para que logre la operación financiera rápidamente, es más, con la tecnología que ha venido implementando, la presencia de personas en el local del banco, cada vez es menos.

No sobra indicar que como no se puede disponer de baños para el uso público, aplica para todos, independientemente de su condición física, es decir, que no genera desigualdades o limitaciones para grupos especiales de la población.

### **4. EL ACCIONANTE NO CUMPLE CON LA OBLIGACIÓN CONTEMPLADA EN EL ARTICULO 30 DE LA LEY 472 DE 1998.**

El accionante, se limita simplemente a hacer unas afirmaciones subjetivas que no tienen fundamento entre la realidad material y la realidad procesal, pues, se puede determinar que solamente hace alusión a unos derechos vulnerados sin tener en cuenta, ni la normatividad que nos rige, ni la carga de la prueba para demostrar sus apreciaciones, que por lo erradas deben ser clarificadas en las decisiones judiciales, para establecer el alcance

de las normas y la ponderación de los derechos que generen pugna o rivalidad, no obstante, el actor popular debe asumir su papel y demostrar probatoriamente lo contrario, de no ser así, sus pretensiones están destinadas a fracasar.

## **5. AUSENCIA DE OBLIGACIÓN LEGAL DE INSTALAR BATERÍAS SANITARIAS EN LAS OFICINAS BANCARIAS**

Con esta exceptiva, concluyo la intervención del banco en defensa de la seguridad de sus clientes, potenciales clientes, personas en general y especiales con limitaciones de movilidad y que usan sillas de ruedas, manifestando de manera contundente que no se vulneran los derechos colectivos que reclama el actor popular, al contrario, el Banco no deja de esforzarse en cumplimiento de lo preceptuado en nuestro ordenamiento Constitucional, en la ley y en las demás directrices que se expidan por las entidades territoriales departamentales y municipales regulatorias del ejercicio de la actividad Bancaria.

En este orden de ideas, se puede afirmar, que no existe ninguna obligación a cargo de las entidades financieras de implementar para la prestación de su actividad comercial, la de colocar unidades sanitarias al interior de sus instalaciones. Tampoco, se nota que en el contenido de la Ley 1328 de 2009, regulatoria del sector financiero y que contempla otras disposiciones de protección a sus usuarios y clientes, se determinen exigencias sanitarias encaminadas a readecuar sus oficinas con esas baterías, de manera que, al no tener imposiciones legales de esa naturaleza, no tiene porqué crear riesgos adicionales construyendo baños que no pueden ser vigilados, propiciando riesgos innecesarios, también, se puede establecer que en el texto de la ley 1618 de 2013 tampoco se hace referencia a este asunto urbanístico que nos ocupa.

Ahora bien, de acuerdo con el parágrafo del artículo 4º de la ley 472 de 1998, *“los derechos e intereses enunciados en el presente artículo estarán definidos y regulados por las normas actualmente vigentes o las que se expidan con posterioridad a la vigencia de la presente ley.”* Pues bien, las normas que definen la obligación de instalar baterías sanitarias están contenidas en la Ley 9 de 1979 y en el Decreto 3075 de 1997 y en ellas no se exige que se construya baño al servicio del público en general o que se indique para personas con limitaciones que les obligue movilizarse en silla de ruedas en las oficinas bancarias.

Como consecuencia de lo expuesto y para acabar de redondear la postura jurídica propuesta de nuestra parte, que como se advierte, es notoriamente opuesta a la solicitud del accionante, me veo encaminado a referirme otra vez, al pronunciamiento del Tribunal Superior del Distrito Judicial Sala de Decisión Civil familia de Manizales en su sentencia del 23 de Septiembre de 2013, con la ponencia de la Magistrada MARIA OVEIDA

CASTAÑO DE CUARTAS. En la que igualmente acoge lo expuesto por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca, del 6 de marzo de 2008 y que en uno de sus apartes expresa:

*“Por último, frente a la pretensión que elevo en su libelo genitor el actor popular tendiente a la construcción de un baño para discapacitados dentro de la entidad financiera (sic), la sala otea que por normas de seguridad y por tratarse de una entidad de tránsito de personas, tal pedimento resulta desacertado y así debe reflejar, con la negativa de esa pretensión en la parte resolutive”*

Igualmente, al pronunciamiento del Tribunal Superior del Distrito Judicial – Sala de Decisión Civil – Familia – Distrito de Pereira, de la Acción Popular de Javier Elias Arias Idarraga contra el Banco Davivienda S.A. Sucursal Santuario, con Radicación 2014-00040-02, fecha 21 de mayo de 2015. En lo referente a la seguridad que consideró:

*“De otra parte, tal como lo estimo el ad quo, también es importante destacar que impartir la orden de que en las instalaciones donde funcionan bancos se construyan servicios sanitarios para el público en general – Incluyendo las personas con movilidad reducida puede constituir un mecanismo que facilite actividades delictivas, porque el espacio donde se ubique una batería sanitaria, debe desproveerse de cualquier sistema de vigilancia y ello necesariamente iría en detrimento de las medidas de seguridad con la que deben contar este tipo de establecimientos.”*

Y al razonamiento hecho, por parte del Dr. Álvaro José Trejos Bueno en providencia del 11 marzo de 2016, dictada por la Sala Civil de Familia del Honorable Tribunal Superior de Manizales, que al momento de tomar su decisión concluye

*“En mérito de lo razones. Y con fundamento en la obligación jurídica de la entidad financiera de proporcionar seguridad continua a sus instalaciones mientras presta el servicio público, no se halla probado la violación a los derechos colectivos endilgada por la parte accionante, como lo considero el a quo”.*

Al respecto de este tema de seguridad y de atención preferente, la Corte Suprema de Justicia en trámite constitucional de Tutela frente a providencia judicial, ha determinado que la decisión adoptada por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira en esta materia que se dirige a la no colocación de baños al interior de los bancos por seguridad,

se ajusta a los parámetros que regulan el enjuiciamiento, y específicamente frente a la definitiva reciente en la sentencia STC11346-2020 del 10 de diciembre de 2020, en el radicado 11001-02-03-000-2020-03290-00, Magistrado Ponente FRANCISCO TERNERA BARRIOS, sostuvo que:

*“Afirmó que las personas con limitaciones en sus condiciones de movilidad deben tener un trato preferente, en igualdad de condiciones con los demás individuos, no obstante, precisó que el banco encausado «en forma alguna pone en un contexto desfavorable al grupo poblacional objeto de este amparo constitucional, ya que opera para cualquier individuo de la población (...)*

*es una situación que no pone a la población en condición de discapacidad en desventaja frente al resto de la comunidad» (minuto 1:05:22).*

*Por otro lado, indicó que ese grupo de personas «no permanece por largos periodos en los establecimientos, en razón a la adopción de las nuevas herramientas tecnológicas que, en desarrollo de las políticas de atención prioritaria para estos grupos, vienen aplicando las entidades bancarias» (minuto 1:05:49).*

*Finalmente, puntualizó que «impartir la orden de que en las instalaciones donde funcionan bancos se construyan servicios sanitarios públicos puede constituir un mecanismo que facilite actividades delictivas, porque el espacio donde se ubiquen debe desproveerse de cualquier sistema de vigilancia y ello necesariamente iría en detrimento de las medidas de seguridad con las que deben contar ese tipo de establecimientos. Así lo ha conceptualizado (...) la Super Financiera como entidad regulatoria de estas entidades», haciendo mención a que dicho concepto es un criterio ilustrativo.”*

## **6. NO HAY NINGÚN DERECHO O INTERÉS COLECTIVO CONCLUCADO O EN PELIGRO**

Considera el demandante que en este caso se han vulnerado los derechos colectivos consagrados en los literales h), j) y l) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998. No obstante, no existe prueba alguna de que el Banco Davivienda S.A, vulnere estos derechos colectivos, carga que corresponde al demandante. Sin embargo, ni en el escrito de demanda ni en sus anexos aparece prueba alguna de esta especulación.

Por tanto, si el actor popular no prueba ni ejerce esfuerzos o intervenciones en el trámite para probar que existe un derecho o interés colectivo vulnerado o en peligro por acción u omisión de mí representada, al no acreditarse una conducta activa u omisiva de la entidad que pueda ser catalogada como transgresora a los derechos de la comunidad, y que, tampoco de pie a un eventual daño, o desde otro contexto que tenga que retrotraer acciones para que las cosas vuelvan su estado original.

Despejando este aspecto, es pertinente acudir a los lineamientos jurisprudenciales del Consejo de Estado en los que establece que en las acciones populares le corresponde al demandante la prueba de la vulneración del derecho, veamos:

*“Así, el juez debe examinar en cada caso, la existencia de vulneración o afectación de los intereses o derechos de carácter colectivo, de acuerdo con los medios de prueba fueron aportados al expediente. Cabe recordar que la carga de la prueba de los supuestos de hecho a través de los cuales se afirma la vulneración de los derechos colectivos, corresponde al accionante, quien a pesar de que puede ser auxiliado por el juez, no está relevado totalmente de su carga, como expresamente lo estableció el artículo 30 de la ley 472 de 1998, máxime si se tiene en cuenta que actúa movido no solo por el ánimo de proteger un derecho o interés colectivo, sino que a ése se une el móvil de la retribución económica de la prosperidad de la acción le puede generar. Es decir, en las acciones populares no basta que se alegue la afectación del derecho de naturaleza colectiva, sino que se requiere de la existencia de elementos probatorios que permitan al juez concluir que evidentemente se encuentra en presencia de su amenaza o su vulneración.”* (Negrilla fuera de texto) (Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia de 27 de enero de 2005. Magistrada ponente, Ruth Stella Correa Palacio. Radicación: 25000-23-15-000-2003-01910-01(AP) DM).

Desde esta óptica, encontramos que la demanda no contiene una sola letra, palabra, frase o medio de prueba concreto que establezca que realmente se ha producido la pretendida vulneración, es decir, que acredite que afecta a la colectividad, presupuesto que, de no cumplirse, tiene que verse reflejado en el resultado desfavorable de la acción, y así lo reitera la jurisprudencia Patria que señala los requisitos necesarios para que proceda una acción popular:

El Consejo de Estado, en sentencia del 14 de Mayo de 2004(Sección Tercera, Magistrado Ponente GERMAN RODRIGUEZ VILLAMIZAR, radicación 25000-23-25-000-2002-02788-01 (AP), al estudiar un caso en el cual se alegaba la vulneración

del derecho al medio ambiente sano por la violación de unas normas urbanísticas, estableció que no se había demostrado dicha vulneración y que, por lo tanto, da lugar a que no prosperen las pretensiones del demandante, en los siguientes términos:

*“Respecto al derecho colectivo al goce de un ambiente sano, el artículo 79 de la Constitución lo elevó a la categoría de derecho colectivo y dispuso que la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Desde el punto de vista constitucional, el medio ambiente involucra aspectos relacionados con el manejo, uso, aprovechamiento y conservación de los recursos naturales, el equilibrio de los ecosistemas, la protección de la diversidad biológica y cultural, el desarrollo sostenible, y la calidad de vida del hombre entendido como parte integrante de ese mundo natural, temas que, entre otros, han sido reconocidos ampliamente por nuestra Constitución Política normas que establecen mecanismos para proteger este derecho y exhortan a las autoridades a diseñar estrategias para su garantía y su desarrollo .*

*Los actores consideran vulnerado este derecho toda vez que en su concepto existe contaminación generada por los usos prohibidos, o por los autorizados, que no cumplen con la totalidad de los requisitos exigidos por las normas urbanísticas. Sostienen que dicha contaminación tiene una manifestación evidente en el caos en el parqueo, aparición de vendedores ambulantes, invasión de calzadas y antejardines con vehículos, ruidos de alarmas, desaseo; en suma, del deterioro del entorno urbano y de la calidad de vida de los residentes se ha producido como consecuencia de dicha irregularidad. Sobre el particular, advierte la Sala, artículo 7º del Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente reafirma el derecho de toda persona a disfrutar de un ambiente sano. Dentro de éste contexto, encuentra la Sala que no existe prueba en el expediente que indique la existencia de los factores mencionados por la actora, tales como aparición de vendedores ambulantes, ruido de alarmas, la presencia de basuras o desaseo generado por el funcionamiento de los establecimientos mencionados en la demanda, y que en ésa medida estén constituyendo, para los fines del presente estudio, elementos configurativos de violación o amenaza del derecho que se busca amparar, en consecuencia no se demostró la trasgresión o vulneración del derecho a la calidad de vida de los habitantes del sector o alteración del ambiente, que pueda llegar a interferir en el bienestar y la salud de las personas, no teniendo por lo tanto sustento las afirmaciones de la demandante en cuanto al derecho colectivo relacionado con un ambiente sano”.*

Las anteriores consideraciones adquieren mayor importancia en el presente caso, si tenemos en cuenta que el actor ni siquiera indica de qué manera se ve afectada la calidad de vida de la colectividad, ni cuáles podrán ser las amenazas o transgresiones. Y

recordemos que, a pesar, de tratarse de una acción pública, esta circunstancia no releva al activista de probar la vulneración. Así lo ha reconocido el Consejo de Estado en varios de sus fallos:

*“Así, el juez debe examinar en cada caso, la existencia de la vulneración o afectación de los intereses o derechos de carácter colectivo, de acuerdo con los medios de prueba que fueron aportados al expediente.*

*Cabe recordar que la carga de la prueba de los supuestos de hecho a través de los cuales se afirma la vulneración de los derechos colectivos, corresponde al accionante, quien a pesar de que puede ser auxiliado por el juez, no está relevado totalmente de su carga, como expresamente lo estableció artículo 30 de la ley 472 de 1998, máxime si se tiene en cuenta que actúa movido no solo por el ánimo de proteger un derecho o interés colectivo, sino que a ése, se une el móvil de la retribución económica que la prosperidad de la acción le puede generar. Es decir, en las acciones populares no basta que se alegue la afectación del derecho de naturaleza colectiva, sino que se requiere de la existencia de elementos probatorios que permitan al juez concluir que evidentemente se encuentra en presencia de su amenaza o su vulneración.”* (Consejo de Estado, Sección Tercera, Consejera Ponente: RUTH STELLA CORREA PALACIO, sentencia de 27 de enero de 2005. Radiación número: 25000-23-15-000-2003-01910-01 (AP) DM).

*“Respecto a la no práctica de la prueba pericial solicitada en la demanda, no resulta de recibido la afirmación de los apelantes, en el sentido de que era el juez quien tenía el deber de insistir en la práctica de la misma, toda vez que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 177 de Código de Procedimiento Civil, que consagra el principio de la carga de la prueba, “incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”; y aunque en esta clase de acción se propende de la protección de derechos colectivos, la ley 472 de 1998 también estipulada en el segundo inciso del artículo 5º, que “El juez velará por el respeto del debido proceso, las garantías procesales y el equilibrio entre las partes”, y el artículo 30, establece que “ la carga de la prueba corresponderá a la parte demandante” mandato que cobra importancia cuando la prueba, debidamente decretada, no se practica, frente al silencio de la parte que solicitó”* (Consejo de Estado, Sección Tercera . Sentencia de diez (10) de marzo de dos mil cinco (2005). Radicación: 25000-23-26-000-2003-01195-01(AP) M.P. RAMIRO SAVEDRA BECERRA).

Sintetizando, se observa que el Banco cumple con todos los requerimientos normativos que aplican en Colombia para desarrollar su actividad comercial, ajustando su dinámica comercial pública a los requerimientos de seguridad que se le exigen para desarrollar su función Bancaria, sujetándose al control riguroso que le ejecuta la Superintendencia Financiera de Colombia, priorizando la seguridad pública, acogiendo igualmente, una línea de atención preferencial rápida y efectiva, para que el tránsito de quienes tienen limitaciones físicas de cualquier naturaleza, se puede desarrollar rápidamente, logrando así que, no tengan necesidad de acudir al baño, además, la tecnología que ahora se implementa por la Entidad bancaria, también permite que no sea necesario el desplazamiento de los clientes a la oficina, para que quien requiere el servicio lo haga desde el lugar que le parezca más cómodo y funcional.

## **7. LOS CANALES ALTERNATIVOS DEL BANCO MEDIANTE LOS CUALES PRESTA SUS SERVICIOS**

Con el fin de facilitar el acceso a prácticamente todos los servicios que presta esta entidad, el Banco Davivienda S.A ha realizado cuantiosas inversiones en tecnología, gracias a las cuales los usuarios y clientes del banco no tienen que desplazarse hasta sus sedes físicas, sino que, por el contrario, cuentan con canales alternativos, tal y como se acreditará probatoriamente.

## **8. IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN POR FALTA DE INSTALACIONES SANITARIAS DEBIDO AL CARÁCTER ESPECIALÍSIMO DEL SERVICIO BANCARIO Y DE LA INAPLICABILIDAD DE LAS NORMAS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN DEBIDO A LOS COMPONENTES DE SEGURIDAD QUE DEBEN APLICARSE EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Como quiera que no queda duda que la actividad comercial de naturaleza Bancaria, es *sui generis*, debido al riesgo e incluso al peligro que genera, como consecuencia del manejo de las sumas dinerarias que de contado y en títulos se desarrolla, esta peculiaridad del negocio, nos encamina en la evaluación que se efectúe por el juzgador para resolver el objeto sustancial de juzgamiento, que agregue a su examen ese fenómeno que no ocurre en otras actividades comerciales, de tal manera que, se priorice la seguridad pública y en consecuencia, la determinación que se adopte, se ajuste dándole la prevalencia a la mitigación de riesgos operativos, por encima de otros derechos que no afectan la vida ni la integridad de las personas, como consecuencia colateral a acciones de terceros que

identifican en las sedes bancarias un espacio que les interesa demasiado para desplegar multiplicidad de conductas criminales.

Ahora bien, retomando los planteamientos argumentativos de defensa que se vienen desarrollando en esta contestación, debo insistir en el derecho a la seguridad, que se torna incompatible frente a una disposición legal o judicial que pretenda establecer como medida de solución a políticas de naturaleza incluyente, que en los Bancos se instalen baterías sanitarias básicas o especiales.

En este orden de ideas, es sumamente significativo que quede clarificado que el tema de seguridad no es solamente una medida que se esgrime por el banco para responder a este medio de control, sino que obedece a la existencia de un componente extra del que no se puede desprender el prestador del servicio Bancario cuando de sus actividades se debe atender público, que esa calificación relacionada con el factor de riesgo operativo, fue objeto de denominación por cuenta de la misma Superfinanciera, la que como ente de control lo regula, le hace seguimiento, lo controla exigiendo su cumplimiento.

Y es así como lo indica en la Circular 41 de 2007, que contiene aspectos relacionados con la Circular básica contable y específicamente al riesgo operativo:

#### *"2.1 Riesgo Operativo*

*Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.*

*(...)*

#### *2.3. Factores de riesgo*

*Se entiende por factores de riesgo las fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden o no generar pérdidas.*

*Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos.*

*Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación.*

*(...)*

#### *2.7. Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO)*

*Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control,*

*plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante las cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo".*

Por otro lado, en lo que respecta al tema de la seguridad de los usuarios en el sistema bancario, la propia Superintendencia Financiera en Concepto 2010007753-001 del 22 de febrero de 2010, establece que cada establecimiento bancario debería adoptar mecanismos apropiados y autónomos para optimizar la seguridad a sus clientes. Veamos:

*"En relación con las entidades que vigila esta Superintendencia, resulta pertinente anotar que cada institución goza de autonomía y libertad para adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o los intereses de sus clientes y usuarios".*

De igual manera, señaló como un deber de los Bancos el monitoreo de oficina, para que quede registro fílmico de las actividades que se desarrollan al interior de la entidad. Trayendo a colación la Circular Externa 052 de 2007, que opera para las entidades financieras sosteniendo que deben:

*"Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos un (1) año o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.*

*Disponer de los mecanismos necesarios para evitar que personas no autorizadas atiendan a los clientes o usuarios en nombre de la entidad.*

En estas condiciones, los parámetros de seguridad no son optativos sino impuestos, debido al riesgo legal y reputacional que surge de la actividad comercial que despliega el Banco, teniendo que, para acatarlo y garantizarlo, el Banco Davivienda S.A, en la evaluación del riesgo que efectúa, es determinante en la negativa de disponer de baños públicos, por las siguientes razones: i) Por la imposibilidad de monitorear con cámaras de vigilancia la zona de baño, pues, los registros fílmicos afectarían la intimidad y la dignidad humana, de quienes utilizaran el servicio, clarificando que el espacio para esas baterías sería privado y cerrado, así que, lejos de mitigar riesgos, añadiría uno más, no solo para sus propios funcionarios, sino también para la gente en general que se encuentre en la oficina; ii) Ese sitio cerrado, facilitaría el ocultamiento de armamento y facilitaría el

ocultamiento de personas y de objetos, generando factores de sorpresa, que a pesar de ser previsibles, terminarían siendo irresistibles; iii) Igualmente, se propiciaría el cambio de indumentaria y de prendas de vestir, confundiendo el sistema de vigilancia y a los usuarios induciendo a errores haciéndose pasar por asesores del Banco sin serlo, permitiendo que se apropien de los dineros que tengan en su poder.

Ante estas situaciones, el BANCO se ha abstenido de ofrecer el servicio de baños básicos o con características especiales al público, debido a la priorización que requiere la seguridad de quienes ingresen o trabajen en la oficina accionada y en las que tiene en el resto del País, además, desarrolla, políticas administrativas eficientes para atender preferencialmente a quienes por sus limitaciones físicas, requieren ser atendidos con prevalencia y prontitud, a través de diferentes canales de atención en la sede bancaria o utilizando medios electrónicos.

Para finalizar, es preponderante manifestar que no es pacífica la deliberación que respecto de la actividad bancaria se ha efectuado jurisprudencialmente por la Corte Suprema de Justicia, encaminada a determinar si se trata de una actividad peligrosa o una actividad riesgosa, enfoque que se ha tenido que ir desarrollando a partir de consideraciones como estas:

“La historia de esta actividad siempre ha estado expuesta al acecho de ladrones. Desde el lejano oeste, pasando por los grandes robos de bancos en Europa y aún en esta región ese riesgo ha existido. La notoriedad del riesgo se corrobora si se aplica el criterio de medidas controladoras, según apuntaló la Sala, en otra oportunidad:

*“En procura de buscar esa peculiaridad no debe entenderse forzosamente al hecho de si la actividad en cuestión ha sido revestida de prevenciones especiales que puedan minimizar sus efectos perturbadores, pero ello es un buen indicador si estas pautas precautorias son de alguna manera necesarias y excepcionales. En esta medida, quizás por entender su guardián que se trata de una actividad que ofrece riesgos potenciales a terceros, generando un desequilibrio en desmedro de estos, se afana en guarecerla con vigilancia extrema y diseños especiales que minimicen sus riesgos (...).*

Sentencia de la Corte Suprema de Justicia, sala de casación civil, Magistrado Ponente ALVARO FERNANDO GARCIA RESTREPO, SC4204-2021, radicación: no. 05001-31-03-003-2004-00273-02 del 22 de septiembre de 2021. Norela del

Carmen Usuga Sierra vs Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. y otros. Salvamento de voto Luis Armando Tolosa Villabona.

## **9. EXCEPCIÓN GENÉRICA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 282 DEL C.G.P.– DECLARACIÓN DE OFICIO DE EXCEPCIONES DE MÉRITO**

En forma comedida solicito que en caso que ese Despacho en el curso del proceso encuentre probados hechos constitutivos de excepciones de mérito así lo declare mediante sentencia que haga tránsito a la autoridad de cosa juzgada, de conformidad con lo previsto en el artículo 282 del C.G.P.

### **V. PRUEBAS Y ANEXOS**

#### **A. DOCUMENTALES:**

- Copia Simple del concepto 2010007753-001 del 22 de febrero de 2010 emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Plan de Atención de las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niños en brazos, como norma institucional de estricto cumplimiento en la dinámica laboral de los funcionarios del Banco Davivienda S.A.
- Procedimiento del Proceso Operación den canales físicos adoptados por el banco Davivienda en sus Oficinas y en la oficina de Belén.
- Procedimiento CONECTA para atención preferencial de clientes que requieren de un servicio especial y prioritario (adultos mayores, persona con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños en brazos o con conches y personas con alguna afección a la salud.
- El poder otorgado a este profesional que ya está inmerso en el expediente digital del Juzgado.

#### **B. TESTIMONIAL:**

- Se sirva hacer comparecer a su despacho de manera virtual, para que rinda declaración sobre los hechos y contestación de esta acción, en todo lo relacionado sobre las políticas del Banco incluyentes, frente a la atención de los discapacitados,

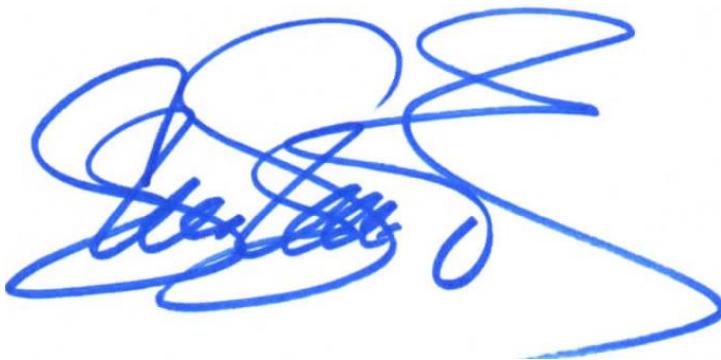
personas limitadas que se desplacen en sillas de ruedas, así como, sobre lo que se refiera a directrices de seguridad al interior de la oficina, tránsito fluido, rápido y efectivo de los clientes, potenciales clientes y usuarios en general, en la ejecución de sus operaciones financieras y demás circunstancias relacionadas con la acción, al Director administrativo de la oficina accionada, **MARIA DANIELA GONZALEZ RINCON** identificado con C.C N° 1.053.826.018, quien puede ser ubicada en la Carrera 6 N 32-50 Supía- Caldas, correo electrónico: [mardgonz@davivienda.com](mailto:mardgonz@davivienda.com)

La pertinencia, utilidad y conducencia de la prueba testimonial, se sujeta a que quien declara conoce los aspectos relacionados con la atención prioritaria de los limitados en general y de las reglas que se deben adoptar para lograr la seguridad del público en general, en consonancia con el objeto o misión social especial de operatividad.

## VI. NOTIFICACIONES

- Mi poderdante en la Carrera 7 No. 7 No. 31-10 de Bogotá. Teléfono: (5) 3300000 Ext. 44203- Celular: 323-3531062, correo electrónico: [notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com)
- Por mi parte, las recibiré en la secretaría de su despacho o en mi oficina ubicada en la Cra 8 # 23-09 Of. 803, Edificio: Cámara de Comercio de Pereira.  
E-MAIL: [luisfranpr01@hotmail.com](mailto:luisfranpr01@hotmail.com)

Atentamente,



**LUIS FRANCISCO PEÑA RAMÍREZ**

C.C. No. 10.119.678 de Pereira,

T.P. No. 56.075 del Consejo Superior de la Judicatura.

## SEGURIDAD BANCARIA, PROTECCIÓN EN OFICINAS

Concepto 2010007753-001 del 22 de febrero de 2010.

**Síntesis:** *Requerimientos que deben cumplir las entidades vigiladas en relación con las operaciones realizadas en sus oficinas. Cada entidad debe adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o los intereses de sus clientes y usuarios.*

«(...) plantea varias inquietudes en relación con los requerimientos que deben observar los establecimientos bancarios al interior de sus oficinas, para la protección y seguridad del público que a ellos acude.

Sobre el particular, encontramos pertinentes los siguientes comentarios, con posterioridad a los cuales nos referiremos a cada una de sus inquietudes, en el mismo orden en que éstas fueron planteadas y de manera general, personal y abstracta, esto es, sin que tengan relación o aplicación con hechos o personas concretos, ya que éstos no fueron objeto de la mencionada comunicación:

### 1. Consideraciones generales:

1.1. En relación con las entidades que vigila esta Superintendencia, resulta pertinente anotar que cada institución goza de autonomía y libertad para adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o los intereses de sus clientes y usuarios.

1.2. Sin perjuicio de lo anterior esta Superintendencia, en desarrollo de sus facultades legales, ha expedido varios instructivos que propenden por la seguridad y calidad en el manejo de la información de los clientes a través de los diferentes medios y canales dispuestos por las entidades vigiladas para su atención.

1.3. La **Circular Externa 052 de octubre 25 de 2007** es la instrucción más reciente, en la cual se establecen una serie de medidas encaminadas a fortalecer la seguridad y la calidad en el manejo de la información de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, bien sea que acudan directamente a las oficinas, a cualquiera de los **medios** (tarjetas débito y crédito) o de los **canales** (cajeros automáticos, receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, datáfonos, sistemas de audio respuesta –IVR-, centros de atención telefónica -Call Center, Contac Center- sistemas de acceso remoto para clientes, Internet y dispositivos móviles) a través de los cuales éstas prestan sus servicios. La implementación de las medidas establecidas en la citada circular se previó en tres (3) etapas, la primera de las cuales desde el 1° de julio de 2008 y la última, hasta el 1° de enero de 2010.

1.4. Para su referencia, el texto completo de la **Circular Externa 052 de 2007**, se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

[http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Archivos/ce052\\_07.rtf](http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Archivos/ce052_07.rtf)

1.5. La mencionada circular establece una serie de obligaciones generales (numeral 3), que aplican a todos los canales, y otras específicas, según el tipo de canal. En relación con las operaciones realizadas en oficinas (canal en que se centra su consulta), el numeral 4.1. del instructivo en comento indica que las entidades deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos, en relación con aquellas en las que se realicen transacciones<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Operaciones que impliquen movimiento de dinero: retiros, transferencias, depósitos, pagos, etc.

- Los sistemas informáticos empleados para la prestación de servicios en las oficinas deben contar con soporte por parte del fabricante o proveedor.
- Los sistemas operacionales de los equipos empleados en las oficinas deben cumplir al menos con el nivel de seguridad C2 (protección de acceso controlado).
- Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos un (1) año o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.
- Disponer de los mecanismos necesarios para evitar que personas no autorizadas atiendan a los clientes o usuarios en nombre de la entidad.
- La información que viaja entre las oficinas y los sitios centrales de las entidades deberá estar cifrada usando hardware de propósito específico, o software, o una combinación de los anteriores. Para los Establecimientos de Crédito el hardware o software empleados deberán ser totalmente separados e independientes de cualquier otro dispositivo o elemento de procesamiento de información, de seguridad informática, de transmisión y/o recepción de datos, de comunicaciones, de conmutación, de enrutamiento, de gateways, servidores de acceso remoto (RAS) y/o de concentradores. En cualquiera de los casos anteriores se deberá emplear cifrado fuerte. Las entidades deberán evaluar con regularidad la efectividad y vigencia de los mecanismos de cifrado adoptados.
- Establecer procedimientos necesarios para atender de manera segura y eficiente a sus clientes en todo momento, en particular cuando se presenten situaciones especiales tales como: fallas en los sistemas, restricciones en los servicios, fechas y horas de mayor congestión, posible alteración del orden público, entre otras, así como para el retorno a la normalidad. Las medidas adoptadas deberán ser informadas oportunamente a los clientes y usuarios.
- Contar con los elementos necesarios para la debida atención del público, tales como: lectores de código de barras, contadores de billetes y monedas, PIN Pad, entre otros, que cumplan con las condiciones de seguridad y calidad, de acuerdo con los productos y servicios ofrecidos en cada oficina.

1.6. De otro lado, en virtud de lo dispuesto en la **Circular Externa 041 de 2007**, también expedida por esta Superintendencia, las entidades por ella vigiladas deben llevar un registro de sus eventos de riesgo operativo, con el propósito de identificar, prevenir, mitigar y corregir las causas que los produzcan. Lo anterior constituye un avance en materia de administración y control de los riesgos operativos de estas entidades. Para su referencia, puede consultar esta norma en la siguiente dirección electrónica:

[http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Archivos/ance041\\_07.doc](http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Archivos/ance041_07.doc)

## 2. Respuesta a los interrogantes formulados:

2.1. **Primera pregunta:** “Que reglamentación tiene vigente esa superintendencia sobre la seguridad que deben o tienen que adoptar los Bancos para brindarle seguridad a los usuarios que se encuentran dentro de sus instalaciones, acudiendo a sus servicios (*sic*) de la entidad bancaria bien sea retirando o consignando dinero en sus cuentas.”

**Respuesta:** la Circular Externa 052, expedida el 25 de octubre de 2007 por esta Superintendencia, en lo relacionado con el canal “oficinas”, así como la Circular Externa 041 de 2007, de que trata el numeral 1.6. anterior.

2.2. **Segunda pregunta:** “Es obligatorio para los bancos tener servicio de vigilancia privada dentro de sus instalaciones para la protección y seguridad del público que a ellos acude”

**Respuesta:** como se indicó en los numerales 1.1. y 1.6. de la presente comunicación, cada entidad debe adoptar los mecanismos de seguridad que, a su juicio y por virtud del profesionalismo y conocimiento de los riesgos que comporta la actividad que le es

característica, estime suficientes para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o los intereses de sus clientes y usuarios.

Cabe anotar que los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de la información, establecidos por esta Superintendencia para el canal “oficinas”, son los que se relacionan en el numeral 1.5. anterior, dentro de los cuales no se encuentra el “servicio de vigilancia privada”.

2.3. **Tercera pregunta:** “En caso de un atraco dentro del banco donde roban a todos los usuarios que hacen fila, es diferente la responsabilidad del banco respecto con (*sic*) el titular de la cuenta que allí es atracado (contractual), con la del usuario común que hace alguna consignación? (extracontractual).”

**Respuesta:** una respuesta a la inquietud formulada dependerá de un análisis concienzudo de los hechos y pruebas relacionados con la comisión del presunto ilícito, los cuales deben ser valorados por la autoridad judicial competente para el efecto, dentro de las formas propias del proceso correspondiente.

Esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre los asuntos por usted mencionados, aún a manera de hipótesis, así como sobre la concurrencia de los elementos propios de cada uno de los tipos de responsabilidad por usted enunciados, en el caso planteado en su consulta.

2.4. **Cuarta pregunta:** “¿Qué antecedentes o quejas solucionadas ha tenido esa Superintendencia por atracos a los usuarios dentro de las instalaciones bancarias, donde la entidad no tiene ningún tipo de vigilancia privada, salvo el monitoreo electrónico y las cámaras (*sic*)”

**Respuesta:**

2.4.1. Las funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia son netamente administrativas y regladas, es decir que sólo puede hacer aquello que la Constitución Nacional y la ley expresamente le autorizan. De conformidad con lo anterior, esta entidad no está facultada legalmente para adelantar investigaciones o “solucionar” quejas relacionadas con la comisión de delitos (hurto o “atraco”), tendientes a individualizar a los autores, determinar responsabilidades civiles o penales, u ordenar reembolsos o indemnizaciones.

El numeral 10.4. de la Circular Básica Jurídica, referido al trámite de las quejas, indica que:

“Dentro del plazo fijado para cada trámite en particular, la entidad vigilada deberá responder directamente y por escrito al quejoso en la forma señalada en este numeral, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes. De dicha comunicación se enviará una copia a la Superintendencia Bancaria, junto con los documentos que, como soporte, se hubieren entregado al peticionario. Así mismo, deberá suministrar, a la Superintendencia Bancaria, las explicaciones que ésta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, esta autoridad administrativa considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta.

La respuesta de la entidad vigilada al quejoso, deberá ir fechada y con la dirección correcta. Además, deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la institución.” (Subrayas fuera de texto original)

2.4.2. Una eventual actuación administrativa sobre el particular, además de ceñirse a lo indicado para el trámite de las quejas, antes mencionado, podría llegar a analizar un presunto incumplimiento de los instructivos reseñados en el numeral 1 anterior por parte de la entidad vigilada, en relación con hechos y pruebas específicos.

2.4.3. Respecto de la vigilancia privada como medida de seguridad al interior de las oficinas bancarias, nos hemos pronunciado en el numeral 2.2. anterior.

2.4.3. La clasificación de las quejas puede ser consultada en la página Web de esta entidad: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), bajo el icono “Consumidor Financiero” y el enlace “Quejas”.

2.5. **Quinta pregunta:** “¿Se considera seguridad para el usuario para proteger sus dineros a depositar, estando dentro del banco haciendo una fila, unas cámaras de seguridad y alarma de monitoreo?”

**Respuesta:** sírvase remitirse a los numerales 1.1., 1.5., y 1.6. de este documento, en los cuales nos hemos pronunciado sobre el objeto de su pregunta.

2.6. **Sexta pregunta:** Es permitido a los bancos no contratar vigilancia privada para la protección de los usuarios dentro de sus instalaciones haciendo fila para el depósito de sus dineros?

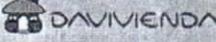
**Respuesta:** respecto de la vigilancia privada como medida de seguridad al interior de las oficinas bancarias, nos hemos pronunciado en el numeral 2.2. anterior.

(...).»

Proceso para la atención de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en embaraz - Windows Internet Explorer

Crear Solicitud de Modificación

Procesos Vigentes   Solicitudes   Auditorías   Acciones   Proveedores



## PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN EMBARAZO O CON NIÑO EN BRAZOS



DAVIVIENDA

Código:	7410-100498	Tipo:	Instrucción de trabajo
Estado:	Vigente	Area:	Organización y Métodos
Actualización No.:	0	Origen:	Interno
Vigente a partir de:	9-DIC-2010	Sistema:	SGC
		Empresa:	01 Banco Davivienda

Ultimo Cambio: Emisión Original  
 El último cambio realizado a este documento es el siguiente:

Versiones del documento: [Ver todas las Versiones ...](#)  
 Para ver todas las versiones use este botón:

Solicitudes hechas al documento: [Solicitudes ...](#)  
 Para consultar todas las solicitudes realizadas, use este botón:

Manuales donde está referenciado el documento (se lista primero el Manual Principal):

ES 05:03 p.m. 27/02/2015

Proceso para la atención de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en embarazo - Windows Internet Explorer

botón:

Manuales donde está referenciado el documento (se lista primero el Manual Principal):  
08-03 PROCESO: SATISFACCION DEL CLIENTE - Aspectos Generales

**Contenido**

Desplegar todo ↔ Plegar todo ⇌

El siguiente documento establece las normas que rigen la siguiente instrucción de trabajo: 7410-P03224-Plan indicativo de atención a las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en embarazo o con niño en brazos.

▼1 DESCRIPCION

**SUBDIRECTOR / MANO DERECHA OFICINA DE SERVICIO**

1. Identifique a las personas con alguna Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos que ingresan a la oficina.
2. Brinde la bienvenida al cliente, identifíquese con su carné como funcionario del banco.
3. Solicite al cliente el nombre completo y número de identificación.
4. Ubique al cliente en los lugares de descanso en las áreas de información, para la espera de su atención.

**Nota:** Para los clientes en silla de ruedas, ubique al cliente de tal manera que su permanencia no impida la adecuada circulación en las oficinas.

5. Indague sobre la necesidad del cliente.
  - Si el cliente requiere realizar operaciones en el área de caja continúe con el paso 11.
  - Si el cliente requiere realizar operaciones diferentes a las realizadas en el área de caja continúe con el siguiente paso.
6. Indique a uno de los Informadores que realice la atención prioritaria del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos entregue nombre completo y número de cédula.

ES 05:04 p.m.  
27/02/2015

Proceso para la atención de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en embarazo - Windows Internet Explorer

6. Indique a uno de los informantes que realice la atención prioritaria del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos entregue nombre completo y número de cédula.

---

**INFORMADOR - OFICINA DE SERVICIO**

---

7. Reciba solicitud de atención prioritaria de un cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos por parte del Subdirector o Mano derecha de la Oficina de Servicio.

8. Realice el llamado del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos por el nombre completo.

**Nota:** Despeje el modulo (Quitar las sillas de visitantes) para la adecuada movilización de las Personas en silla de ruedas o con muletas en caso de ser necesario.

9. Solicite el documento de identificación y valide contra el entregado por el Subdirector o Mano derecha.

10. Realice la adecuada atención del cliente.

---

**SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO**

---

11. Valide si en su oficina el área de cajas se encuentra en un segundo.

- Si su oficina cuenta con el área de cajas en un primer piso continúe con los pasos de la sección **ÁREA DE CAJAS EN PRIMER PISO**.
- Si su oficina cuenta con el área de cajas en un segundo piso continúe con los pasos de la sección **ÁREA DE CAJAS EN SEGUNDO PISO**.

▼ **ÁREA DE CAJAS EN PRIMER PISO**

---

**SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO**

---

12. Indique a uno de los Cajero que realice la atención prioritaria del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos entregue nombre completo y número de cédula.

---

**CAJERO - OFICINA DE SERVICIO**

---

13. Reciba solicitud de atención prioritaria de un cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos por parte del Subdirector o Mano derecha de la Oficina de Servicio.

ES 05:05 p.m.  
27/02/2015

12. Indique a uno de los Cajero que realice la atención prioritaria del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos entregue nombre completo y numero de cédula.

### CAJERO - OFICINA DE SERVICIO

13. Reciba solicitud de atención prioritaria de un cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos por parte del Subdirector o Mano derecha de la Oficina de Servicio.

14. Realice el llamado del cliente con Discapacidad, Adulto mayor, Mujer en embarazo o con niño en brazos por el nombre completo.

15. Solicite el documento de identificación y valide contra el entregado por el Subdirector o Mano derecha.

16. Realice la adecuada atención del cliente.

▼ ÁREA DE CAJAS EN SEGUNDO PISO

### SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO

12. Valide si el cliente desea retirar o consignar en cheque o efectivo un monto superior a Dos Millones de pesos (\$2'000.000) continúe con el siguiente paso, de lo contrario continúe con el paso 17.

13. Realice llamado a la Central de Monitoreo de Alarmas para que acompañe a la Oficina en la gestión del traslado del dinero por parte del Subdirector o mano derecha.

### PROFESIONAL - CENTRAL MONITOREO

14. Reciba llamada del Subdirector o Mano derecha de la Oficina de Servicios solicitando acompañamiento por medio de control remoto para su desplazamiento dentro de la oficina para la atención de un cliente con Discapacidad, Adulto mayor o Mujer en embarazo, que solicita realizar operaciones en caja y este no puede desplazarse.

15. Tome el control remoto del video de la Oficina de Servicio.

### SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO

16. Realice el cierre de la Oficina de Servicio.

### SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO

16. Realice el cierre de la Oficina de Servicio.
17. Reciba del cliente con Discapacidad, Adulto mayor o Mujer en embarazo:
  - Si es deposito: Dinero o Cheque, Volante de consignación y Documento de Identificación.
  - Si es retiro: Libreta o Formato único de transacción.
  - Si es cobro de Cheque: Cheque y Documento de Identificación.
18. Desplácese hacia el área de cajas y solicite a uno de los cajeros que realice dicha operación.

### CAJERO - OFICINA DE SERVICIO

19. Reciba por parte del Subdirector o Mano derecha la solicitud de realizar una operación.
20. Entregue soporte de operación al Subdirector o Mano derecha y/o monto.

### SUBDIRECTOR / MANO DERECHA - OFICINA DE SERVICIO

21. Reciba por parte del Cajero el Soporte de la operación y/o monto.
  22. Desplácese hacia el área de descanso donde se encuentra el cliente.
  23. Entregue soporte de la operación y/o monto.
- Nota:** Si solicito acompañamiento a la Oficina y Cerro la puerta continúe con el siguiente paso, de lo contrario finalice al proceso.
24. Realice la apertura de la Oficina y llame a la Central de Monitoreo de Alarmas para que finalice el acompañe a la Oficina.

### PROFESIONAL - CENTRAL MONITOREO

25. Reciba llamada del Subdirector o Mano derecha de la Oficina de Servicios solicitando terminación del acompañamiento por medio de control remoto.
26. Finalice el acompañamiento a la Oficina de Servicio.

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	Tipo de Proceso: <b>Misional</b> PORTILLA	Tipo de Documento: <b>Procedimiento</b>
	Macroproceso: 2.8 Administración de Operaciones	Empresa: <b>Banco Davivienda</b>
	Proceso: 2.8.2 Operaciones en canales físicos	Código: <b>OSO_PRO_90</b>
	Fecha Publicación: 09/06/2015	Versión: <b>7</b>

## Contenido

1. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO EN PRODUCCIÓN .....	2
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	20

	C5 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

## 1. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO EN PRODUCCIÓN

010	<b>Realizar apertura de la oficina</b>
<p><b>DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha ; CAJERO ; INFORMADOR ; ASESOR MULTIPLE ; ASESOR DE INVERSIÓN</b></p>	
<p><b>Apertura para cajeros, Asesores Múltiples.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar la caja fuerte.</li> <li>2. Generar inicio del día en el sistema CIM.</li> <li>3. Abrir caja y entregar el efectivo al principal, para que éste a su vez haga entrega del dinero a los cajeros para iniciar el día.</li> <li>4. Realizar el conteo del dinero.</li> <li>5. Hacer entrega al cajero de sellc protector, adhesivos, chequeras de gerencia controlando la cantidad suministrada.</li> <li>6. Verificar cantidades entregadas y dar respuesta en la aplicación CIM.</li> <li>7. Recibir efectivo de la transportadora de valores, tula de correspondencia.</li> </ol>	
<p><b>Apertura para informadores, Asesores de Inversión, Asesores Múltiples.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Entregar chequeras, tarjetas débito, talonarios y CDTs, para que el informador desempeñe sus funciones de oficina.</li> <li>9. Verificar cantidades entregadas y dar respuesta en la aplicación CIM.</li> </ol>	
<p><b>Excepciones de la actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Las funciones de apertura las desempeñará la Mano derecha, solo en los casos en que el director o subdirector de la oficina no pueda desempeñar dichas actividades por cualquier eventualidad que se lo impida.</li> </ul>	
<p><b>Apertura para cajeros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Las tareas 1, 2, 3, 4, 5 y 7 son ejecutadas por DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha</li> <li>▶ Las tareas 4 y 6 son ejecutadas por CAJERO</li> <li>▶ La tarea 4 para las oficinas que tienen cuenta billetes se debe ejecutar en este dispositivo el resto de oficinas debe hacer el conteo manual.</li> </ul>	
<p><b>Apertura para informadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La tarea 1 es ejecutada por DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR</li> </ul>	

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015		<b>Versión:</b> 7

DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha ► La tarea 2 es ejecutada por INFORMADOR	
020	<b>GESTIONAR OPERACIONES DIARIAS DE LA OFICINA</b>
<b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO ; DIRECTOR ADMINISTRATIVO CENTRO CORPORATIVO ;          DIRECTOR ADMINISTRATIVO DAVIPORTATIL ; DIRECTOR ADMINISTRATIVO VENTAS ;          MANO DERECHA DIRECTOR ADMINISTRATIVO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar la recepción a los proveedores de los diferentes elementos que, de manera eventual, llegan a la oficina como: chequeras, talonarios, tarjetas débito, etc., haciendo el respectivo cargue en el sistema.</li> <li>2. Gestionar las novedades que se presenten a diario con respecto a los usuarios (vencimiento, bloqueo, creación, etc.).</li> <li>3. Gestionar los arqueos del efectivo a través de GIPO y los elementos de oficina. Se debe ejecutar un arqueo sorpresivo a los cajeros, de manera que mensualmente se abarque la totalidad de cajeros.</li> <li>4. Gestionar la operación de los cajeros electrónicos, velando porque estén funcionando correctamente y que estén siempre disponibles para el cliente. Las oficinas nivel 5, deben encargarse de suministrar el efectivo en el respectivo cajero.</li> <li>5. Gestionar la administración de papelería, haciendo el pedido y recepción de requerimientos según las necesidades de la oficina (Ej.: formatos de transacciones, bolsas para empacar encaje, tulas, etc.).</li> <li>6. Gestionar el control de efectivo en la oficina, velando que el ingreso y salida desde la caja fuerte hacia las cajas (y viceversa) sea seguro y oportuno.</li> <li>7. Gestionar las novedades que se presenten del resultado de conciliación de DOE a través de GIPO</li> <li>8. Gestionar la atención a los clientes o usuarios con discapacidad (ciegos, sordos y sordo ciegos) en las oficinas de servicio desde el momento en que estos ingresan e identificando sus necesidades. Si el cliente o usuario es sordo el funcionario debe ofrecer las alternativas de comunicación ya sea escrita o a través del servicio de interpretación en Línea con Fenascal. Si el cliente o usuario desea una conversación a través del servicio de interpretación en línea solicite al #911 una sesión con Fenascal. El #911 debe programar la sesión con el intérprete y enviar la invitación para que a través Lync se genere la conversación desde el equipo del Director de la oficina. Si el cliente es sordo-ciego confirme si viene acompañado de un guía intérprete o apoderado. Si está acompañado de un guía interprete proceda de acuerdo a la instrucción del mismo y confirme que las transacciones las realice el cliente sordo ciego, si está acompañado de un apoderado las operaciones las podrá realizar dicha persona.</li> <li>9. Validar que los datos registrados en la hoja de vida de la oficina en GIPO sean los correctos, en caso de presentarse algún cambio, la información debe ser modificada. Como parte del control a este proceso, la Oficina debe certificar en cada pestaña que la</li> </ol>	

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015		<b>Versión:</b> 7

información que se encuentra registrada es la correcta, por tal motivo debe dar clic en el botón confirmar de cada ventana. Tenga en cuenta que así no presente modificación de datos en la hoja de vida, de forma mensual debe certificar la verificación de la información. A través de este proceso se realizará un seguimiento mensual, permitiendo de esta forma tener un control oportuno de la información general de la Oficina; por lo anterior a más tardar antes del 5 día hábil de cada mes el Director Administrativo debe garantizar que la información de la hoja de vida de la oficina este actualizada.

10. Gestionar la asignación y devolución de sellos para los cajeros. Entregue los sellos al cajero, ingrese a GIPO y seleccione la opción Formulario/Sellos/Acta de entrega de sellos. Seleccione el usuario del cajero y diligencie el formulario de acta de entrega de sellos. Informe al cajero que debe ingresar a GIPO por la ruta gestión operativa/ Tareas/ gestionar tareas/ gestionar para validar el acta de entrega de sellos para su aceptación y garantice que el cajero finalice la operación por GIPO.

Quando el cajero es nuevo en la planta de la oficina por Ingreso al Banco o traslado definitivo entre oficinas se debe asignar un juego de sellos de tipo "planta". Si el cajero es nuevo en la oficina por traslado provisional o reemplazos (incapacidades, vacaciones, licencias) se debe asignar un juego de sellos de tipo "temporal". Si el cajero realiza un remplazo en la misma oficina en horario diferente al habitual, los sellos que se deben asignar son de tipo "temporal". Si el cajero es de horario especial se debe asignar el mismo número de juego de sellos para ambas jornadas (normal y adicional) de tipo "planta". Otras consideraciones importantes al proceso de asignación y devolución de sellos son:

Un cajero solo puede tener un juego de sellos de "Planta" y en caso de ser necesario un juego de sellos "Temporal" dentro de la misma oficina. Un cajero solo puede tener un juego de sellos de "Planta" de su oficina habitual y en caso de ser necesario un juego de sellos "Temporal" de otra oficina en la cual vaya a realizar algún reemplazo. Un cajero solo puede tener un juego de sellos por Jornada en una misma oficina. Un juego de sellos solo puede pertenecer a un cajero por jornada y oficina. La aceptación de la Entrega de Sellos se debe efectuar inmediatamente por parte del Cajero.

La devolución de los sellos aplica cuando el cajero se va del Banco, se traslada definitivamente de la planta de la oficina o por la finalización del remplazo. Para esto el cajero ingresa por la ruta formulario/ sellos/ registrar devolución de sellos en GIPO, y diligencie el acta y seleccione el usuario del Director administrativo o Mano derecha Director Administrativo el cual ingresa por la ruta gestión operativa/ Tareas/ gestionar tareas/ gestionar verifica el acta y acepta o rechaza el formulario.

Para contingencia diligencie el formato \_INS\_ 79 Acta de asignación de sellos.

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015		<b>Versión:</b> 7

11. Gestionar la asignación de las licencias de VPN y PGP correspondiente al canal Daviportatil, para lo cual es necesario tener claro los siguientes códigos de rol los cuales se deben de colocar en las observaciones dentro de la aplicación gestión de usuarios clasificados por tipo de fuerza comercial:

Daviportatil Premium: Davipor001  
 Especialista Davivalores: Davipor006  
 Daviportatil Grupos Homogéneos: Davipor002  
 Daviportatil Concesionario: Davipor005  
 Daviportatil Pyme: Davipor011  
 Daviportatil Constructor: Davipor012  
 Daviportatil Establecimientos: Davipor013  
 Daviportatil Empresarial: Davipor015  
 Daviportatil Mediana Empresa: Davipor016

- Traslado de funcionarios entre oficinas Daviportatil u oficinas de servicio: Para la fuerza comercial que opera a través de VPN Cliente y VPN Aventail, realice dos solicitudes por la herramienta Gestión de usuarios, una solicitando la eliminación de los usuarios VPN Client y VPN Aventail por la aplicación "Daviportatil" con los datos de la oficina de origen y el código del rol y otra solicitando por gestión de usuarios la creación de los usuarios VPN Client y VPN Aventail por la aplicación "Daviportatil" con los datos de la oficina Destino, código del rol, correo electrónico del funcionario titular a donde se debe enviar el archivo (ejemplo: [asesor@davivienda.com](mailto:asesor@davivienda.com)) y se debe anexar el "Formato Responsabilidad Conexiones por Aventail Funcionarios" el cual se encuentra en el manual OSO\_FOR\_407. Para la fuerza comercial Daviportatil que opera a través de VPN Aventail realice una solicitud por gestión de usuarios a través de la aplicación "Daviportatil" novedad "desbloqueo de usuario" y en observaciones especificar el usuario de Aventail (ejemplo: Davipyme000), Código de rol, correo electrónico del funcionario titular a donde se debe enviar el archivo (ejemplo: [asesor@davivienda.com](mailto:asesor@davivienda.com)), oficina donde opera actualmente, fecha a partir del cual será reasignado junto con el nombre y código de la oficina de destino. Cuando el funcionario Daviportatil reciba el correo con el archivo necesario para configurar la VPN, se debe solicitar por Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración VPN Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 la instalación de la aplicación VPN.

Para la reasignación del usuario de PGP asociado a la máquina del funcionario que se va trasladar se debe proceder de la siguiente manera: Solicitar por la aplicación Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración PGP Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 el enrolamiento del usuario de PGP del funcionario que llega de traslado a la oficina o al área administrativa. De esta manera el técnico del proveedor podrá ingresar al equipo, enrolar al funcionario dentro de los permisos de PGP y luego gestiona la eliminación del perfil creado al funcionario que operaba el equipo antes del traslado. Es importante que la oficina o jefe de la fuerza

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

comercial no realice ninguna solicitud de eliminación de usuarios ya que dicha actividad queda a cargo del profesional de servicios compartidos que apoya la configuración de los Daviportatil. Si por alguna razón se elimina el usuario de PGP del funcionario que opera la máquina antes de enrolar el nuevo funcionario se debe formatear la máquina. Es necesario contar con la presencia de los funcionarios durante dicha actividad.

- **Remplazos de funcionarios por vacaciones o licencias:** Si el funcionario que realiza el remplazo no posee usuario de VPN activo se debe solicitar la eliminación del usuario de VPN asociada al funcionario que entra en periodo de vacaciones o licencia. Para esto ingrese por gestión de usuarios y por la aplicación "Daviportatil" solicite la eliminación del usuario de la VPN del funcionario vigente y dentro de las observaciones colocar el código de rol y código de la oficina. De forma simultanea realice la solicitud de la creación del usuario de VPN asociado al funcionario que va realizar el remplazo. Para esto ingrese por gestión de usuario por la aplicación "Daviportatil" y en observación incluya el código del rol, correo electrónico del funcionario titular a donde se debe enviar el archivo (ejemplo: [asesor@davivienda.com](mailto:asesor@davivienda.com) ), código de la oficina, código de la solicitud de gestión de usuarios con el cual se solicitó la eliminación del usuario de VPN del funcionario que entra en periodo de vacaciones o licencia y anexe el "Formato Responsabilidad Conexiones por Aventaill Funcionarios" firmado por el funcionario que va realizar el remplazo el cual se encuentra en el manual OSO\_FOR\_407. El trámite de creación del usuario tiene un periodo de 2 días hábiles. Cuando el funcionario Daviportatil que va realizar el remplazo reciba el correo con el archivo necesario para configurar la VPN, se debe solicitar por Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración VPN Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 la instalación de la aplicación VPN.

Para la asignación temporal del usuario de PGP del funcionario que va realizar el remplazo se debe proceder de la siguiente manera: Solicitar por gestión de usuarios por la aplicación "PGP" la creación temporal del usuario y en observaciones ingrese el código de rol y código de la oficina. En el momento en que la aprobación llegue por gestión de usuarios, solicite por la aplicación Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración PGP Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 el enrolamiento del usuario de PGP del funcionario que va realizar el remplazo. De esta manera el técnico del proveedor podrá ingresar al equipo, enrolar al funcionario que va realizar el remplazo dentro de los permisos de PGP asociadas a la máquina. Es importante que la oficina o jefe de la fuerza comercial no realice ninguna solicitud de eliminación de usuario de PGP del funcionario que entra en periodo de vacaciones ya que cuando finalice dicho periodo el funcionario deberá seguir operando con su usuario y clave de PGP vigente. Si por alguna razón se elimina el usuario de PGP del funcionario que opera la máquina antes de enrolar el funcionario que va realizar el remplazo se debe formatear la máquina. Es necesario contar con la presencia de los funcionarios durante dicha actividad por lo tanto, se debe realizar antes de que el funcionario salga a vacaciones. Es importante

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

- Reemplazo de funcionarios por cubrimiento de vacante: Cada vez que un funcionario Daviportatil deja de pertenecer a la planta activa del Banco, se debe solicitar la eliminación de los usuarios asociados a las aplicaciones que opera, en especial los usuarios de las aplicaciones "Daviportatil (VPN)" y PGP, si esta actividad no se realiza no se podrá asignar el usuario de dichas aplicaciones para el funcionario que va cubrir la vacante. Para esto ingrese por gestión de usuarios por la aplicación "Daviportatil" y "PGP" y solicite la eliminación de los usuarios. En el momento en que ingrese el funcionario que va cubrir la vacante realice la solicitud por gestión de usuario por la aplicación "Daviportatil" y "PGP" y en observaciones indique el código del rol, código de la oficina y el número de la solicitud de gestión de usuarios donde quedo tramitada la eliminación del usuario de las aplicaciones "Daviportatil" y "PGP" del funcionario que se retiró de la fuerza comercial, y adicional para en el caso de la aplicación "Daviportatil" ingresar el correo electrónico del funcionario titular a donde se debe enviar el archivo (ejemplo: [asesor@davivienda.com](mailto:asesor@davivienda.com)) y anexar el "Formato Responsabilidad Conexiones por Aventura Funcionarios" firmado por el funcionario que cubre la vacante el cual se encuentra en el manual OSO\_FOR\_407. En el momento en que la aprobación llegue por gestión de usuarios y el archivo de la VPN llegue al correo del funcionario solicite por la aplicación Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración Equipo Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 la configuración del equipo el cual implica formatear la máquina y pruebas finalizado el proceso de instalación.
- Asignación de usuarios por aumento de planta de personal: Cada funcionario que sea contratado o reasignado para operar dentro de la fuerza comercial Daviportatil deberá de contar con las licencias y equipos asignados para dicho canal. Para esto de forma previa la Coordinación Administrativa de cada sucursal deberá trasladar los recursos necesarios para adquirir dichos elementos de la siguiente manera: Equipos de cómputo centro de costo 9433, subproyecto 9001, para licencias que administra la Gerencia de administración de seguridad (Suite McAfee, Encriptación y semilla RSA) se deben trasladar al centro de costo 2057, subproyecto 2098. En el momento en que la oficina Daviportatil recibe el equipo de cómputo (portátil, maletín y guaya), Modem y el correo de la coordinación administrativa notificando el traslado de los recursos para la adquisición de las licencias, se puede proceder a solicitar los usuarios para el funcionario Daviportatil, para esto proceda de la siguiente manera: Ingrese por gestión de usuarios por la aplicación "Daviportatil" y "PGP" y en observaciones indique el código del rol, código de la oficina correo electrónico del funcionario titular a donde se debe enviar el archivo (ejemplo: [asesor@davivienda.com](mailto:asesor@davivienda.com)) y anexar el "Formato Responsabilidad Conexiones por Aventura Funcionarios" firmado por el funcionario que cubre la vacante el cual se encuentra en el manual OSO\_FOR\_407. En el momento en que la aprobación llegue por gestión de usuarios y el archivo de la VPN llegue al correo del funcionario solicite por la aplicación Servicio manager opción "Soporte/ Titulo: Configuración Equipo Daviportatil/ Servicio afectado: Herramientas colaborativas o al #123 opción 3 la configuración del equipo el cual implica que el funcionario esté disponible para atender el técnico y realizar

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

- pruebas después de la instalación.
- Los horarios de conexión por VPN son:
    - Daviportatil Premium, Daviportatil Grupos homogéneos, Daviportatil Pyme, Daviportatil Mediana Empresa, Daviportatil Empresarial y Daviportatil Establecimiento: Lunes a Viernes de 7:00 am a 8:00 pm y Sabados 8:00 am a 4:00 pm. Para el caso de operar por CIM es necesario que el Director Administrativo de la oficina de inicio de canal antes de que los demás funcionarios puedan ingresar y operar sobre la aplicación.
    - Daviportatil Constructor: Lunes a Viernes 7:00 am a 8:00 pm, Sabados y Domingos 8:00 am a 6:00 pm
    - Daviportatil Concesionario: Lunes a viernes de 7:00 am a 11:59 pm, Sabados y domingos de 8:00 am a 10:00 pm.
12. Gestionar la actualización en la navegación por Internet desde el canal Daviportatil para los casos en los cuales la fuerza comercial manifieste la necesidad de incluir una nueva URL dentro de los permisos de la consola de navegación la cual controla los accesos a internet desde el Daviportatil. Para esto envíe al Profesional de la Gerencia de Administración de Seguridad TI la URL que se requiere incluir junto con la justificación (no se pueden incluir URL's que comprometan información confidencial de los clientes tales como volantes de nómina, certificados de ingresos y retenciones etc.). El profesional de la Gerencia de Administración de Seguridad realiza la validación con la Coordinación Seguridad de la Información TI. Si la respuesta es positiva el profesional de la Gerencia de Administración de Seguridad deberá incluir la URL dentro de las páginas disponibles para la fuerza comercial y notificar a la oficina Daviportatil el procedimiento que se debe realizar para poder operar sobre la nueva URL. Dicho trámite tendrá una duración de 5 días hábiles
13. Gestionar los posibles inconvenientes técnicos que se pueden presentar en la operación diaria del equipo como son:
- Si al ingresar por el Daviportatil o por alguna de las aplicaciones que tiene habilitada, muestra el mensaje "usuario bloqueado" debe notificar al Director Oficina o Director Administrativo oficina Daviportatil o Jefe Comercial para solicitar el desbloqueo del usuario de la aplicación que presenta la novedad.
  - Si después de conectar el Modem no logra navegar por las páginas de internet o conectarse a las VPN Client o VPN Aventail se debe verificar la conexión del Modem. Para esto realice el siguiente procedimiento: Desconecte o apague el Modem y espere un minuto, luego vuelva a conectarlo o prenderlo y verifique que tenga señal y realice un test de velocidad de la conexión desde el Software del Proveedor del plan y revise los Bits de conexión. Si continua presentando inconveniente valide el consumo del plan a la fecha y confirme si tiene gigas de navegación disponible llamando al servicio al cliente del proveedor. Si este no es el inconveniente reporte al coordinador administrativo de la sucursal la situación del modem y envíe el número de la línea y numero Imei del modem para el escalamiento con el Profesional Departamento servicios Generales. Si el modem

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

<p>presenta daño físico envíe el elemento al coordinador administrativo de la sucursal para la respectiva validación con el Profesional Departamento Servicios Generales y el proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el inconveniente es con el ingreso o navegación a una aplicación, descartando el tema de usuario y de conectividad, realice el siguiente procedimiento: Verifique que el proceso que está realizando para ingresar a la aplicación es el indicado, para esto consulte el documento OSO_INS_306 Navegación Canal Daviportatil. Si el proceso de ingreso a la aplicación es el indicado, ingrese a otra aplicación para validar si se presenta el mismo inconveniente y confirme con un compañero la disponibilidad de la aplicación. Si el inconveniente se sigue presentando en la máquina puede solicitar un servicio técnico a través de la aplicación Servicio Manager opción soporte y subir la imagen con el error o comunicarse con la mesa de apoyo de soporte Técnico del Banco o al #123 opción 3. Si la solución requiere visita de parte del técnico del proveedor la hora y fecha la suministra el funcionario Daviportatil y el lugar va ser la dirección de la oficina Daviportatil, para el caso de los funcionarios de Administrativos la dirección va ser la ubicación de la jefatura comercial de la sucursal.</li> <li>• El inconveniente por él envió de correos a través del Outlook se pueda presentar por la capacidad de la base local del correo, por el tamaño del correo o por la conectividad. Empiece por realizar las pruebas necesarias para descartar que sea un problema de conectividad, si este no es el inconveniente verifique la base local del correo la cual tiene una capacidad máxima de 2.5 Gb, a partir de este tamaño puede tener inconvenientes con los correos. Para verificar este tamaño ingrese desde el equipo portátil por inicio y por la opción "buscar programas y archivos" digite *.pst y en el archivo con nombre "base local" revise el tamaño, si este está por encima de la capacidad máxima debe proceder a desocupar la carpeta Base Local. El tamaño máximo que puede tener un correo para poderse enviar es de 9 Mb si este es mayor debe buscar formas de reducir el tamaño ya sea comprimiendo el archivo que se adjunta o dividiendo el mismo. Si el inconveniente se sigue presentando en la máquina puede solicitar un servicio técnico a través de la aplicación Servicio Manager opción soporte y subir la imagen con el error o comunicarse con la mesa de apoyo de soporte Técnico del Banco o al #123 opción 3. Si la solución requiere visita de parte del técnico del proveedor la hora y fecha la suministra el funcionario Daviportatil y el lugar va ser la dirección de la oficina Daviportatil, para el caso de los funcionarios de Administrativos la dirección va ser la ubicación de la jefatura comercial de la sucursal.</li> </ul>	
<b>Excepciones de la actividad:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ El arqueo de efectivo de la Bóveda o caja fuerte lo debe realizar el Director de la oficina junto con el Director Administrativo una vez por mes, el día que disponga para esta actividad y quedara registrado en el aplicativo GIPO en el mismo día en que se realizó dicha actividad.</li> </ul>	
040	<b>PROCESAR SOLICITUD DE FIRMAS Y CONSULTAS</b>

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

**ASESOR DE INVERSIÓN ; ASESOR INTEGRAL EMPRESARIAL ; ASESOR MULTIPLE ; ASESOR PYME ; CAJERO ; INFORMADOR ; INFORMADOR EXPRESS ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; DIRECTOR DE OFICINA**

1. Ingresar a la aplicación CIM a través del código 9025 "Consulta de firmas". Esta consulta no tiene validación, se utiliza para acceder a la verificación de firmas, sellos y condiciones asociados a una cuenta corriente o de ahorro o a un convenio de libranza, con el fin de hacer las validaciones correspondientes y así poder realizar transacciones y novedades con las seguridades necesarias.
2. Seleccionar tipo de Producto o tipo de identificación según corresponda.
3. Ingresar el número del Producto o número de identificación.
4. Validar que la información del cliente coincida según lo requerido.
5. Ejecutar las operaciones de acuerdo con el instructivo OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA

**Excepciones de la actividad:**

N/A

050

**PROCESAR SOLICITUDES DE LOS CLIENTES**

**ASESOR DE INVERSIÓN ; ASESOR INTEGRAL EMPRESARIAL ; ASESOR MULTIPLE ; ASESOR PYME ; CAJERO ; INFORMADOR ; INFORMADOR EXPRESS ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; DIRECTOR DE OFICINA ; INFORMADOR**

- 1. Ejecutar operaciones relacionadas con cobros.**
  - 1.1 Recibir operación del cliente relacionada con cobros. Los cobros pueden ser para pago de cheques, pago de dividendos ISA, ETB y ECOPEPETROL, pago de rendimientos y pagos por ventanilla.
  - 1.2 Solicitar documento de identificación original cédula de ciudadanía o contraseña que especifique certificado en trámite por la registraduría y validar información (Autenticación del cliente, de acuerdo con instructivo OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA).
  - 1.3 Realizar visación de huella y firma del cliente.
  - 1.4 Ejecutar los controles correspondientes a cobros, relacionados en OSO\_LIC\_001.
  - 1.5 Hacer validación de la operación y registro en el sistema según el tipo de cobro efectuado y según las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA
- 2. Ejecutar operaciones relacionadas con depósitos**
  - 2.1 Ejecutar operaciones de depósitos sin cheques

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

<p>2.1.1 Solicitar el documento de identificación del depositante y verificarlo contra la información registrada en el formato de transacciones. Esto cuando el depósito sea a Daviplata.</p> <p>2.1.2 Recibir operación del cliente relacionada con depósitos. Los depósitos se clasifican en: Depósito en efectivo con volante a cuentas de ahorro y corrientes, Depósito en cheque con volante a cuentas de ahorro y corrientes, Depósito en efectivo con tarjeta débito a cuentas de ahorro y corrientes, Depósito en cheque con tarjeta débito a cuentas de ahorro y corrientes, Depósito en cheque de otra plaza en cuentas de ahorro y corriente, Depósito a Cuentas AFC, Depósito a Crédito/Leasing, Depósito a Fondos de Inversión, Depósito a Daviplata.</p> <p>2.1.3 Solicitar tarjeta débito al cliente y validar el medio transaccional.</p> <p>2.1.4 Realizar la operación de depósito de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA</p> <p>2.2 Ejecutar operaciones de depósitos con cheques:</p> <p>2.2.1 Comprobar que los datos del cheque debidamente diligenciados en el documento de depósito: Código del Banco, Número del cheque, número de cuenta del cheque y valor.</p> <p>2.2.2 Verificar que la fecha de giro no sea mayor a (6) seis meses, la ciudad, el valor, la cantidad en números y letras (predomina el valor en letras) y la plaza.</p> <p>2.2.3 Validar al reverso del cheque que el cliente haya relacionado el número de cuenta o producto, el número de documento de identidad, el número telefónico y que los datos coincidan con los diligenciados por el cliente en el documento de depósito, así mismo, que contenga la firma del beneficiario y la continuidad de endosos, (es del tenedor legítimo o último beneficiario).</p> <p>2.2.4 Estampar el sello de canje con la fecha correcta, nítida y clara. Evitar, en lo posible, que el sello de canje quede sobre otros sellos existentes en el reverso del cheque. Los cajeros que laboran en Horario Adicional deben tener especial cuidado al estampar el sello de canje, con la fecha del día hábil siguiente. Lo anterior con el fin de evitar devoluciones por causal 23 "Falta sello de canje"</p> <p>2.2.5 Aplicar el sello de certificación, fiscal o cuenta designada (según sea el caso) al respaldo de todos los cheques que reciba de los clientes y deban enviarse a compensación. Lo anterior con el fin de evitar devoluciones por causal 26 "Certificar" (causales a, b y c). En caso de recibir cheques cuyo valor esté corregido en el reverso del mismo, escribir el valor correcto con lápiz en un lugar visible al lado del valor errado, esto con el fin de evitar confusiones en el Centro de Canje.</p> <p>2.3 Verificar que todos los cheques tengan correctamente los sellos de canje y de certificación, de acuerdo con la cantidad de recorridos que establezca el centro de operaciones, sumar los cheques recibidos y cuadrar el total de la suma contra el valor arrojado por el código de acceso 9173 opción 5 cuadre de cheques y</p>
---

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

<p>efectúa timbre con el código 9796 egreso concepto 60 canje enviado, con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Referencia 1: Numero de cajero del sello de canje.</li> <li>4. Referencia 2: Código de la Oficina.</li> <li>5. Referencia 3: Cantidad de cheques.</li> <li>6. Valor en cheque: valor del Canje enviado.</li> </ol> <p>El Cajero del horario adicional debe efectuar sólo un cuadro al final de la jornada.</p> <p><b>7. Ejecutar operaciones relacionadas con pagos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1 Recibir operaciones de pago. Los pagos se clasifican en: Pago de Tarjetas de Crédito Davivienda, Abonos dirigidos a Tarjeta de Crédito Davivienda y Pago de Tarjetas de Crédito Davivienda en Dólares.</li> <li>7.2 Ejecutar operaciones en aplicación CIM.</li> <li>7.3 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA.</li> </ol> <p><b>8. Ejecutar operaciones relacionadas con solicitudes de recargas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1 Recibir operación para ejecutar Recarga Tarjetas Diners Gift.</li> <li>8.2 Validar documento de identificación del cliente (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA)</li> <li>8.3 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA</li> </ol> <p><b>9. Recibir operaciones para procesar Ejecutar operaciones relacionadas con Redenciones y cancelaciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1 la solicitud correspondiente de redenciones y certificaciones. Dichas operaciones consisten en: Redención de CDTS y cancelación de cuentas de ahorro.</li> <li>9.2 Solicitar talonario y/o tarjeta débito</li> <li>9.3 Validar documento de identificación, visación de firma y de huella y validar preguntas específicas de productos del cliente (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA).</li> <li>9.4 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO_INS_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA.</li> </ol> <p><b>10. Ejecutar operaciones relacionadas con retiros</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1 Recibir operación del cliente para hacer el retiro. Dichas operaciones se clasifican en: Retiros en efectivo cuenta de ahorro y corriente para PN, Retiros en efectivo y/o cheque cuenta de ahorro y corriente para PJ., Retiros en efectivo cuenta de ahorro y corriente, Retiros en efectivo cuenta de ahorro Persona Natural y Persona Jurídica, Retiros a cuentas de ahorro AFC, Retiros en cheque con Tarjeta Débito cuentas de ahorro y corrientes, Retiros en cheque cuentas de ahorro, Avances en efectivo con tarjeta de crédito (clásica, gold), Avances en efectivo con tarjeta de crédito (black, signature, platinum).</li> <li>10.2 Solicitar talonario</li> <li>10.3 Solicitar Tarjeta de crédito</li> </ol>
--

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

- 10.4 Solicitar Tarjeta débito
- 10.5 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y huella y validar medio transaccional. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.6 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y de huella, validación medio transaccional únicamente CHIP y validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.7 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y huella, validar medio transaccional y validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.8 Solicitar y validar documento de identificación, Visación de firma y huella y Validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.9 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA
- 11. Ejecutar operaciones relacionadas con ingresos y egresos**
- 11.1 Recibir operación del cliente relacionada con operaciones de ingresos y egresos. Dichas operaciones se clasifican en: Devolución saldo de cuentas corrientes canceladas por mal manejo, Devolución saldo de cuentas de ahorro canceladas por inactividad, Devolución saldo de cuentas de ahorro y corrientes canceladas por Vinculación Incompleta, Recuperación Gastos Leasing, Pago de inmuebles y vehículos por BRP'S, Compra Dólares Oficina Corferias, Reposición de Cheques de Gerencia Anulados por Caducidad.
- 11.2 Solicitar y validar documento de identificación al cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.3 Solicitar y validar documento de identificación al cliente, visación de huella y de firma. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.4 Solicitar y validar documento de identificación al cliente y Validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.5 Realizar la operación de depósitos de acuerdo a las indicaciones contenidas en el activo de información: Tabla transacciones, novedades, consultas y solicitudes en oficinas
- 12. Ejecutar operaciones relacionadas con recaudos**
- 12.1 Recibir operación para procesar la solicitud de recaudo. Las operaciones de recaudo incluyen: Recaudo Tarjeta de Crédito Otros Bancos, Consignación vouchers establecimientos, Recaudo empresarial con Código de Barras, Recaudo empresarial sin tarjeta, Recaudo empresarial con Tarjeta, Recaudo empresarial Servicios Especiales, Recaudo empresarial Impuestos departamentales, Recaudo

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	Tipo de Proceso: Misional	Tipo de Documento: Procedimiento
	Macroproceso: 2.8 Administración de Operaciones	Empresa: Banco Davivienda
	Proceso: 2.8.2 Operaciones en canales físicos	Código: OSO_PRO_90
Fecha Publicación: 09/06/2015	Versión: 7	

- 10.4 Solicitar Tarjeta débito
- 10.5 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y huella y validar medio transaccional. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.6 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y de huella, validación medio transaccional únicamente CHIP y validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.7 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y huella, validar medio transaccional y validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.8 Solicitar y validar documento de identificación, Visación de firma y huella y Validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 10.9 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA
- 11. Ejecutar operaciones relacionadas con ingresos y egresos**
- 11.1 Recibir operación del cliente relacionada con operaciones de ingresos y egresos. Dichas operaciones se clasifican en: Devolución saldo de cuentas corrientes canceladas por mal manejo, Devolución saldo de cuentas de ahorro canceladas por inactividad, Devolución saldo de cuentas de ahorro y corrientes canceladas por Vinculación Incompleta, Recuperación Gastos Leasing, Pago de inmuebles y vehículos por BRP'S, Compra Dólares Oficina Corferias, Reposición de Cheques de Gerencia Anulados por Caducidad.
- 11.2 Solicitar y validar documento de identificación al cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.3 Solicitar y validar documento de identificación al cliente, visación de huella y de firma. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.4 Solicitar y validar documento de identificación al cliente y Validar preguntas específicas de productos. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 11.5 Realizar la operación de depósito de acuerdo a las indicaciones contenidas en el activo de información: Tabla transacciones, novedades, consultas y solicitudes en oficinas
- 12. Ejecutar operaciones relacionadas con recaudos**
- 12.1 Recibir operación para procesar la solicitud de recaudo. Las operaciones de recaudo incluyen: Recaudo Tarjeta de Crédito Otros Bancos, Consignación vouchers establecimientos, Recaudo empresarial con Código de Barras, Recaudo empresarial sin tarjeta, Recaudo empresarial con Tarjeta, Recaudo empresarial Servicios Especiales, Recaudo empresarial Impuestos departamentales, Recaudo

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

impuestos nacionales, Recaudo impuestos nacionales Pago con Cert, Recaudo Impuestos Nacionales con Doble Código de Barras, Recaudo impuestos distritales con código de barras, Recaudo de impuestos aduaneros en oficina diferente a la de radicación, Recaudo Capitalizadora Bolívar sin Tarjeta, Recaudo Capitalizadora Bolívar con Tarjeta, Recaudo planilla asistida, Devolución de pagos rechazados planilla asistida

- 12.2 Solicitar Tarjeta Empresarial al cliente.
- 12.3 Solicitar y validar el documento de identificación del cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 12.4 Solicitar y validar el documento de identificación y visación de la firma del cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 12.5 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA
- 13. Ejecutar operaciones relacionadas con transferencias**
- 13.1 **Recibir** la operación del cliente referente a transacciones. Dichas operaciones se clasifican en: Transferencias internacionales recibidas de monto inferior, Transferencias internacionales recibidas de monto superior, Transferencias internacionales enviadas de monto inferior, Transferencias entre productos, Transferencias entre productos.
- 13.2 Solicitar tarjeta cédito.
- 13.3 Solicitar y validar documento de identificación y medio transaccional del cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 13.4 Solicitar y validar documento de identificación, visación de firma y huella de cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 13.5 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el instructivo: OSO\_INS\_001 - INSTRUCTIVO TABLA DE TRANSACCIONES EN OFICINA
- 14. Ejecutar operaciones relacionadas con solicitudes de notas débito y crédito**
- 14.1 Recibir operación del cliente.
- 14.2 Solicitar y validar documento de identidad, visación de huella y firma del cliente. (Autenticación del cliente, de acuerdo al instructivo Tipos de autenticación del cliente).
- 14.3 Verificar que existan los soportes necesarios para la elaboración de las notas débito y crédito. De ser necesario comunicar al cliente el motivo de la transacción y que debe acercarse a la Oficina a registrar firma y huella.
- 14.4 Diligenciar el formato "Notas Débito y Crédito", en la casilla observaciones se dar una descripción completa del motivo por el cual se realiza el ajuste sin obviar ninguna información.
- 14.5 Gestionar firma del Subdirector en el formato.

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015		<b>Versión:</b> 7

14.6 Enviar correo electrónico informando el registro de la transacción al GRP Conceptos Especiales.

14.7 Ejecutar la operación de acuerdo a las indicaciones contenidas en el activo de información: Tabla transacciones, novedades, consultas y solicitudes en oficinas

**Excepciones de la actividad:**

- ▶ Las tareas mencionadas anteriormente que tengan conteo de efectivo se deben realizar en las máquinas cuenta billetes (Aplica para oficinas que tienen las máquinas)
- ▶ Las tareas 1, 2, 3, 4, 6 (cobros, depósitos, pagos, recargas, retiros) son ejecutadas por CAJERO
- ▶ Las tareas 5, 7, 8, 9 (redenciones y cancelaciones, ingresos y egresos, recaudos, transferencias) es ejecutada por CAJERO ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIOPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS
- ▶ La tarea 10 (notas débito y crédito) son ejecutadas por SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIOPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS
- ▶ La tarea 1.2 es efectuada únicamente para Depósito en efectivo con tarjeta débito a cuentas de ahorro y corrientes y Depósito en cheque con tarjeta débito a cuentas de ahorro y corrientes, el resto de transacciones no requieren solicitud de medio transaccional.
- ▶ La tarea 3.2 es ejecutada para las operaciones Pago de Tarjetas de Crédito Davivienda, Abonos dirigidos a Tarjeta de Crédito Davivienda.
- ▶ La tarea 5.2 es ejecutada para la operación de Cancelación de cuentas de ahorro.
- ▶ La tarea 6.2 es ejecutada para las operaciones de Retiros en efectivo cuenta de ahorro Persona Natural y Persona Jurídica y Retiros en cheque cuentas de ahorro
- ▶ La tarea 6.3 es ejecutada para las operaciones de Avances en efectivo con tarjeta de crédito (clásica, gold) y Avances en efectivo con tarjeta de crédito (black, signature, platinum)
- ▶ La tarea 6.4 es ejecutada para las operaciones de Retiros en efectivo cuenta de ahorro y corriente y Retiros en cheque con Tarjeta Débito cuentas de ahorro y corrientes.
- ▶ La tarea 6.5 es ejecutada para las operaciones de Retiros en cheque con Tarjeta Débito cuentas de ahorro y corrientes y Avances en efectivo con tarjeta de crédito (black, signature, platinum).
- ▶ La tarea 6.6 es ejecutada para la operación de Avances en efectivo con tarjeta de crédito (clásica, gold).
- ▶ La tarea 6.7 es ejecutada para la operación de Retiros en efectivo cuenta de ahorro y

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

	<p>corriente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La tarea 6.8 es ejecutada para las operaciones de Retiros en efectivo cuenta de ahorro y corriente para PN, retiros en efectivo y/o cheque cuenta de ahorro y corriente para PJ, retiros en efectivo cuenta de ahorro PN y PJ, Retiros a cuentas de ahorro AFC, Retiros en cheque cuentas de ahorro.</li> <li>▶ La tarea 7.2 es ejecutada para las operaciones de Recuperación Gastos Leasing y Pago de inmuebles y vehículos por BRP'S.</li> <li>▶ La tarea 7.3 es ejecutada para las operaciones de Compra Dólares Oficina Corferias y Reposición de Cheques de Gerencia Anulados por Caducidad</li> <li>▶ La tarea 7.4 es ejecutada para las operaciones de Devolución saldo de cuentas corrientes canceladas por mal manejo, Devolución saldo de cuentas de ahorro canceladas por inactividad, Devolución saldo de cuentas de ahorro y corrientes canceladas por Vinculación Incompleta.</li> <li>▶ La operación de Reposición de Cheques de Gerencia Anulados por Caducidad es ejecutada por SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL; SUBDIRECTOR DE VENTAS.</li> <li>▶ La tarea 8.2 es ejecutada para Recaudo empresarial con Tarjeta y Recaudo Capitalizadora Bolívar con Tarjeta.</li> <li>▶ La tarea 8.3 es ejecutada para Recaudo impuestos nacionales, Recaudo impuestos nacionales Pago con Cert, Recaudo Impuestos Nacionales con Doble Código de Barras, Recaudo impuestos distritales con código de barras.</li> <li>▶ La tarea 8.4 es ejecutada para Recaudo de impuestos aduaneros en oficina diferente a la de radicación, Devolución de pagos rechazados planilla asistida.</li> <li>▶ Las operaciones de Recaudo impuestos nacionales Pago con Cert y Recaudo de impuestos aduaneros en oficina diferente a la de radicación son ejecutadas por SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS</li> <li>▶ La tareas 9.2 y 9.3 son ejecutadas para las Transferencias entre productos</li> <li>▶ La tarea 9.4 es ejecutada para Transferencias internacionales recibidas de monto inferior, Transferencias internacionales recibidas de monto superior, Transferencias internacionales enviadas de monto inferior, Transferencias internacionales enviadas de monto superior.</li> <li>▶ Las transacciones de Transferencias internacionales recibidas de monto superior y Transferencias internacionales enviadas de monto superior son ejecutadas por SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS</li> <li>▶ La tarea 10.6 se ejecuta para las transacciones Notas Débito y Crédito conceptos 18 y 25.</li> </ul>
070	<b>TOMAR LA ORDEN DEL CLIENTE</b>

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

INFORMADOR
<p><b>1. Ejecutar las tareas para venta de acciones de especies habilitadas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Recibir la solicitud por parte del cliente.</li> <li>1.2. Ejecutar el procedimiento de autenticación del cliente según el instructivo VPS_INS_001 - Tipos de Autenticación.</li> <li>1.3. Recibir la instrucción por parte del cliente.</li> <li>1.4. Registrar en Pantalla liviana la instrucción recibida por parte del cliente.</li> <li>1.5. Imprimir el formato CEO_FOR_001 Orden de Operación Renta Variable.</li> <li>1.6. Solicitar al cliente la revisión y aprobación mediante firma del formato CEO_FOR_001 Orden de Operación Renta Variable, si está de acuerdo con lo consignado en el mismo.</li> <li>1.7. Aceptar la instrucción en Pantalla Liviana.</li> <li>1.8. Enviar el formato CEO_FOR_001 Orden de Operación por Right Fax.</li> </ol> <p><b>2. Para descuento de CDT Davivienda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Recibir solicitud del cliente.</li> <li>2.2. Ejecutar el procedimiento de autenticación del cliente según el instructivo VPS_INS_001 - Tipos de Autenticación.</li> <li>2.3. Comunicarse con EL COMERCIAL – MESA DE ASESORÍA para cotizar el CDT e informar los datos faciales del papel.</li> <li>2.4. Recibir valor de cotización del CDT y número de cotización por parte del COMERCIAL – MESA DE ASESORÍA.</li> <li>2.5. Informar al cliente el precio de compra establecido por el COMERCIAL – MESA DE ASESORÍA.</li> <li>2.6. Registrar el valor y número de cotización del CDT en el formato CEO_FOR_002 Orden de Venta Títulos de Renta Fija.</li> <li>2.7. Diligenciar toda la documentación con el cliente teniendo en cuenta el Instructivo OSO_INS_002 – Instructivo para diligenciamiento de documentos para toma de órdenes.</li> <li>2.8. Enviar documentación y título por recorrido interno a la Ventanilla Única del Back Office Operativo Banca Patrimonial.</li> </ol>
<p><b>Excepciones de la actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En la tarea 1.3 si el cliente desea asesoría se debe contactar al cliente con el COMERCIAL – MESA DE ASESORÍA para que se realice el debido proceso.</li> </ul>

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

<p>► Indicar en la documentación enviada a la Ventanilla única del Back office operativo Banca Patrimonial, la condición del título (único titular, y/o), en caso que sea tipo "y", solicitar la orden de venta diligenciada por ambos titulares.</p>	
080	<b>REDIRECCIONAR LA SOLICITUD A LA MESA DE ASESORÍA COMERCIAL</b>
<b>INFORMADOR</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la solicitud por parte del cliente.</li> <li>2. Ejecutar el procedimiento de autenticación del cliente según el instructivo VPS_INS_001 - Tipos de Autenticación.</li> <li>3. Direccionar la llamada al COMERCIAL – MESA DE ASESORÍA para que tome la orden por parte del cliente.</li> </ol>	
<p><b>Excepciones de la actividad:</b> N/A</p>	
100	<b>REALIZAR CIERRE DE OFICINA</b>
<b>DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha ; CAJERO ; INFORMADOR</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar cierre para cajeros <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Entregar efectivo que resulta al final del día en caja a quien ejerza el rol de Principal, quien a su vez entregará el efectivo total de todas las cajas al director o subdirector.</li> <li>1.2 Hacer el conteo del efectivo entregado por el cajero principal, para garantizar que el cuadro está correcto. Guardar el dinero en efectivo en la caja fuerte. En caso de que haya horario adicional, entregar al subdirector encargado el efectivo que quedó como resultado de la actividad.</li> <li>1.3 Registrar el billeteaje de las Cajas en GIPO</li> <li>1.4 Entregar cheques al subdirector, quien a su vez cuadrará el canje de la oficina, para así entregarlos a la mensajería designada.</li> <li>1.5 Hacer entrega al subdirector de los diferentes recibos, formatos diligenciados y documentos en general, para que éste haga entrega de los mismos al mensajero designado. Para los documentos de recaudos empresariales, deberá hacer el cuadro respectivo y así hacer el envío a mensajería.</li> <li>1.6 Validar que los adhesivos, cheques y demás elementos entregados al cajero al inicio del día cuadren según las cantidades entregadas y utilizadas durante el día.</li> <li>1.7 Ingresar datos al sistema, de acuerdo al movimiento efectuado con el dinero en la oficina, con el fin de determinar el total de dinero con que se cuenta al cierre del día.</li> </ol> </li> </ol>	

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

Debe gestionarse las diferencias presentadas en el cuadro, con el fin de garantizar que la oficina quede cuadrada.

- 1.8 Registrar el IDO electrónico a través de GIPO
- 1.9 Gestionar el envío documental al final del día, por medio del proveedor de envíos y mensajería.
- 1.10 Realizar el cierre del canal CIM.

2. Efectuar cierre para informadores
  - 2.1 Entregar al director o subdirector los movimientos efectuados con los no valores, de acuerdo a los soportes físicos generados.
  - 2.2 Validar que los elementos entregados cuadren según las cantidades suministradas y los movimientos efectuados en el día.

**Excepciones de la actividad:**

**Cierre para cajeros**

- ▶ Las tareas 1.1, 1.4 y 1.5 son ejecutadas por CAJERO
- ▶ Las tareas 1.2, 1.6, 1.7, 1.9 y 1.10 son ejecutadas por DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha
- ▶ Las tareas 1.1, 1.2 para las oficinas que tienen cuenta billetes se debe hacer en este dispositivo el resto debe hacer el conteo manual.
- ▶ La tarea 1.3 es ejecutada por el Cajero Principal
- ▶ Las tareas 1.8 es ejecutada por el Director Administrativo o Mano Derecha.

**Cierre para informadores**

- ▶ La tarea 1.1 es ejecutada por INFORMADOR
- ▶ La tarea 1.2 es ejecutada por DIRECTOR DE OFICINA ; SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha

110	<b>GESTIONAR EL CUADRE DE CHEQUES Y DOCUMENTOS</b>
<b>SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ; SUBDIRECTOR CENTRO CORPORATIVO ; SUBDIRECTOR DAVIPORTATIL ; SUBDIRECTOR DE VENTAS ; Mano derecha</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que todos los cajeros hayan realizado el timbre de la transacción "egreso concepto 60", comparando que el valor registrado en el servicio 4550 "control envío de canje", sea igual al registrado en el servicio 426 "consulta cuadro consolidado".</li> <li>2. Realizar el ingreso en el sistema por la opción control envío de canje, registrando número de zuncho y bolsa correcto.</li> </ol>	

	05 Procedimiento del proceso Operación en canales físicos	
	<b>Tipo de Proceso:</b> Misional	<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento
	<b>Macroproceso:</b> 2.8 Administración de Operaciones	<b>Empresa:</b> Banco Davivienda
	<b>Proceso:</b> 2.8.2 Operaciones en canales físicos	<b>Código:</b> OSO_PRO_90
<b>Fecha Publicación:</b> 09/06/2015	<b>Versión:</b> 7	

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Elaborar la hoja de ruta resumen con los datos de cantidad de cheques y valor registrados en el servicio 4550 "control envío de canje".</li> <li>4. Tomar la bolsa de transporte de documentos y pasar por cada una de las cajas, recogiendo los cheques de cada Cajero; en presencia del último Cajero, debe tomar los cheques y el original de la hoja de ruta resumen sujetándolos con clip, gancho mariposa o banda elástica dependiendo de la cantidad de cheques, sellar la bolsa de transporte de documentos (zuncho hasta el fondo) y guardarla bajo llave hasta la entrega a la transportadora de documentos.</li> <li>5. Gestionar la entrega de cheques con la empresa de mensajería y transporte. Ver instructivo: Entrega de Cheques a Transportadora</li> </ol>
<b>Excepciones de la actividad:</b> N/A

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A



# CONECTA Preguntas Asociadas

¿El cliente cómo puede firmar el CDT?

Escribe las palabras claves de tu búsqueda

Cuenta Móvil Personalizado

Tarjetas de crédito Retail o Grupo Uribe (características, activación, voucher)

Última modificación: 2023-12-20

## Cientes con atención preferencial

¿Cómo solicitar un turno en oficina a clientes con condición especial o sin dispositivo móvil?

¿Qué son los Privilegios Davivienda?

Recuerda que nuestros clientes y usuarios que requieren atención preferencial, son todos aquellos que necesitan de nuestro servicio especial y prioritario (el adulto mayor, la persona con discapacidad, la mujer en embarazo o la persona con niños de brazos o en coches y personas con alguna afección en su salud)

Para esto tenemos un esquema de tres pasos:

- 1. Identifica y recibe a las personas que requieren atención preferencial, solicita al cliente el nombre completo y número de identificación y ubícalos en las zonas de descanso disponibles en la oficina, mientras son llamados por los funcionarios.
- 2. Realiza el llamado del cliente para atención prioritaria, soporta el documento de identificación contra el entregado por el Diseñador.
 

**Quando la oficina presea planta:**  
La Oficina prestará la atención preferencial en el primer piso.

Tips a tener en cuenta:

- 1. La responsabilidad de la atención y priorización de estos clientes, es de todo el equipo de la oficina, por eso todos debemos estar atentos a lo que sucede en nuestra oficina

1.

Identifica y recibe a las personas que requieren atención preferencial, solicita al cliente el nombre completo y número de identificación y ubícalos en las zonas de descanso disponibles en la oficina, mientras son llamados por los funcionarios.

2.

Realiza el llamado del cliente con atención prioritaria, solicita el documento de identificación y valida contra el entregado por el Director.

**Quando la oficina presente doble planta:**

La Oficina prestará la atención preferencial en el primer piso.

3.

Acompaña al cliente solicitud, háblale con lenguaje fácil de entender en el menor tiempo posible.

Facilita la comodidad al cliente y su acompañante.

Tips a tener en cuenta:

1. La responsabilidad de la atención y priorización de estos clientes, es de todo el equipo de la oficina, por eso todos debemos estar atentos a lo que sucede en nuestra oficina
2. Si nuestro cliente viene junto a su acompañante no impidas su ingreso, y garantiza que siempre esté cerca al cliente

- Identifica y recibe a las personas que requieren atención preferencial, solicita al cliente el nombre completo y número de identificación y ubícalos en las zonas de descanso disponibles en la oficina, mientras son llamados por los funcionarios.
- 2.** Realiza el llamado del cliente con atención prioritaria, solicita el documento de identificación y valida contra el entregado por el Director.

**Quando la oficina presente doble planta:**  
La Oficina prestará la atención preferencial en el primer piso.
- 3.** Acompaña al cliente con su solicitud, háblale con un lenguaje fácil de entender y en el menor tiempo posible.

Facilita la comodidad del cliente y su acompañante

tener en cuenta:

La responsabilidad de la atención y priorización de estos clientes, es de todo el equipo de la oficina, por eso todos debemos estar atentos a lo que sucede en nuestra oficina

Si nuestro cliente viene junto a su acompañante no impidas su ingreso, y garantiza que siempre esté cerca al cliente