

**TEMA: FUERO SINDICAL** - ningún trabajador amparado por esta garantía pueda ser despedido, ni desmejorado en sus condiciones laborales, ni trasladado, sin que previamente se haya levantado el fuero sindical mediante la solicitud que al efecto debe elevar el empleador ante el juez del trabajo. / **DESPIDO** - no se asimila a una sanción disciplinaria y tampoco tiene la naturaleza que ostenta esta, en consecuencia, legalmente no está sujeto a un trámite previo o al que se utiliza para la aplicación de dichas sanciones, a menos de que así se hubiera pactado. / **ACCIONES QUE EMANAN DEL FUERO SINDICAL** - prescriben en 2 meses, los cuales, en el caso del empleador se cuentan desde la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que se invoca como justa causa o desde que se haya agotado el procedimiento convencional o reglamentario correspondiente.

**HECHOS:** se autorizó a la sociedad demandada a terminar el contrato con justa causa a la demandante, tras considerar que hubo pleno respeto de su derecho al debido proceso en el procedimiento disciplinario agotado por parte de la compañía. Por otra parte, encontró la justa causa aducida en la carta de terminación del contrato, por haberse probado el incumplimiento de las obligaciones que como trabajadora le correspondían. Esta Colegiatura procede a resolver en el grado jurisdiccional de consulta.

**TESIS:** El fuero sindical es una garantía constitucional consagrada en el art. 39 de la CN, (...) con desarrollo legal en los arts. 405 y 406 del CST; el primero de ellos, reformado por el art. 1º del Decreto Legislativo 204 de 1957, prevé que ningún trabajador amparado por esta garantía pueda ser despedido, ni desmejorado en sus condiciones laborales, ni trasladado, sin que previamente se haya levantado el fuero sindical mediante la solicitud que al efecto debe elevar el empleador ante el juez del trabajo, conforme los arts. 113 a 118 del CPTSS con la finalidad exclusiva de que este funcionario califique la existencia de justa causa para el despido, el desmejoramiento o el traslado alegado, para con ello proteger el derecho de asociación sindical (...). Como se logra observar, la trabajadora a pesar de existir directrices por parte de su empleador de cómo hacer las autenticaciones de los clientes para determinadas operaciones financieras, incumplió gravemente esas precisas instrucciones, lo cual va en contravía de lo dispuesto en la normativa que regula la relación laboral que sostiene con la compañía demandante, pues la trabajadora era plenamente consciente del deber de biometrización y sin justificación alguna desconoció deliberadamente ese compromiso, poniendo en grave riesgo los dineros administrados por la entidad bancaria, con la advertencia de que para que se califique como grave una falta, no es necesario que se ocasione un daño o un perjuicio al empleador (...). (...) esta Sala es del criterio según el cual, el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y tampoco tiene la naturaleza que ostenta esta, como equivocadamente parecieran entenderlo las apelantes; en consecuencia, tal y como lo tiene precisado de antaño la jurisprudencia ordinaria laboral, legalmente no está sujeto a un trámite previo o al que se utiliza para la aplicación de dichas sanciones, a menos de que así se hubiera pactado en el contrato de trabajo, el reglamento interno de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral. En segundo lugar, el art. 118A del CPTSS, establece que las acciones que emanan del fuero sindical prescriben en 2 meses, los cuales, en el caso del empleador se cuentan desde la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que se invoca como justa causa o desde que se haya agotado el procedimiento convencional o reglamentario correspondiente, según el caso; culminado este trámite comenzará a contarse nuevamente el término de los 2 meses. (...) la presente acción no se encuentra prescrita, porque aun cuando las conductas investigadas ocurrieron entre noviembre de 2022 y marzo de 2023, el banco llegó a ese conocimiento, como

consecuencia de una denuncia anónima en la que el 25 de abril de 2023 (...), para lo cual, como quedó plenamente acreditado fue necesario iniciar un trámite investigativo interno con el fin de analizar la denuncia y realizar los informes y auditorías por las distintas áreas (...). De ahí que, entre la fecha en que se encontró realmente responsable a la demandante (6 de julio de 2023) y la fecha en que se presentó la demanda (4 de septiembre de 2023 –), no transcurrió el término aducido en el art. 118A del CPTSS.

M.P. LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE

FECHA: 15/12/2023

PROVIDENCIA: SENTENCIA



República de Colombia



Sala Cuarta de Decisión Laboral

**LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE**  
**Magistrada Ponente**

**REFERENCIA:** PROCESO ESPECIAL DE FUERO SINDICAL - **SENTENCIA**  
**RADICACIÓN:** 05001 31 05 **017 2023 00357 02**  
**DEMANDANTE:** BANCO DAVIVIENDA SA  
**DEMANDADA:** HEIDI MILENA COBAS SALAZAR  
**ORGANIZACIONES** SINDICATO DE TRABAJADORES DE DAVIVIENDA –  
**SINDICALES** SINTRADAVIVIENDA y ORGANIZACIÓN SINDICAL DE  
TRABAJADORES DEL SECTOR COOPERATIVOS Y  
FINANCIERO DE COLOMBIA - OSECOFIN

Medellín, quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

En la fecha, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 117 del CPTSS, se reunió la Sala Cuarta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, integrada por las Magistradas LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZÁBAL, MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ y LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE, quien actúa como ponente, con la finalidad de surtir el grado jurisdiccional de consulta en favor de la demandada respecto de la sentencia proferida el 5 de diciembre de 2023, por el Juzgado 17 Laboral del Circuito de Medellín.

**I. ANTECEDENTES**

Pretende la sociedad demandante que se declare que la demandada goza de fuero sindical en calidad de miembro de la Junta Directiva de Sintradavivienda y de Osecofin; y que, respecto de ella, se configuró una justa causa para dar por terminado su contrato de trabajo conforme lo establecen los arts. 56, 58 y 62 del CST, 15 y 23 del Código Disciplinario de Davivienda, y 43 del RIT; en consecuencia, solicita sea levantado su fuero sindical y se conceda permiso para despedirla con justa causa (pág. 5 arch. 1 C01).

Como hechos relevantes expuso que entre las partes suscribieron un contrato de trabajo a término indefinido el 16 de agosto de 2015, con el fin de que Heidi Cobas se desempeñara como Informadora en el Horario Adicional, para lo cual ha recibido capacitaciones, por ende conocía claramente las normas, manuales y políticas de la entidad financiera, especialmente aquellas relacionadas con solicitudes de crédito; dicha trabajadora se afilió en el 2023 a las organizaciones sindicales Sintradavivienda y Osecofin, y en el 2017 a la ABC y a la ACEB, y además es miembro de la junta directiva de Sintradavivienda en calidad de Secretaria de Comunicaciones, hecho que fue conocido por Davivienda el 24 de abril de 2023, aunado a que el 28 de agosto de la misma anualidad tuvo conocimiento de que la trabajadora también hace parte de la Subdirectiva de Osecofin en Medellín.

Adujo que el 6 de julio de 2023 el Departamento de Relaciones Laborales de Davivienda SA tuvo conocimiento de las irregularidades presentadas en el desempeño de las funciones de la demandada, debido al informe de investigación proferido por el Departamento de Auditoría del que se desprende que entre noviembre de 2022 y marzo de 2023 la trabajadora tramitó 11 solicitudes de crédito, lo que fue reconocido por ella en la diligencia de descargos, sin embargo en ninguno de esos créditos realizó la autenticación biométrica de conformidad con el Manual INS 107 *“Tipo de autenticación”* que es el instructivo al interior del banco que impone por regla general, la obligación a los Informadores de realizar tal procedimiento a los clientes que solicitan créditos y que sólo pueden utilizar la autenticación alterna como mecanismo de carácter residual de verificación de identidad, que sólo procede luego de tres biometrías fallidas.

Manifestó que en el informe de auditoría se indicó que la demandada realizó autenticaciones alternas sin realizar antes tres intentos fallidos en la autenticación biométrica, motivo por el que tales autenticaciones alternas no pueden ser tenidas en cuenta, generándose con ello un incumplimiento por parte de la trabajadora de sus obligaciones legales y contractuales relacionadas con el procedimiento establecido para la venta de servicios y productos financieros, el procedimiento de vinculación y las políticas de seguridad, lo cual es sumamente grave porque como Informadora debe realizar la apertura de los productos que ofrece el banco acatando tales normas.

Señaló que el 18 de julio de 2023 citó a descargos a la trabajadora, diligencia a la que concurrió el día 26 del mismo mes y año, acompañada de 2 representantes del sindicato ACEB, sin embargo no logró dar una justificación válida del motivo por el cual no realizó ningún tipo de autenticación, siendo la responsable de validar la veracidad de la información de los clientes al momento de su vinculación y de solicitar nuevos productos con el banco, pues tal procedimiento representa el primer filtro en la prevención del riesgo y la protección de la *imagen reputacional* de la compañía, generando innecesariamente un riesgo de pérdidas económicas.

Por este motivo, el 10 de agosto de 2023 le entregó una comunicación a la trabajadora en la que se le informó que su contrato terminaba con justa causa con la descripción de los hechos que motivaron la decisión y que la efectividad de la misma está sujeta a la autorización judicial correspondiente. La demandada interpuso recursos de reposición y subsidiario el de apelación, los cuales fueron resueltos desfavorablemente el 25 y el 30 de agosto de 2023 por la Sub Gerente de Talento Humano de la Regional Antioquia y el Director de Gestión de Servicios de Talento Humano de Davivienda, respectivamente (págs. 6-12 arch. 1 C01).

## **II. TRÁMITE PROCESAL**

La demanda se admitió mediante auto del 5 de septiembre de 2023 y se ordenó la notificación y traslado a la demandada y a los sindicatos (arch. 2 C01).

**Heidi Milena Cobas Salazar** contestó dentro de audiencia celebrada el 20 de septiembre de 2023 con oposición a lo pretendido, bajo el argumento de que solo hace parte de la organización sindical Sintradavivienda; adujo que en la citación a descargos se mencionó un informe de auditoría *«del 6 de junio, dicho informe confiesa que desde el 25 de abril se recibe un alerta de seguridad por un anónimo, y se cruzan correos electrónicos según el mismo informe los días 7, 10 y 13 de junio»*, por ende, la demandante tuvo conocimiento del suceso con bastante anticipación, porque sabía que entre noviembre de 2022 y marzo de 2023 había tramitado 11 solicitudes de crédito respecto de las que nunca hubo una devolución en su radicación o aprobación y *«no es cierto que no se hubiera hecho la autenticación biométrica»* según el Manual Tipos de Autenticación INS\_107, que *«no especifica qué tipo de biometría, pues la entidad tiene varios tipos (...) en donde ahora realizan cambios en sus procesos internos de crédito a partir del segundo*

*trimestre del año 2023 pretendiendo que las solicitudes de crédito se hayan realizado con todas las arandelas ahora colgadas en una plataforma que ni siquiera es el medio de capacitación de la entidad llamada “conecta”», aunado a que la biometría dactilar fue obligatoria para los negocios enviados a partir del 1º de mayo de 2023.*

Agregó que el par. 1º del art. 21 del RIT establece que el despido no es considerado como una sanción y en ninguna parte del proceso disciplinario se afirma ello, por ende, además de inexistentes las presuntas justas causas, la acción se encuentra prescrita, teniendo en cuenta que entre las causales y el despido debe mediar un plazo razonable, de no hacerlo así, se entenderá como una tolerancia o perdón de la falta por parte del empleador. Propuso como excepción de carácter mixto la de prescripción que, en providencia del 27 de septiembre de 2023 esta Colegiatura ordenó dejar su estudio y resolución para la sentencia (arch. 3 C02), junto con los demás medios exceptivos propuestos como de fondo denominados falta de causa para pedir, inexistencia de justas causas para cancelar el contrato de trabajo, buena fe, diligencia y cuidado de la demandada en el desempeño de sus funciones, no aplicación del procedimiento disciplinario, violación del reglamento interno de trabajo, violación al derecho de igualdad y asociación sindical, persecución sindical y violación al procedimiento disciplinario (págs. 1-20 archs. 9, 12, 13 C01).

Acto seguido, la entidad bancaria reformó la demanda para adicionar medios de prueba y 5 hechos relacionados con que las 11 solicitudes de crédito tramitadas por la demandada fueron análogas (físicas), respecto de las cuales se dispone en el mencionado Manual INS 107 que la apertura de esta modalidad de créditos requiere de autenticación biométrica, lo cual es distinto para la apertura de cuentas virtuales o digitales, y agregó que la trabajadora contaba con credenciales para ingresar a la plataforma *CONNECTA* antes *DOMO*, en donde se encuentran cargados todos los manuales y reglamentos del banco (arch. 11 C01); la reforma fue admitida y contestada dentro de la misma diligencia, negando algunos de los nuevos hechos bajo el argumento de que la única plataforma que existe es *CONNECTA* y allí no se encuentran cargados los manuales completos (archs. 12-14 C01).

### **III. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

El Juzgado 17 Laboral del Circuito de Medellín, en audiencia celebrada el 5 de diciembre de 2023, autorizó a la sociedad demandada a terminar el contrato con justa causa a Heidi Milena Cobas Salazar y se abstuvo de imponer costas a las partes, tras considerar por una parte que, la acción no está prescrita porque aun cuando las conductas ocurrieron entre noviembre de 2022 y enero de 2023 y que la entidad bancaria tuvo conocimiento de las mismas el 25 de abril de 2023, indefectiblemente debía investigarse la realización de los hechos endilgados con ocasión de una queja anónima genérica que recibió el banco a través de la línea de ética, pesquisa que tuvo que desarrollarse por entidades ajenas al banco para hacer las auditorías correspondientes y concluir a través del informe complementario del 6 de julio de 2023, que en efecto los procedimientos establecidos en Davivienda se omitieron por parte de la demandante, para lo cual encontró pleno respeto de su derecho al debido proceso en el procedimiento disciplinario agotado por parte de la compañía y que finiquitó el 30 de agosto de 2023.

Por otra parte, adujo que, si bien en algunas de las 11 solicitudes de crédito realizadas por la trabajadora encontró que sí tienen la validación efectiva, así no sea la biométrica, es claro que, desde la diligencia de descargos la demandante reconoció que hubo solicitudes elevadas por personas que ya conocía como usuarios y por esa razón no le hizo la validación, siendo su deber hacer la autenticación respecto de cualquier consumidor y frente a cada operación efectuada, encontrando así la justa la causa aducida en la carta de terminación del contrato fecha del 10 de agosto de 2023, por haber incumplido las obligaciones que como trabajadora le correspondían (archs. 28, 29 C01).

### **IV. CONSIDERACIONES**

Cumplidos los trámites de segunda instancia, sin causal de nulidad que invalide lo actuado, esta Colegiatura procede a resolver en el grado jurisdiccional de consulta, y de conformidad con lo previsto en el art. 69 del CPTSS, el problema jurídico consiste en determinar si hay lugar o no, a conceder el permiso solicitado por la sociedad demandante Banco Davivienda SA para darle por terminado el vínculo laboral a la demandada Heidi Milena Cobas Salazar y si la presente acción está prescrita.

**Permiso para despedir.-** El fuero sindical es una garantía constitucional consagrada en el art. 39 de la CN, así como en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo que conforman el bloque de constitucionalidad y que hacen parte de nuestro ordenamiento jurídico, con desarrollo legal en los arts. 405 y 406 del CST; el primero de ellos, reformado por el art. 1º del Decreto Legislativo 204 de 1957, prevé que ningún trabajador amparado por esta garantía pueda ser despedido, ni desmejorado en sus condiciones laborales, ni trasladado, sin que previamente se haya levantado el fuero sindical mediante la solicitud que al efecto debe elevar el empleador ante el juez del trabajo, conforme los arts. 113 a 118 del CPTSS con la finalidad exclusiva de que este funcionario califique la existencia de justa causa para el despido, el desmejoramiento o el traslado alegado, para con ello proteger el derecho de asociación sindical que, busca que los sindicatos, mediante sus representantes, puedan ejercer su función para defender los intereses económicos y sociales de sus afiliados y de los trabajadores de una empresa, sector, gremio, o rama de actividad económica.

El segundo artículo señala, que quienes gozan de esa protección especial, son los fundadores del sindicato, los afiliados que ejercen labores de dirección en el mismo, como miembros de junta directiva, de subdirectivas, de comités seccionales y de la comisión de reclamos, en todos los casos, para el número de miembros y por el tiempo que allí se establece.

Adicional a lo anterior, ha indicado la jurisprudencia de la Corte Constitucional que el fuero, más que un beneficio individual para el trabajador, constituye una protección superior del derecho de asociación sindical. Así, expresó en la sentencia CC C-381-2000:

“Conforme a lo anterior, esta Corporación coincide con el actor y con varios intervinientes en que el fuero sindical, en la medida que representa una figura constitucional para amparar el derecho de asociación, es un mecanismo establecido primariamente en favor del sindicato, y solo secundariamente para proteger la estabilidad laboral de los representantes de los trabajadores. O, por decirlo de otra manera, la ley refuerza la protección a la estabilidad laboral de los representantes sindicales como un medio para amparar la libertad de acción de los sindicatos. Por ello esta Corte ha señalado que este “fuero constituye una garantía a los derechos de asociación y libertad sindical, antes que la protección de los derechos laborales del trabajador sindicalizado”.

También ha precisado el máximo órgano constitucional, que la protección contenida en el art. 405 del CST pretende igualmente que los derechos al debido proceso, a la defensa y demás que se encuentren relacionados con el fuero



sindical, sean garantizados por un juez laboral y no por el mismo empleador (CC T-014-2018).

Por lo anterior, con la finalidad exclusiva de que este califique la existencia de justa causa para el despido, del desmejoramiento o traslado alegado, previamente se debe levantar el fuero sindical mediante la solicitud que al efecto debe elevar el empleador ante el juez del trabajo; de manera que, en el presente caso, resulta necesario verificar dos aspectos importantes: **i)** la existencia de la garantía foral a favor de un trabajador demandado; y **ii)** la existencia de una justa causa para darle por terminado el contrato de trabajo, de las contempladas en el art. 410 del CST, consistentes en: **a)** la liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento, y la suspensión total o parcial de actividades por parte del empleador durante más de 120 días; y **b)** las causales enumeradas en los arts. 62 y 63 del mismo estatuto.

La calidad de amparada por fuero sindical de la demandada, quien ocupa el cargo de Informadora HA – horario adicional (págs. 59-65, 305-311 arch. 1, pág. 38 arch. 9, pág. 58 arch. 20 C01), no es un asunto controvertido por las partes, sin embargo, este privilegio se acreditó con la certificación de la Coordinadora del Grupo de Archivo Sindical del Ministerio de Trabajo, emitida el 29 de mayo de 2023, de la que se verifica que fue nombrada Secretaria de Comunicaciones de la Junta Directiva Nacional de Sintradavivienda (págs. 139, 144 arch. 9 C01); adicional a ello en el memorial remitido por el Presidente de dicha organización sindical a la demandada el 24 de abril de 2023 se comunicó tal hecho (págs. 67-69 arch. 1 C01), sin pasar por alto que para la fecha en que fue repartida la demanda (4 de septiembre de 2023 – págs. 3 arch. 1 C01), hacía parte de la Subdirectiva de Osecodin - Medellín desde el 28 de agosto de la misma anualidad (págs. 74-76 Arch. 1 C01) y se encuentra afiliada tanto a la Asociación de Bancarios de Colombia – ABC, como a la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios – ACEB, y a Sintradavivienda (págs. 66, 70-73 arch. 1 C01).

Ahora, para verificar el segundo supuesto normativo, se tiene que la sociedad demandante invocó en su demanda como justa causa para obtener la autorización del juez laboral para dar por terminado el contrato de trabajo a la Informadora HA, Heidi Milena Cobas Salazar, que entre los meses de noviembre de 2022 y marzo de 2023 tramitó 11 solicitudes de crédito sin la autenticación

biométrica establecida en el Manual INS 107 “*Tipo de autenticación*” y realizó las modalidades alternas sin tener con anterioridad 3 intentos fallidos en la biometría, con lo cual incumplió con sus obligaciones legales, contractuales y reglamentarias como trabajadora, lo cual fue igualmente precisado con detalle en la carta de terminación del vínculo del 10 de agosto de 2013 (págs. 259-261 arch. 1 C01). Decisión que, si bien fue recurrida por la trabajadora, se confirmó el 25 y el 30 de agosto de 2023, en su orden, por la Sub Gerente de Talento Humano de la Regional Antioquia y el Director de Gestión de Servicios de Talento Humano de la entidad demandante (págs. 262-272 *idem*).

Verificado el material probatorio allegado, se establece que tales hechos fueron también invocados en forma pormenorizada, en la citación a diligencia de descargos del 18 de julio de 2023, con el fin de que la trabajadora demandada rindiera sus explicaciones del caso el 26 de julio siguiente con el acompañamiento de 2 miembros del sindicato y con las pruebas correspondientes acerca del motivo por el cual se omitió efectuar el proceso biométrico previo al desembolso de créditos solicitados por 11 personas que fueron atendidas por ella entre noviembre de 2022 y lo corrido del año 2023; por tanto, se le adujo haber incumplido normas del Código Disciplinario. Así que, debido a ello, se le pusieron de presentes las pruebas con las que contaba el banco para tal época y se le notificó tal aspecto a la ABC, a la ACEB y a Sintradavivienda (págs. 225-247 arch. 1, págs. 89, 90 arch. 9).

En la diligencia de descargos rendida el 26 de julio de 2023, la demandante admitió que desde que se vinculó siempre ha ocupado el cargo de Informadora HA, por ende, ha recibido capacitación para tal dignidad y conoce el contenido del RIT, del Código Disciplinario, del Código de Ética de la familia Bolívar, del Manual INS 107 “*Tipo de autenticación*”; agregó que sus usuarios de CIM en los aplicativos 360 y Casbyte son “*CIM COA, 360 COBASALL y CASBYTE COBASALL*”; que tiene conocimiento de la autenticación que se debe efectuar en las solicitudes de crédito, luego de la recolección de documentos y toma de firmas de los usuarios y sabe que la validación por biometría debe ser cumplida, de lo contrario resulta ser una causal de devolución de las solicitudes, en caso de que no se tenga confirmación por escrito de la autenticación biométrica de la huella, sin que tuviera autorización de algún jefe para omitir tal procedimiento biométrico.

Al ser preguntada acerca de los 11 casos en los que se le endilgó el incumplimiento de los procedimientos establecidos por el banco para tenerlos como plenamente válidos, simplemente adujo conocer a esas 11 personas como clientes atendidos por ella para distintas solicitudes de créditos en sus diversas modalidades, empero admitió específicamente que respecto de Lina María Giraldo Hernández no le efectuó la biometría, sino solo el preaprobado con Datacrédito, tampoco lo hizo con Fabio Andrés Lemos Pineda, porque es amigo suyo de hace varios años a quien lo volvió cliente real con el paso del tiempo y por ello le conoce su identidad y actividad laboral sin riesgo de fraude, lo que sucedió de manera similar con Julián Alberto Grisales Marín, y William Fernando González Duque, por ser clientes asiduos de la Oficina de Unicentro; señaló que no realizó la biometría con Fernando Javier Rodríguez Pineda porque cuando el cliente fue a su oficina, ella no estaba y un compañero suyo, le colaboró con la toma de las firmas, como ocurrió con Luisa Fernanda Diez Giraldo y Yuli Jineth López Bohórquez, última persona de quien sostuvo, haberle hecho seguimiento en forma telefónica.

La demandante relató en la misma diligencia, que no realizó el biométrico a Anderson Acevedo Montoya porque su crédito es móvil y solo le hizo firmar unos documentos fuera de la oficina porque ya tenía la seguridad de conocerlo como cliente. De manera que, de todos los casos expuestos, solo sostuvo que sí había realizado la autenticación biométrica dispuesta para los créditos con los consumidores financieros Sara Melissa Correa Escalante, Andrés Betancourt Arismendy y Enerieth Arias Cárdenas y simplemente argumentó frente a las restantes personas que, para las fechas en las que ellos entregaron los documentos, el banco no exigía el requisito de la confirmación de la biometría, (págs.. 248-258 arch. 1, págs. 92-102 arch. 9 C01).

El Manual Instructivo \_INS\_107 denominado “Tipos de Autenticación”, al que se hizo referencia en la diligencia de descargos, fue publicado el 7 de abril de 2021, y establece los documentos que sirven para hacer la autenticación, así como las formas de cómo hacerla (biométrica, alterna, básica, en oficina, fuerte, visado de huella y firma, validación del medio transaccional), el paso a paso para enrolar a los consumidores financieros en las bases de datos del banco en cada una de las transacciones y qué hacer frente a los casos rechazados y los especiales (págs.. 112-156 arch. 1 C01); de este documento fue aceptado su conocimiento por parte de la demandante, tanto en la diligencia de descargos

como en el interrogatorio de parte, y con la contestación se allegaron apartes del mismo (págs. 45-49 arch. 9 *idem*).

Al respecto, los testigos de ambas partes, Jorge Ramírez Narváez, Carlos Mario Monroy Urrego, Ángela María Rodríguez Muñoz (Jefe de Personal) y Jorge Enrique Caicedo (Profesional de Auditorías), indicaron al unísono que con base en ese instructivo, para todas las operaciones realizadas en el Banco se debe efectuar la autenticación del cliente, y existen varios tipos de autenticaciones (monitoreo, alterna, evidente y biométrica); que para las transacciones de créditos se requiere el proceso de autenticación biométrica, la cual se hace de manera presencial con el cliente, quien debe presentar su documento de identificación y se puede hacer por parte del Director Administrativo (cargo ocupado por el testigo Carlos Mario Monroy) o de los Informadores (como la trabajadora demandada), porque son los cargos que cuentan con el dispositivo biométrico y el lector del código de barras; que en caso de que no se pueda efectuar este tipo de autenticación, se debe hacer un enrolamiento para que la huella quede disponible para futuros procesos; que la autenticación alterna se utiliza cuando el cliente requiera asignar una nueva clave o registrar un nuevo dispositivo, se basa en la realización de preguntas al cliente como dirección, productos y otra información personal, y solo se activa si el proceso de biometría no es exitoso o falla 3 veces, lo cual claramente debe quedar en el registro como intento fallido en biometría; que solo el asesor que autentique al cliente puede realizar el proceso de autenticación alterna; que la autenticación por *EVIDENTE* es la que se encuentra dentro de la página de Datacrédito.

Todas estas versiones tienen plena validez para la Sala, porque no se observaron situaciones de imparcialidad y al tenor de lo dispuesto en el art. 221 del CGP señalaron con detalle la razón de la ciencia de sus dichos y explicaron las circunstancias de tiempo, modo, lugar y forma de cómo tienen conocimiento de los hechos relatados, y además coinciden con lo manifestado por el representante legal de Davivienda en su interrogatorio de parte; sin que se pueda pasar por alto que la demandante confesó en la misma audiencia que en efecto, hay que hacer la autenticación de los clientes para efectos crediticios.

De modo que es claro para la Sala que el proceso de biometría no puede ser obviado al acomodo de cada asesor, sino que es ineludible y que solo en eventos especiales, en los que por cualquier razón falle ese sistema de

autenticación en el cubículo de los Informadores, en este caso la demandada, se debe acudir a realizar el proceso en el cubículo del Director Administrativo, que incluso la biometría se puede hacer por otro asesor en cualquiera de las otras oficinas del banco en la ciudad, en caso de que la solicitud se haya efectuado por fuera de oficina (por los Informadores en visitas al cliente o en ferias), y que en todo caso, es necesario que queden los documentos para la parametrización y la trazabilidad de los intentos fallidos en la biometrización, y así poder acudir a las otras formas de autenticación del consumidor financiero de los productos crediticos que en el momento sean ofertados por el(a) Informador(a), procedimiento que era totalmente conocido por la trabajadora encartada como obligatorio.

Siendo claro lo anterior, Davivienda acreditó que para llegar a la determinación de finiquitar el vínculo de Heidi Cobas, tuvo que efectuarse una investigación, que se desprende de la ampliación del informe de auditoría de la Línea de Transparencia expedido el 6 de julio de 2023, en donde se indicó que el 25 de abril de 2023 a través de la Línea de Transparencia del Grupo Bolívar se recibió un reporte anónimo el cual fue radicado bajo el n.º BLVD-02304202459 en el que el usuario anónimo reportó a 2 personas entre ellas Sara Correa Escalante, quien es hija de una cliente del banco y solicitó un crédito en la Oficina Amalfi que fue negado, sin embargo cuando efectuó el mismo trámite en la Oficina de Unicentro le pagó dinero a un tramitador para esa aprobación, así que se solicitó ayuda para prestar atención en la aprobación de tal crédito.

Por tal motivo, se constató en dicha auditoría que, para los crediexpress fijo normal y rotativo peticionados el 16 de noviembre de 2022 por Sara Correa, no se efectuaron autenticaciones biométricas y ello no permitía tener como válido el procedimiento efectuado en el aplicativo Cliente 360, motivo por el que el 1º de enero de 2023 vincularon a Heidi Cobas al proceso investigativo interno n.º 2022-11-00519 en el que el Gestor del Departamento de Relaciones Laborales y Sindicales solicitó validar si la funcionaria aquí demandada Heidi Cobas efectuó la autenticación *EVIDENTE* a 10 clientes más, que fueron atendidos por ella bajo su usuario COBASSAL, frente a lo cual con la ayuda del Departamento de Auditoría Especial de Conductas Laborales y la Vicepresidencia de Operaciones y Servicio de Datacrédito Experian, se encontraron inconsistencias en las validaciones de esas otras 10 personas porque no registran procesos biométricos.

Incluso en la mencionada ampliación del informe, se hizo referencia a un análisis realizado por la Vicepresidencia de Auditoría, del que se concluyó que respecto de los clientes atendidos bajo el usuario de la demandada para el trámite de créditos análogos y digitales se reportaron transacciones inusuales entre estos como receptores de recursos provenientes de otros clientes de la misma trabajadora (Heidi Cobas), que sugieren el posible cobro de gestión de créditos o comisiones por asesoría financiera cuando la misma debe ser gratuita e infieren la presencia de tramitadores o asesores financieros externos (págs. 186-213 arch. 1 C01), aspecto del que dicho sea de paso, también fue llamada a descargos la demandada el 28 de febrero de 2023 y por el cual fue suspendida 2 días del trabajo (28 y 29 de marzo de 2023 - págs. 4-16 arch. 11, págs. 134, 135 arch. 9 C01).

Así las cosas, según la documental que reposa en las páginas 214 a 224 y 236 a 247 del archivo 1 y las páginas 23 a 37, 78-82 del archivo 9 del C01, se constata lo siguiente respecto de los 11 clientes a los que se ha hecho alusión:

N.º	Consumidores financieros clientes de Heidi Cobas	Fecha solicitud crédito	Fecha desembolso	Tipo autenticación	Fecha autenticación	Usuario	Conclusión de la Sala
1	Sara Melissa Correa Escalante	16-nov.-2022	22-nov.-2022	Alterno	15 y 24-nov-2022	COBASSAL	Solo hasta el 13-dic-2022 se efectuó biometría, pero con el usuario JMALZDAV, mucho tiempo después del desembolso
2	Lina María Giraldo Hernández	10-dic.-2022	13-ene.-2023	Biometría	20-nov-2019 y 13-oct-2020	OALVAREZ y LPALOMEQ	La biometría fue anterior a la solicitud y realizada por otro usuario
3	Andrés Betancourt Arismendy	10-dic.-2022	13-ene.-2023	Alterno	8-ago.-2022	COBASSAL	No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso
4	Enerieth Arias Cárdenas	10-dic.-2022	15-ene.-2023	Alterno	11-ene, 28-feb y 18-abr-2023	DABELTRA, JACAICEDO y COBASSAL	No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso
5	Fabio Andrés Lemos Pineda	27-dic.-2022	31-ene.-2023	Alterno	29-jul-2021 y 13-abr-2023	COBASSAL	No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso
6	Julián Alberto Grisales Marín	27-dic.-2022	31-ene.-2023	Biometría	26-ene.-2023	KRESTREP	Biometría la realizó otro usuario no la demandada (COBASSAL)
7	Fernando Javier Rodríguez Pineda	5-ene.-2023	13-feb.-2023	Biometría y Alterno	14, 28 y 30-jun-2022	NMONTTOYA, CALOPEZJ y PAOSORNO	La biometría fue anterior a la solicitud y realizada por otro usuario
8	Anderson Acevedo Montoya	2-feb.-2023	5-mar.-2023	No registra			No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso. Solo registra proceso de EVIDENTE el 28-feb-2023
9	Yuli Jineth López Bohórquez	20-feb.-2023	26-mar.-2023	Biometría	23-may.-2023	COBASSAL	Biometría efectuada mucho tiempo después del desembolso
10	Luisa Fernanda Diez Giraldo	23-feb.-2023	27-mar.-2023	Alterno	6-ene, 22-feb y 30-mar-2023	FRAPURES	No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso
11	William Fernando González Duque	12-mar.-2023	15-abr.-2023	Alterno	21 y 29-jun-2022 y 5-abr-2023	JOAJARAM y COBASSAL	No hay biometría en fecha cercana posterior a la solicitud y previa al desembolso

Significa lo anterior, que a pesar de que la demandante tenía conocimiento de la obligatoriedad en la autenticación biométrica de las solicitudes de crédito,

y de que se acudía a otro tipo de validación solo en caso de fallar la biometría, no efectuó los procedimientos estandarizados por el Banco respecto de 10 personas de los 11 casos investigados, solo se efectuó la biometrización del cliente n.º 6 (Julián Alberto Grisales Marín) entre la fecha de solicitud del crédito y la del desembolso, aun cuando se hizo bajo un usuario distinto al de Heidi, pero según lo advertido por los testigos y el representante legal, eso no era inconveniente debido a que podía haberse dado tal situación porque la solicitud de crédito se hizo por fuera de oficina.

Empero respecto de las otras 10 personas, respecto de quienes no hay registro biométrico en fecha cercana posterior a las solicitudes y previa a los desembolsos, para la Sala no puede servir de excusa el hecho de que aparentemente no hubiera claridad de cuándo se hacía o no la biometrización, porque según lo que se desprende del cuadro anterior y de los relatos de los testigos, es que ese proceso sí podía llevarse a cabo, pues incluso existen biometrías de los años 2019, 2020 y 2022; luego no era algo nuevo que solamente existió en forma obligatoria después de abril de 2023 como lo afirmó la trabajadora. Además, no se encuentran registros de los intentos fallidos en biometría que habilitaran a Heidi, a usar en forma directa la autenticación alterna de tales clientes, pues el hecho de que sean consumidores asiduos del banco, amigos o conocidos de antaño por parte de la demandada, no la exonera de cumplir a cabalidad con sus obligaciones contractuales y reglamentarias frente a todos los clientes, ni resulta una justificación válida para omitir esa directriz.

Ello es así porque en el contrato de trabajo se estableció en la cláusula 3ª como faltas graves, entre otras, la violación por parte de la empleada de cualquiera de sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias, el incumplimiento persistente o serio de sus funciones y negligencia, el incumplimiento del RIT, el Código de Ética, el Código Disciplinario y otras normas que la trabajadora declaró en ese instante hacer recibido, conocer y aceptar (págs. 59-64 arch. 1 C01). Y en el art. 48 del RIT se dispuso como una de las faltas laborales el «no realizar debidamente el proceso de autenticación del cliente, es decir, no solicitarle su documento de identidad, no revisar la firma y no identificarlo plenamente» y «no solicitar al cliente, para las transacciones que así lo requieran, el correcto registro de firmas y huellas dactilares» (pág.77-111 arch. 1 C01).

Como se logra observar, la trabajadora a pesar de existir directrices por parte de su empleador de cómo hacer las autenticaciones de los clientes para determinadas operaciones financieras, incumplió gravemente esas precisas instrucciones, lo cual va en contravía de lo dispuesto en la normativa que regula la relación laboral que sostiene con la compañía demandante, pues la trabajadora era plenamente consciente del deber de biometrización y sin justificación alguna desconoció deliberadamente ese compromiso, poniendo en grave riesgo los dineros administrados por la entidad bancaria, con la advertencia de que para que se califique como grave una falta, no es necesario que se ocasione un daño o un perjuicio al empleador (CSJ SL12438-2015).

Así las cosas, considera la Sala que no se equivocó la juzgadora al establecer que, en efecto, las conductas en las que incurrió Heidi Cobas tienen identidad, mérito o fuerza para dar paso a la justeza del despido, resultando suficiente para tener por legítimo el proceder del empleador, al quedar plenamente acreditadas las aseveraciones hechas en la demanda.

**Debido proceso y prescripción.-** es necesario indicar en este punto en primer lugar que, esta Sala es del criterio según el cual, el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y tampoco tiene la naturaleza que ostenta esta, como equivocadamente parecieran entenderlo las apelantes; en consecuencia, tal y como lo tiene precisado de antaño la jurisprudencia ordinaria laboral, legalmente no está sujeto a un trámite previo o al que se utiliza para la aplicación de dichas sanciones, a menos de que así se hubiera pactado en el contrato de trabajo, el reglamento interno de trabajo, la convención colectiva, el pacto colectivo o el laudo arbitral. (CSJ SL, 15 feb. 2011 rad. 39394, CSJ SL560-2013, CSJ SL17404-2014, CSJ SL1189-2015, CSJ SL3655-2016, CSJ STL17172-2016, CSJ STL7198-2017, CSJ SL8307-2017 y CSJ SL10255-2017).

En segundo lugar, el art. 118A del CPTSS, establece que las acciones que emanan del fuero sindical prescriben en 2 meses, los cuales, en el caso del empleador se cuentan desde la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que se invoca como justa causa o desde que se haya agotado el procedimiento convencional o reglamentario correspondiente, según el caso; culminado este trámite comenzará a contarse nuevamente el término de los 2 meses.



Así las cosas, era necesario verificar todo el material probatorio con el fin de establecer si a la trabajadora demandada le fue vulnerado su debido proceso y si la acción se encontraba prescrita; para lo cual, se debe indicar que en el párrafo del art. 46 del RIT se dispuso que la terminación del contrato de trabajo por justa causa es una decisión del banco, no una sanción, sin embargo, será aplicable como consecuencia del proceso disciplinario (pág. 77-111 arch. 1 C01)

Y en el art. 20 del laudo arbitral del 22 de abril de 2022 fue suscrito entre la entidad demandante y la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios – ACEB se estableció que los trabajadores beneficiarios de tal pacto, tendrán como garantía de debido proceso en los eventuales procesos disciplinarios a los que fueren sometidos, el ser llamados a descargos y una vez finalizada la diligencia, que el banco tome la decisión correspondiente dentro de los 25 días hábiles siguientes, decisión en contra de la que el trabajador podrá interponer recursos (págs. 157-185, 276-304 archs. 1, 18 C01).

Teniendo en cuenta que la demandada era afiliada tanto a la ACEB (págs. 66, 70-73 arch. 1 C01), era beneficiaria de esta garantía, la cual cumplió a cabalidad la empleadora, como quiera que una vez conocidos los hechos con los cuales Heidi Cobas incumplió los procedimientos administrativos de la entidad, inició las investigaciones del caso, para encontrar la posible responsabilidad de la trabajadora, y luego de ello, citarla a descargos con las pruebas respectivas, diligencia a la que compareció acompañada de representantes de su sindicato de elección y en la que pudo llevar a cabo su derecho a la defensa frente a los hechos endilgados; así que de ninguna manera se le vulneró el derecho al debido proceso, porque conoció cada situación por la que estaba siendo investigada por segunda vez, dado que la primera investigación dio como resultado su suspensión por 2 días.

Ahora, tal y como lo advirtió la *a quo* la presente acción no se encuentra prescrita, porque aun cuando las conductas investigadas ocurrieron entre noviembre de 2022 y marzo de 2023, el banco llegó a ese conocimiento, como consecuencia de una denuncia anónima en la que el 25 de abril de 2023 se puso en alerta lo sucedido con una de las clientes de la demandada (Sara Melissa Correa Escalante) mediante la Línea de Transparencia, y luego de iniciar las pesquisas por ese único caso, el departamento de auditoría encontró no solo las irregularidades en la autenticación de esta consumidora financiera, sino que a

partir de allí y dentro del lapso mencionado la demandada había incurrido en la omisión de los procedimientos dispuestos por el banco para los créditos de 10 personas más, para lo cual, como quedó plenamente acreditado fue necesario iniciar un trámite investigativo interno con el fin de analizar la denuncia y realizar los informes y auditorías por las distintas áreas no solo del banco y Datacrédito sino del Grupo Bolívar al cual pertenece Davivienda, a través de diferentes mecanismos, herramientas y plataformas de verificación, estudio y autenticación.

Por ese motivo, luego de haber ejecutado toda esta serie de pasos para así establecer en el informe final del 6 de julio de 2023 la real culpabilidad de la demandada frente a los hechos descubiertos con las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que acaecieron, tuvo que ser llamada a descargos y con posterioridad a haberla escuchado, es que el banco tomó la decisión de despedirla, pero sujeta a la autorización judicial para levantamiento de su fuero sindical (págs. 259-272 arch. 1 C01). Nótese que incluso, la trabajadora hizo uso de la garantía prevista en el laudo arbitral de recurrir tal decisión, que a la postre, fue confirmada el 25 y el 30 de agosto de 2023, por las áreas correspondientes de la entidad demandante (págs. 262-272 ídem).

De ahí que, entre la fecha en que se encontró realmente responsable a Heidi Cobas (6 de julio de 2023) y la fecha en que se presentó la demanda (4 de septiembre de 2023 – pág. 3 arch. 1 C01), no transcurrió el término aducido en el art. 118A del CPTSS.

En los anteriores términos se **confirma** la sentencia consultada. Sin costas en este grado jurisdiccional.

En mérito de lo expuesto, la Sala Cuarta de Decisión Laboral del **TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la sentencia consultada proferida el 5 de diciembre de 2023, por el Juzgado 17 Laboral del Circuito de Medellín, conforme a lo expuesto en las consideraciones de esta decisión.

**SEGUNDO:** Sin costas en el grado jurisdiccional de consulta.

**TERCERO:** Esta sentencia se notificará a través de EDICTO, atendiéndose los términos previstos en el art. 41 del CPTSS.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUZ PATRICIA QUINTERO CALLE**

Magistrada ponente



**LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZABAL**

Magistrada



**MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ**

Magistrada

(\*) Hipervínculo de consulta de expediente digitalizado:

<https://etbcsj->

[my.sharepoint.com/:f/g/personal/des17sltsmed\\_cendoj\\_ramajudicial\\_gov\\_co/EpoJzk9NAhdKkahNBdXI2jEBcMTsnRcbWpnDhsouousrgg?e=iik8CB](https://etbcsj-my.sharepoint.com/:f/g/personal/des17sltsmed_cendoj_ramajudicial_gov_co/EpoJzk9NAhdKkahNBdXI2jEBcMTsnRcbWpnDhsouousrgg?e=iik8CB)

Firmado Por:  
Luz Patricia Quintero Calle  
Magistrada  
Sala 017 Laboral

**Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

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

Código de verificación: **2edb8406facd3ef333af447ef5606623588cc62dfbacb7e8cb0038b5e7454289**

Documento generado en 15/12/2023 04:16:46 PM

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