



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

	<b>No. Radicado</b>	08SE2019726600100000289
	<b>Fecha</b>	2019-02-05 10:17:55 am
<b>Remitente</b>	<b>Sede</b>	D. T. RISARALDA
	<b>Depen</b>	GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA, COORDINACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - JURISDICCION AREVALO
<b>Destinatario</b>	DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO	
<b>Anexos</b>	0	<b>Folios</b> 1
00808SE2019726600100000289		

Pereira, 05 de febrero 2019

Favor hacer referencia a este número al dar respuesta

Señor  
DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO  
Calle 53 17-06 Barrio Versalles  
Dosquebradas

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO**

Respetado Señor

Por medio de la presente se **NOTIFICA POR AVISO** al (a) señor (a) **DIEGO ANDRES CASTILLO, quejoso Atento Colombia**, de la resolución 00783 del 18 de noviembre 2018 proferido por la Dra. **LINA MARCELA VEGA MONTOYA, COORDINADORA Grupo PIVC RC-C**

En consecuencia se entrega en anexo una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida en (11) folios, por ambas caras, se le advierte que copia del presente aviso se publica en la página web del Ministerio del Trabajo y en la secretaría del despacho desde el 5 al 11 de febrero 2019, además que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este aviso

Atentamente,

**MA. DEL SOCORRO SIERRA DUQUE**  
**Auxiliar Administrativa**

**Anexo: Seis (6) folios.**

Transcriptor: Elaboró: Ma. Del Socorro S.

Ruta: C:\Documents and Settings\Admin\Escritorio\Oficio.doc

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 5186868

**Atención Presencial**  
Pereira Calle 19 No 9-75 piso 4 y 5 edificio palacio nacional.  
Dosquebradas CAM oficina 108  
Santa Rosa Calle 13 No. 14-62. Of. 108 edificio balcones de la plaza  
La Virginia Carrera 8 No. 5-25 Alcaldía Municipal.  
Email: dtrisaralda@mintrabajo.gov.co

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)







MINISTERIO DEL TRABAJO

**RESOLUCION No. 00788**  
(18 de noviembre de 2018)

**"Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"**

**LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA, CONTROL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONCILIACIÓN DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL RISARALDA.**

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1437 de 2011, Ley 1610 del 2013, Decreto 1072 de 2015, Resolución 404 de 2012 modificada por la Resolución 2143 de 2014, Resolución 3111 de 2015.

**I. INDIVIDUALIZACIÓN DEL INVESTIGADO**

Se decide en el presente proveído la responsabilidad que le asiste a **ATENTO DE COLOMBIA S.A.** identificada con Nit. 830.065.842-5, cuyo representante legal es el señor **MIGUEL JOSE LOPEZ ESTRADA**, identificado con la cedula de ciudadanía número 94.305.777 y/o quien haga sus veces, empresa con dirección de notificación judicial en la calle 67 número 12-35 en la ciudad de Bogotá D.C y en la ciudad de Pereira, Risaralda en la calle 22 número 12-33.

**II. HECHOS**

Con radicado interno 0037 del 11 de enero de 2018, se recibe en este despacho queja presentada por el señor **DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO** contra la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, con Nit. 830.065.842-5, cuyo representante legal es el señor **MIGUEL JOSE LOPEZ ESTRADA**, identificado con la cedula de ciudadanía número 94.305.777, empresa ubicada en la calle 22 Nro. 12-33, en la ciudad de Pereira, Risaralda y/o calle 67 Nro. 12-35 en la ciudad de Bogotá D.C, donde se pone en conocimiento presuntas irregularidades en materia laboral relacionadas con presunto no pago de horas extras y realizar descuentos no autorizados (Folios 1 al 10).

Mediante Auto No. 00275 del 7 de febrero de 2018, la suscrita Coordinadora del Grupo Prevención, Inspección, Vigilancia, Control, Resolución de Conflictos y Conciliaciones de esta Dirección Territorial de Risaralda del Ministerio del Trabajo inició Averiguación Preliminar en contra de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, auto que fue comunicado y entregado según trazabilidad el día 16 de febrero de 2018, folios 12 y 14, 15 del expediente.

A folios 16 al 21 del expediente, mediante radicado interno 732 de 2018, la empresa **ATENTO DE COLOMBIA** presenta los documentos solicitados en el Auto Nro. 00275 del 7 de febrero de 2018. Así:

1. Copia del certificado de existencia y representación legal.
2. Copia del RUT.

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

3. Permiso para laborar horas extras.
4. Listado de personal vinculado a la empresa.
5. Copias de nóminas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018.

Posteriormente, mediante radicados internos 08SE2018726600100000591, 592, 593 del 27 de febrero de 2018, este despacho envía oficio a los siguientes trabajadores **JULIAN A IBARGUEN, CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY, DIANA ALEJANDRA OSSA Y DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO** para citarlos y recibir declaración en este despacho para el día 6 de marzo de 2018, folios 22 al 31, declaraciones que fueron realizadas el día 6 y 15 de marzo del presente año, folios 32, 35, 38 y 39.

El día 8 de marzo de 2018, la Inspectora de Trabajo y S.S. realizó visita administrativa a la empresa en mención, siendo atendida por la señora **CATHERINE AVILA ZAPATA**, analista de relaciones laborales, folio 33.

Mediante oficio 08SE2018726600100000126 del 25 de abril del presente año, se envió a la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, comunicado en el cual se informa el inicio de procedimiento administrativo sancionatorio, folios 40 al 42 del expediente.

A través del Auto No. 01322 del 29 de mayo de 2018, este despacho formuló cargos y ordenó la apertura de Procedimiento Administrativo Sancionatorio en contra de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, por las presuntas violaciones a la Normatividad Laboral vigente, asignando para la instrucción a la Inspectora de Trabajo y Seguridad Social **GLORIA INES LIEVANO LOPEZ**, para que rinda el respectivo informe y proyecte la resolución respectiva, auto que fue notificado el día 7 de junio de 2018 (folios 49 al 55).

Posteriormente, mediante Auto del 1 de agosto de 2018, este despacho decretó unas pruebas a solicitud de parte que consistieron en citar y escuchar en declaración a la señora **PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE**, coordinadora de recursos humanos de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, declaración que fue recibida el día 27 de agosto de 2018 a las 08:30 de la mañana, (folios 125 al 131).

Finalmente, por medio del Auto No 02937 del 7 de noviembre de 2018, se cierra la etapa probatoria y se corre traslado a la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, para que presente Alegatos de Conclusión dentro del Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la referencia (folios 132 al 134).

### III. FORMULACIÓN DE CARGOS

A través del Auto No. 01322 del 29 de mayo de 2018, este despacho formuló cargos y ordenó la apertura de Procedimiento Administrativo Sancionatorio en contra de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, con Nit. 830.065.842-5, cuyo representante legal es el señor **MIGUEL JOSE LOPEZ ESTRADA**.

Los cargos imputados fueron:

*"PRIMERO: Presunta violación a los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo por realizar descuentos a los trabajadores sin autorización escrita para cada caso.*

*SEGUNDO: Presunta violación a los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo por el presunto no suministro de la dotación a los trabajadores, en las condiciones establecidas por la ley".*

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

#### IV. PRUEBAS ALLEGADAS A LA ACTUACIÓN

Aportadas por parte de la empresa a solicitud del Ministerio del Trabajo:

1. Copia del certificado de existencia y representación legal, folios 17 al 21.
2. Copia del RUT, folio 21 CD
3. Permiso para laborar horas extras, folio 21 CD
4. Listado de personal vinculado a la empresa, folio 21 CD
5. Copias de nóminas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018, folio 21 CD
6. Poder general, folios 56 al 65, 70 al 78.
7. Copia de autorizaciones de descuentos suscritas por el señor DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO, folios 81 al 83.
8. Copia de autorizaciones de descuentos suscritas por diferentes trabajadores de atento, folios 84 al 123.
9. CD que acreditan entrega de dotación años 2016, 2017 y 2018, folios 124.
10. Acta de conciliación Nro. 049, folio 37, 79 y 80.

Decretadas y practicadas de oficio:

1. Declaraciones recibidas a los señores: DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO, folio 32, CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY ESCOBAR, folio 35, JULIAN ANDRES IBARGUEN CASTAÑEDA, folio 38, DIANA ALEJANDRA OSSA ROJAS, folio 39.
2. Acta de visita administrativa, folio 33

#### V. DESCARGOS Y ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

Mediante radicado interno 945 del 29 de junio de 2018, el abogado ANDRES GONZALEZ HENAO, identificado con la cedula de ciudadanía número 10.004.318 y Tarjeta Profesional 115.660, apoderado de ATENTO DE COLOMBIA S.A, según poder mediante escritura pública número 0495 del 29 de febrero de 2016 en la notaria dieciséis del círculo de Bogotá, presentó el siguiente escrito de descargos, expresando, entre ellos, lo siguiente:

*"...PRIMERO: Presunta violación a los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo por realizar descuentos a los trabajadores sin autorización escrita para cada caso.*

*Atento Colombia SA, no realiza descuentos no permitidos a sus trabajadores y todos los descuentos que se realizan cuentan con la autorización previa del trabajador, tal y como consta en los formatos que se anexan suscritos por diferentes trabajadores.*

*En el caso puntual del señor DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO, se le realizaron unos descuentos durante el segundo semestre de 2017, por no presentarse a laborar, por no conectarse y por llegar tarde, pero todos los descuentos fueron autorizados previamente por el trabajador, tal y como aparece en los tres folios que se anexan.*

*De otro lado, no se entiende como para formular el cargo se atiende a lo consignado en el acta de audiencia de conciliación, si es el mismo Ministerio el que avala y autoriza la conciliación.*

*Lo que se debate en las conciliaciones no puede ser tenido en cuenta para después utilizarlo en contra de las partes.*

*Atento nunca reconoció en dicha diligencia que realizara descuentos sin autorización a su trabajador.*

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

Lo que motivo a Atento Colombia SA a reintegrar al trabajador los dineros descontados con autorización escrita previa fue el estado de salud en que se encuentra, obedeció a una razón humanitaria, que no puede ser castigada, ni reprimida y mucho menos reprochada.

**SEGUNDO:** Presunta violación a los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo, por el presunto no suministro de la dotación a los trabajadores".

A este escrito se aporta un DVD, que contiene las constancias escaneadas en archivo PDF, de las entregas de dotación a los trabajadores durante los años 2016, 2017 y 2018 prueba con la que se acredita el cumplimiento de la obligación a cargo del empleador.

Los documentos escaneados que reposan en el DVD aportado por ATENTO son plena prueba y deben ser analizados y tenidos en cuenta en la decisión que se adopte.

En relación con las declaraciones juramentadas recibidas a algunos trabajadores de Atento, el Despacho no ha tenido en cuenta las variables que determinan el derecho a la dotación, entre ellas que el trabajador devengue hasta dos (2) salarios mínimos y que para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador.

Todo lo anterior, por cuanto el artículo 230 del C. S. del T. establece que el trabajador tiene derecho siempre y cuando para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador, con lo cual, en principio se podría establecer a cuantas dotaciones ha tenido derecho durante la relación laboral.

En cuanto al salario, simplemente se les pregunto "que salario devenga", sin indagar en que consistían los otros conceptos que mencionaron los declarantes, tales como bonos y comisiones y los montos de los mismos, lo que hace que incrementalmente la base salarial de los trabajadores que determina en últimas si son o no beneficiarios del calzado y overoles para trabajadores.

Los trabajadores al devengar además de su salario básico reciben otros conceptos como bonos y comisiones, que hacen que la base salarial se incremente, inclusive muchas veces por encima de los dos salarios mínimos mensuales, lo que los deja por fuera del beneficio de dotación.

Lo cierto es que Atento cumplió durante el año 2016, 2017 y o que va corrido del 2018, con la entrega de dotación, elemento fundamental para determinar la presunta omisión, simplemente se presumió en el acto administrativo que los declarantes si eran beneficiarios".

Mediante radicado interno 11EE2018726600100004440 del 16 de noviembre de 2018, el abogado ANDRES GONZALEZ HENAO, presentó el siguiente escrito de alegatos de conclusión, expresando, entre ellos, lo siguiente:

**"PRIMERO:** Presunta violación a los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo por realizar descuentos a los trabajadores sin autorización escrita para cada caso.

Se probó que Atento Colombia S.A. no realiza descuentos no permitidos a sus trabajadores y todos los descuentos que se realizan cuentan con la autorización previa del trabajador, tal y como consta en los formatos que se anexaron (40 folios) y que obran en el expediente, todos suscritos por diferentes trabajadores.

En el caso puntual del señor DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO, se probó que se le realizaron unos descuentos durante el segundo semestre del 2017, por no presentarse a laborar, por no encontrarse y por llegar tarde, pero todos los documentos fueron autorizados previamente por el trabajador, tal y como aparece en los tres folios que se anexaron y que contienen las autorizaciones y tal como lo ratifico la testigo PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE, en diligencia del 27 de agosto de 2018.

Se probó que lo que motivo a Atento Colombia S.A. a reintegrar al trabajador los ~~dineros~~ dineros descontados con autorización escrita previa, fue el estado de salud en que se encuentra,

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

*obedeció a una razón humanitaria, que no puede ser castigada, ni reprimida y mucho menos reprochada.*

**SEGUNDO: Presunta violación a los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo, por el presunto no suministro de la dotación a los trabajadores".**

*Se probó que ATENTO no ha violado los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del Trabajo ni ninguna otra norma, por el contrario, realizó y ha realizado en forma legal y oportuna la entrega total, del calzado y el vestido de labor, a los trabajadores que tienen derecho de acuerdo con la ley.*

*Se aportó DVD que contiene constancias escaneadas en archivo PDF de las entregas de dotación a los trabajadores durante los años 2016, 2017 y 2018, prueba con la que se acredita el cumplimiento de la obligación a cargo del empleador.*

*La testigo PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE, en diligencia del 27 de agosto de 2018, en forma clara explico cómo se realiza la entrega de dotación del calzado y vestido a los trabajadores de ATENTO.*

*Acio las variables que determinan el derecho a la dotación, entre ellas que el trabajador devengue hasta dos (2) salarios mínimos y que para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador.*

*Todo lo anterior, por cuanto el artículo 230 del Código Sustantivo del Trabajo establece que el trabajador tiene derecho siempre y cuando para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador, con lo cual, en principio se podría establecer a cuantas dotaciones ha tenido derecho durante la relación laboral.*

*Explico la testigo CORREA en que consistían los otros conceptos que mencionaron los declarantes, tales como bonos y comisiones y los montos de los mismos, lo que hace que incremente la base salarial de los trabajadores, que determina en últimas si son o no beneficiarios del calzado y overoles para trabajadores.*

*Los trabajadores al devengar además de su salario básico reciben otros conceptos como bonos y comisiones, que hacen que la base salarial se incremente, inclusive muchas veces por encima de los dos salarios mínimos mensuales, lo que los deja por fuera del beneficio de la dotación."*

## VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Este despacho es competente para pronunciarse en el presente asunto de conformidad con el código sustantivo del trabajo, Ley 1437 de 2011, Ley 1610 de 2013, Resolución 404 de 2012 modificada por la Resolución 2143 de 2014, Resolución 3111 de 2015.

Después de revisar y analizar detalladamente las etapas del Procedimiento en particular, todas las Pruebas disponibles, y determinar que todas las Actuaciones Procesales se adelantaron ajustadas a la Normatividad pertinente, por lo tanto no hay ninguna actuación viciada de nulidad y cumpliendo lo ordenado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, procede este despacho a resolver el respectivo Procedimiento Administrativo.

### A. ANALISIS DE LOS HECHOS Y LAS PRUEBAS

Con radicado interno 0037 del 11 de enero de 2018, se recibe en este despacho queja presentada por el señor **DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO** contra la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, donde se pone en conocimiento presuntas irregularidades en materia laboral relacionadas con presunto no pago de horas extras y realizar descuentos no autorizados (Folios 1 al 10).

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

A través del Auto No. 01322 del 29 de mayo de 2018, este despacho formuló cargos y ordenó la apertura de Procedimiento Administrativo Sancionatorio en contra de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.** los cargos imputados fueron:

**"PRIMERO:** Presunta violación a los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo por realizar descuentos a los trabajadores sin autorización escrita para cada caso.

**SEGUNDO:** Presunta violación a los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo, por el presunto no suministro de la dotación a los trabajadores, en las condiciones establecidas por la ley".

El día 15 de marzo de 2018 declaró el señor **JULIAN ANDRES IBARGUEN CASTAÑEDA** en calidad de Asesor comercial de vehículo de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, quien expresó:

**"PREGUNTADO** Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. **CONTESTO.** Durante todo el tiempo solo he recibido un bono de \$35.000, tengo un salario mínimo más comisiones y me dan mensualmente un auxilio de rodamiento por \$150.0000, ósea que mensualmente puedo estar ganando \$2.500.000. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho cuál es su horario de trabajo. Explique. **CONTESTO.** Trabajo de lunes a viernes de 8 a 12 y de 2 a 6 de la tarde y los sábados de 9 a 1 de la tarde. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho si a Usted le han realizado descuentos sin o con autorización. **CONTESTO.** No.

La señora **DIANA ALEJANDRA OSSA ROJAS** en calidad de teleoperadora, RAC telefónico de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, manifestó:

**"PREGUNTADO** Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. **CONTESTO.** si he recibido camisa y zapatos en el mes de octubre en el año que ingresé, la segunda vez recibí camisa y un bono de \$35.000, creo que en marzo y creo a que a finales de diciembre de 2017 enero de 2018 recibí camisa y un bono de \$35.000 para los zapatos, yo recibo de salario de \$1.000.000. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho cuál es su horario de trabajo. Explique. **CONTESTO.** Trabajo 8 horas conectada con un descanso de media hora más una hora de almuerzo por ejemplo trabajo de 8 a 1 ingreso a las 2 de tarde hasta 4 y medio o cinco. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho si a Usted le han realizado descuentos sin o con autorización. **CONTESTO.** si me han realizado descuentos, pero con mi autorización."

El señor **CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY ESCOBAR** en calidad de teleoperador, RAC telefónico de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, dijo:

**"PREGUNTADO** Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. **CONTESTO.** el primer año recibí camisa y calzado, el segundo año recibí camisa y bono \$35.000 dos veces y este año todavía no he recibido dotación, yo tengo un básico de \$781.200 y algo. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho cuál es su horario de trabajo. Explique. **CONTESTO.** son horarios rotativos, en este momento estoy trabajando de 7 de la mañana a 3 de la tarde con 30 minutos de descanso. **PREGUNTADO.** Sirvase manifestar al despacho si a Usted le han realizado descuentos sin o con autorización. **CONTESTO.** uno firma es por descuento de desconexión a la línea por ejemplo si llego a las 7 y me conecto a las 7 y 10 me descuentan los 10 minutos de desconexión. Y hay descuentos por tardanza, ósea que si marque entrada a la empresa después de las 7 de la mañana me descuentan los minutos que me haya demorado en marcar la entrada."

Entonces en relación con los descuentos no autorizados, el día 6 de marzo de 2018, el señor **DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO** en calidad de Rac telefónico de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, expresa:



Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

**"PREGUNTADO.** *Sírvase manifestar al despacho si a Usted le han realizado descuentos sin o con autorización.* **CONTESTO.** *Si me han realizado descuentos sin autorización, por esta razón cite a este ministerio a la empresa para conciliar y tuvimos una audiencia de conciliación Nro. 049 del 7 de febrero de 2018 en donde la empresa acepta que me fue realizado un descuento. Inicialmente el descuento fue de \$101.000 en la cual en esta conciliación me pagaron \$73.000 porque el resto, ósea los \$28.000 me los habían cancelado en meses anteriores.* **PREGUNTADO.** *¿Tiene algo más que agregar, enmendar o corregir a la presente declaración?* **CONTESTO:** *Quiero manifestar que desde que me di cuenta de que me habían realizado descuentos sin mi autorización, lo solicité verbalmente y por correo electrónico y por WHATSAPP, la respuesta de la empresa era que en la nómina siguiente la pagaban, como no lo hicieron tuve que poner la queja en este Ministerio y por eso la audiencia de conciliación. Ahora recibo el desprendible de pago del mes de febrero del presente año y me descuentan dos días y la respuesta es que es un error y que el dinero me lo entregan en la próxima nómina, y así son para todo."*

A folio 35 se observa declaración de trabajador de la empresa Atento S.A., quien expresó:

**"PREGUNTADO.** *Sírvase manifestar al despacho si a Usted le han realizado descuentos sin o con autorización.* **CONTESTO.** *una firma es por descuento de desconexión a la línea por ejemplo si llego a las 7 y me conecto a las 7 y 10 me descuentan los 10 minutos de desconexión. Y hay descuentos por tardanza, ósea que si marque entrada a la empresa después de las 7 de la mañana me descuentan los minutos que me haya demorado en marcar la entrada"*

Ahora bien, el día 27 de agosto de 2018, compareció al Despacho la señora **PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE** en calidad de coordinadora de recursos humanos de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, quien expresó:

**"PREGUNTADO.** *Sírvase manifestar ante este Ministerio lo que le conste y sepa acerca de la presente queja presentada ante este despacho.* **CONTESTO.** *respecto al tema de los descuentos no autorizados me permito explicar lo siguiente:*

*Atento tiene como política solo descontar lo que es permitido por el trabajador y los descuentos de ley, para tal fin los trabajadores siempre autorizan a través del formato de autorización de descuento con la firma y cedula de ellos, que, en su gran mayoría, los descuentos corresponden a tardanzas, salidas anticipadas y ausencias sin justificar, estos son los tipos de descuentos autorizados tanto por la empresa como por el trabajador. Lo que explique anteriormente se corrobora contra el sistema de información que es el programa que registra el ingreso a la empresa y a la conexión para iniciar con sus labores como RAC TELEFONICO, todas las entradas y salidas quedan registradas en software denominado simplex.*

*En relación con DIEGO ANDRES CASTILLO, los descuentos que DIEGO manifestó que se le habían realizado sin su consentimiento fueron autorizados por el mismo y por escrito, en este despacho hubo una audiencia de conciliación por descuentos no autorizados y se decidió reintegrarle el dinero por su situación médica pero siempre amparados que los descuentos fueron realizados bajo la ley y con la debida autorización del trabajador, en este caso se concilio solo rápido por con el joven porque lo vi desesperado y muy enfermo y debíamos esperar los informes masivos al detalle pero al tratarse de una empresa de 14.000 empleados esto podría implicar más tiempo y el joven argumento que necesitaba el dinero. De lo explicado anteriormente en el expediente se encuentran los soportes y en esta audiencia se anexan en 3 folios los soportes en donde se evidencia los formatos de desprendibles donde DIEGO autoriza los descuentos.*

*Ahora en relación con la entrega de dotación, me permito manifestar que ATENTO entrega la dotación a sus trabajadores en los meses de abril, agosto y diciembre de cada año, respecto del año 2016, 2017 y lo que va corrido del año 2018, entrego en cada una de esas oportunidades la dotación a sus empleados consistente en camisa y bono de calzado ya que el artículo correspondiente a este tema habla de vestido y calzado de labor, el bono de calzado*

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

*solo podía ser redimido para dicho fin, en este caso el calzado Bucaramanga, la dotación se entrega a aquellos trabajadores que devenguen menos de dos (2) salarios mínimos y que para la fecha de la entrega lleven 3 o más meses de servicio, la compra de toda la dotación de atento se realiza a nivel central en Bogotá y se distribuye a cada una de sus sedes, en las cuales se anuncia a los trabajadores el día y lugar de la entrega. En ATENTO, de acuerdo a los segmentos o campañas hay variedad salarial en cuanto a básicos y a comisiones constitutivas de salario, por tanto, encontramos trabajadores que en diferentes épocas del año devengan más de dos salarios mínimos y por tanto no son beneficiarios de la dotación. Respecto a DIANA ALEJANDRA OSSA y CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY se aportaron copia de los desprendibles en la fecha que recibieron dotación y en las otras oportunidades se debió a los salarios variables que reciben, justamente las dos personas antes mencionadas pertenecen al segmento claro (telefonía celular) quienes poseen la base salarial y comisional más alta, esta puede de \$1.700.000 pesos. Es de anotar que la dotación correspondiente al mes de agosto de 2018 se está entregando a partir del día de hoy"*

A folios 81 al 123 del expediente, se puede evidenciar lo manifestado por la coordinadora de recursos humanos en relación con el señor **DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO**: *"para tal fin los trabajadores siempre autorizan a través del formato de autorización de descuento con la firma y cedula de ellos, que en su gran mayoría, los descuentos corresponden a tardanzas, salidas anticipadas y ausencias sin justificar, estos son los tipos de descuentos autorizados tanto por la empresa como por el trabajador"*.

Dicho formato está compuesto por: descuento horas no realizadas, nombre del asesor, autorización del descuento de horas no realizadas durante la semana, firma e identificación del trabajador.

Con respecto al descuento realizado el señor **CASTILLO AREVALO**, manifestó:

*"En relación con DIEGO ANDRES CASTILLO, los descuentos que DIEGO manifestó que se le habían realizado sin su consentimiento fueron autorizados por el mismo y por escrito, en este despacho hubo una audiencia de conciliación por descuentos no autorizados y se decidió reintegrarle el dinero por su situación médica pero siempre amparados que los descuentos fueron realizados bajo la ley y con la debida autorización del trabajador, en este caso se concilio solo rápido por con el joven porque lo vi desesperado y muy enfermo y debíamos esperar los informes masivos al detalle pero al tratarse de una empresa de 14.000 empleados esto podría implicar más tiempo y el joven argumento que necesitaba el dinero"*

Por consiguiente, para este despacho la empresa Atento Colombia cuenta con la autorización previa del trabajador para realizar los descuentos permitidos por ley.

Además, es creíble para este despacho con base en las pruebas documentales donde se evidencia los descuentos debidamente firmados por el trabajador querellante junto con los reportes de entrada vistos a folios 81 a 83, que lo que motivó a la empresa investigada a reintegrar al trabajador los dineros descontados con autorización escrita previa fue el estado de salud en que se encontraba el trabajador **DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO**.

Ahora, para la entrega de dotación, la señora **PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE** explicó:

*"Respecto a DIANA ALEJANDRA OSSA y CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY se aportaron copia de los desprendibles en la fecha que recibieron dotación y en las otras oportunidades se debió a los salarios variables que reciben, justamente las dos personas antes mencionadas pertenecen al segmento claro (telefonía celular) quienes poseen la base salarial y comisional más alta, esta puede de \$1.700.000 pesos. Es de anotar que la dotación correspondiente al mes de agosto de 2018 se está entregando a partir del día de hoy"*

El señor **JULIAN ANDRES IBARGUEN CASTAÑEDA** en calidad de Asesor comercial, manifestó que mensualmente puedo estar ganando \$2.500.000, quien efectivamente no recibe dotación:

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

"Durante todo el tiempo solo he recibido un bono de \$35.000, tengo un salario mínimo más comisiones y me dan mensualmente un auxilio de rodamiento por \$150.0000, ósea que mensualmente puedo estar ganando \$2.500.000"

La señora **DIANA ALEJANDRA OSSA ROJAS** en calidad de teleoperadora, RAC telefónico de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, expresa:

"**PREGUNTADO** Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. **CONTESTO.** si he recibido camisa y zapatos en el mes de octubre en el año que ingresé, la segunda vez recibí camisa y un bono de \$35.000, creo que en marzo y creo a que a finales de diciembre de 2017 enero de 2018 recibí camisa y un bono de \$35.000 para los zapatos, yo recibo de salario de \$1.000.000"

El señor **CRISTIAN CAMILO ECHEVERRY ESCOBAR** en calidad de teleoperador, RAC telefónico de la empresa **ATENTO COLOMBIA SA**, expuso:

"**PREGUNTADO** Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. **CONTESTO.** el primer año recibí camisa y calzado, el segundo año recibí camisa y bono \$35.000 dos veces y este año todavía no he recibido dotación, yo tengo un básico de \$781.200 y algo".

De las declaraciones juramentadas recibidas a algunos trabajadores de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.** se tienen en cuenta las variables que determinan el derecho a la dotación, como son que el trabajador devengue hasta dos (2) salarios mínimos y que para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador.

Todo lo anterior, por cuanto el artículo 230 del Código Sustantivo del Trabajo, establece que el trabajador tiene derecho siempre y cuando para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador, con lo cual, en principio se podría establecer a cuantas dotaciones ha tenido derecho durante la relación laboral.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que los conceptos que mencionaron los declarantes, tales como bonos y comisiones y los montos de los mismos, lo que hace que incremente la base salarial de los trabajadores que determina en últimas si son o no beneficiarios del calzado y overoles para trabajadores.

También es cierto que a folio 124 se encuentra la entrega de dotación años 2016, 2017 y 2018, que contiene las constancias escaneadas en archivo PDF de las entregas de dotación a los trabajadores durante los años 2016, 2017 y 2018 donde aparece registrado por escrito la entrega de "vestido y calzado" debidamente firmado por los trabajadores, prueba con la que se acredita el cumplimiento de la obligación a cargo del empleador.

#### B. ANALISIS Y VALORACION JURIDICA DE LAS NORMAS CON LOS HECHOS PROBADOS.

Se procede a realizar la valoración jurídica de los cargos formulados en relación con las normas en que se soporta con el fin de exponer los argumentos jurídicos que desvirtúen o mantengan las imputaciones:

El primer cargo formulado fue:

"**PRIMERO:** Presunta violación a los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo, por realizar descuentos a los trabajadores sin autorización escrita para cada caso."

Los artículos 59 y 149 del Código Sustantivo del Trabajo expresan:

"**Artículo 59. PROHIBICIONES A LOS EMPLEADORES.** Se prohíbe a los empleadores:

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

1. *Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores, sin autorización previa escrita de éstos para cada caso, o sin mandamiento judicial...*"

...

**Artículo 149. DESCUENTOS PROHIBIDOS.** *Modificado por el art. 18, Ley 1429 de 2010.*

1. *El empleador no puede deducir, retener o compensar suma alguna del salario, sin orden suscrita por el trabajador, para cada caso, o sin mandamiento judicial. Quedan especialmente comprendidos en esta prohibición los descuentos o compensaciones por concepto de uso o arrendamiento de locales, herramientas o útiles de trabajo; deudas del trabajador para con el empleador, sus socios, sus parientes o sus representantes; indemnización por daños ocasionados a los locales, maquinas, materias primas o productos elaborados, o pérdidas o averías de elementos de trabajo; avances o anticipos de salario; entrega de mercancías, provisión de alimentos, y precio de alojamiento.*

2. *Tampoco se puede efectuar la retención o deducción sin mandamiento judicial, aunque exista orden escrita del trabajador, cuando quiera que se afecte el salario mínimo legal o convencional, o la parte del salario declarada inembargable por la ley, o en cuanto el total de la deuda supere al monto del salario del trabajador en tres meses.*"

Cargo que es desvirtuado pues se probó que la empresa investigada no realiza descuentos no permitidos a sus trabajadores y todos los descuentos que se realizan cuentan con la autorización previa del trabajador, tal y como consta en los formatos que se anexaron y que obran en el expediente, todos suscritos por diferentes trabajadores, los cuales se evidencia a partir del folio 84 al 123.

En el caso puntual del señor DIEGO ANDRES CASTILLO AREVALO, se probó que se le realizaron unos descuentos durante el segundo semestre del 2017, por no presentarse a laborar, por no encontrarse y por llegar tarde, pero todos los documentos fueron autorizados previamente por el trabajador, tal y como aparece en los tres folios (folios 81 a 83) que se anexaron y que contienen las autorizaciones y tal como lo ratificó la testigo PAULA ANDREA CORREA ARROYAVE, en diligencia del 27 de agosto de 2018.

Se probó que lo que motivó a la empresa Atento Colombia S.A. a reintegrar al trabajador los dineros descontados con autorización escrita previa, fue el estado de salud en que se encuentra, obedeció a una razón humanitaria, que no puede ser castigada, ni reprimida y mucho menos reprochada por este despacho.

Pasa el despacho a analizar el segundo formulado, el cual esbozó:

**"SEGUNDO:** *Presunta violación a los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo, por el presunto no suministro de la dotación a los trabajadores, en las condiciones establecidas por la ley*".

Los artículos 230 y 232 del Código Sustantivo del trabajo establecen:

**"Artículo 230. SUMINISTRO DE CALZADO Y VESTIDO DE LABOR.** *Modificado por el art. 7o. de la Ley 11 de 1984. El nuevo texto es el siguiente: Todo empleador que habitualmente ocupe uno (1) o más trabajadores permanentes, deberá suministrar cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, un (1) par de zapatos y un (1) vestido de labor al trabajador, cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) meses el salario mínimo más alto vigente. Tiene derecho a esta prestación el trabajador que en las fechas de entrega de calzado y vestido haya cumplido más de tres (3) meses al servicio del empleador.*

...

**Artículo 232. FECHA DE ENTREGA.** *Modificado por el art. 8o. de la Ley 11 de 1984. El nuevo texto es el siguiente: Los empleadores obligados a suministrar permanente calzado y vestido*

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

*de labor a sus trabajadores harán entrega de dichos elementos en las siguientes fechas del calendario: 30 de abril, 31 de agosto y 20 de diciembre."*

En las declaraciones recibidas a los trabajadores, con respecto a la dotación, estos manifestaron lo siguiente:

*"PREGUNTADO Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. CONTESTO. Como dotación me han entregado lo siguiente: el primer año, ósea 2016 me dieron una camisa y un par de zapatos, en el segundo año, ósea 2017 a mitad de año, me dieron una camisa y un bono de \$30.000 de calzado Bucaramanga. Estoy incapacitado desde el mes de octubre y desde esa fecha no recibo dotación".*

---

*"PREGUNTADO Sirvase manifestar al despacho si usted recibe calzado y vestido de labor en el trabajo. CONTESTO. si he recibido camisa y zapatos en el mes de octubre en el año que ingresé, la segunda vez recibí camisa y un bono de \$35.000, creo que en marzo y creo a que, a finales de diciembre de 2017, enero de 2018 recibí camisa y un bono de \$35.000 para los zapatos, yo recibo de salario de \$1.000.000".*

Con respecto al segundo cargo, es preciso tener en cuenta que los conceptos que mencionaron los declarantes, tales como bonos y comisiones y los montos de los mismos, lo que hace que incremente la base salarial de los trabajadores que determina en ultimas si son o no beneficiarios del vestido y calzado de labor para trabajadores.

Tal y como se ha explicado, a folio 124 se encuentra la entrega de dotación de los años 2016, 2017 y 2018, que contiene las constancias escaneadas en archivo PDF de las entregas de dotación a los trabajadores durante los años 2016, 2017 y 2018 por concepto de vestido y calzado, prueba con la que evidencia el cumplimiento de la obligación a cargo de la empresa objeto de la investigación surtida.

Como se expuso, las declaraciones juramentadas recibidas a algunos trabajadores de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.** se tienen en cuenta las variables que determinan el derecho a la dotación, como son que el trabajador devengue hasta dos (2) salarios mínimos y que para la fecha de entrega haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador, documentos que reposan en medio magnético que da cuenta del cumplimiento de los artículos transcritos.

#### C. RAZONES EN LAS QUE SE FUNDAMENTA LA DECISION

Entonces se puede deducir que después de analizar cada cargo, se llega a la conclusión que no existe violación a las normas laborales de parte de la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, puesto que se estableció que los descuentos realizados se hacen con la autorización previa de cada trabajador, a su vez la entrega de la dotación se hace a las personas que por ley tienen derecho y dentro de los términos establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo.

Sin embargo, en menester recordarle a la empresa **ATENTO DE COLOMBIA S.A.**, que el presente archivo no impide que los funcionarios del Ministerio de Trabajo practiquen nuevamente visita de carácter general, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad laboral vigente.

En consecuencia

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ABSOLVER** a **ATENTO DE COLOMBIA S.A.** identificada con Nit. 830.065.842-5, cuyo representante legal es el señor **MIGUEL JOSE LOPEZ ESTRADA**, identificado con la cedula de ciudadanía número 94.305.777 y/o quien haga sus veces, empresa con dirección de notificación judicial en la calle 67 número 12-35 en la ciudad de Bogotá D.C y en la ciudad de Pereira, Risaralda en la calle 22

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo sancionatorio"

número 12-33 de los cargos imputados al momento de su formulación, de conformidad con lo anotado en la parte motiva de esta resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** a los interesados el contenido de la presente resolución, de acuerdo con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

**ARTÍCULO TERCERO: INFORMAR** en la diligencia de notificación que contra la presente resolución procede el recurso de reposición y el de apelación de conformidad con el artículo 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTICULO CUARTO:** Una vez en firme **ARCHIVASE** la actuación.

### NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Pereira, a los diechocho (18) dias del mes de noviembre del año dos mil dieciocho (2018).



LINA MARCELA VEGA MONTOYA  
INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – COORDINADOR

Elaboró/Transcriptor: Gloria Inés L.  
Revisó: Jessica A.  
Aprobó: Lina Marcela V.

Ruta electrónica: C:\Users\lvega\Dropbox\2018\RESOLUCIONES\ABSOLUTORIA\13. RESOLUCION ADMINISTRATIVA ABSOLUTORIA ATENTO.docx