

No. Radicado: 08SE2023706600100006196  
Fecha: 2023-10-18 10:20:02 am  
Remitente: Sede: D. T. RISARALDA  
Depen: DESPACHO DIRECCIÓN TERRITORIAL  
Destinatario: TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL  
Anexos: 0 Folios: 1  
08SE2023706600100006196

ID: 15108244

Pereira, Colombia, 18 de octubre de 2023

Al responder por favor citar este número de radicado



Señores

**MULTIENLACE S.A.S.**

Representante legal

**TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL**

Avenida 30 de agosto 38 – 33

Correo electrónico: [juridica@grupokonecta.com](mailto:juridica@grupokonecta.com)

Pereira Risaralda

**ASUNTO:** Notificación por aviso publicación en página electrónica o en lugar de acceso al público de la Resolución 0447 del 26 de septiembre de 2023 por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar.

**Radicación:** 11EE2023706600100000221

**Querrellado: TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL**

Respetados señores **MULTIENLACE S.A.S.**,

Me permito NOTIFICAR a usted el contenido del presente acto administrativo, de acuerdo con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Procede entonces el despacho a hacer la **NOTIFICACIÓN POR AVISO** de la Resolución 0447 del 26 de septiembre de 2023 contra la empresa **TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL**, con NIT 900.260.749, a los señores **MULTIENLACE S.A.S.**, en calidad de Representantes legales del establecimiento **TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL**, por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar, proferido por el Director de Territorial de Risaralda, en consecuencia se entrega en anexo una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida en seis (6) folios por ambas caras, se le advierte que la notificación estará fijada en la secretaría del despacho y la página web del ministerio del Trabajo, desde el día 18 de octubre de 2023, hasta el día 24 de octubre de 2023, fecha en que se desfija el presente aviso y se considerará surtida al finalizar el día de la entrega de este aviso.

Se le informa que contra el presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación, los cuales deberán interponerse en los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación por aviso o al vencimiento del término de publicación, pueden ser presentados a través de la cuenta de correo electrónico

[dtrisaralda@mintrabajo.gov.co](mailto:dtrisaralda@mintrabajo.gov.co), o en la Dirección Calle 19 N 9-75 Palacio Nacional Piso 4 Ala A. Pereira Risaralda Ventanilla Única de radicación en horario de 7:00 A.M. y hasta 4:00 P.M.

Atentamente,

*Kevin Andrés Jaramillo C.*

**KEVIN ANDRES JARAMILLO C.**

Profesional Universitario.

Dirección Territorial Risaralda

Anexo(s): Seis (6) folios por ambas caras de la Resolución No. 0447 del 26 de septiembre de 2023.

**Elaboró:**

Alexandra Villa  
Judicante  
Dirección Territorial Risaralda

**Revisó:**

Kevin Jaramillo  
Profesional Universitario  
Dirección Territorial Risaralda

**Aprobó:**

Bernardo Jaramillo  
Director Territorial

[https://mintrabajocol-my.sharepoint.com/personal/avillag\\_mintrabajo\\_gov\\_co/Documents/MINISTERIO DEL TRABAJO 2023/DIANA DUQUE/NOTIFICACIONES POR AVISO/NOTIFICACION AVISO DT RISARALDA RESOLUCION 447 TELEMARCK.docx](https://mintrabajocol-my.sharepoint.com/personal/avillag_mintrabajo_gov_co/Documents/MINISTERIO DEL TRABAJO 2023/DIANA DUQUE/NOTIFICACIONES POR AVISO/NOTIFICACION AVISO DT RISARALDA RESOLUCION 447 TELEMARCK.docx)



ID 15108244

**MINISTERIO DEL TRABAJO  
TERRITORIAL DE RISARALDA  
DESPACHO TERRITORIAL**

**Radicación:** 11EE2023706600100000221**Querellado:** TELEMARK SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL**RESOLUCION No. 0447****Pereira, (26/09/2023)****“Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar”**

**EL SUSCRITO DIRECTOR TERRITORIAL DE LA DIRECCIÓN RISARALDA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO**, en uso de las facultades legales conferidas por los artículos 76 y 91 del Decreto Ley 1295 de 1994, modificado por el artículo 115 del Decreto 2150 de 1995, modificado parcialmente por el artículo 13 de la Ley 1562 de 2012, Decreto 4108 del 2011, en especial las conferidas en la Ley 1437 de 2011 capítulo VI, Ley 1610 de 2013, Decreto 1072 de 2015, la Resolución 3111 de 2015, Resolución 3811 de 2018 modificada por la Resolución 0253 del 2019 y por la Resolución 3238 de 2021, Resolución 3455 de 2021 y Resolución 3029 de 2022 y teniendo en cuenta los siguientes:

**I. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO**

Procede el Despacho a decidir la averiguación preliminar adelantada en contra de la empresa TELEMARK SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL, con NIT 900.260.749 con dirección de domicilio principal en la avenida 30 de agosto número 38 – 33 barrio Jardín de Vélez y Vélez en la ciudad de Pereira Risaralda correo electrónico: [juridica@grupokonecta.com](mailto:juridica@grupokonecta.com), empresa representada legalmente por MULTIENLACE S.A.S con NIT 811008963, teléfono 3148100 y con actividad económica principal “N8220 - Actividades de centros de llamadas (call center)”; y de acuerdo con los hechos que se relacionan a continuación:

**II. RESUMEN DE LOS HECHOS**

Mediante oficio con radicado interno número 11EE2023706600100000221 de fecha 17 de enero de 2023, se presentó ante este ente ministerial queja por presuntos incumplimientos en riesgos laborales, por parte de la empresa TELEMARK SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL, presuntamente por no acatar recomendaciones médicas de la trabajadora Kelly Johana García Santofimio, oficio con el cual se da trámite de derecho de petición y respuesta el día 20 de enero de 2023 con radicado interno número 08SE2023706600100000243 sobre la competencia y actuación a realizar por parte de este despacho. (Folios 1 al 46).

Con memorando 08SI2023706600100000509 de fecha 09 de mayo de 2023, se asignó el expediente a la Inspectora de Trabajo y Seguridad Social JESSICA ALVAREZ CIFUENTES, para que inicie y adelante las averiguaciones preliminares correspondientes. (Folio 59).

El día 11 de mayo de 2023 se allega mediante correo electrónico: “*FORMATO DE AUTORIZACION PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES*” suscrito por la señora Kelly Johana García Santofimio. (Folios 60 y 61).

A través del auto de averiguación preliminar No. 0855 del 15 de mayo de 2023, se inició actuación administrativa en contra de la empresa TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL, ordenando la práctica de las siguientes pruebas (folios 62 y 63):

1. Última autoevaluación realizada en el año 2022 con la evidencia del cargue ante el Ministerio del Trabajo.
2. Actas de reunión del COPASST de lo corrido del año 2023.
3. Informe de auditoría del año 2022.
4. Informe de roles.
5. Documentos que soporten la trazabilidad de acompañamientos realizados a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio frente a las presuntas recomendaciones médicas.
6. Soporte de exámenes médicos de ingreso, periódicos y posincapacidad o reintegro realizado a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.
7. Soportes de inducción y reinducción dados a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.
8. Estudio del puesto de trabajo de la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.
9. Plan de rehabilitación laboral con ocasión a las patologías presentadas por la señora Kelly Johana García Santofimio.
10. Soporte de la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores, especialmente la realizada a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.

Mediante oficio con radicado interno número 08SE2023706600100002860 del 19 de mayo de 2023, se envió comunicación del auto No. 0855 del 15 de mayo de 2023, debidamente recibido el día 23 mayo de 2023 por parte de la quejosa según guía YG296534044CO de la empresa de correo certificado 4-72. (Folio 64).

Por medio de oficio con radicado interno número 08SE2023706600100002840 del 18 de mayo de 2023, se envió comunicación del auto No. 0855 del 15 de mayo de 2023, debidamente recibido el día 19 mayo de 2023 por parte de la empresa querellada según guía YG296485895CO de la empresa de correo certificado 4-72. (Folio 65).

A folios 66 y 67 del expediente se verifica respuesta por parte de la empresa querellada adjuntando el total de documentos requeridos por el despacho, a través del oficio con radicado interno número 11EE2023706600100002949 del 6 de junio de 2023.

Teniendo en cuenta el soporte probatorio aportado por la empresa y a fin de complementar la información inicialmente suministrada, este despacho requirió a la empresa (folio 68):

"...

*Plan de intervención inmediato realizado a la trabajadora KELLY JOHANA GARCÍA para las dimensiones que calificaron con un nivel de riesgo alto y muy alto en el constructo intralaboral, de conformidad con el informe de evaluación de la batería de riesgo sicosocial emitido por la profesional Milena Molina Ortiz en calidad de psicóloga especialista en salud ocupacional, gerencia y control de riesgos.*

*Es necesario aclarar que, como el informe tiene fecha 27 de mayo de 2023, no solo es requerido el cronograma para la intervención sino las actividades que a la fecha se han realizado con la colaboradora, posterior a la aplicación de la batería.*

..."

A folios 70 al 87 del expediente, se observa la respuesta otorgada por la empresa objeto de la averiguación preliminar surtida con el debido material probatorio solicitado.

El día 24 de julio de 2023 mediante radicado interno número 08SE2023706600100004255 y a fin de aclarar las pruebas aportadas dentro del proceso, se requirió:

*"Teniendo en cuenta dicho compromiso se requiere el seguimiento de esta presunta denuncia frente a una nota debajo del escritorio de la colaboradora Kelly García que mencionaba: "...devuélvase para el manicomio", por lo tanto, deberán aportar el soporte del trámite en el comité de convivencia o del seguimiento realizado por la coordinadora."*

Oficio recibido por la empresa el día 27 de julio de 2023, como consta en la guía expedida por la empresa 472. (Folio 88).

Información que fue aclarada por la empresa con su debido soporte documental el día 31 de julio de 2023 con radicado interno número 11EE20237266001000003850 tal y como consta a folios 89 y 90 del expediente.

En virtud de lo expuesto se precede a realizar lo siguiente,

### III. ANALISIS PROBATORIO

Es necesario poner de presente que los esfuerzos de este despacho van encaminados a establecer el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de riesgos laborales al validar el cumplimiento de los deberes, responsabilidades y obligaciones del empleador con los objetivos trazados en las normas alusivas a la Seguridad y Salud en el trabajo y para el caso en particular lo relacionado con la actuación del empleador TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL con respecto al cumplimiento de unas recomendaciones médicas de una de sus trabajadoras.

Una vez revisados los documentos que reposan en el expediente, se evidencia el aporte de:

1. Última autoevaluación realizada en el año 2022 con la evidencia del cargue ante el Ministerio del Trabajo.
2. Actas de reunión del COPASST de lo corrido del año 2023.
3. Informe de auditoría del año 2022.
4. Informe de roles.
5. Documentos que soportan la trazabilidad de acompañamientos realizados a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio frente a las presuntas recomendaciones médicas.
6. Soporte de exámenes médicos de ingreso, periódicos y posincapacidad realizados a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.
7. Soportes de inducción y reinducción dados a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio.
8. Plan de rehabilitación laboral con ocasión a las patologías presentadas por la señora Kelly Johana García Santofimio.
9. Soporte de la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores, especialmente la realizada a la colaboradora Kelly Johana García Santofimio con su respectivo plan de intervención.

Frente al estudio del puesto de trabajo de la colaboradora Kelly Johana García Santofimio, la empresa expresó:

*"Respecto del estudio del puesto de trabajo, nos permitimos informar que, el mismo no se ha adelantado, ya que a la fecha no se cumplen con las condiciones para la realización de este, puesto que la trabajadora no ha sido calificada por enfermedad laboral."*

Con base en las pruebas aportadas por la empresa y complementadas a solicitud del Ministerio del Trabajo, es importante resaltar las que conllevan a dar un esclarecimiento de la situación puesta en conocimiento de este despacho, así:

La quejosa manifiesta reiteradamente las inconformidades que se presentan al interior de la empresa en lo que respecta a su condición de salud mental articulada con su puesto de trabajo, específicamente con la necesidad de continuar con trabajo en casa por su estado de madre cabeza de hogar, estudiante y por una neumonía que tuvo en pandemia que le perjudica permanecer en las oficinas debido a que el aire acondicionado empeora su condición, sin embargo, con el aporte de documentos dado por la empresa se puede vislumbrar que la misma ha tenido un papel activo en la situación de la trabajadora así:

Continuación de la Resolución No. 0447 del 26/09/2023 "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar" TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL

De los exámenes médicos aportados por la empresa se puede observar el de ingreso con fecha 16 de febrero de 2021, con concepto médico:

"CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL NO PRESENTA RESTRICCIONES."

Por otro lado, reposa examen ocupacional de fecha 28 de noviembre de 2022, donde podemos verificar:

**CONCLUSIONES OCUPACIONALES**

De acuerdo al examen realizado a KELLY JOHANNA GARCIA SANTOFIMIO con documento de identificación No. 1088300250 se considera presenta una alteración en su estado de salud, **que no le impide desempeñar su trabajo habitual.**

**CONDUCTAS OCUPACIONALES PREVENTIVAS**

1. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA OSTEOMUSCULAR: De acuerdo a la información disponible y el examen realizado se clasifica como NO CASO.
2. Se recomienda realizar seguimiento en el programa de riesgo psicosocial.
3. Pausas activas cada hora por 5 minutos

**RECOMENDACIONES GENERALES (Para el manejo de enfermedades generales o comunes)**

1. **Se le recomienda continuar en su entidad de salud el plan de manejo de su patología por psicología y psiquiatría de forma prioritaria.**

**CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL**

PRESENTA UNA ALTERACIÓN EN SU ESTADO DE SALUD, **QUE NO LE IMPIDE DESEMPEÑAR SU TRABAJO HABITUAL.** (Subrayado y resaltado fuera de texto).

Examen ocupacional del 19 de enero de 2023, en el cual se observa:

**CONCLUSIONES OCUPACIONALES**

De acuerdo al examen realizado a KELLY JOHANNA GARCIA SANTOFIMIO con documento de identificación No. 1088300250 se considera presenta una alteración en su estado de salud, **que no le impide desempeñar su trabajo habitual.**

**CONDUCTAS OCUPACIONALES PREVENTIVAS**

1. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA OSTEOMUSCULAR: De acuerdo a la información disponible y el examen realizado se clasifica como NO CASO.

**RECOMENDACIONES GENERALES (Para el manejo de enfermedades generales o comunes)**

1. Se le recomienda continuar en su entidad de salud el plan de manejo de su patologías por psiquiatría.

**CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL**

PRESENTA UNA ALTERACIÓN EN SU ESTADO DE SALUD, QUE NO LE IMPIDE DESEMPEÑAR SU TRABAJO HABITUAL

**OBSERVACIONES FINALES**

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y EL EXAMEN REALIZADO PARA ESTABLECER EL ESTADO DE SU CONDICIÓN DE SALUD Y SUS IMPLICACIONES EN ES DESEMPEÑO LABORAL INCLUIDA LA PERTINENCIA DE EXPEDIR RECOMENDACIONES MÉDICAS PARA EL PUESTO DE TRABAJO: Trabajador de 30 años de edad, quien labora en la Empresa desde hace 21 meses como agente call center. Con antecedente de polisintomatología de inicio en 2021, respiratoria e urinaria, asociada desde hace 4 meses a síntomas emocionales por lo que fue valorada por psiquiatría, quien sugiere teletrabajo y ajusta manejo médico. Teniendo en cuenta que estas recomendaciones pueden

tener afectación en la operación y/ o tipo de contrato etc, **no le corresponden al médico laboral hacer cambios en dichos aspectos, por lo cual la trabajadora conjuntamente con la empresa y acorde a la recomendación del médico tratante deberán definir la posibilidad de implementar ese cambio.**  
(Subrayado y resaltado fuera de texto).

Examen periódico de fecha 5 de mayo de 2023, donde se verifica:

**"CONCLUSIONES OCUPACIONALES**

De acuerdo al examen ocupacional realizado a KELLY JOHANNA GARCIA SANTOFIMIO con documento de identificación No. 1088300250 **se considera es satisfactoria su condición de salud para el desempeño de su trabajo habitual.**

**CONDUCTAS OCUPACIONALES PREVENTIVAS**

1. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA OSTEOMUSCULAR: De acuerdo a la información disponible y el examen realizado se clasifica como CASO SINTOMÁTICO.

**RECOMENDACIONES GENERALES (Para el manejo de enfermedades generales o comunes)**

1. Solicite en su entidad de salud evaluación y plan de manejo de su alteración del peso por Nutricionista.
- 2. Se le recomienda continuar en su entidad de salud el plan de manejo de su patología de la esfera mental.**
3. Se le recomienda continuar en su entidad de salud el plan de manejo para su patología osteomuscular a nivel de extremidad superior izquierda por médico tratante.

**CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL**

**ES SATISFACTORIA SU CONDICIÓN DE SALUD PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO HABITUAL.**

**OBSERVACIONES FINALES CONSIDERACIONES OCUPACIONALES ESPECIALES DEL ÉNFASIS EN EL EXAMEN DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR CON EVIDENCIA DE ALTERACIÓN:**

Se evidencia alteración a nivel de extremidad superior izquierda. Se deben implementar todas las medidas necesarias para propiciar el desempeño seguro de la ocupación, acorde con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la Empresa.

**RECOMENDACION PARA QUE EL TRABAJADOR SEA VALORADO EN LA UNIDAD DE MEDICINA LABORAL:**

De acuerdo con el Examen Médico Ocupacional de control periódico realizado, se considera que es pertinente y necesario realizar un análisis detallado de su Historia Clínica y su condición de salud, para poder establecer el alcance ocupacional de sus alteraciones de salud por uno de nuestros Médicos Laborales, lo cual puede proporcionar elementos que permitan ajustar sus tratamientos y definir Recomendaciones Médicas para el trabajo o para hacer una adecuación administrativa de su puesto de trabajo, acorde con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa. Esta sugerencia NO constituye una obligación para la Empresa y NO es una remisión a Medicina Laboral de la EPS ni de la ARL y se da acorde con lo establecido en la Resolución 2346 de 2007 y el Decreto 1072 de 2015 por lo que es potestativo del empleador, quién podrá programar la atención adicional, en la Unidad de Medicina Laboral." (Subrayado y resaltado fuera de texto).

Es de vital importancia manifestar que reposa en medio digital "Mesa Laboral del Caso de la señora Kelly García Santofimio", la cual contó con una agenda de la reunión, resaltando los siguientes aspectos del desarrollo de la misma:

"...

3. Realizar revisión de cada una de las recomendaciones emitidas tanto por EPS como Medico ocupacional

Se realiza revisión de cada una de las recomendaciones que a la fecha se han generado, las cuales se han cumplido en su totalidad:

La persona hace parte del PVE de riesgo psicosocial

Se le otorgan los tiempos para la realización de pausas activas, aunque esta indica no realizarlas (se cuenta con testigos)

No se cuenta con restricción para teletrabajo, únicamente se generan como recomendación

*Apreciaciones del equipo.*

*Teniendo en cuenta el programa de Gestión de Salud, las remisiones remitidas por la EPS valoración con medica ocupacional no cumplen con los parámetros establecidos.*

*Se realiza seguimiento a la trabajadora desde la matriz de multiconsultante por sus incapacidades por múltiples diagnósticos los cuales no están asociados a su condición.*

*La IPS Humanos no ha considerado generar restricción absoluta para trabajo en casa ya que su estado de salud será el mismo en la modalidad en la que se encuentre, por el momento es una decisión exclusiva de la empresa.*

*Únicamente se cuenta con una valoración con especialista "Psicólogo" quien sugiere la modalidad de teletrabajo como una "recomendación"*

*Dar continuidad al seguimiento de recomendaciones medico laborales.  
Continuar en labores presenciales en SITE.*

*Solicitar a la EPS auditoria de su Historia Clínica e información del proceso comórbido que actualmente lleva la trabajadora."*

Mesa laboral que contó con la participación del médico laboral de la empresa, dos médicos laborales de la IPS HUMANOS, la líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, psicóloga y jefe inmediato de la empresa, siendo una reunión interdisciplinaria que da fe del seguimiento al estado de salud de la trabajadora y en la que se puede observar que a la fecha no se han emitido restricciones médicas para que el despacho tuviera la competencia de observar el cumplimiento o no de las mismas, por el contrario a la fecha de proyección de la presente resolución se ha comprobado el actuar diligente de la empresa con el estado de salud de la trabajadora.

De conformidad con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se encuentra el plan de intervención de riesgo psicosocial diseñado en el mes de enero de 2023 con el objetivo de desplegar durante todo el año actividades que prevengan enfermedades tales como: "burn-out" o síndrome de agotamiento laboral, acoso laboral, manejo del duelo, estrés postraumático, estrés agudo, depresión, entre otras; plan de intervención en donde a manera de ejemplo se observan capacitaciones como: como cuidar la salud mental, primeros auxilios psicológicos, inspección psicosocial, entre otros de los cuales la colaboradora Kelly Johana García ha participado en "Prevención de la salud mental tips y prevención de sustancias psicoactivas" de fecha 27 de junio de 2023, actividad de la salud mental PADS y rutas de ayuda fecha 14 de abril de 2023, existiendo prueba de su participación con su respectiva firma en los listados de asistencia.

Aunado a todo lo expuesto, reposa en el expediente: "FORMATO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA Seguimiento de caso" con fecha 27 de enero de 2023, 28 de febrero de 2023, 30 de marzo de 2023 y 27 de junio de 2023 realizada por la señora Maria F. Jiménez del área de Seguridad y Salud en el Trabajo con el cargo de técnica psicosocial y quien elabora llamadas para realizar tal seguimiento, dejando los registros de los compromisos generados por la colaboradora, en los que normalmente se compromete a:

*"... seguir con las citas por especialistas, así como gestionar todos los procesos para la autorización de estas.*

*Me comprometo a realizar todas las diligencias con respecto a autorizaciones y citas médicas con especialistas.*

*Me comprometo a seguir asistiendo a todas las citas médicas que me envíen, todos los medicamentos formulados por el siquiatra y a hablar con su coordinadora, debido a las notas y a hacer uso del comité de convivencia laboral.*

*..."*

Con base en el último compromiso transcrito, este despacho decidió requerir nuevamente a la empresa solicitando:

*"...de conformidad con la revisión de una de las actas denominada "FORMATO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA Seguimiento de caso" que indicó:*

*"Me comprometo a seguir asistiendo a todas las citas médicas que me envíen, todos los medicamentos formulados por el siquiatra y a hablar con su coordinadora, debido a las notas y a hacer uso del comité de convivencia laboral.*

*Teniendo en cuenta dicho compromiso se requiere el seguimiento de esta presunta denuncia frente a una nota debajo del escritorio de la colaboradora Kelly García que mencionaba: "...devuélvase para el manicomio", por lo tanto, deberán aportar el soporte del trámite en el comité de convivencia o del seguimiento realizado por la coordinadora."*

Para aclarar lo anterior, la empresa expresó:

*"La trabajadora **KELLY JOHANA GARCÍA SANTOFIMIO** mediante seguimiento de caso en el Programa De Vigilancia Epidemiológica el 30 de marzo de 2023, le informó al técnico psicosocial sobre los presuntos actos de acoso laboral, por lo que se le comunicó a la trabajadora que podía iniciar las acciones correspondientes ante el Comité de Convivencia Laboral.*

*- Posteriormente el 30 de junio de 2023, se realizó seguimiento al caso, para indagar si la trabajadora había escalado el asunto ante el Comité o si era posible asesorarle en algún otro aspecto, allí la señora García Santofimio indicó no haber interpuesto queja ante el Comité de Convivencia Laboral, argumentando lo siguiente: "...las notas que estaba recibiendo por parte de sus compañeros ya no las ha vuelto a recibir ya que ella hablo con su coordinador y jefe donde le indicaron que las cámaras se podían ver hasta cierto punto, por lo que refiere que el tema quedo ahí y tampoco hizo uso del comité de convivencia..."*

*- En este orden, para el Comité de Convivencia Laboral, son desconocidos los presuntos hechos, ya que, no recibió ni tramitó la queja del presunto acoso laboral."*

En esta instancia puede verificarse que la empresa ha estado pendiente de todo el proceso que ha tenido la colaboradora a nivel interno y externo, sin embargo, depende también de la trabajadora acudir a las instancias que tiene disponibles la empresa para que las personas que conforman el comité de convivencia actúen en pro del mejoramiento del ambiente laboral, caso que le compete exclusivamente a ella como afectada acudir a dicha instancia y que según las manifestaciones plasmadas, la misma por su propia voluntad no hizo uso de esta representación.

Es importante resaltar en materia de autocuidado la normatividad general en Riesgos Laborales prevé que el trabajador es un actor fundamental, entendido éste no solamente como la necesidad de participar adecuadamente en las actividades de prevención de riesgos laborales propuestas por el empleador y las ARL, sino como la obligación de participar en forma adecuada y comprometida en el proceso de recuperación que deba seguirse en caso de que presente alguna condición especial o enfermedad que requiera tratamiento.

Por todo lo expuesto, es claro para el despacho que del material probatorio analizado no se encontró una irregularidad o incumplimiento a las obligaciones que como empleador tiene la empresa aquí querellada, pues la misma ha demostrado su empeño y esfuerzo por cumplir con los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en pro de las buenas condiciones en las que se encuentran sus trabajadores, sin embargo, se les recuerda que dentro de nuestras funciones de inspección vigilancia y control, la empresa en cualquier momento podrá ser sujeto de seguimiento en el acatamiento de las normas en riesgos laborales, específicamente en lo atinente a batería de riesgo psicosocial, cumplimiento de plan de intervención y todo lo relacionado a la prevención de dichos factores.

#### IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Este despacho es competente para pronunciarse en el presente asunto de conformidad con las facultades legales conferidas por los artículos 76 y 91 del Decreto Ley 1295 de 1994, modificado por el artículo 115 del Decreto 2150 de 1995, modificado parcialmente por el artículo 13 de la Ley 1562 de 2012, Decreto 4108 del 2011, Decreto 1072 de 2015, y en especial las conferidas mediante la Resolución 3455 de 2021 artículo 1º, como también por la Resolución 3238 de 2021.

Después de revisar y analizar detalladamente la etapa de averiguación preliminar del caso en particular, todas las pruebas allegadas y practicadas, 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 la respectiva Averiguación Preliminar.

#### A. ANALISIS Y VALORACIÓN JURÍDICA DE LAS NORMAS CON LOS HECHOS PROBADOS.

Se procede por parte del despacho a realizar una valoración jurídica de los hechos objetos de averiguación preliminar en relación con las normas en que se soporta, con el fin de exhibir los argumentos legales que permitan asegurar o desvirtuar las presuntas irregularidades que dieron origen a la actuación administrativa desplegada.

El Decreto 1295 de 1994, contempla como obligaciones de los empleadores y trabajadores, los siguientes:

**"ARTÍCULO 21. Obligaciones del Empleador.**

*El empleador será responsable:*

- a) *Del pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores a su servicio;*
- b) *Trasladar el monto de las cotizaciones a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente, dentro de los plazos que para el efecto señale el reglamento;*
- c) Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo;**
- d) Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación;**
- ...
- h) *Informar a la entidad administradora de riesgos profesionales a la que está afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores, incluido el nivel de ingreso y sus cambios, las vinculaciones y retiros.*

**ARTÍCULO 22. Obligaciones de los trabajadores.**

*Son deberes de los trabajadores:*

- a) Procurar el cuidado integral de su salud;**
- b) Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;**
- c) Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en este Decreto;**
- d) *Modificado por el art. 27, Ley 1562 de 2012. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresa;*
- e) *Participar en la prevención de los riesgos profesionales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales;*

..." (Subrayado y resaltado fuera de texto).

Del material probatorio analizado en el acápite anterior, se observa el claro cumplimiento por parte del empleador en el cuidado de la salud de sus trabajadores, sin embargo, se les recuerda a las partes activas

de este proceso, continuar con la observancia, obediencia y acatamiento de las disposiciones trascritas con el fin tener ambientes de trabajo seguros.

Por su parte, la Resolución 2346 de 2007 en su artículo 3, señala en cuanto a evaluaciones médicas ocupacionales, lo siguiente:

**"Artículo 3°. Tipos de evaluaciones médicas ocupacionales.** Las evaluaciones médicas ocupacionales que debe realizar el empleador público y privado en forma obligatoria son como mínimo, las siguientes:

1. Evaluación médica preocupacional o de preingreso.
2. Evaluaciones médicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambios de ocupación).
3. Evaluación médica posocupacional o de egreso.

El empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de evaluaciones médicas ocupacionales, tales como posincapacidad o por reintegro, para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares.

**Parágrafo.** Las evaluaciones médicas ocupacionales a que se refiere la presente resolución, hacen parte del programa de salud ocupacional, de los sistemas de gestión que desarrolle el empleador como parte de la promoción de la salud de los trabajadores y de los mecanismos de prevención y control de alteraciones de la salud."

En el presente caso la empresa averiguada aportó todas las evaluaciones médicas realizadas a la trabajadora, incluyendo las de pos incapacidad dando cumplimiento al artículo transcrito, a su vez todos los profesionales de la salud coinciden en manifestar que: **ES SATISFACTORIA SU CONDICIÓN DE SALUD PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO HABITUAL.** Por lo que el despacho no tiene soporte alguno que refleje un incumplimiento de las obligaciones que como empleador tiene la empresa objeto de la actuación administrativa surtida.

Ahora, la Resolución 2764 de 2022, establece:

**"Artículo 2°. Ámbito de aplicación.** La presente Resolución se aplica a todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, a los trabajadores en misión, a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

**Parágrafo.** Los instrumentos y guías que se adoptan mediante la presente Resolución y sus actualizaciones son de obligatorio cumplimiento, de libre acceso y no tienen costo alguno para los usuarios.

**Artículo 3°. Periodicidad de la Evaluación.** La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse de forma periódica, de acuerdo con el nivel de riesgo psicosocial de las empresas.

Las empresas en las cuales se han identificado factores psicosociales intralaborales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo, deben realizar la evaluación de forma anual, enmarcado dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales y requieren intervención en la fuente de forma inmediata a través de controles administrativos, controles operacionales y cambios organizacionales.

En las empresas en las cuales se ha identificado un nivel de riesgo psicosocial intralaboral medio o bajo, la evaluación se realizará cada dos años y requiere intervención, tanto en la fuente como en el trabajador.

La periodicidad de la evaluación anual o cada dos años, deberá establecerse a partir del inicio de la ejecución de las acciones de intervención y control, las cuales deben realizarse de forma inmediata.

**Parágrafo.** Para calcular el nivel de riesgo psicosocial intralaboral de las empresas se debe establecer el promedio del puntaje bruto total de los trabajadores obtenido a través de la aplicación y calificación del cuestionario intralaboral, y posteriormente transformarlo utilizando la fórmula que se encuentra establecida en el Manual del Usuario de la Batería e identificar el nivel de riesgo en los baremos.

Para este fin se debe calcular por separado el nivel de riesgo psicosocial intralaboral tanto para la forma A (cargos de nivel técnico, profesional y directivo), como para la forma B (cargos de nivel auxiliar y operativo), y en el caso

que el nivel de riesgo para alguna de estas dos formas sea alto o muy alto la evaluación debe realizarse de forma anual.

Artículo 4°. Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. La Bateria está conformada por un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, así:

1. Instrumentos de la batería para la evaluación del Riesgo Psicosocial.  
Los instrumentos que conforman la Bateria y que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial son los siguientes:  
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.  
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.  
Cuestionario para la evaluación del estrés.  
Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

La aplicación de los cuestionarios debe realizarse garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario de cada uno de los cuestionarios de la batería. No pueden realizarse modificaciones de forma ni de fondo a dichos cuestionarios ya que afectarían la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Parágrafo. A partir del momento en el que el Ministerio del Trabajo publique en la página web del Fondo de Riesgos Laborales la herramienta práctica para la evaluación y gestión integral del riesgo psicosocial, los empleadores o contratantes podrán aplicar la Bateria de Instrumentos de Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial de manera virtual siempre y cuando cumplan con los criterios de seguridad de información establecidos para este fin.

La herramienta práctica publicada por el Ministerio del Trabajo será la única que pueden utilizar las empresas para la aplicación virtual de la Bateria de Instrumentos de Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la cual será de libre acceso y sin costo alguno para los usuarios.

El uso inadecuado de estos instrumentos, la no garantía de los derechos de autor, la reproducción o comercialización de los mismos, el no cumplimiento de los criterios de seguridad de información y de las condiciones de aplicación, acarrearán las sanciones establecidas en la Ley.

..."

Bateria que fue aplicada al interior de la empresa y que a partir de los resultados de la misma se realizó un plan de intervención para todos los trabajadores, en el cual está incluida la trabajadora que interpuso la querrela.

Es evidente para el despacho que la empresa TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL no se encuentra vulnerando lo establecido en las disposiciones transcritas y se reitera entonces que, en el presente asunto no le asiste razón a este ente ministerial y en específico a esta Dirección Territorial, para iniciar procedimiento administrativo sancionatorio y posible sanción a la parte averiguada, pues se observa que ha sido diligente y responsable en el seguimiento y acompañamiento de la colaboradora dentro del marco de su competencia.

## **B. RAZONES EN LAS QUE SE FUNDAMENTA LA DECISIÓN**

Analizadas objetivamente las circunstancias que dieron origen a la actuación y efectuado el análisis del material probatorio allegado, considera el despacho que reposan las pruebas del actuar responsable por parte de la empresa averiguada en el seguimiento de las condiciones médicas de su trabajadora dentro del marco de su competencia, por lo tanto, este despacho se abstendrá de continuar con actuaciones administrativas posteriores ya que a la fecha de expedición de la presente resolución no se verifica un incumplimiento por parte de la empresa TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL frente a sus obligaciones como empleador, por el contrario se verifica que está siendo proactivo en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo.

Aunado a lo expuesto, es indispensable recordar el postulado constitucional, que aduce:

*"ARTICULO 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas."*

En concordancia con este artículo, se encuentra lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 que estipula:

*"ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.*

*Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad..."*

Los artículos citados, hacen parte del desarrollo de todas las actuaciones administrativas adelantadas por este despacho, siendo respetuosos de los principios tanto constitucionales como los contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, principios rectores de esta averiguación preliminar y que con base en ellos es que es procedente el archivo de las actuaciones desplegadas.

Es necesario precisarle a la empresa TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL que el presente archivo no impide que en caso de queja posterior o de oficio, es viable proceder nuevamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 486 del Código Sustantivo del Trabajo y demás disposiciones concordantes con el fin de realizar diligencia de inspección y/o solicitud de documentos para constatar el cumplimiento de las disposiciones legales referentes a estos aspectos y demás a que haya lugar, aclarándose que esta determinación es independiente de cualquiera otra actuación que se haya adelantado o se efectúe en otros casos específicos.

Con base en las consideraciones anotadas, este despacho no encontró mérito para adelantar procedimiento administrativo sancionatorio y en consecuencia se dispondrá el archivo de la actuación.

En consecuencia, el suscrito director territorial del Ministerio del Trabajo,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR** la averiguación administrativa preliminar adelantada en el expediente 11EE2023706600100000221 en contra de la empresa TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL, con NIT 900260749 con dirección de domicilio principal en la avenida 30 de agosto número 38 – 33 barrio Jardín de Vélez y Vélez en la ciudad de Pereira Risaralda correo electrónico: [juridica@grupokonecta.com](mailto:juridica@grupokonecta.com), representada legalmente por MULTIENLACE S.A.S con NIT 811008963, teléfono 3148100, con actividad económica principal "N8220 - Actividades de centros de llamadas (call center)", por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

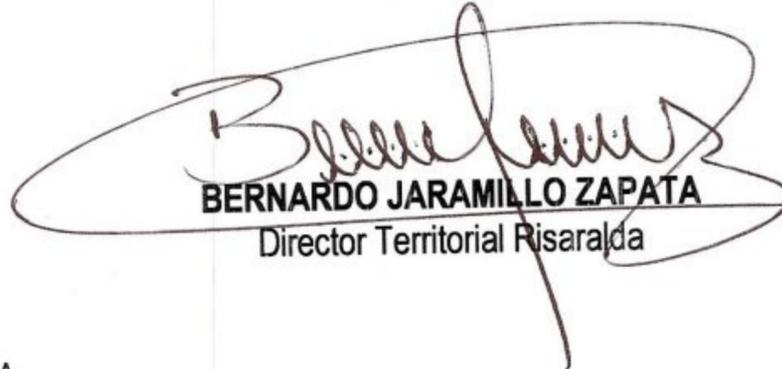
**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** a los interesados, el contenido del presente acto administrativo, de acuerdo con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

**ARTÍCULO TERCERO: INFORMAR** que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición ante este despacho y el de apelación ante la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Bogotá, los que deberán interponerse en el momento de la notificación personal ó dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso, de conformidad con el artículo 76 del CPACA y del artículo 115 del Decreto 2150 de 1995.

Continuación de la Resolución No. 0447 del 26/09/2023 "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar" TELEMAR SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Pereira – Risaralda, a los veintiséis (26) días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023)



**BERNARDO JARAMILLO ZAPATA**  
Director Territorial Risaralda

Proyectó/Transcriptor: Jessica A.  
Revisó: E.J. Marín  
Aprobó: B. Jaramillo.

Ruta electrónica: C:\Users\emarin\OneDrive - Ministerio del Trabajo\ESCRITORIO\REVISION JULIO 2022\JESSICA ALVAREZ