



Libertad y Orden

MINISTERIO DEL TRABAJO

RESOLUCION NÚMERO 1932  
(16 de mayo de 2023)

“Por la cual se resuelve una petición de Autorización para la Terminación del Vínculo Laboral de un Trabajador con Discapacidad radicado número del 11EE2019721100000017591 del 30 de mayo de 2019”

EL INSPECTOR DE TRABAJO, DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE BOGOTÁ

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas mediante el Decreto 4108 de 2011, las Resoluciones 3811 de 2018, 3238 de 2021 y 3455 de 2021, proferidas por el Ministerio del Trabajo, Art.26 de la Ley 361 de 1997 y demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

I. ANTECEDENTES

Que, la señora **MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ**, actuando en calidad de representante legal de la empresa **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES**, identificada con NIT **830.126.395-7** con domicilio en AVENIDA EL DORADO #90-10, radicado bajo el número **11EE2019721100000017591** del 30 de mayo de 2019, presenta petición para que le sea autorizada la terminación del vínculo laboral del señor **MARIA ELENA MENDEZ** identificada con cedula de ciudadanía **52.473.781**.

Que la mencionada solicitud fue asignada mediante **Auto 3200 del 09 de julio del 2019** por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites de esta Dirección Territorial, en reparto al inspector **FRANZ BARBOSA AMAYA** Inspector Trabajo y seguridad social, adscrita al Grupo de Atención al ciudadano y tramites de Bogotá, para adelantar el trámite solicitado, previa investigación de las condiciones de salud del trabajador y la verificación de la documentación aportada por las partes, así como tomar la decisión correspondiente de acuerdo con la norma.

Mediante radicado **Auto** fecha 15 de agosto del 2019 se avoco conocimiento a **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES**.

Que la mencionada solicitud fue reasignada mediante **Auto 1690 del 31 de mayo del 2022** por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites de esta Dirección Territorial, en reparto al Doctor **IVAN VANEGAS PINEDA** Inspector Trabajo y seguridad social, adscrita al Grupo de Atención al ciudadano y tramites de Bogotá, para continuar con el trámite solicitado.

El inspector designado profirió la **Auto No. 1817 13 de junio 2022**, avocando conocimiento a las partes y ordenando la práctica de pruebas dentro del proceso y corre traslado a la trabajadora avocando conocimiento para que ejerza su derecho de contradicción.

La solicitud fue reasignada mediante **Auto 2887 del 28 de noviembre del 2022** por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites de esta Dirección Territorial, en reparto a la Doctora **GABRIELA FLOREZ MORA** Inspector Trabajo y seguridad social, adscrita al Grupo de Atención al ciudadano y tramites de Bogotá, para continuar con el trámite solicitado.

Que, mediante radicado No. **08SE2023821100000001787** del 26 de enero del 2023 la inspectora designada realizo envío de requerimiento de información y avoco el conocimiento al empleador. Requerimiento que no fue contestado por el empleador.

Continuación de la resolución "Por la cual se resuelve una petición de Autorización para la Terminación del Vínculo Laboral de un Trabajador con Discapacidad radicado número del 11EE2019721100000017591 del 30 de mayo de 2019"

Que el Artículo primero de la Resolución 3238 del 03 de noviembre de 2021, "por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 3811 del 03 de septiembre de 2018 "Por la cual se modifica y adopta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio del Trabajo", en el numeral 27 del Roi de Atención al Ciudadano establece como función de los Inspectores de Trabajo "Autorizar la terminación de los contratos de trabajo en razón de la situación de discapacidad del trabajador, en el caso contemplado en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997, modificado por el artículo 137 del Decreto Ley 19 de 2012."

Que, aunado a lo expuesto, el numeral 23 del párrafo 1 del Artículo Segundo de la Resolución 3455 de 16 de noviembre de 2021, asigna la competencia al Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites para resolver las solicitudes de autorización de terminación de contrato de trabajo de trabajador con discapacidad, estableciendo el Artículo décimo séptimo que:

*"(...) Los inspectores del trabajo y seguridad social cumplirán las funciones establecidas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Ministerio que se encuentre vigente, de acuerdo con el Grupo Interno de Trabajo o Dependencia a la que estén asignados. (...)"*

## II. FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD

MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ, actuando en calidad de representante legal de la empresa **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES**, con NIT 830.126.395-7 radicado bajo el número 11EE2019721100000017591 fundamentó lo solicitud de la siguiente manera

(...)1. AMÉRICAS BPS es una empresa dedicada a la tercerización en general a empresas; algunas de las actividades que desarrolla son:

- Servicios De Business Processing Outsourcing (BPO)
- Servicios De Business Process Services (BPS)
- Servicio al cliente. telemarketing, televentas. cobranzas, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos. Digitación digitalización, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, servicio de atención personalizada, capacitación y entrenamiento. monitoreo, control y seguimiento operacional. realización de encuestas. investigaciones y sondeos entre otros.

2. La señora MARIA ELENA MENDEZ fue contratada desde el día 02 de marzo de 2010 para desempeñar el cargo de Analista 1 8h ETB Hogares Contact Center Bogotá CO, mediante la modalidad de contrato a término indefinido.

3. En virtud del objeto del contrato la señora MARIA ELENA MENDEZ desempeña las siguientes funciones:

- a. Responder efectivamente todos los casos asignados enfocados a la satisfacción del cliente sin causar reincidencia.
- b. Brindar información general sobre los productos y servicios del portafolio tecnológico y de telecomunicaciones que brinda ETB.
- c. Brindar asesoría técnica a los contactos de los clientes del segmento, a través de recomendaciones y acciones de mejoramiento de la solución del cliente, con base en la experiencia, resultados de las pruebas y las prácticas desarrolladas.
- d. Brindar soporte de primer nivel a los clientes del segmento corporativo respecto a los diferentes servicios de datos que posee el cliente

e. Recepción y gestión de requerimientos, cambios de configuración, fallas y reclamos técnicos administrados a través de la herramienta provista por EPB para el manejo de tickets.

1. Brindar soporte a las áreas que atienden directamente a los clientes de su segmento desde los centros de contacto dispuesto para tal fin para tener una sincronización en la información entregada al cliente.

g. Documentación, inclusión y actualización de información de clientes y requerimientos en los sistemas ETB

h. Realizar escalamientos correspondientes y oportunos a cada área según según el inconveniente reportado.

Continuación de la resolución "Por la cual se resuelve una petición de Autorización para la Terminación del Vínculo Laboral de un Trabajador con Discapacidad radicado número del 11EE201972110000017591 del 30 de mayo de 2019"

- i. Atención personalizada a los clientes del segmento cuando así se requiera Realizar actividades de seguimiento, interacción con las áreas involucradas en los procesos que aseguren la solución efectiva a los Grandes Clientes.
- k. Realizar seguimiento continuo de los casos reportados por el cliente, brindando información respecto al escalamiento y actividades llevadas a cabo en busca de la solución del inconveniente presentado, asegurando que los requerimientos del cliente queden cerrados dentro de los estándares de servicio establecidos.
- l. Cierres de ciclo de servicio acorde a las políticas determinadas por ETB.
- m. Realizar seguimiento de las incidencias reportadas por el área de Operaciones respecto a los inconvenientes de los servicios de canales dedicados, de manera proactiva.
- n. Efectuar llamadas de contratación a los clientes como presentación de Ingeniero al cargo. o. Realizar el envío de la matriz a los clientes permanentemente para garantizar el escalamiento de los casos considerados críticos.
- p. Utilizar las políticas y acuerdos definidos con las áreas de segundo nivel para escalar casos de soporte técnico, configuración de servicios y todos los que surjan en el desarrollo del proceso.
- q. Realizar reportes inmediatos a los clientes y seguimiento de la solución, en caso de detectar fallas como consecuencia del monitoreo permanente, detección proactiva de fallas, con base en los sistemas de gestión que ETB tiene disponibles y todos los adicionales que surjan en el transcurso de la operación. Dar cumplimiento a las metas e indicadores de gestión establecidas por el área
5. Asistir a las reuniones programadas por el área a los clientes para la entrega de reportes de seguimientos y de solución
- t. Asistir a las citaciones que por motivos de capacitación, calidad y procesos se requiera. U. Garantizar la confidencialidad de la información
- v. Desempeñar las demás funciones afines con la naturaleza del cargo y que contribuyen al desarrollo de sus competencias.
- w. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y/o demás
- 18 de julio de 2017 la señora MARIA ELENA MENDEZ allega copia de las recomendaciones laborales para que pudieran ser aplicados al momento del vencimiento de su incapacidad médica, las cuales sugerían Evitar horarios laborales nocturnos....  
Evitar exponerse a manejo de público Realizar pausas activas durante el trabajo No usar diadema en forma indefinido
- 5 B 16 de noviembre de 2017 la EPS SALUD TOTAL te come traslado a Américas BPS sobre la notificación a la administradora de pensiones PROTECCIONSA de los días de incapacidad de la señora MARIA ELENA MENDEZ para efectos del pago del respectivo auxilio.
6. El 06 de diciembre de 2017 la señora MARIA ELENA MENDEZ allega copia de la constancia médica que indica que se encuentra en condiciones por reintegrarse a sus labores y expide recomendaciones laborales, las cuales sugerían:  
Evitar horarios laborales nocturnos... Evitar exponerse a manejo de público y ser sometida a estrés laboral Realizar pausas activas durante el trabajo No usar diadema en forma indefinida
7. El 26 de febrero de 2018 la señora MARIA ELENA MENDEZ allega copia de la constancia médica que indica que se encuentra en condiciones para reintegrarse a sus labores y expide recomendaciones laborales, las cuales sugerían:  
-Evitar horarios laborales nocturnos...  
- Evitar exponerse a manejo de público y ser sometida a estrés laboral  
-Realizar pausas activas durante el trabajo  
No usar diadema en forma indefinida
8. AMÉRICAS BPS ha realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones médicas de la señora MARIA ELENA MENDEZ
9. Como es evidente. AMERICAS BPS tiene conocimiento del estado de salud de la trabajadora, expuesto esto, la empresa ha intentado reubicar a la señora MARIA ELENA MENDEZ en un cargo diferente a los que

48

Continuación de la resolución "Por la cual se resuelve una petición de Autorización para la Terminación del Vínculo Laboral de un Trabajador con Discapacidad radicado número del 11EE2019721100000017591 del 30 de mayo de 2019"

ha ocupado sin tener éxito toda vez que en la empresa no hay ninguno que sea compatible con sus capacidades y aptitudes.

10. El proceso de reubicación de la señora MARIA ELENA MENDEZ se ha intentado con el fin de acatar las recomendaciones expedidas por su médico tratante y contribuir así con la recuperación de esta, evitar el riesgo en su salud y garantizar para si y su familia una vida en condiciones de dignidad.

11. Es evidente que AMERICAS BPS aplicó diligentemente todos los ajustes razonables orientados a preservar en el empleada a la trabajadora, corroborando de tal manera a que la reubicación es inequívocamente incompatible e insuperable en la estructura de la sociedad.(...)

### III. DEL CASO CONCRETO

Como se indicó en el acápite correspondiente a la competencia, el Ministerio del Trabajo conoce del trámite administrativo referente a la autorización de terminación del vínculo laboral al trabajador en situación de discapacidad, señalada en el numeral 24 del Artículo 2 de la resolución No. 2143 de 2014, emanada de este Ministerio, así como el procedimiento interno del Ministerio código VC-PD-05-AN-01 del 1 de julio de 2022, concordante con el artículo 26 de la ley 361 de 1997, respecto de la protección en no autorizar la terminación del contrato debido a la limitación física del trabajador. La empresa solicita a este despacho la autorización para dar por terminado el contrato de trabajo celebrado con **MARIA ELEENA MENDEZ** identificado con cedula de ciudadanía 52.473.781. La solicitud fue sustentada de conformidad a la situación fáctica manifestada en el acápite anterior.

Esta Entidad, a través del inspector asignado para el trámite realizó la solicitud del material probatorio para poder proferir una Resolución en derecho de conformidad a situación fáctica y jurídica real. Resultado de ello la empresa no se pronuncio dentro del termino otorgado para dicho fin.

### IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Este Ministerio reitera que todo despido de un trabajador con discapacidad o debilidad manifiesta debe contar con la autorización previa de la autoridad de trabajo correspondiente, en la medida que sin ese permiso la terminación del contrato laboral será ineficaz, y en consecuencia el empleador deberá reintegrar al empleado y pagar la indemnización de 180 días de salario. De esta manera toda actuación del empleador torna ineficaz al despedir un trabajador en situación de discapacidad, si no existe autorización de este ministerio.

Es así, como el legislador quiso garantizar los derechos fundamentales de la estabilidad laboral reforzada a las personas discapacitadas o en situación de debilidad manifiesta y el derecho al trabajo en condiciones de dignidad y justicia expidiendo la Ley 361 de 1997 que en su artículo 26 señala:

*"En ningún caso la limitación de una persona podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Así mismo, ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de s limitación, salvo que medie autorización de la Oficina de Trabajo." (Subrayado fuera de texto)*

Este requisito consiste en que el Inspector del Trabajo tiene el deber de autorizar o no el despido del trabajador, analizando si existe la justa causa alegada por el patrono o si tal decisión resolutoria obedece a la discapacidad del empleado. El permiso no es una mera formalidad puesto que se estableció con el fin de que la autoridad administrativa respectiva verifique que cuando empleador despide a un trabajador en condición de discapacidad o debilidad manifiesta, no está vulnerando los derechos de una persona que cuenta con especial protección constitucional. De esta manera la sentencia C-531 de 2000 señaló que:

*"(...) la autorización de la oficina de Trabajo para proceder al despido o terminación del contrato de trabajo debe entenderse como una intervención de la autoridad pública encargada de promover y garantizar el derecho al trabajo según el ordenamiento jurídico nacional e internacional vigente sobre estas materias, para corroborar la situación fáctica que describe dicha causa legal de despido y proteger así al trabajador (...)"*

De conformidad con lo anterior, frente a la situación fáctica descrita y después de examinar el plenario, se decretará el archivo del expediente, ante el silencio de la empresa en el proceso de autorización para el Despido del trabajador MARIA ELEENA MENDEZ identificada con cedula de ciudadanía 52.473.781.

Continuación de la resolución "Por la cual se resuelve una petición de Autorización para la Terminación del Vínculo Laboral de un Trabajador con Discapacidad radicado número del 11EE2019721100000017591 del 30 de mayo de 2019"

En mérito de lo expuesto, la suscrita Inspectora del Grupo de Atención al Ciudadano y Tramites – GACT de la Dirección Territorial de Bogotá del Ministerio del Trabajo:

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECRETAR EL DESISTIMIENTO TACITO** de la solicitud radicada con el número 11EE2019721100000017591 del 30 de mayo de 2019, presentada por la señora MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ actuando en calidad de representante legal de la empresa AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, identificada con Nit 830.126.395-7 con domicilio AVENIDA EL DORADO #90-10, correo electrónico [impuesto.carvajal@carvajal.com](mailto:impuesto.carvajal@carvajal.com) denominada PERMISO PARA AUTORIZACION DE TERMINACIÓN VÍNCULO LABORAL DE TRABAJADOR EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD existente entre el empleador y la señora MARIA ELEENA MENDEZ identificada con cedula de ciudadanía 52.473.781, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ARCHIVAR** la petición en lo referente a la solicitud de otorgamiento de autorización de terminación de vínculo laboral de la trabajadora en situación de discapacidad por desistimiento del trámite debido a la renuncia presentada por el trabajador.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el presente acto administrativo a los jurídicamente interesados en los términos establecidos en la ley 1437 de 2011 art 67.

A el empleador: en su dirección de correspondencia AVENIDA EL DORADO #90-10 o en su dirección de correo electrónico [impuesto.carvajal@carvajal.com](mailto:impuesto.carvajal@carvajal.com)

A la empleada: [mariaelena\\_m21@hotmail.com](mailto:mariaelena_m21@hotmail.com)

**ARTÍCULO CUARTO: INFORMAR** que contra el presente acto administrativo procede únicamente el recurso de reposición de conformidad a lo preceptuado en el artículo 17 de la ley 1437 del 2011.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, a los dieciséis (16) días del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023)

  
GABRIELA FLOREZ MORA

Inspector de Trabajo y Seguridad Social  
Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites  
Dirección Territorial de Bogotá

