



El empleo
es de todos

Mintrabajo

NOTIFICACION POR AVISO

RADICADO: 11EE201974050010000616 del 18 de enero del 2019
ID: 114666046

En atención al párrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que dispone:

“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.” Se procede a fijar copia de la Notificación por aviso para la Notificación Personal.

Lo anterior, teniendo en cuenta que se envió notificación a la señora ANDREA CASTIBLANCO ORTIZ, en calidad de querellante de la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S, a la dirección carrera 58 # 77-41 reservas del sur torre 1 apto 1153 barrio ajizal municipio de Itagüí, con oficio 08SE2021740500100007411 de fecha 28 de mayo del 2021, y el correo certificado 4-72 lo devuelve con nota “ en la urbanización reservas del sur no la conocen”.

Para los efectos de lo antes dispuesto, se publica **la resolución N° 886 del 24 de mayo del 2021, por medio de la cual resuelve un recurso de reposición**, expedida por el Director Territorial de Antioquia, contra la empresa **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S**

Previa advertencia que contra la presente resolución concede el recurso de apelación interpuesto como subsidiario al de reposición, ante la Directora General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo.

Se fija el día Dieciséis de (16) de Junio de 2021, por el término legal de cinco (5) días hábiles, advirtiendo que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del presente aviso,

Atentamente,

GLORIA YANET MENESES AGUDELO.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Medellín- Antioquia Carrera
56A No. 51-81 San Benito
Puntos de atención

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol





MINISTERIO DEL TRABAJO

RESOLUCION No. 886
(MAYO 24 DE 2021)

“Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición”

Radicado. 11EE2019740500100000616 del 18 de enero de 2019
 Querellado. TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.
 ID. 14666046

EL DIRECTOR TERRITORIAL DE ANTIOQUIA DEL MINISTERIO DE TRABAJO, en uso de las facultades conferidas en el artículo 115 del Decreto 2150 de 1995 modificado a su vez por el artículo 13 de la Ley 1562 de 2012, artículo 1° numeral 8° de la Resolución 2143 de 2014, en particular lo dispuesto en el artículo 74 y siguientes Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y considerando:

I. INDIVIDUALIZACIÓN DEL INVESTIGADO

Se decide en el presente acto administrativo RECURSO DE REPOSICIÓN interpuesto por la apoderada general de la empresa **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el Nit. **900.323.853- 7**, representada legalmente por Andrés Iván Bernal Gutiérrez o por quien haga sus veces, ubicada en la avenida calle 26 No. 92- 32, edificio B, piso 2, Bogotá D.C., correo electrónico de notificación: notificacionesjudiciales@teleperformance.com, teléfono: (1) 404 80 80 – 404 90 80, dedicada a las actividades de centros de llamadas (Call center); conforme lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

II. HECHOS Y ACTUACIONES REALIZADAS

Mediante Resolución N°3024 del 22 de noviembre de 2019, se resolvió sancionar a la SANCIONAR a la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S., con una multa de ciento veinte (120) salarios mínimos legales mensuales vigentes, equivalentes a NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRECIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/L (\$ 99.373.920.00), decisión que fue notificada a través de correo electrónico certificado entregado el 10 de marzo de 2021. Folios 39 - 59

Dentro del término de ley a través del correo institucional señalado (fl.60), la apoderada general de la sociedad Teleperformance Colombia doctora Maria del Pilar Ramírez Ferreira, con radicado 11EE2021740500100005858 del 26 de marzo de 2021, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la mencionada decisión. Folios 60-77

Con auto 932 del 8 de marzo de 2021, se reasignó el conocimiento del presente expediente a un nuevo inspector del trabajo y la seguridad social, para que resolviera los recursos de ley y tramitara las demás actuaciones procedentes. Folio 81

III. ARGUMENTOS DEL RECORRENTE

La apoderada de la compañía entre otros argumentos de contradicción expuestos señaló (fls.62-68):

*“Lo primero que debemos señalar es que de conformidad con la primera solicitud de información y documentación realizada por el Ministerio de Trabajo a **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**, mediante Auto No. 1679 del 05 de abril de 2019, la empresa entregó la documentación relativa a la constancia de inducción, entrenamiento y*

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo, específicamente los realizados a la señora Andrea Castiblanco Ortiz. Tal como se puede evidenciar en los documentos aportados en esa oportunidad, la empresa envió varios comunicados de CCMS a la señora Castiblanco Ortiz como se observa en el punto 4 del CD entregado como prueba por LA EMPRESA en la respuesta dada a este Ministerio el 24 de abril de 2019.

De igual forma, como se puede observar en la documental adjunta a este recurso, LA EMPRESA realiza varias semanas de capacitaciones iniciales a todos los trabajadores que suscriben contrato de trabajo, siendo una de estas capacitaciones la nombrada por LA EMPRESA como capacitación "My Company", mediante la cual, a cada uno de los trabajadores vinculados, antes de iniciar la prestación de sus servicios, reciben dicha capacitación, la cual va dirigida al conocimiento de la compañía y a la inducción al Sistema de Gestión de Seguridad de Salud en el Trabajo adoptado por LA EMPRESA, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015.

(...)"

Finalmente solicitó: "Con base en los argumentos expresados en este recurso, respetuosamente solicitamos se revoque íntegramente la Resolución No. 3024 del 22 de noviembre de 2019 emitida por la Dirección Territorial de Cundinamarca del Ministerio de Trabajo, por medio de la cual imponen Multa a mi poderdante **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**".

IV. PRUEBAS PRACTICADAS

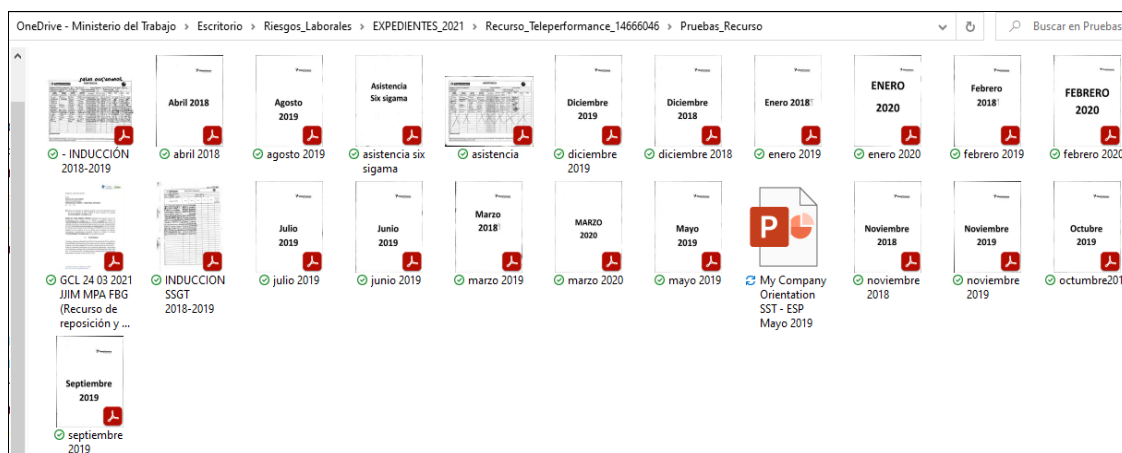
El artículo 79 de la Ley 1437 de 2011, señala el trámite que ha de llevarse en caso de solicitarse por la parte recurrente la práctica de pruebas o de considerarlo necesario el despacho, decretar de oficio.

Por su parte, el artículo 80 ibidem señala que, una vez vencido el periodo probatorio, se preferirá la decisión motivada que resuelva el recurso.

En estos términos, es innecesario para esta entidad ministerial decretar la práctica de nuevas pruebas, aunado a que la sociedad con el recurso anexó:

1. Soporte de capacitación "My Company", la cual va dirigida al conocimiento de la compañía y a la inducción al sistema de SGSST para todos los trabajadores.
2. Certificado de existencias y representación legal.
3. Listado de capacitaciones realizadas a los trabajadores sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo para el año 2018.
4. Listado de capacitaciones realizadas a los trabajadores sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo para el año 2019".

En efecto, revisados los adjuntos del correo electrónico allegado a este ministerio, cuenta el despacho con las pruebas que se destacan a continuación (fl.78). En definitiva, se retomarán las pruebas allegadas en las actuaciones previas y en el presente recurso, además, se apreciarán los argumentos de la recurrente en la decisión a tomar en el presente acto administrativo.



Fuente: Pruebas allegadas por Teleperformance Colombia S.A.S. con los recursos de reposición y en subsidio de apelación (fl.78)

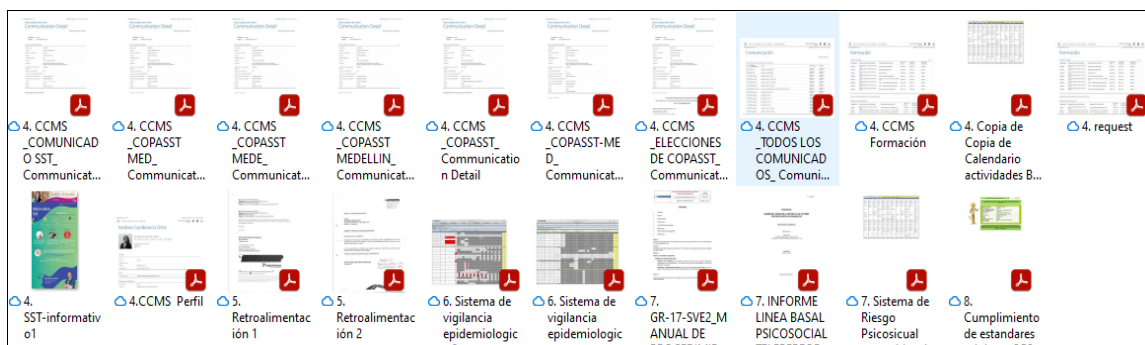
Ficha 1

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Cumplidos los requisitos del artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, se procede a analizar lo refutado por la apoderada de TELEPERFORMANCE en aras de resolver el recurso de reposición.

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

Sea lo primero retomar el CARGO ÚNICO por el que procedió la decisión sancionatoria atendiendo a lo manifestado por la recurrente y consistente en la omisión por parte de la empresa sancionada de allegar constancia de la inducción, entrenamiento y capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo y las evidencias de estas, al momento de ingreso de la señora Andrea Castiblanco Ortiz y permanentes. En contraste con la imputación que motivó la sanción impuesta, ostentó la recurrente: "(...) la empresa entregó la documentación relativa a la constancia de inducción, entrenamiento y capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo, específicamente los realizados a la señora Andrea Castiblanco Ortiz. Tal como se puede evidenciar en los documentos aportados en esa oportunidad, la empresa envió varios comunicados de CCMS a la señora Castiblanco Ortiz como se observa en el punto 4 del CD entregado como prueba por LA EMPRESA en la respuesta dada a este Ministerio el 24 de abril de 2019". De tal aseveración retomaremos lo concerniente al punto 4, así:



Fuente: Pruebas allegadas por Teleperformance Colombia S.A.S. en la etapa de averiguación preliminar (fl.22)

Ficha 2

Revisados uno a uno los archivos del punto 4, se destacan los siguientes datos, nombre de la empleada, área de trabajo, fecha y hora de ingreso al aplicativo institucional o canal virtual, tema *COMUNICADO* a la trabajadora ampliamente citada *"información SST septiembre"* y visto por la empleada según fecha allí plasmada 26-09-2018. Para una mejor precisión de la comunicación recibida, se destaca el mensaje recibido a continuación:

#Teleperformer
¡Queremos tu salud y seguridad!
¡Juntos hacemos de TP el mejor lugar para trabajar!

Ficha 3

En estas mismas condiciones, se presentaron varios temas, que cabe decir, se desarrollaron a través de mensajes simples y puntuales (como el antes destacado) a los que accedió la querellante, de ellos se precisará temas y fecha de consulta así: **"COPASST TP Medellín"** consultado 10-08-2018, el comité cita cuatro recomendaciones para evitar patologías osteomusculares, **"Copasst Medellín"**, consultado 7-08-2018, se realizó convocatoria para integrar el Copasst, **"COPASST TP Medellín"** consultado 3-09-2018, se comunican los nuevos integrantes del Copasst para Medellín, **"¿#Teleperformer sabes qué es el COPASST?"** consultado 15-01-2019, se comunica de manera puntual funciones del comité, **"Copasst Medellín"** consultado 25-07-2018, se realizó invitación del comité a presentar sus reportes o información de su competencia, **"ELECCIONES COPASST"** consultado 3-09-2018.

Otro de los adjuntos del punto 4 correspondió al resumen de todos los comunicados remitidos a la señora Andrea Castiblanco desde el 19-05-2011 hasta el año 2019, de las 76 páginas revisadas, observó el despacho como una constante el suministro de comunicaciones referidas a los temas laborales o del desarrollo de la actividad para la que fue contratada, siendo la excepción, las comunicaciones discriminadas por la empresa en su defensa correspondientes en su mayoría al Copasst como se señaló anteriormente. Del resumen de las comunicaciones se retomarán a continuación (**ficha 4**) las comunicaciones del año 2011 cuando ingresó la colaboradora y se dio su bienvenida, sin embargo, nada se relaciona con la inducción, reinducción y capacitación en SST, sumado a que, si la compañía discriminó las comunicaciones realizadas a su colaboradora sobre los requisitos y conocimiento práctico en seguridad y salud de las laborales para las que fue contratada, de lo observado, no se comparan esos mensajes cortos informativos del canal institucional, en la inducción, reinducción y capacitación en SST, en tanto no corresponden a la prescripción normativa, cuando establece la obligación del empleador en mantener disponibles y actualizados, entre otros documentos relacionados con el sistema de gestión de la seguridad

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

y salud en el trabajo (SG-SST), "...soportes de inducción, reinducción y capacitaciones..." de los empleados en cualquiera de sus modalidades de contratación (art.2.2.4.6.12 #6 Dect.1072/15).

56024854	General	DATA SMARTPHONES	2011-10-25 11:40:48
56023989	General	IPHONE	2011-10-25 11:29:52
55666942	Operaciones	iPhone 4 8GB Shipping Timeline Change!	2011-10-21 18:36:11
55522643	General	Encuestas	2011-10-20 16:10:16
55425860	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-10-20 01:06:03
55199100	General	Diadema Inalambrica	2011-10-18 11:52:04
55198703	General	Diadema Inalambrica	2011-10-18 11:52:04
55198068	General	Diadema Inalambrica	2011-10-18 11:52:04
54542434	General	Ventas Updated	2011-10-12 10:12:00
54541470	General	Ventas	2011-10-12 10:07:52
53809250	General	IPHONE	2011-10-05 16:31:53
53808266	General	IPHONE	2011-10-05 16:31:53
51924960	General	Ventas	2011-09-19 17:38:13
50009378	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-09-01 01:19:29
48612498	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-08-19 01:38:13
48089241	General	Buena semana	2011-08-15 07:11:19
46781625	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-08-03 09:48:34
46780830	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-08-03 09:47:17
44305899	General	CCMS Training Enrollment Communication	2011-07-11 09:59:49
43398283	General	Bienvenidos	2011-06-30 07:44:40
41459873	General	Welcome to CCMS	2011-06-07 15:26:34
39698035	Recursos humanos	Andrea Castiblan	2011-05-19 10:14:11

Ficha 4

Entre la pruebas allegadas y enumeradas con el punto 4, también se apreció el cronograma de actividades para la prevención del riesgo psicosocial 2018, actividades entre las que no figura capacitación en SST y por el contrario se limita a celebraciones, reconocimientos y "actividades del PVE" sin que se precise en las mencionadas actividades, fecha de realización, horarios dispuestos, centros de trabajo o ciudades para los que se generan las actividades y sin que se alleguen soportes de lo allí plasmado, restándole fuerza probatoria al cuadro allegado en el que sencillamente se plasman los meses de enero a diciembre del año 2018 y una relación de las mismas actividades a realizar mes a mes, sumado a que una actividad no supe ni corresponde a los espacios de inducción, reinducción y capacitación de los que no se cita en ningún punto.

También se aportó una relación de los cursos de formación aprobados por la querellante, de ellos se retoma a manera de ejemplo algunos aprobados en donde esta autoridad se enfoca en los temas recibidos, sin que nada se relacione con la SST y por el contrario pareciera formación y fortalecimiento de los programas de necesario conocimiento para el mejor ejercicio del trabajo, así:

1223248	TPGROUP-NEXUS-20120818-20121123-58667	2012 TP Masters Challenge Quiz 2 for Quality Assurance WBLT	2012-08-18	2012-11-23	Aprobado
2021816	TPGROUP-MIAMI-20140724-20150917-87525	Security Awareness Refresher Quiz WBLT	2014-07-24	2015-09-17	Aprobado

Ficha 5

Finalizando con lo allegado en la averiguación previa punto 4, se aportó hoja de vida de la empleada ampliamente mencionada y un volante informativo de la SST. Estos soportes igual que los anteriores, no logran demostrar que la compañía realizó: i) *Inducción*, previo al inicio de las labores en aspectos generales y específicos de las funciones a realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales; ii) *Reinducción*, posterior al ingreso a la empresa, a pesar de que la quejosa laboró desde el 9-05-2011 hasta el año 2019 y iii) *Capacitación en SST* durante la permanencia en la sociedad, que incluya los referente a los peligros y riesgos priorizados y las acciones de prevención y control.

A continuación, se desatacarán algunas obligaciones del empleador frente a la seguridad y salud de sus trabajadores, en lo que a la capacitación de estos respecta e instituidas en el decreto compilatorio 1072 de 2015, así:

"Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores. (...) el empleador tendrá entre otras, las siguientes obligaciones:

El empleador debe **garantizar la capacitación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características de la empresa, la identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a las situaciones de**

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

emergencia, dentro de la jornada laboral de los trabajadores directos o en el desarrollo de la prestación del servicio de los contratistas; (...). -Negrilla propias-

"Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). (...) Para ello, **debe desarrollar un programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, hacerlo extensivo a todos los niveles de la organización** incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, **estar documentado, ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente.**

Parágrafo 1º. El programa de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), debe ser revisado mínimo una (1) vez al año, con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y la alta dirección de la empresa: **con el fin de identificar las acciones de mejora.** (...). -Negrilla propias-

A continuación, proseguiremos con la revisión de las pruebas allegadas con el recurso, sobre las que se afirmó: "De igual forma, como se puede observar en la documental adjunta a este recurso, LA EMPRESA realiza varias semanas de capacitaciones iniciales a todos los trabajadores que suscriben contrato de trabajo, siendo una de estas capacitaciones la nombrada por LA EMPRESA como capacitación "My Company", mediante la cual a cada uno de los trabajadores vinculados, antes de iniciar la prestación de sus servicios, reciben dicha capacitación, la cual va dirigida al conocimiento de la compañía y a la inducción al Sistema de Gestión de Seguridad de Salud en el Trabajo adoptado por LA EMPRESA, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015".

Al respecto, revisados los soportes de inducción 2018-2019, planillas de asistencia de los años 2018 al 2020, algunos con tema tratado y que en nada corresponde u obedece a la SST, como es, "Six Sigma Yellow Belt" (metodología para lograr la excelencia operacional, incrementar la productividad y calidad de los procesos), otros listados no contaban con registro de los temas tratados, finalmente se revisó, la presentación en PowerPoint del año 2019, en la que se observaron, temas institucionales y de SST. Para una mejor idea de los observado por esta entidad se destacan algunas planillas o registros de asistencia:

salvo ocupacional

Teleperformance ASISTENCIA

NOMBRE ACTIVIDAD DE FORMACIÓN: MY COMPANY FECHA: (DD/MM/AA) 8/05/2018 TOTAL HORAS: 3 horas

FORMADOR(A): MAURICIO OLIVERA HORA DE INICIO (HH:MM): 7:20 HORA FIN (HH:MM): 3 PM

LUGAR SEDE: BARRIO COLUMBIA TOTAL ALUMNOS INICIAN: 14 TOTAL ALUMNOS FINALIZAN: 14

PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DOCUMENTO	CENTRAL	CARGO	HORA DE LLEGADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
Coloque únicamente el primer nombre	Coloque únicamente el segundo nombre	Coloque únicamente el primer apellido	Coloque únicamente el segundo apellido	Coloque únicamente el número de documento	Indique en caso de ser central	Nombre de la planta, departamento, etc.	HH:MM		HH:MM	

Teleperformance FORMATO DE ASISTENCIA Código: PC-FO-02

Area o Proceso: Procesos y Calidad VERSIÓN: 01

FECHA: 3 de diciembre 2019 HORA INICIO: HORA FIN: INTENSIDAD:

LUGAR: Sala Stansted - Centro Comendones Conecta B100 am 5:00 pm 8 horas

SE REALIZÓ: INDUCCIÓN: RE-INDUCCIÓN: CAPACITACIÓN: ACTIVIDAD:

REUNION: OTRO: Six sigma

NOMBRE DE LOS FACILITADORES: Pedro Varela

NOTA DEL GRUPO (SI APLICA):

TEMAS TRATADOS: Six sigma Yellow Belt

Teleperformance FORMATO DE ASISTENCIA Código: PC-FO-02

Area o Proceso: Procesos y Calidad VERSIÓN: 01

FECHA: 10 Dic - 2019 HORA INICIO: HORA FIN: INTENSIDAD:

LUGAR: A104 - sala 110 HORA INICIO: 8:00 HORA FIN: 11:00

SE REALIZÓ: INDUCCIÓN: RE-INDUCCIÓN: CAPACITACIÓN: ACTIVIDAD:

REUNION: OTRO:

NOMBRE DE LOS FACILITADORES: Daniela Olaya

NOTA DEL GRUPO (SI APLICA):

TEMAS TRATADOS:

Teleperformance FORMATO DE ASISTENCIA Código: PC-FO-02

Area o Proceso: Procesos y Calidad VERSIÓN: 01

FECHA: 16 y 20 feb - 2020 HORA INICIO: HORA FIN: INTENSIDAD:

LUGAR: A104 - sala 110 HORA INICIO: 8:30 HORA FIN: 11:00

SE REALIZÓ: INDUCCIÓN: RE-INDUCCIÓN: CAPACITACIÓN: ACTIVIDAD:

REUNION: OTRO:

NOMBRE DE LOS FACILITADORES: Gimela Ramos

NOTA DEL GRUPO (SI APLICA):

TEMAS TRATADOS:

ASISTENTES

Fichas 6

En este sentido retomemos lo aseverado por la recurrente: "... pues la demostración de la realización de estas capacitaciones o inducciones no requiere de una prueba determinada como puede ser un listado de asistencia, sin embargo, además de haberse aportado algunos listados en su momento y, otros que se encontrarán anexos al presente recurso, lo que se

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

demostró en todo caso fue la existencia y realización de estas capacitaciones como parte del cumplimiento de la compañía en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo". Contrario a lo afirmado y allegado, los sistemas de gestión modernos propenden por que la operatividad o cumplimiento de los programas, procesos, procedimientos, planes, estrategias, actividades, se documenten, posición que toma fuerza en normas como el citado art.2.2.4.6.12 #6, Resolución 1111 de 2017 hoy Resolución 312 de 2019, y de la que se resalta a continuación:

ITEM	CRITERIOS. EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES RIESGO I, II, III, IV Ó V Y LAS DE CINCUENTA (50) O MENOS TRABAJADORES RIEGO IV Ó V	MODO DE VERIFICACIÓN
Programa de capacitación anual	Elaborar y ejecutar el programa de capacitación en promoción y prevención, que incluye lo referente a los peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control, extensivo a todos los niveles de la organización.	Solicitar el programa de capacitación anual y la matriz de identificación de peligros y verificar que el mismo esté dirigido a los peligros ya identificados y esté acorde con la evaluación y control de los riesgos y/o necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo. Solicitar los documentos que evidencien el cumplimiento del programa de capacitación.
Inducción y reintucción en SST	Realizar actividades de inducción y reintucción, las cuales deben estar incluidas en el programa de capacitación, dirigidas a todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación y/o contratación, de manera previa al inicio de sus labores, en aspectos generales y específicos de las actividades o funciones a realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	Solicitar la lista de trabajadores, participantes independientemente de su forma de vinculación y/o contratación, y verificar los soportes documentales que den cuenta de la inducción y reintucción de conformidad con el criterio. La referencia es el programa de capacitación y su cumplimiento. Para realizar la verificación tener en cuenta: En empresas entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, verificar el 10%.

Fuente: Art. 16 Resolución 312 de 2019

Ficha 7

Documentación que no depende de una simple planilla de asistencia firmada por muchas personas, con fecha y hora, pues como bien se ha dicho, se procura verificar la operatividad del sistema o de las normas de SST, que al ser desarrolladas por personal idóneo, tal como lo exige la norma, en su formación profesional o técnica se precisa claramente la obligación y relevancia que tienen los soportes y precisiones en la información que registra en los controles, formatos, planes de trabajo, evaluaciones de la información suministrada, entre otros, no siendo de recibo para esta autoridad los listados aportados, aunado a que, en lo que corresponde a la querellante, nada se observó sobre su inducción (año 2011), reintucción (años 2011-2019) y capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, ni para el personal en general.

En cuanto a las diapositivas, si bien en ellas se observaron temas institucionales y de SST, queda en duda su efectiva proyección al personal, al no soportarse entre las pruebas hasta aquí estudiadas, la realización de inducción, reintucción y capacitación en seguridad y salud en el trabajo. Insiste esta autoridad, que lo manifestado y allegado sólo evidencia que la sancionada desconoció la pretensión normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo al dar por superado e innecesario la obligación de garantizar inducción, reintucción y capacitaciones en los aspectos de seguridad ocupacional de acuerdo a las características de la compañía, empresa que también se encuentra sujeta a las normas vigentes en identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos ocupacionales relacionados con los centros de trabajo o zonas en las que desarrolla su actividad económica, pues no hay que desconocer que en dichos espacios también son factibles las situaciones de emergencia, la ocurrencia de incidentes, accidentes y de enfermedades laborales, es así como la sociedad dio por suficiente en materia de seguridad y salud en el trabajo lo implementado para la operatividad de la compañía y su actividad económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.4.6.13. del Decreto 1072 de 2015. El empleador debe conservar los registros y documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida, por un periodo mínimo de veinte (20) años, entre otros: "4. Registros de las actividades de capacitación, formación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo".

En cuanto a la vulneración del debido proceso administrativo, pareciera se desconoce por la sociedad Teleperformance que fueron agotas cada una de las etapas procesales, respetando los principios de publicidad, contradicción y defensa, materializados en el derecho a ser comunicada y notificada según la actuación, tal cual se procedió, concediendo los términos procedentes para presentar pruebas, descargos, alegatos conclusivos e incluso recursos de ley tal como es el caso, refutando o controvirtiendo las

decisiones del despacho, de igual manera, desconoce la recurrente que de los criterios de proporcionalidad y razonabilidad, los activos totales y cantidad de empleados para el año 2019 fueron apreciados y obtenidos del registro único empresarial y de sociedades – RUES visibles a fl. 41 del presente expediente y en la hoja 6 de la Resolución 3024 del 22 de noviembre de 2019, criterios que claramente se encuentran en la tabla de sanciones traída por la norma y que fijan un mínimo de 101 hasta 500 SMMLV, mínimos y máximos dentro de los cuales se tomó decisión definitiva (120 SMMLV) – fl.42) sin que con ésta se denotarán abusos o excesos por parte de este despacho, sumado a la demostrada ausencia de actividades de promoción y prevención (capacitación y/o formación en seguridad y salud en el trabajo) por parte de la empresa empleadora, puesto que no se desvirtúa el único cargo transgredido aportando información con la que se cree y pretende dar por demostrado la realización de inducción, reinducción y capacitación en SST, sin que aquellas correspondan a lo prescrito en la norma y pretendido por el despacho.

Siendo otro criterio agravante, correspondió a la ausencia de prontitud y presteza de la compañía para observar lo concerniente a la seguridad y bienestar de sus trabajadores en los ámbitos intra y extra laboral a través del desarrollo preciso de una inducción y reinducción en SST, así como capacitaciones que permanentemente generen recordación a los empleados sobre los conceptos de la seguridad y salud en el trabajo, importancia de la prevención de accidentes o enfermedades laborales, reconocimiento temprano de factores de riesgo que afectan la vida laboral, individual, social, física y psicológica, entre otras, que también generan beneficios institucionales al lograr reducir los índices de ausentismo que se traduce en mayor productividad, credibilidad empresarial y rentabilidad financiera. Sobre este criterio hay que decir que las normas que ordenan la inducción, reinducción y capacitación en SST no corresponden a disposiciones nuevas o de limitado conocimiento en tanto desde el año 1979 con la expedición de la Ley 9 se estableció la obligación de realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud a que están expuestos los trabajadores y métodos de prevención y control.

De lo hasta este punto expuesto, que no se tenga por desvirtuado NI PROCEDA REPONER el único cargo, por encontrar esta instancia administrativa probada la transgresión a lo dispuesto en la Ley 9 de 1979, artículo 84 literal g, Decreto Ley 1295 artículo 21 literal g); Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.11 y 2.2.4.6.12 #6, de conformidad con lo analizado en el presente acto administrativo.

Al no encontrar el despacho elementos fácticos o jurídicos para reponer la decisión impugnada SE CONCEDE EL RECURSO DE APELACIÓN.

Por lo hasta aquí expuesto, el director territorial de Antioquia.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR la decisión impuesta en la **Resolución 3024** del veintidós (22) de noviembre de dos mil diecinueve (2019), impuesta a la empresa **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el Nit. **900.323.853- 7**, representada legalmente por Andrés Iván Bernal Gutiérrez o por quien haga sus veces, ubicada en la avenida calle 26 No. 92- 32, edificio B, piso 2, Bogotá D.C., correo electrónico de notificación: notificacionesjudiciales@teleperformance.com, teléfono: (1) 404 80 80 – 404 90 80, dedicada a las actividades de centros de llamadas (Call center), con una multa de ciento veinte (120) salarios mínimos legales mensuales vigentes, equivalentes a NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRECIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS M/L(\$ 99.373.920,00), por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER el recurso de **APELACIÓN** interpuesto como subsidiario al de reposición, en consecuencia, trasladar al (a) director(a) General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el presente acto administrativo de conformidad con lo señalado en el artículo 4° del Decreto 491 del 2020 y la Ley 1437 de 2011, a la apoderada de la compañía **TELEPERFORMANCE COLOMBIA**, según se indicó en el recurso, al correo electrónico: mariap.ramirez@teleperformance.com o jinfante@godoycordoba.com o en la avenida calle 26 No. 92- 32, torre

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición"

A, piso 2, oficina de Administración de Personal, Bogotá D.C.; de acuerdo con lo señalado en la Ley 1437 de 2011.

Nota: Firma escaneada conforme al artículo 11 del Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

Medellín, mayo 24 de 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. S. M.', is centered on the page. The signature is stylized and somewhat cursive.

DANIEL SANIN MANTILLA
Director Territorial de Antioquia

Elaboró/Proyecto: Natalia M.
Revisó: Sandra V.
Aprobó: D. Sanin