

NOTIFICACION POR AVISO Y PAGINA WEB
Art. 69 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
FIJACIÓN EN CARTELERA Y PAGINA WEB

Bucaramanga, 02 ABRIL DE 2024 A LAS 7:00 AM

PARA NOTIFICAR: RESOLUCION 00000353 del 14 MARZO DE 2024 a los Srs. **ANONIMO ID 14959268**

En la Oficina de notificaciones de la Territorial Santander y una vez se tiene como por parte de la empresa 4-72 (entidad de correos oficial) el oficio remitido al Señor(a)(es)(as) **ANONIMO ID 14959268** cuya causal es: Sin dirección física Ni confirmación de lectura de notificación electrónica. La suscrita funcionaria encargada de notificaciones **FIJA** en cartelera situada en lugar de fácil acceso al público y **en la página Web**, la referida resolución que contiene (6) folios útiles, por término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de hoy 02 ABRIL DE 2024 .

En constancia.



LAURA DANIELA BERBEO ARDILA
Auxiliar Administrativo

Y se **DESFIJA** el día de hoy 10 ABRIL DE 2024 A LAS 4:00 PM, todo lo anterior dando cumplimiento Art. 69 de la Ley 1437 de 2011, se advierte que contra la presente Resolución que se notifica no proceden los recursos de reposición ante el funcionario que la emitió y en subsidio el de Apelación ante el inmediato Superior, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la des fijación del presente.

Advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso.

En constancia,



LAURA DANIELA BERBEO ARDILA
Auxiliar Administrativo



14959268

MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCION TERRITORIAL DE SANTANDER
GRUPO DE PREVENCION, INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

RESOLUCION **000353** 174 MAR 2024

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ARCHIVA UNA AVERIGUACION PRELIMINAR"

EL SUSCRITO INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ADSCRITO AL GRUPO DE PREVENCION, INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCION TERRITORIAL DE SANTANDER DEL MINISTERIO DEL TRABAJO, en uso de sus facultades legales y en especial de las contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 4108 de 2011, Resolución Ministerial 3238 del 03 de noviembre de 2021 concordante con la Resolución Ministerial No. 3455 del 16 de noviembre de 2021, Ley 1610 de 2013 y demás normas concordantes,

Radicación: 02EE2021410600000017473

Expediente: 7368001-ID14959268

OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO: procede el despacho a proferir acto administrativo de archivo, dentro de la presente actuación, adelantada en contra ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA Nit: 900.076.998-6, la dirección para recibir comunicaciones y notificaciones Calle 67 No. 12 - 35 Municipio: Bogotá D.C. Correo electrónico de notificación: sucursal_col_notificacionesjudiciales@atento.com

HECHOS

Que mediante queja radicada con el numero 02EE2021410600000017473 se puso de presente por un querellante anónimo la presunta vulneración a la normatividad laboral por la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA (ffs 1); analizada la queja, el Coordinador del Grupo de Inspección, Vigilancia y Control proferió Auto Comisorio 2836 de fecha quince (15) de diciembre de dos mil veintiuno (2021) (ffs 10), en cumplimiento del auto comisorio, este despacho proferió el Auto 003089 del veintiocho (28) de diciembre del dos mil veintiuno (2021) " Por medio del cual se avoca el conocimiento de una actuación administrativa" (ffs 11), en el que se dispuso el inicio de la respectiva Averiguación Preliminar contra ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA; con el fin de determinar el grado de probabilidad o verosimilitud, de la existencia de una falta o infracción, para identificar el presunto responsable de esta y recabar elementos de juicio que permitan verificar la ocurrencia de la conducta en ejercicio de la atribuciones de inspección, vigilancia y control, y se ordena escuchar en declaración al querellante, requerir documentos y practicar las pruebas que considere pertinentes.

Al querellante le fueron comunicados los anteriores autos al correo electrónico registrado al momento de presentar la queja, que de acuerdo con el certificado de comunicación electrónica 472 E68204200-R fue entregado el contenido de este el nueve (09) de febrero de dos mil veintidós (2022) (ffs 12,16). Al querellado le fueron comunicados los anteriores autos a la dirección física señala en el registro único empresarial, que de acuerdo al servicio postal 472 fue recibida tal como se evidencia en certificación YG282748748CO (ffs 12.14).

En cumplimiento del auto comisorio y de avóquese se requirió al querellado en comunicación radicada con el numero 08SE2022736800100002302, para que allegara evidencia del cumplimiento de las obligaciones laborales aparentemente vulneradas (fs 15), el querellado dio respuesta en repuesta radicada 01EE2022736800100001499 (fs 18)

ANALISIS DE LAS PRUEBAS

De acuerdo con los documentos que obran en el expediente objeto de la presente actuación administrativa, procede el despacho a realizar el análisis probatorio, con el fin de verificar la presunta vulneración a las normas laborales por la ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA como se indica en la denuncia y en consecuencia determinar si es procedente o no dar inicio al proceso administrativo sancionatorio (IVC-PD-02).

Como ya se indicó la presente averiguación inicia por queja presentada de forma ANONIMA, contra la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA, si bien es cierto dentro del texto de la queja hacen referencia a no cumplimiento en pago de comisiones o variación de las condiciones para su pago, los problemas con los equipos, el problema de la conectividad que les hace perder llamadas y por ende la comisión, las fallas en los equipos, estos hechos no es posible pronunciarse el despacho dada la competencia que nos fue concedida en el artículo 486 del Código Sustantivo de Trabajo en la que establece que no le es dable a este ente Ministerial emitir un juicio de valor tendiente a reconocer un derecho al trabajador sobre las condiciones contractuales, máxime cuando de acuerdo a lo reiterado en diversas ponencias del Consejo de Estado la función policiva laboral que cumple el Ministerio de Trabajo no suple ni debe suplir la función jurisdiccional, razón por la cual no define "*conflictos jurídicos o económicos inter partes, atribuyendo o negado a cualquiera de los sujetos enfrentados, derechos o prerrogativa*", ello quiere decir que en el ejercicio de su facultad prima de vigilar y controlar el cumplimiento de la normas labores - art 17 y 485 del C.S.T- se debe actuar con medidas administrativas, preventivas o sancionatorias, según el caso ante la vulneración de la normas labores, cuyo cumplimiento para mantener el orden público.

Ahora bien, en la misma queja se aprecia el inconformismo por el posible no pago de unas horas laboradas, como no es especifica la queja sobre el hecho o la persona afectada, este despacho tomo para estudio como la posible vulneración el no cumplimiento de la jornada laboral, y verificar el pago de horas suplementario y si existe autorización para el trabajo suplementario expedido por este ente Ministerial.

De las pruebas allegada al expediente se puede evidenciar que la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA solicito ante este ente Ministerial la autorización para realizar trabajo suplementario y/u horas extras, que el mismo fue autorizado mediante Resolución 428 del 24 de Febrero de 2021, proferida por el coordinador del grupo de atención al ciudadano y tramites de la Dirección Territorial de Bogotá D.C., la cual en su artículo primero los autoriza para laboral horas complementarias o adicionales, en la sede principal de la empresas, sucursales , agencias y/o establecimientos que tenga o llegue a tener dentro del territorio nacional, para desarrollar actividades hasta doce (12) horas semanales, por el termino de dos (2) años a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo para los cargos de 1.- agentes teleoperadores, 2. Jefe de ventas , 3. Formador (fs 33-34)

En cuanto al pago de trabajo suplementario se pudo evidenciar de las colillas de pago allegadas de los periodos de noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022 se evidencia la liquidación del trabajo suplementario en los términos establecido en la Resolución 428 del 24 de febrero de 2021 (fs 35-54).

En cuanto a la jornada de trabajo se puede evidenciar que el reglamento interno de trabajo indicando en capítulo VI el horario de trabajo establecido por la entidad señalado que la entidad cumplirá labores de domingo a domingo laborando la jornada ordinaria en los turnos y dentro de los horarios, acordando que la

jornada máxima legal es de 48 semanales, indicando los horarios de los turnos, las tasas para la liquidación de recargos y trabajo suplementario, los días de descanso obligatorio etc. En atención a todo lo antes señalado y analizado el acervo probatorio no se evidencia por parte del despacho una presunta vulneración a la norma laboral.

DE LAS CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Corresponde a este Ministerio la vigilancia y el control del cumplimiento de las normas del código sustantivo del trabajo y demás disposiciones sociales, tal como lo señala el Art. 485 del C.S.T., especialmente la consagrada en Resolución No. 3238 del 3 de noviembre de 2021, según la cual se asigna al Inspector de Trabajo y Seguridad Social el rol coactivo para adelantar y decidir investigaciones administrativo – laboral en materia de derecho laboral, individual y colectivo, seguridad social en pensiones, sobre el cumplimiento de las normas de los niños, niñas y adolescentes y demás normas sociales.

En uso de la facultad de inspección, vigilancia y control prevista en la Ley 1610 de 2013, en concordancia con el artículo 40, 47 y siguientes del CPACA y demás normas concordantes, se adelantaron las diligencias de procedimiento administrativo sancionatorio, tendientes a determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia o no de la vulneración a la normatividad laboral, con el objeto de recabar elementos de juicio que permitieran verificar la ocurrencia de la conducta.

Así, son varias las disposiciones que establecen la competencia que recae sobre el Ministerio del Trabajo, entre las que se encuentra el artículo 3° del Código Sustantivo del Trabajo, en donde se describen las relaciones que regula ese estatuto laboral:

ARTICULO 3o. RELACIONES QUE REGULA. El presente Código regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares. (subrayado y negrilla fuera de texto)

Ahora bien, es importante recordar al empleador que el artículo 158 del CST establece que la jornada ordinaria que rige el contrato es la acordada por las partes, pero si no hay acuerdo la máxima legal, norma que a la letra dice:

"Artículo 158. JORNADA ORDINARIA. La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal."

La norma citada norma, prioriza el acuerdo entre las partes en aspectos como los de la jornada laboral; sin embargo, dicho acuerdo no puede vulnerar los topes legales, ni de la jornada máxima legal, ni las previsiones para los turnos de trabajo, ni los límites para la jornada flexible.

Hay que advertir que con la expedición de la Ley 2101 de 2021, se estableció una reducción de la jornada ordinaria laboral y otorgó dos opciones para el empleador o empresa empleadora, para la implementación de la nueva jornada máxima legal, a saber:

1. Implementación automática: El artículo 3 de la ley objeto de estudio señala que el empleador podrá acoger la jornada laboral de cuarenta y dos (42) horas a la semana, a la entrada en vigor de la ley, es decir, a partir del 15 de Julio de 2021.

2. Implementación gradual: La disminución de la jornada laboral ordinaria de que trata la ley, podrá ser implementada de manera gradual por el empleador, en los términos del artículo 3 así:

A PARTIR DE CUANDO NUMERO DE HORAS A REDUCIR JORNADA MAXIMA LEGAL A partir del 15 de julio de 2023 Reducción de una (1) hora Sería de 47 horas semanales A partir del 15 de julio de 2024 Reducción de una (1) hora Sería de 46 horas semanales.
A partir del 15 de julio de 2025 Reducción de dos (2) horas Sería de 44 horas semanales.
A partir del 15 de julio de 2026 Reducción de dos (2) horas Sería de 42 horas semanales.

Se observa, por tanto, que la norma se refiere únicamente a la disminución de la jornada laboral máxima de cuarenta y ocho (48) horas a cuarenta y dos (42) horas semanales, sin afectación del salario devengado por el trabajador. Por ello, la Ley 2101 de 2021 en su artículo 5, se refiere a las expresiones del Código Sustantivo del Trabajo CST., en las cuales se menciona cuarenta y ocho (48) horas a la semana, en el entendido de que debe leerse cuarenta y dos (42), cuestión que para nada afecta el hecho de que el empleador por su poder subordinante pueda ordenar que los trabajadores laboren trabajo suplementario y de horas extras, pagando los recargos ordenados por la ley.

"Artículo 5. Modificación Extensiva. En todos los artículos del Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes, en donde se haga referencia a la jornada laboral semanal de 48 horas, deberá entenderse, a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, como jornada laboral, 42 horas al semana de conformidad con la aplicación gradual consagrada en el artículo 3."

Por lo tanto, si el empleador o la empresa empleadora requiere la continuidad de las labores de los trabajadores, para el cumplimiento de sus objetivos empresariales, por fuera de las cuarenta y siete (47) horas semanales a implementarse a partir del 15 de Julio de 2023, debe solicitar autorización al Ministerio del Trabajo, para laborar trabajo suplementario o de horas extras.

En ese orden de ideas, si el empleador implementa la reducción gradual de la jornada laboral, establecida en la Ley 2101 de 2021, distribuyendo las cuarenta y dos (42) horas semanales, en 5 o 6 días a la semana, respetando el día de descanso remunerado dominical, sin afectación del salario devengado por el trabajador, esta implementación podrá ser acordada consensualmente entre trabajador y empleador, no obstante le faculta al empleador para implementar la distribución de la jornada laboral de manera unilateral, cuando a la letra dice el Código Sustantivo del Trabajo, en adelante CST., en su artículo 161, modificado por la Ley 2101 de 2021:

"Artículo 161. DURACION. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de cuarenta y dos (42) horas a la semana, que podrán ser distribuidas, de común acuerdo, entre empleador y trabajador, en 5 o 6 días a la semana, garantizando siempre el día de descanso, salvo las siguientes excepciones:..."

En efecto, la Ley 2101 de 2021 dispone el objeto de la ley cuando a la letra dice en su artículo 1:

"Artículo 1. Objeto, La presente ley tiene por objeto reducir la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario ni afectar los derechos adquiridos y garantías de los trabajadores." (resaltado fuera de texto)

La propia Ley 2101 de 2021, que modificó el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo CST., prevé la posibilidad del empleador de acoger la jornada laboral máxima de cuarenta y dos (42) horas semanales de manera gradual empezando por reducir en (1) hora la jornada semanal a partir de los dos (2) años de su entrada en vigencia; no obstante, puede el empleador implementar dicha jornada máxima legal semanal, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 2101 de 2021, es decir, a partir del 15 de Julio de 2021, norma que a la letra dice:

"Artículo 3. Implementación Gradual. La disminución de la jornada laboral ordinaria de que trata esta ley, podrá ser implementada de manera gradual por el empleador, de la siguiente manera: Transcurridos dos (2) años a partir de la entrada en vigencia de la ley, se reducirá una (1) hora de la jornada laboral semanal, quedando en 47 horas

semanales. Pasados tres (3) años de la entrada en vigor de la ley, se reducirá otra hora de la jornada laboral semanal, quedando en 46 horas semanales.

A partir del cuarto año de la entrada en vigor de la ley, se reducirán dos (2) horas cada año hasta llegar a las cuarenta y dos (42) horas semanales, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la presente ley. Lo anterior, sin perjuicio de que a la entrada en vigencia de la presente ley, el empleador se acoja a la jornada laboral de cuarenta y dos (42) horas a la semana."

De igual manera cabe recordar para nuestro caso, que teniendo en cuenta las facultades y competencias otorgada a los Inspectores de Trabajo en virtud del artículo 486 del Códigos Sustantivo de Trabajo no le es dable a este ente Ministerial emitir un juicio de valor tendiente a reconocer un derecho al trabajador en cuanto al no cumplimiento en pago de comisiones o variación de las condiciones para su pago, los problemas con los equipos, el problema de la conectividad que les hace perder llamadas y por ende la comisión, máxime cuando de acuerdo a lo reiterado en diversas ponencias del Consejo de Estado la función policiva laboral que cumple el Ministerio de Trabajo no supe ni debe suplir la función jurisdiccional, razón por la cual no define " conflictos jurídicos o económicos inter partes, atribuyendo o negado a cualquiera de los sujetos enfrentados, derechos o prerrogativa", ello quiere decir que en el ejercicio de su facultad prima de vigilar y controlar el cumplimiento de la normas labores - art 17 y 485 del C.S.T- se debe actuar con medidas administrativas, preventivas o sancionatorias, según el caso ante la vulneración de la normas labores, cuyo cumplimiento para mantener el orden público.

En sentencia del Consejo de Estado, Sección segunda, C.P. GASPAR CABALLERO SIERRA, 8 de octubre de 1986 señalo:

"La circunstancia de que la policía laboral se halle frente a un quebrantamiento de una norma protectora del trabajo, aun cuando implique menoscabo directo al trabajador, no inhibe el correctivo que sea del caso, por la sola consideración de que la justicia laboral estaría llamada a proveer sobre la santificación del interés individual protegido por el derecho. Son dos consideraciones completamente diferentes: La policía previene o reprime la violación de la norma objetiva de derecho, sin restituir de modo alguno al sujeto que resulte lesionado por la conducta antijurídica. La función judicial procura la realización del derecho según lo aprobado y alegado en la respectiva Litis, o sea, dentro del marco estricto del conflicto de intereses, donde habrá indudablemente un acto que invoca una pretensión y un demandado que se opone o se allana. Cuando la policía ejerce su poder, o por mejor decir, se hace presente la función policiva, no dirime o desata la controversia que pueda existir entre sujetos de derecho. Ese no es su alcance ni finalidad"

En aplicación de los principios propios de las actuaciones administrativas, estipulados en el artículo 3 del C.P.A y de lo C.A y en especial el principio de BUEN FE, se considera procedente archivar la presente Averiguación Preliminar la cual no arroja méritos para el inicio del Proceso Administrativo Sancionatorio, sin embargo se advierte que posteriormente ante nueva solicitud o de oficio se procederá de acuerdo al Artículo 486 del C.S.T, realizando visita o requerimiento para constatar cumplimiento de la normatividad laboral, aclarándose que esta determinación es independiente de cualquier otra actuación que se haya adelantado o se efectuó en otros casos específicos.

En mérito de lo expuesto la **SUSCRITA INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ADSCRITO AL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANTANDER DEL MINISTERIO DEL TRABAJO,**

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ARCHIVAR las averiguaciones administrativas preliminares adelantadas en el expediente No. ID14959568 en contra TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA Nit: 900.076.998-6, por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR a los jurídicamente interesados: (i) **querellante** ANONIMO , se notifica en la dirección de correo electrónico que reposa en el cuaderno de reserva folio1. (ii) **querellado** – ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA Nit: 900.076.998-6, representada legalmente por LUIS CARLOS SARMIENTO GONZALEZ C.C. No. 91296139 y/o quien haga su veces, la dirección para recibir comunicaciones y notificaciones Calle 67 No. 12 - 35 Municipio: Bogotá D.C. Correo electrónico de notificación: sucursal_col_notificacionesjudiciales@atento.com; en los términos de los artículos 67 a 69 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiendo que contra el presente acto administrativo, proceden los recursos de reposición, ante quien expidió la decisión y el de apelación, ante el inmediato superior, interpuestos en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Laura Cristina Jimenez Cortes
Inspector (a) de Trabajo y Seguridad Social
Grupo Prevención, Inspección, Vigilancia y Control

Proyectó: Laura J.
Revisó: Mónica P