



## MINISTERIO DEL TRABAJO

RESOLUCION 000626

30 OCT 2020

"Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

**LA COORDINACIÓN DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN 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 2143 del 2014 la cual deroga los artículos 1º al 7º de la Resolución 00404 del 22 de Marzo de 2012, Ley 1610 de 2013 y demás normas concordantes y con fundamento en los siguientes,

**Expediente:** 7368001-ID 14789160

**Radicado:** 05EE2020706800117000037 de fecha 16 de abril de 2020

**I. INDIVIDUALIZACION DEL IMPLICADO**

Se decide en el presente proveído la responsabilidad que le asiste a **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA** identificada con Nit 900.076.998-6 representada legalmente por **LUIS CARLOS SARMIENTO GONZALEZ** identificado con cédula de ciudadanía No 91296131 y/o quien haga de sus veces, con dirección de notificación CALLE 67 NO. 12 – 35 y calle 39 No 21 – 85 Bucaramanga, Santander; Teléfono: 5940000 Correo electrónico: noralba.salas@atento.com y luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com.

**II. HECHOS**

Que bajo radicado 05EE2020706800117000037 de fecha 16 de abril de 2020, la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO a través del correo electrónico remite a este ente ministerial escrito de reclamación laboral en donde expresa "...Mi nombre es Julieth Tatiana Barbosa carrillo cc. 1095833984 de Floridablanca, laboro para la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A SUCURSAL EN COLOMBIA NIT. 900076998-6 domiciliada en la ciudad de Bucaramanga, desde el 5 de Julio 2019 donde empecé mediante un contrato obra y/o labor por medio de bolsa de empleo hasta el 15 de diciembre del mismo año, ese día se me realizó mi cambio de contrato a personal directo de la empresa ATENTO por un contrato a término fijo con renovación cada 6 meses el cual vence en junio, actualmente me encuentro en estado de Embarazo con 18 semanas de gestación, la empresa está enterada de eso y conoce mi fecha probable de parto 15 de sept/2020. El día 18 de marzo del 2020 debido a la pandemia del covid- 19 me enviaron a casa hasta el 1 de abril con un permiso remunerado el cual firme, como actualmente estamos en cuarentena me fue informado que desde el 1 de abril al 15 de abril serian vacaciones adelantadas, de esto último no firmé nada, el día de ayer 15 de abril recibí a mi correo una carta de suspensión de mi contrato laboral por fuerza mayor donde me informan que no recibiré sueldo en este tiempo de la suspensión solo me pagarán el sistema general de pensión y sistema integral de salud. En días anteriores la psicóloga de la empresa se comunicó conmigo informándome que iba a empezar la gestión de teletrabajo, me fue solicitado contratar el servicio de internet a 30 megas y tener un computador con sistema operativo Windows 10 para poder trabajar, cabe mencionar que conseguí lo solicitado y no me fue permitido empezar a trabajar de esta forma, como a muchos de mis compañeros si les fue permitido y están realizando la gestión desde sus casas, y no hay ningún soporte por escrito de cuáles serian las condiciones que recibiríamos al teletrabajador, me he intentado comunicar con mis superiores desde el día de ayer para que me den

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

*respuesta del porque están suspendido mi contrato si se supone que iban a habilitar la gestión de teletrabajo pero no he recibido respuesta alguna, el día de hoy me comuniqué con ustedes a la línea 018000112518 y hablé con la asesora Liliana quien me informa que esto no lo pueden hacer, que me están vulnerando el derecho fundamental de recibir un salario además que debe primar el bienestar del bebé que espero, solicito por favor que realicen las gestiones pertinentes de acuerdo a las normas que rigen en Colombia al trabajo teniendo en cuenta que soy una persona vulnerable por mi estado de embarazo, y necesito recibir un sueldo para cubrir con mis gastos alimenticios y médicos. Anexo carta de suspensión de mi contrato y dejo mis datos de contacto."*

Que con ocasión de la Pandemia por COVID-19 que dio lugar a la declaratoria de emergencia en la cual actualmente se encuentra el país, el Ministerio de Trabajo, adoptó la figura de **FISCALIZACIÓN LABORAL RIGUROSA** disponiendo al respecto en la Circular Externa No. 0022 del 19 de marzo de 2020 que, en virtud de la misma, se deben tomar estrictas medidas de Inspección, Vigilancia y Control sobre las decisiones que adopten empleadores en relación con los contratos de trabajo durante la citada emergencia (Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 y Emergencia Social, Económica y Ecológica declarada por el Presidente de la República mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020). Por lo que esta Coordinación, el día 27 de abril de 2020 requirió bajo esta figura a la empresa **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA**, a fin de instarla a realizar el **ANÁLISIS** de circulares, resolución y decretos proferidos durante la emergencia sanitaria y **SUBSANARA** de inmediato los presuntos Derechos Violados a los Trabajadores y armonizara con las Medidas de Protección al Empleo con Ocasión de la Fase de Contención y otras medidas que se le propusieron en normativa que se adjuntó.

Que el día 05 de mayo de 2020, el representante legal dio respuesta al requerimiento efectuado en ejercicio de fiscalización laboral, no obstante, a fin de adelantar una investigación juiciosa de los hechos puestos de presente por el querellante y los argumentos esbozados por la empresa se hace necesario adelantar proceso de Averiguación Preliminar a fin de encontrar la verdad procesal.

Que una vez visto el contenido de la reclamación presentada por la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO identificada con cedula de ciudadanía No 1.095.833.984, en calidad de querellante, esta Coordinación de la Territorial de Santander emitió **Auto No. 000851 de fecha 10 de junio de 2020**, por medio de la cual se dictó trámite para adelantar averiguación preliminar a **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA SUCURSAL EN COLOMBIA** por presuntamente haber suspendido contratos de trabajo sin haber dado el aviso ordenado por el numeral 2 del artículo 67 de la Ley 50 de 1990, con el fin de determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción, para identificar a los presuntos responsables de ésta y recabar elementos de juicio que permitan verificar la ocurrencia de la conducta en ejercicio de las atribuciones de inspección, vigilancia y control.

Que mediante oficio de fecha 16 de Junio de 2020 la auxiliar administrativa Laura Catalina Campos Santos a través de email certificado, envía al correo [tatianabarbosa537@gmail.com](mailto:tatianabarbosa537@gmail.com) de la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO oficio y auto de apertura de averiguación preliminar; según lo corrobora el identificador del certificado: E26276667-S emitido por la empresa de servicio de envíos de Colombia 472 con fecha y hora de envío 16 de Junio de 2020 (09:32 GMT -05:00) y Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2020 (09:32 GMT -05:00) .

Que mediante oficio de fecha 16 de Junio de 2020 la auxiliar administrativa Laura Catalina Campos Santos a través de email certificado, envía al correo [nsalas@atento.com.co](mailto:nsalas@atento.com.co) registrado en la cámara de comercio de la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA SUCURSAL EN COLOMBIA oficio y auto de apertura de averiguación preliminar; según lo corrobora el identificador del certificado: E26276433-S emitido por la empresa de servicio de envíos de Colombia 472 con fecha y hora de envío 16 de Junio de 2020 (09:28 GMT -05:00) y Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2020 (09:28 GMT -05:00)

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

Que mediante escrito la empresa investigada bajo radicado 05EE2020736800100004580 de fecha 23-06-2020 a través de su representante legal en respuesta al auto de apertura de averiguación preliminar allega al despacho pruebas documentales decretadas por la inspectora comisionada, tales como:

1. Listado de personas vinculadas a la empresa en los meses de febrero, marzo, abril y mayo, indicando la cédula, nombre, cargo, fecha de ingreso, tipo de vinculación, correo electrónico del trabajador, dirección, teléfono, fecha en que inició la novedad, Soportes de pago de planillas de liquidación de aportes a Seguridad Social en Salud, Pensión, ARL de JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO, de los últimos tres (3) meses.
2. Listado y número de empleados a quienes les aplicó medidas de protección al trabajo, establecidas en las Circulares 21 y 33 de 2020 expedidas por el Ministerio del trabajo.
3. Excel con resumen del No de vacaciones, permisos remunerados y No de personas a las que se les reconoció salario sin prestación de servicio, así como algunos de los soportes de permisos remunerados concedidos y vacaciones.
4. Contrato Laboral de JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO.
5. Copia de la comunicación mediante la cual, se informó a JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO la decisión de suspensión del contrato de trabajo.
6. Copia de la comunicación mediante la cual, dio aviso inmediato de la suspensión del contrato de la trabajadora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO al inspector del trabajo.
7. Pagos de Seguridad social realizados por la compañía.
8. Permiso remunerado otorgado a la quejosa.
9. Soporte de pago de abril de 2020 de la señora BARBOSA.

Que el representante legal de la empresa investigada bajo el mismo radicado 05EE2020736800100004580 de fecha 23-06-2020 expone las razones que le impiden presentar certificación del revisor fiscal y solicita al despacho otorgue plazo hasta el jueves 25 de junio de 2020 para presentar dicho documento.

Que el día 02 de julio de 2020 bajo radicado 05EE2020736800100004688 la empresa a través del correo electrónico de la Coordinadora de relaciones laborales, remite al despacho certificado financiero de la empresa de conformidad con el plazo solicitado en la respuesta de averiguación preliminar.

En virtud de lo anterior, la inspectora comisionada mediante oficio de fecha 08 de julio de 2020, con radicado 08SE2020736800100002295 requirió a la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA SUCURSAL EN COLOMBIA, la siguiente documentación adicional de la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO identificada con Cedula de ciudadanía No 1.095.833.984.

1. Comprobante de pago de nómina de licencia remunerada mes de Marzo de 2020
2. Comprobantes de pago de nómina efectuados a la trabajadora de los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio de 2020
3. Copias de planillas de aportes de seguridad social integral meses de Abril, Mayo, Junio, Julio de 2020
4. Comprobante de pago vacaciones concedidas año 2020
5. Declaración escrita del representante legal de la empresa frente a los hechos expuestos en la queja que da origen a esta actuación.
6. Carta de notificación y/o aviso de reanudación de del contrato

Que mediante oficio radicado bajo número 08SE2020736800100002307 de fecha 10 de julio enviado al correo electrónico de la reclamante [tatianabarbosa537@gmail.com](mailto:tatianabarbosa537@gmail.com), la inspectora comisionada solicita al reclamante informar al despacho "...confirme si la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA SUCURSAL EN COLOMBIA realizó la **reanudación de su contrato de trabajo**, así como **informar si desea usted continuar con el trámite de averiguación preliminar** adelantado contra la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA..."

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

Que mediante oficio de fecha 13 de julio de 2020, la empresa investigada radico bajo No 05EE2020736800100005093 de fecha 14 de julio escrito en atención a la solicitud de información del despacho, allegando los siguientes documentos:

1. Comprobante de pago de nómina de licencia remunerada mes de marzo de 2020
2. Comprobantes de pago de nómina efectuados a la trabajadora de los meses de abril, mayo y junio de 2020
3. Copias de planillas de aportes de seguridad social integral meses de abril, mayo, junio, julio de 2020 Comprobante de pago vacaciones concedidas año 2020
4. Declaración escrita del representante legal de la empresa frente a los hechos expuestos en la queja que da origen a esta actuación.
5. Carta de notificación y/o aviso de reanudación de del contrato

### III. PRUEBAS ALLEGADAS A LA ACTUACIÓN

#### Aportadas por la empresa a solicitud del despacho

1. Listado de personas vinculadas a la empresa en los meses de febrero, marzo, abril y mayo, indicando la cédula, nombre, cargo, fecha de ingreso, tipo de vinculación, correo electrónico del trabajador, dirección, teléfono, fecha en que inició la novedad, Soportes de pago de planillas de liquidación de aportes a Seguridad Social en Salud, Pensión, ARL de JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO, de los últimos tres (3) meses.
2. Listado y número de empleados a quienes les aplicó medidas de protección al trabajo, establecidas en las Circulares 21 y 33 de 2020 expedidas por el Ministerio del trabajo.
3. Excel con resumen del No de vacaciones, permisos remunerados y No de personas a las que se les reconoció salario sin prestación de servicio, así como algunos de los soportes de permisos remunerados concedidos y vacaciones.
4. Contrato Laboral de JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO.
5. Copia de la comunicación mediante la cual, se informó a JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO la decisión de suspensión del contrato de trabajo.
6. Copia de la comunicación mediante la cual, dio aviso inmediato de la suspensión del contrato de la trabajadora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO al inspector del trabajo.
7. Pagos de Seguridad social realizados por la compañía.
8. Permiso remunerado otorgado a la quejosa.
9. Soporte de pago de abril de 2020 de la señora BARBOSA.
10. Comprobante de pago de nómina de licencia remunerada mes de marzo de 2020
11. Comprobantes de pago de nómina efectuados a la trabajadora de los meses de abril, mayo y junio de 2020
12. Copias de planillas de aportes de seguridad social integral meses de abril, mayo, junio, julio de 2020 Comprobante de pago vacaciones concedidas año 2020
13. Carta de notificación y/o aviso de reanudación de del contrato

#### Por parte del reclamante

- Copia de contrato de trabajo suscrito ente las partes

#### Decretadas por Oficio

- Declaración escrita del representante legal de la empresa frente a los hechos expuestos en la queja que da origen a esta actuación.

## IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Cabe resaltar que corresponde a este Ministerio en cumplimiento de la Vigilancia y Control y según lo dispuesto en el Artículo 485 del C.S.T. que establece: "La vigilancia y el control del cumplimiento de las normas de este Código y demás disposiciones sociales se ejercerán por el Ministerio del Trabajo en la forma como el Gobierno, o el mismo Ministerio, lo determinen".

De igual forma, en su Artículo 486 Subrogado por el art. 41, Decreto 2351 de 1965, modificado por el art. 20, Ley 584 de 2000, modificado por la Ley 50 de 1990, establece:

## "ATRIBUCIONES Y SANCIONES

1. Los funcionarios del Ministerio del Trabajo podrán hacer comparecer a sus respectivos despachos a los empleadores, trabajadores y directivos o afiliados a las organizaciones sindicales, para exigirles las informaciones pertinentes a su misión, la exhibición de libros, registros, planillas y demás documentos, la obtención de copias y extractos de los mismos, entran sin previo aviso y en cualquier momento mediante su identificación como tales, en toda empresa y en toda oficina o reunión sindical, con el mismo fin, y ordenar las medidas preventivas que consideren necesarias, asesorándose de peritos cuando lo crean conveniente, para impedir que se violen las disposiciones relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión y del derecho de libre asociación sindical. Tales medidas tendrán aplicación inmediata sin perjuicio de los recursos y acciones legales consignadas en ellas. Dichos funcionarios no quedan facultados, sin embargo, para declarar derechos individuales ni definir controversias cuya decisión esté atribuida a los jueces, aunque sí para actuar en esos casos como conciliadores...

2. Modificado por el art. 7, Ley 1610 de 2013. los funcionarios del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social que indique el Gobierno, tendrán el carácter de autoridades de policía para lo relacionado con la vigilancia y control de que trata el numeral anterior y están facultados para imponer cada vez multas equivalentes al monto de uno (1) a cinco mil (5.000) veces el salario mínimo mensual vigente según la gravedad de la infracción y mientras esta subsista, sin perjuicio de las demás sanciones contempladas en la normatividad vigente. Esta multa se destinará al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

*La imposición de multas, de otras sanciones o de otras medidas propias de su función como autoridades de policía laboral por parte de los funcionarios del Ministerio del Trabajo que cumplan funciones de inspección, vigilancia y control, no implican en ningún caso, la declaratoria de derechos individuales o definición de controversias...*". (Subrayado y cursiva del despacho).

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 C.P.A y de lo C.A y demás normas concordantes, se practicaron las pruebas conducentes dentro de las averiguaciones preliminares, a fin de establecer la existencia o no de mérito para la formulación de cargos, por presunto incumplimiento a la Ley.

Que en virtud de los hechos descritos en la reclamación laboral presentada por la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO con radicado 05EE2020706800117000037 de fecha 16 de abril de 2020 que dio origen al inicio de la presente averiguación preliminar una vez realizado el análisis del acervo probatorio y las actuaciones realizadas por el Despacho, se presentan las siguientes consideraciones:

Que según lo registrado mediante certificación adjunta allegada mediante radicado 05EE2020736800100004580 de fecha 23-06-2020 con asunto "Respuesta Averiguación Preliminar – Auto 000851" la empresa investigada realizó los aportes correspondientes a seguridad social integral de la reclamante Julieth Tatiana Barbosa Carillo de los meses comprendidos desde enero a marzo de 2020.

Que de acuerdo a lo establecido por las Circulares 21 y 33 de 2020 expedidas por este ente Ministerial la empresa investigada, soporto bajo radicado 05EE2020736800100004580 de fecha 23-06-2020 las siguientes medidas adoptadas:

1. Trabajo en casa: 438 Trabajadores
2. Jornada laboral flexible: 574 Trabajadores
3. Vacaciones anuales, anticipadas y colectivas: 1 Trabajador
4. Permiso remunerados - Salario sin prestación del servicio: 12 Trabajadores
5. Licencia no remunerada: 2 Trabajadores

El despacho observa que la empresa investigada en el mes de marzo de 2020, realizó la vinculación de 21 trabajadores en modalidad de contratos laborales a término fijo; así como también se evidencia que la empresa investigada otorgó vacaciones, permisos remunerados.

Se corrobora mediante contrato de trabajo allegado por la reclamante y la empresa investigada, que las partes suscribieron un contrato de trabajo a término fijo inferior a un año por un término de 6 meses, con un salario básico de \$828.116 correspondiente al SMLV del año 2019, pagaderos por mensualidades vencidas, desempeñándose la reclamante en el cargo de Agente TeleOperador con una fecha de inicio de 16 de Diciembre de 2019 y fecha de finalización 15 de Junio de 2020.

Por otra parte, se observa que la empresa el día 22 de abril de 2020 allega aviso al correo de la Dirección Territorial Santander respecto la suspensión de contratos de trabajo aduciendo la causal "Fuerza Mayor o Caso Fortuito" entre los cuales relaciona el contrato suscrito con la reclamante; tal como se observa en copia de correo adjunto al radicado 05EE2020736800100004580 de 23-06-2020.

Que una vez requerida a la empresa investigada mediante oficio de fecha 08 de julio de 2020 en donde el despacho solicita la declaración del representante legal frente a los hechos expuestos en la reclamación laboral, se corrobora a través de respuesta dada por la empresa mediante escrito de fecha 14 de julio de 2020 con radicado 05EE2020736800100005093:

- La empresa otorgó a la reclamante licencia remunerada desde el 20 de marzo de 2020 hasta el 31 del mismo mes y año.
- La reclamante disfruto de su periodo de vacaciones anticipadas desde el 01 de abril de 2020 hasta el 15 de abril de 2020.
- La empresa realizó el pago de los salarios dejados de percibir desde la fecha de suspensión del contrato 16 de abril de 2020 a 10 de mayo de 2020, tal como se observa en desprendibles de pago allegados y requeridos por el despacho.

El señor LUIS CARLOS SARMIENTO GONZALEZ, representante Legal de la empresa investigada ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA, informa a través de la declaración presentada al despacho

(...)

*"...Se realizó el pago de los salarios dejados de percibir desde el 16 de abril al 10 de mayo de 2020. Las demás opciones propuestas por el Ministerio del Trabajo, no se pudieron implementar teniendo en cuenta lo siguiente:*

*Teletrabajo - trabajo en casa: La querellante no contaba con el computador para trabajar mediante esta modalidad y dado que el personal contratado por ATENTO se vinculó para laborar en las instalaciones de la empresa y no en la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa, no fue posible aplicar dicha modalidad, más aún cuando la compañía no cuenta con equipos para ser utilizados por fuera de la empresa. Ahora bien, vale la pena indicar que actualmente la trabajadora realiza trabajo desde casa.*

*Jornadas flexibles: No podía implementarse porque la trabajadora no debe salir de su casa por su condición de embarazada.*

*Licencia remunerada o pago de salario sin prestación del servicio, la empresa implementó esta medida por un periodo de 10 días, no se pudo prorrogar en el tiempo por factores económicos, máxime cuando la empresa no estaba operando al 100%, no obstante, lo anterior, la compañía canceló los salarios dejados de percibir desde el momento de la suspensión (16 de abril) hasta la activación del contrato (10 de mayo).*

*Dicho lo anterior, en su momento la compañía no contaba con otra opción viable para ambas partes, razón por la cual suspende el contrato de trabajo por fuerza mayor de conformidad con el artículo 51 numeral 1 del C.S.T., máxime cuando la campaña para la cual laboró desde el inicio de la relación laboral fue finalizada por nuestro cliente Orange*

(...)

- ✓ *El empleador continuó cancelando los aportes al sistema de salud y pensión, por lo tanto, la trabajadora cuenta con los servicios asistenciales y económicos por parte de la EPS de tal forma que la protección a la maternidad y al que está por nacer se va a brindar de forma plena, así como también la prestación económica por licencia de maternidad.*
- ✓ *La accionante tuvo la posibilidad de continuar con el empleo de tal forma que una vez cesaran las condiciones que le impedían prestar el servicio, contaba con un lugar de trabajo para retornar a él.*
- ✓ *La colaboradora pudo acudir a los beneficios que ha creado el Gobierno Nacional, como, por ejemplo: solicitar a la administradora de cesantías el retiro de las mismas y de esta manera tener con un ingreso mientras el contrato de trabajo se encontrara suspendido.*

***Adicional a lo anterior, se informa que la reactivación del contrato de trabajo de la querellante se llevó a cabo el día lunes 11 de mayo de 2020 ..."*** (Cursiva del despacho)

Que con el fin de poder aclarar los hechos objeto de investigación el despacho oficia al reclamante bajo radicado 08SE2020736800100002307 de fecha 10 de julio enviado al correo electrónico registrado en reclamación laboral presentada; el cual se corrobora fue recibido, sin recibir respuesta alguna.

En razón a lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta lo obrante en el expediente, siendo el objeto de investigación la presunta suspensión del contrato de trabajo de la señora JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO por parte de **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, sin haber dado el aviso ordenado por el numeral 2 del artículo 67 de la Ley 50 de 1990, el despacho observa según lo obrante en el expediente que se trató de una suspensión bajo la causal de fuerza mayor o caso fortuito; en la cual pese a que para la fecha de la suspensión del contrato de la trabajadora, la empresa no había dado el aviso al Ministerio; obligación que realizó seis (6) días después, la empresa canceló los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensiones en su totalidad; reintegro a la trabajadora los salarios dejados de percibir durante la suspensión del contrato y el 11 de mayo de 2020 fue reanudado su contrato laboral; que da cuenta la no desprotección laboral previsto en la circular 22 del Ministerio del Trabajo, el cual es " *sostener los puestos de trabajo y los ingresos en la crisis por la que atraviesa el planeta con la pandemia del COVID-19.*"

Por otra parte, se resalta concepto de la Oficina asesora jurídica mediante oficio de radicado 08SI2020120000000006055 de fecha 27-03-2020:

*"...resulta claro que no corresponde al Ministerio del Trabajo definir la existencia o no de la fuerza mayor, pues ello lleva consigo la valoración particular de las condiciones de la empresa, el desarrollo de su objeto social y el impacto del COVID-19, valoraciones que son de la órbita exclusiva de los jueces, en consonancia con lo señalado en el artículo 486 del Código Sustantivo del Trabajo*

*De igual manera, el pasado 19 de marzo, este Ministerio expidió la Circular 22, mediante la cual recordó el llamado que hace la Organización Internacional del Trabajo a todos los gobiernos del mundo, para proteger a los trabajadores, estimular la economía y el empleo, y sostener los puestos de trabajo y los ingresos en la crisis*

por la que atraviesa el planeta con la pandemia del COVID-19. En este mismo documento, este Ministerio aclaró que la configuración o no de una fuerza mayor corresponde valorarla al Juez de la República, quien determinará o no su existencia, con base en la valoración de los hechos puestos a su consideración por las partes...". Así como en el artículo 486 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el Decreto Ley 2351 de 1995, artículo 41, modificado por la Ley 584 de 2000, artículo 20, modificado por la Ley 1610 de 2013, en lo que tiene que ver con las facultades de las autoridades administrativas del trabajo, así:

**"Dichos funcionarios no quedan facultados, sin embargo, para declarar derechos individuales ni definir controversias cuya decisión esté atribuida a los jueces..." (Negrilla del despacho).**

Por último, teniendo en cuenta que el trámite adelantado se desarrolló dentro del marco del principio constitucional de la Buena Fe del artículo 83 de la Constitución Política de Colombia "Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la de buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas" así como 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 sin más pruebas que las debidamente incorporadas en el expediente administrativo, ante el caso omiso de la querellante al requerimiento de información en la etapa de instrucción, se considera procedente Archivar la presente Actuación Administrativa de Averiguación Preliminar la cual no arroja méritos para el inicio del Proceso Administrativo Sancionatorio.

Advirtiendo al investigado **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA** que ante nueva reclamación laboral o de oficio se procederá nuevamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 486 del C.S.T., antes mencionado, y demás disposiciones concordantes, a 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.

En consecuencia, este ente Ministerial en el presente caso, en aplicación de los principios propios de las actuaciones administrativas, considera procedente Archivar la presente actuación administrativa de Averiguación Preliminar la cual no arroja méritos para dar inicio del Procedimiento Administrativo Sancionatorio.

En consecuencia, la **COORDINACIÓN DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO DE SANTANDER,**

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR** la presente averiguación preliminar adelantada contra **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA** identificada con Nit 900.076.998-6 representada legalmente por **LUIS CARLOS SARMIENTO GONZALEZ** identificado con cédula de ciudadanía No 91296131 y/o quien haga de sus veces, con dirección de notificación CALLE 67 NO. 12 – 35 y calle 39 No 21 – 85 Bucaramanga, Santander; Teléfono: 5940000 Correo electrónico: [noralba.salas@atento.com](mailto:noralba.salas@atento.com) y [luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com](mailto:luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com), por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR EN LIBERTAD** al reclamante **JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO** identificada con cédula de ciudadanía N° 1.095.833.984 con dirección de notificación: [tatianabarbosa537@gmail.com](mailto:tatianabarbosa537@gmail.com), de acudir a la Jurisdicción Competente en procura de sus derechos, si lo estima pertinente, con respecto a la queja presentada en contra **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA**. Por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

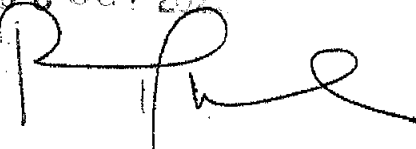
**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** a los jurídicamente interesados (i) reclamante: **JULIETH TATIANA BARBOSA CARRILLO** identificada con cédula de ciudadanía N° 1.095.833.984 con dirección de notificación: [tatianabarbosa537@gmail.com](mailto:tatianabarbosa537@gmail.com), (ii) Investigado: **ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A**



**SUCURSAL EN COLOMBIA** identificada con Nit 900.076.998-6 representada legalmente por **LUIS CARLOS SARMIENTO GONZALEZ** identificado con cédula de ciudadanía No 91296131 y/o quien haga de sus veces, con dirección de notificación CALLE 67 NO. 12 – 35 y calle 39 No 21 – 85 Bucaramanga, Santander; Teléfono: 5940000 Correo electrónico: [noralba.salas@atento.com](mailto:noralba.salas@atento.com) y [luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com](mailto:luiscarlos.sarmientogonzalez@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, de conformidad con el artículo 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga a los,

30 OCT 2020  


**RUBY MAGNOLIA VALERO CORDOBA**  
Coordinador Grupo Prevención, Inspección, Vigilancia y Control

Elaboró: Shirley L  
Reviso/Aprobó: Ruby V

