

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-02	Fecha: 20/05/2026	Versión: 4
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 1

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. OBJETIVO

Generar la participación de todos los trabajadores y partes interesadas que tienen responsabilidades en la prevención y seguridad en el trabajo, por medio de los lineamientos de esta Política con el fin de brindar entornos de trabajo seguros y saludables, cumpliendo con la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. ALCANCE

Tiene alcance sobre todos los centros de trabajo, trabajadores y teletrabajadores de Contact Center Grupo S.A.S., independientemente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

3. NORMATIVIDAD

- a) Decreto 1072 de 2015
- b) Resolución 0312 de 2019

4. RESPONSABLES

- a) Gerente LINDA CRISTINA PÉREZ PACHECO
- b) Profesional SST
- c) Dirección Administrativa y jurídica
- d) Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S dedicada a la prestación de servicios de Contact Center, Servicio al Cliente e innovación tecnológica, manifiesta su compromiso con el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización; trabajadores y teletrabajadores, contratistas y partes interesadas. Mediante el desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Este sistema, está orientado al desarrollo en un ciclo PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), basado en la mejora continua, mediante la promoción de la calidad de vida laboral y la prevención de incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños generados a la empresa, la sociedad y el ambiente, con el objetivo de anticipar, reconocer,

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-02	Fecha: 20/05/2026	Versión: 4
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 2


evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo en toda nuestra cadena de valor.

Por lo anterior, la presente Política tiene como finalidad:

- a)** Identificar y manejar los riesgos inherentes a la operación de Contact center Grupo S.A.S, de forma controlada con el fin de prevenir las lesiones y enfermedades laborales, por medio de una identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles antes, durante y después de la ejecución de todas las actividades.
- b)** Proporcionar los recursos necesarios y adecuados para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), condiciones de trabajo seguras, la revisión periódica y divulgación de esta Política en búsqueda del mejoramiento continuo.
- c)** Brindar condiciones de trabajo seguras y saludables tanto físicas como mentales, que prevengan cualquier, daño, afectación o lesión en la salud de los trabajadores, contratistas o subcontratistas, buscando promover la calidad de vida de las personas, mediante la identificación y análisis permanente de riesgos, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y la evaluación periódica de sus procesos.
- d)** Compromiso adquirido para cumplir con la Legislación vigente colombiana en seguridad y salud en el trabajo establecidas por el Ministerio del Trabajo.
- e)** Garantizar la constitución y funcionamiento del Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
- f)** Promover y garantizar la participación de todos los trabajadores, contratistas o subcontratistas en el desarrollo, implementación y mejora del SG-SST.
- g)** Implementar y mantener procedimientos claros y eficaces para la preparación y respuesta ante emergencias.

Con el fin de lograr este compromiso, los trabajadores cumplirán las responsabilidades y normas establecidas en materia de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, ejecutarán sus funciones con un enfoque preventivo, reportando a Contact Center Grupo S.A.S. sobre condiciones inseguras y de igual forma, participarán activamente en los programas y objetivos propuestos centrados en la protección y promoción de la salud.

Para el cumplimiento de esta Política y el logro de los objetivos propuestos de la alta dirección, permanentemente orientarán sus esfuerzos y destinarán los recursos físicos, económicos y talento humano requeridos para la oportuna identificación, valoración e intervención de los peligros que puedan generar accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias, así como los que se requieren para el desarrollo efectivo de

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-02	Fecha: 20/05/2026	Versión: 4
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 3

actividades y programas que contribuyen a fortalecer la eficiencia de los trabajadores, la competitividad y buena imagen organizacional.

6. VIGENCIA

Esta política será publicada, divulgada por medio de la página web de **CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.**, en la cartelera visible y socializada a todos los trabajadores.

Entrará en vigor a partir de la fecha de emisión.

Por lo anterior se firma a los cuatro (22) días del mes de mayo del año 2026.

7. REVISADO Y APROBADO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Marcela Saenz Profesional SST	Anyela Naranjo Directora Administrativa y Jurídica	Linda Pérez Gerente

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO	VERSIÓN	RESPONSABLE
11/03/2022	Actualización y revisión del documento	1	Ledy Pérez
11/03/2024	Cambio de código y revisión del documento, Cambio de estructura del formato	2	Liza Mesa
11/09/2025	Actualización y revisión del documento	3	Diana Saenz
20/05/2026	Se actualiza el formato institucional	4	Diana Saenz