

POLITICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL



Contact Center Grupo S.A.S.
Bogotá D.C Septiembre 2025.

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CCG-SGSST-PT-04	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	1(5)	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVIDAD.....	3
4. RESPONSABLES.....	4
5. POLITICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL.....	4
6. VIGENCIA.....	5
7. REVISADO Y APROBADO.....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CCG-SGSST-PT-04	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	2(5)	

1. OBJETIVO

CONTACT CENTER GRUPO S.A.S. mediante la sensibilización de buenas prácticas de comportamiento social tiene como objeto prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral.

2. ALCANCE

Esta política tiene el alcance a las vinculaciones de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S. cualquiera que sea su situación contractual, que abarca, las personas en formación, incluidos pasantes y aprendices, las personas en busca de empleo, postulantes a un empleo, las personas despedidas, personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.

CONTACT CENTER GRUPO S.A.S. en cumplimiento de la Resolución 3461 de 2025, crea dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, el reglamento de funcionamiento del comité, así mismo, el procedimiento preventivo para la resolución de quejas de acoso laboral.

3. NORMATIVIDAD

TIPO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 1010	23/1/2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Resolución 2646	17/6/2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Ley 1562	11/7/2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CCG-SGSST-PT-04	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	3(5)	

		se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional
Decreto 1072	26/8/2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Ley 2209	23/5/2022	Por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la ley 1010 de 2006
Código sustantivo del trabajo - Art. 59	9/9/1950	Obligaciones del empleador
Ley 2466 de 2025	25/6/2025	Por medio de la cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una Reforma Laboral para el trabajo decente y digno en Colombia
Resolución 3461	1/9/2025	Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.

4. RESPONSABLES

- a) Gerente LINDA CRISTINA PÉREZ PACHECO
- b) Profesional SST
- c) Dirección Administrativa y Jurídica
- d) Comité de Convivencia Laboral

5. POLITICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Uno de los pilares fundamentales en el funcionamiento de una empresa es la convivencia y las buenas relaciones laborales entre todos los trabajadores, es por esto que la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S, se compromete a favorecer la convivencia en cada uno de los ambientes de trabajo fomentando y favoreciendo conductas que promuevan el trabajo en condiciones dignas, justas, respetuosas; que protejan la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo y teletrabajo.

Así mismo, se compromete a velar por la dignidad e integridad de las personas en el trabajo,

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CCG-SGSST-PT-04	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	4(5)	

generar escenarios de diálogo y promover espacios con compromisos orientados a dar solución a controversias entre los trabajadores, mediante la intervención del comité de convivencia Laboral.

La empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S, se compromete a implementar y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente que esté enfocada a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, y a su vez, dar trámite oportuno a las quejas que pueden aparecer asociadas al acoso laboral a través del Comité de Convivencia Laboral, según el Reglamento Interno de Trabajo, Resolución 2646 de 2008, Ley 2466 de 2025, Resolución 3461 de 2025.

Por su parte se compromete a prevenir y erradicar las conductas de acoso laboral y mala convivencia, o el mal uso de los medios virtuales, y defender el derecho de todos los trabajadores para ser tratados con dignidad en el trabajo. Así mismo se adelantarán en todo momento acciones de promoción tendientes a prevenir el acoso laboral en el entorno laboral, e implementarán medidas de apoyo emocional.

Es importante tener en cuenta que cualquier trabajador que evidencie comportamientos de hostigamiento serán sujeto a investigación previsto en la normatividad vigente en Colombia, con sus respectivos procedimientos internos y medidas disciplinarias.

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 once (11) del mes de septiembre del año 2025.

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL	CCG-SGSST-PT-04	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	5(5)	

7. REVISADO Y APROBADO

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
DIANA SAENZ QUIROGA PROFESIONAL SST	ANYELA NARANJO GIRALDO DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	LINDA PEREZ GERENCIA

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	ACTUALIZÓ
11/3/2022	Primera Emisión	1	Ledy Pérez
11/3/2024	Actualización del contenido	2	Liza Mesa
11/9/2025	Actualización del contenido	3	Diana Saenz