

POLÍTICA DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS



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

CONTACT CENTER GRUPO S.A.S				
	Documento	Código	Fecha	Versión
	PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	CCG-SGSST-PT-06	11/9/2025	3
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	1(4)	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVIDAD.....	3
4. RESPONSABLES.....	4
5. POLITICA DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	4
6. VIGENCIA.....	5
7. REVISADO Y APROBADO.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	5

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	CCG-SGSST-PT-06	11/9/2025	3
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	2(4)	

1. OBJETIVO

Evitar pérdidas humanas, materiales minimizando el alto impacto económico en eventos asociados a la ocurrencia de una emergencia en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., que afecten directamente el normal desarrollo de sus actividades; por medio del establecimiento de los lineamientos preventivos, administrativos, y operativos necesarios para responder satisfactoriamente ante dichos eventos y servir de herramienta para dar cumplimiento a los requisitos señalados en la legislación colombiana en materia de preparación para emergencias.

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 Visitantes, contratistas y subcontratistas.

3. NORMATIVIDAD

TIPO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Resolución 2400	22/5/1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Resolución 1016 de 1989	31/3/1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país
Ley 1523 de 2012	24/4/2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones
Decreto 1072	26/8/2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Resolución 0312	13/2/2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
NTC 1700 / 4116	16/4/1997	Norma Técnica Colombiana

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	CCG-SGSST-PT-06	11/9/2025	3
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	3(4)	

4. RESPONSABLES

- a) Gerente Linda Cristina Pérez Pacheco
- b) Profesional SST
- c) Dirección Administrativa y Jurídica
- d) COE (comité de emergencias)
- e) Brigada de emergencias

5. POLÍTICA DE PREPARACION, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Para la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., es de vital importancia proveer un óptimo nivel de seguridad a sus Trabajadores, Teletrabajadores Y Visitantes, para lo cual dispondrá elementos e instalaciones adecuadas, apoyo en el fomento de la cultura de la prevención y el entrenamiento requerido para asegurar el control de emergencias de cualquier naturaleza.

En concordancia con lo anterior, las directivas de la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., se comprometen a proporcionar todo su apoyo, colaboración y gestión necesaria, para adelantar todos los procesos tendientes al cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan de Emergencias de la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S con el fin de:

1. Detectar y evaluar las amenazas internas y externas que puedan generar emergencias.
2. Preservar la vida e integridad de todas las personas (Trabajadores, contratistas, visitantes).
3. Garantizar la preservación de los bienes y activos de la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.
4. Velar porque todas las acciones que se adelanten garanticen la protección del medio ambiente.
5. Garantizar la continuidad operativa de las actividades en las instalaciones y una rápida recuperación de los sectores afectados por eventuales emergencias.
6. Asegurar la actualización permanente del Plan de Emergencias de la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

En cumplimiento de esta política, la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., dispondrá todos sus esfuerzos para dar cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención y atención de emergencias, las políticas corporativas y el Plan de Emergencias de la empresa CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S			
	Documento	Código	Fecha	Versión
	PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	CCG-SGSST-PT-06	11/9/2025	3
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	4(4)	

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) días del mes de septiembre del año 2025.

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	4	Diana Saenz