

|                                                                                   |                                                        |                                                         |                            |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>                     |                                                         |                            |                       |
|                                                                                   | <b>Documento:</b><br>POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL   | <b>Código:</b><br>CCG-SGSST-PT-09                       | <b>Fecha:</b><br>26/2/2026 | <b>Versión:</b><br>1  |
|                                                                                   | <b>Dependencia:</b><br>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | <b>Aprobado:</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |                            | <b>Pág.:</b><br>1 (6) |

# POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL



FEBRERO  
2026

|                                                                                                                           |                                    |                                     |               |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-----------------|
| <br><small>Tu Aliado Estratégico</small> | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b> |                                     |               |                 |
|                                                                                                                           | <b>Documento:</b>                  | <b>Código:</b>                      | <b>Fecha:</b> | <b>Versión:</b> |
|                                                                                                                           | POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL    | CCG-SGSST-PT-09                     | 26/2/2026     | 1               |
|                                                                                                                           | <b>Dependencia:</b>                | <b>Aprobado:</b>                    |               | <b>Pág.:</b>    |
|                                                                                                                           | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO    | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |               | 2 (6)           |

## 1. OBJETIVO

Crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en la empresa y sus formas de ejecutarse, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

## 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

El derecho a la desconexión laboral estará orientado por principios constitucionales en los términos correspondientes al derecho al trabajo, los convenios ratificados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y toda la normativa relacionada para las finalidades de la normatividad vigente.

## 3. DEFINICIONES

- a) Desconexión laboral:** Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.
- b) Bienestar Laboral:** Conjunto de condiciones físicas, mentales y emocionales que permiten a los trabajadores sentirse saludables, motivados y equilibrados tanto dentro como fuera del entorno de trabajo; por lo tanto, la desconexión laboral debe garantizar el bienestar integral de los trabajadores.
- c) Empleador:** Persona natural o jurídica que contrata a uno o más trabajadores para que realicen labores a cambio de una remuneración. (Código sustantivo del trabajo).

|                                                                                                                           |                                                        |                                                         |                            |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <br><small>Tu Aliado Estratégico</small> | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>                     |                                                         |                            |                       |
|                                                                                                                           | <b>Documento:</b><br>POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL   | <b>Código:</b><br>CCG-SGSST-PT-09                       | <b>Fecha:</b><br>26/2/2026 | <b>Versión:</b><br>1  |
|                                                                                                                           | <b>Dependencia:</b><br>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | <b>Aprobado:</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |                            | <b>Pág.:</b><br>3 (6) |

- d) Excepciones:** Situaciones que permiten la interrupción del derecho a la desconexión laboral.
- e) Jornada Laboral:** Tiempo establecido legalmente o acordado entre el empleador y el trabajador durante el cual este último está obligado a prestar sus servicios. Incluye la jornada ordinaria y cualquier tiempo adicional acordado.
- f) Salud Mental:** Estado de bienestar emocional y psicológico que permite a los trabajadores afrontar los desafíos de la vida. La desconexión laboral contribuye a la salud mental al evitar el estrés y la saturación laboral.

#### 4. NORMATIVIDAD

- a) Decreto 1072 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- b) Ley 1010 de 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.
- c) Ley 2191 de 2022:** Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral.
- d) Resolución 3461 de 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.

#### 5. 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.

|                                                                                                                           |                                                        |                                                         |                            |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <br><small>Tu Aliado Estratégico</small> | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>                     |                                                         |                            |                       |
|                                                                                                                           | <b>Documento:</b><br>POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL   | <b>Código:</b><br>CCG-SGSST-PT-09                       | <b>Fecha:</b><br>26/2/2026 | <b>Versión:</b><br>1  |
|                                                                                                                           | <b>Dependencia:</b><br>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | <b>Aprobado:</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |                            | <b>Pág.:</b><br>4 (6) |

## 6. POLITICA DESCONEXIÓN LABORAL

### Garantía del derecho a la desconexión laboral:

Los trabajadores de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., gozarán del derecho a la desconexión laboral, el cual inicia una vez finalizada la jornada laboral establecida por el empleador. Asimismo, CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., garantizará que el trabajador pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

#### 6.1 Contact Center Grupo S.A.S. se compromete a:

- a) Garantizar y ejercer tal derecho; incluyendo lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- b) Cumplir con el procedimiento interno ante el comité de convivencia laboral para el trámite de las quejas que garantice el debido proceso e incluya mecanismos de solución del conflicto y verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de la cesación de la conducta.

#### 6.2 Excepciones: No estarán sujetos a lo dispuesto en esta ley:

- a) Los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo.
- b) Aquellos que por la naturaleza de su cargo y funciones deban tener una disponibilidad permanente, y que su día de descanso sea diferente al domingo y esté estipulado en el contrato laboral.
- c) Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la empresa, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o

|                                                                                   |                                                        |                                                         |                            |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>                     |                                                         |                            |                       |
|                                                                                   | <b>Documento:</b><br>POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL   | <b>Código:</b><br>CCG-SGSST-PT-09                       | <b>Fecha:</b><br>26/2/2026 | <b>Versión:</b><br>1  |
|                                                                                   | <b>Dependencia:</b><br>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | <b>Aprobado:</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |                            | <b>Pág.:</b><br>5 (6) |

de urgencia en la operación de la empresa, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

### 6.3 Procedimiento para la atención de quejas:

Los trabajadores de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., podrán presentar quejas cuando consideren que se está vulnerando su derecho a la desconexión laboral, a nombre propio o de manera anónima. La queja se gestionará a través del Comité de Convivencia Laboral, al correo electrónico [comitedeconvivencia@ccgrupo.com.co](mailto:comitedeconvivencia@ccgrupo.com.co).

#### 6.3.1 Esta queja debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre, cargo y área de las o los quejosos, salvo que se trate de una denuncia anónima.
- b) Nombre, cargo y dependencia de la persona involucrada en la presunta vulneración del derecho de desconexión laboral.
- c) Relación sucinta de los hechos.
- d) Pruebas que se pretenden hacer valer.

#### 6.3.2 Cuando la conducta se relacione con acoso laboral:

El Comité de Convivencia Laboral en el evento que de la queja de vulneración del derecho de desconexión laboral se observe una conducta que hace parte de las modalidades de acoso laboral en los términos que establece el **artículo 2° de la Ley 1010 de 2006**, estudiará de manera confidencial el caso y llevará su trámite pertinente.

|                                                                                   |                                                        |                                                         |                            |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
|  | <b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>                     |                                                         |                            |                       |
|                                                                                   | <b>Documento:</b><br>POLITICA DE DESCONEXIÓN LABORAL   | <b>Código:</b><br>CCG-SGSST-PT-09                       | <b>Fecha:</b><br>26/2/2026 | <b>Versión:</b><br>1  |
|                                                                                   | <b>Dependencia:</b><br>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | <b>Aprobado:</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA |                            | <b>Pág.:</b><br>6 (6) |

## 7. 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 veintiséis (26) días del mes de febrero del año 2026.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| ELABORÓ                                          | REVISÓ                                                       | APROBÓ                        |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>DIANA MARCELA SAENZ</b><br>PROFESIONAL SG-SST | <b>ANYELA NARANJO</b><br>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURIDICA | <b>LINDA PÉREZ</b><br>GERENTE |

| FECHA     | CONTROL DE CAMBIOS             | VERSIÓN | ACTUALIZÓ   |
|-----------|--------------------------------|---------|-------------|
| 26/2/2026 | CREACIÓN EN GESTION DOCUMENTAL | 1       | DIANA SAENZ |