

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:		Código:	Fecha:
	POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL		CCG-SGSST-PT-10	26/2/2026
	Dependencia:		Aprobado:	Pág.:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	1 (9)

POLÍTICA DE IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL.



FEBRERO
2026

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL	Código: CCG-SGSST-PT-10	Fecha: 26/2/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 2 (9)

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos y compromisos empresariales orientados a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia y desarrollo laboral, asegurando condiciones de trabajo justas y equitativas. Asimismo, contribuir a la eliminación de prácticas discriminatorias y promover una cultura empresarial inclusiva, diversa y respetuosa, basada en el reconocimiento de la dignidad humana, el mérito y la equidad.

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, personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.

3. NORMATIVIDAD

- a) Ley 361 de 1997:** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- b) Ley 1257 de 2008:** Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- c) Ley 1496 de 2011:** Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.
- d) Ley 2281 de 2023:** Por medio de la cual se crea el ministerio de igualdad y equidad y se dictan otras disposiciones.
- e) Ley 2365 de 2024:** Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dictan otras disposiciones

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL	Código: CCG-SGSST-PT-10	Fecha: 26/2/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 3 (9)

- f) **Ley 2466 de 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.
- g) **Resolución 4180 de 2025:** Por medio del cual se implementa el modelo de reenfoque de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social denominado "**Una Inspección con Propósito**", que incorpora el enfoque diferencial y de género y que estará a cargo del equipo de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, incluido el grupo de inspección élite con enfoque diferencial y de género.
- h) **Resolución 3461 de 2025:** Por medio de la cual 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. MARCO TEÓRICO

- a) **Igualdad real y efectiva.** Corresponde a la elaboración, implementación y evaluación de políticas que logren de una manera real y efectiva el cierre de brechas de género y el beneficio de las mujeres y las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTIQ+ bajo una perspectiva de género.
- b) **Igualdad de Oportunidades.** Las acciones desarrolladas en el Ministerio del Trabajo propenderán porque todas las personas tengan las mismas oportunidades para desarrollar sus capacidades intelectuales, físicas y emocionales, sin distinción de sexo, género, orientación sexual, clase, edad, religión o etnia. Las acciones incorporarán medidas para que las desigualdades de origen no incidan sobre las oportunidades para acceder a derechos, oportunidades y actuaciones en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.
- c) **Integralidad.** La Política debe abordar de manera integral la prevención, atención y protección de los derechos laborales de las mujeres y de las

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:	Código:	Fecha:	Versión:
	POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL	CCG-SGSST-PT-10	26/2/2026	1
	Dependencia:	Aprobado:		Pág.:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		4 (9)

personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTIQ+, mediante la acción coordinada de las dependencias competentes.

- d) Coordinación.** Todos los trabajadores de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., deben aportar a esta Política de manera coordinada y articulada para generar respuestas eficaces y eficientes, que redunden en la garantía de derechos.
- e) Transversalización del enfoque de género.** Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todos los niveles y áreas.
- f) Sostenibilidad.** Se podrán asegurar los recursos técnicos, financieros, administrativos, institucionales y humanos en el tiempo, en aras de fortalecer las acciones desarrolladas para lograr el cierre de brechas y la transversalización del enfoque de género, el enfoque diferencial y la prevención de las violencias basadas en género acorde con los resultados de su seguimiento y evaluación.
- g) Progresividad y no regresividad.** En el marco de la política, se adoptarán las medidas que sean necesarias para el progresivo cierre de brechas que enfrentan las mujeres y hombres, lo cual implica mantener las condiciones alcanzadas sin retrocesos en las mismas y seguir generando acciones hasta la plena realización de sus derechos.
- h) No discriminación.** CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., Reconoce que todos nuestros trabajadores, son iguales ante la Ley, tienen la misma protección y garantías, en consecuencia, queda abolido cualquier tipo de distinción por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la ley.

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:		Código:	Fecha:
	POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL		CCG-SGSST-PT-10	26/2/2026
	Dependencia:	Aprobado:		Versión:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		1
				Pág.: 5 (9)

- i) Cero Tolerancia a las Violencias Basadas en Género (VBG) CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.**, reconoce el derecho de todas las personas a vivir libres de discriminaciones, violencias y acoso en cualquier ámbito, por ello rechaza y no tolera ninguna conducta o manifestación que supongan violencias basadas en género, en consecuencia, ha venido adoptando mecanismos de prevención, atención, denuncia y protección para quienes sufran estos flagelos, así como medidas para determinar la responsabilidad de quienes los perpetren.
- j) Perspectiva de género:** CONTACT CENTER GRUPO S.A.S. reconoce la sistematicidad de los actos de violencia (continuum de violencias) destacando que ninguno de dichos actos es aislado o inconexo, sino que cada uno da cuenta de la posición de las mujeres en una sociedad desigual, manifestada en distintos mecanismos que sirven para reproducir las formas de opresión en razón a la diferencia sexual, que equipara la diferencia, con la desigualdad, jerarquizando lo masculino sobre lo femenino. Bajo este principio reconoce que, una mujer que sufre de violencia intrafamiliar se vuelve vulnerable en el ámbito laboral.
- k) Confidencialidad:** La información y actuaciones presentadas en virtud de la Política empresarial para la Igualdad de Género, en lo que resulte procedente, serán confidenciales, de conformidad con las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y demás disposiciones que resulten aplicables.
- l) No revictimización:** Las personas encargadas de la implementación de las rutas de atención en virtud de la Política empresarial para la Igualdad de Género, en lo que resulte procedente, deberán prevenir, en todo momento, la revictimización, evitando exponer a las víctimas a situaciones como la confrontación con el ofensor/a o la reiteración del relato de los hechos, y absteniéndose de incurrir en cuestionamientos sobre la veracidad del relato de la víctima o la justificación del ofensor/a, particularmente cuando se trate de hechos constitutivos de violencia

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:		Código:	Fecha:
	POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL		CCG-SGSST-PT-10	26/2/2026
	Dependencia:		Aprobado:	Versión:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	1
				Pág.: 6 (9)

basada en género y violencia sexual, contra los trabajadores en el contexto laboral.

5. POLÍTICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

A través de la presente política se promueve el uso de un lenguaje incluyente, libre de discriminación y expresiones prejuiciosas. El lenguaje y la comunicación inclusiva dentro de la asociación permiten favorecer las relaciones interpersonales fundamentadas en el respeto, la igualdad entre géneros, la visibilidad de la mujer, y a su vez previene la violencia y discriminación contra cualquier persona.

a) Principios:

- 1. Igualdad y equidad** de género en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., como elemento estratégico para la competitividad.
- 2. Principio de Corresponsabilidad:** La sociedad, la empresa y la familia son responsables de respetar los derechos de los trabajadores.
- 3. Integralidad.** La atención a los trabajadores víctimas de violencia comprenderá información, prevención, orientación, protección, sanción, reparación y estabilización.
- 4. No Discriminación.** Todos los trabajadores con independencia de sus circunstancias personales, sociales o económicas tales como edad, etnia, orientación sexual, procedencia rural o urbana, religión entre otras, tendrán garantizados los derechos establecidos en la normatividad.
- 5. Identifica** y reduce las brechas de género mediante la promoción y adopción de prácticas y políticas laborales sin sesgos de género.
- 6. Impulsa** la redistribución de roles sociales, involucrando a la mujer en espacios laborales tradicionalmente masculinos y viceversa.
- 7. Impacta** al personal con medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incentivando la redistribución de roles en el hogar con corresponsabilidad.

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:		Código:	Fecha:
	POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL		CCG-SGSST-PT-10	26/2/2026
	Dependencia:		Aprobado:	Pág.:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	7 (9)

8. **Promueve** una transformación cultural, donde el trabajo de hombres y mujeres se valora por igual y se reconoce su aporte al desarrollo sostenible del país.

b) Enfoque:

1. **Enfoque diferencial.** Se concibe como un método de análisis y actuación, que reconoce las inequidades, riesgos y vulnerabilidades de sujetos de especial protección (grupos étnicos, personas con discapacidad, víctimas de la violencia).
2. **Enfoque de Género.** Permite comprender para superar las inequidades y discriminaciones, que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias, mitos, prácticas e imaginarios y relaciones de poder y que generan desigualdades estructurales que afectan principalmente a las mujeres.
3. **Enfoque étnico:** Perspectiva integrada de análisis que propende por la igualdad, el cierre de brechas, la participación, la no discriminación, el respeto y la garantía de las libertades y derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos, a partir del reconocimiento de la diversidad y la interseccionalidad.
4. **Enfoque de la discapacidad:** Perspectiva integrada de análisis que propende por la igualdad, el cierre de brechas, la accesibilidad, la participación, la no discriminación, la inclusión, el respeto y la garantía de las libertades y derechos humanos de las personas con discapacidad, a partir del reconocimiento de la diversidad y la interseccionalidad.
5. **Enfoque territorial:** Perspectiva integrada de análisis que propende por la evaluación y el reconocimiento de las necesidades, características y particularidades económicas, culturales y sociales de los territorios y las comunidades.
6. **Enfoque Interseccional.** Se basa en comprender cómo diferentes fuentes estructurales de desigualdad (como la clase social, el género, la sexualidad, la discapacidad, la etnia, la nacionalidad, la edad, etc.) se cruzan entre sí, de manera simultánea, generen experiencias únicas de

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL	Código: CCG-SGSST-PT-10	Fecha: 26/2/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 8 (9)

opresión y privilegio en el mundo del trabajo, según los contextos y momentos históricos de cada persona.

- 7. Enfoque del bienestar:** Perspectiva integrada de análisis que propende por generar un sentimiento de satisfacción y tranquilidad física y mental en las personas y comunidades.
- 8. Enfoque de la acción sin daño:** Perspectiva integrada de análisis que busca que se reconozcan, evalúen y analicen los posibles efectos negativos de las acciones, proyectos, planes, políticas, procesos y acciones organizacionales, con el fin de prevenirlos, evitarlos o disminuirlos.
- 9. Enfoque de derechos humanos:** Perspectiva integrada de análisis que busca garantizar los derechos humanos, empoderar a las personas para exigir sus derechos y prevenir, evaluar y abordar violaciones a los derechos humanos.

Las comunicaciones tanto orales como escritas, internas y externas, más la información a difundir (impresa, auditiva, visual, oral o digital), es preciso que todo el personal de la empresa haga un uso de lenguaje incluyente, libre de prejuicios y estereotipos:

c) CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., Se compromete a:

1. Promover la diversidad, inclusión y equidad mediante procesos de reclutamiento y selección, promoción y desarrollo profesional, capacitación y compensación basado en criterios objetivos y en condiciones de igualdad.
2. Respetar y defender los derechos humanos de nuestros trabajadores.
3. Valorar la diversidad del talento humano y promover ambientes de trabajo incluyentes en todos los niveles de la empresa.
4. Ofrecer igualdad de trato, de oportunidades y beneficios, sin distinguir sexo, género, etnia, orientación sexual, capacidades especiales entre otros buscando eliminar posibles desigualdades.
5. Desarrollar iniciativas que contribuyan a prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral y sexual en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA IGUALDAD, ENFOQUE, INCLUSION, DIVERSIDAD Y EQUIDAD LABORAL	Código: CCG-SGSST-PT-10	Fecha: 26/2/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	Pág.: 9 (9)	

6. Promover un ambiente laboral libre de violencia que favorezca el respeto y las buenas relaciones interpersonales en todos los niveles de la empresa.
7. Promover un balance entre la vida laboral, familiar y personal, así como la corresponsabilidad de hombres y mujeres con el cuidado y atención a la familia.
8. Promover iniciativas dirigidas a los diferentes grupos de interés que contribuyan a reducir la brecha de género.

d) Mecanismos de denuncia

Se establecerán canales confidenciales, seguros y accesibles para reportar conductas discriminatorias o situaciones de acoso, garantizando:

1. Confidencialidad
2. No represalias
3. Investigación imparcial
4. Medidas correctivas oportunas

Comité de convivencia laboral: comitedeconvivencia@ccgrupo.com.co

6. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MARCELA SAENZ PROFESIONAL SGSST	ANYELA NARANJO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	LINDA PÉREZ GERENTE

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	ACTUALIZÓ
01/05/2025	CREACIÓN	1	LEDY PÉREZ
26/02/2026	CREACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL	2	DIANA SAENZ