

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA DE TELETRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-11	Fecha: 02/03/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 1 (6)

POLÍTICA DE TELETRABAJO



FEBRERO
2026

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:	Código:	Fecha:	Versión:
	POLITICA DE TELETRABAJO	CCG-SGSST-PT-11	02/03/2026	1
	Dependencia:	Aprobado:		Pág.:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		2 (6)

1. OBJETIVO

La presente política tiene por objeto promover y regular el trabajo Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones – TIC, en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

2. ALCANCE

Tiene alcance sobre todos los centros de trabajo, teletrabajadores de modalidad autónoma e híbrida, de CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., independientemente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas.

3. DEFINICIONES

- a) Teletrabajo.** Es una modalidad laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador o trabajadora en un sitio específico de trabajo.
- b) Teletrabajo autónomo:** es aquel donde los teletrabajadores pueden escoger un lugar para trabajar (puede ser su domicilio u otro, fuera de la sede física en que se ubica el empleador) para ejercer su actividad a distancia, de manera permanente, y sólo acudirán a las instalaciones en algunas ocasiones cuando el empleador lo requiera.
- c) Teletrabajo híbrido:** es aquel en donde los teletrabajadores laboran mínimo dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en las instalaciones físicas del empleador, alternando el trabajo de manera presencial y virtual en la jornada laboral semanal, y que requiere de una flexibilidad organizacional y a la vez de la

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA DE TELETRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-11	Fecha: 02/03/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 3 (6)

responsabilidad, confianza, control, disciplina y orientación a resultados por parte del teletrabajador y de su empleador.

d) Teletrabajo temporal o emergente: Se refiere a modalidades en situaciones concretas tales como, emergencias sanitarias o desastres naturales. Lo anterior sin perjuicio de las normas legales establecidas sobre el trabajo en casa.

e) Teletrabajador: Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.".

4. NORMATIVIDAD

a) Ley 1221 de 2008: Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

b) Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

c) Ley 1227 de 2022: Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9. y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo.

5. POLITICA DE TELETRABAJO CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.

Para efectos de la presente política de teletrabajo es una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)- suministradas por el empleador, para

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento:	Código:	Fecha:	Versión:
	POLITICA DE TELETRABAJO	CCG-SGSST-PT-11	02/03/2026	1
	Dependencia:	Aprobado:		Pág.:
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		4 (6)

el contacto entre el trabajador y CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

a) Componentes:

1. Acceso a equipos de computación.
2. Aplicaciones y contenidos.
3. Capacitación.
4. Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera.

b) Garantías laborales para los teletrabajadores en CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.:

1. Garantizar el derecho a la desconexión laboral y evitar los impactos que se pueden generar en la salud mental y en el equilibrio emocional de los teletrabajadores.
2. Garantizar que los teletrabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo.
3. El salario de los teletrabajadores será el referente al perfil de cargo.
4. La asignación de tareas para los teletrabajadores se realiza de manera que se garantice su derecho a contar con un descanso de carácter creativo, recreativo y cultural.
5. El teletrabajador será afiliado a las Empresas Promotoras de Salud (EPS), Administradora de fondos de Pensiones (AFP), que escojan, así mismo, a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Y Caja de Compensación Familiar (CCF), que elija el empleador.
6. CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., garantizará el mantenimiento de los equipos entregados para desempeñar sus funciones.
7. CONTACT CENTER GRUPO S.A.S., ingresará al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a todos sus teletrabajadores, y a sus programas de vigilancia epidemiológica.

c) Auxilio de Conectividad en Reemplazo del Auxilio de Transporte

 Tu Aliado Estratégico	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA DE TELETRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-11	Fecha: 02/03/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 5 (6)

1. El auxilio de conectividad será equivalente al auxilio de transporte vigente y se ajustará anualmente de acuerdo con los criterios establecidos a la Ley 278 de 1996.
2. En todo caso, los teletrabajadores, solo tendrán derecho a recibir uno de estos auxilios, independientemente de la modalidad de teletrabajo otorgado.
3. El auxilio de conectividad no es constitutivo de salario, sin embargo, el auxilio de conectividad será base de liquidación de prestaciones sociales para aquellos teletrabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

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 marzo del año 2026.

7. REVISADO Y APROBADO

REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA MARCELA SAENZ PROFESIONAL SG-SST	ANYELA NARANJO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	LINDA PÉREZ GERENTE

	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.			
	Documento: POLITICA DE TELETRABAJO	Código: CCG-SGSST-PT-11	Fecha: 02/03/2026	Versión: 1
	Dependencia: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Aprobado: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA		Pág.: 6 (6)

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	ACTUALIZÓ
02/03/2026	Creación en gestión documental	1	DIANA SAENZ