
	<b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>			
	<b>Documento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Versión:</b>
	Política De Salud Mental	CCG-SGSST-PT-12	8/4/2026	1
<b>Dependencia:</b>	<b>Aprobado:</b>			<b>Pag:</b>
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección administrativa y jurídica			1 (5)

# POLÍTICA DE SALUD MENTAL



ABRIL  
2026

 CONTACT CENTER GRUPO Tu Aliado Estratégico	<b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>			
	<b>Documento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Versión:</b>
	Política De Salud Mental	CCG-SGSST-PT-12	8/4/2026	1
<b>Dependencia:</b>	<b>Aprobado:</b>			<b>Pag:</b>
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección administrativa y jurídica			2 (5)

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para la promoción, prevención, identificación, y apoyo a la intervención y seguimiento de la salud mental de los trabajadores, mediante la gestión integral de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de fortalecer el bienestar biopsicosocial, prevenir afectaciones a la salud mental y contribuir a entornos laborales seguros, saludables y productivos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

## 2. ALCANCE

Esta política 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) Promoción de la salud mental.** La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial e interinstitucional que busca transformar los determinantes de la salud mental que impactan la calidad de vida, con el propósito de garantizar entornos saludables, satisfacer las necesidades; y facilitar medios para fomentar, mantener y mejorar la salud a nivel individual y colectivo. Esta estrategia considerará la multiculturalidad en Colombia con el objetivo de aumentar los factores protectores y reducir los factores de riesgo entre las demás acciones que se definan.
- b) Trastorno mental.** Es una condición clínica que afecta el pensamiento, el estado de ánimo, el comportamiento y la capacidad de una persona para funcionar en su vida diaria. Los trastornos mentales pueden variar en su gravedad y afectar diferentes áreas de la vida de una persona.
- c) Entorno protector.** Los entornos protectores son espacios sociales, naturales, o virtuales seguros para la participación, expresión, resiliencia y desarrollo. Son espacios libres de violencia donde las leyes se cumplen y la sociedad tiene prácticas protectoras y de cuidado de los unos con los otros que reducen la vulnerabilidad y fortalecen los derechos de las personas.

	<b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>			
	<b>Documento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Versión:</b>
	Política De Salud Mental	CCG-SGSST-PT-12	8/4/2026	1
	<b>Dependencia:</b>	<b>Aprobado:</b>		<b>Pag:</b>
	Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección administrativa y jurídica		3 (5)

- d) Factores de riesgo.** Son los factores biológicos y psicosociales; entre los que se comprenden los determinantes sociales en salud, que socavan la salud mental de las personas a nivel individual o colectivo; los cuales deben ser comprendidos y atendidos dentro de la promoción, prevención y atención integral en salud mental.
- e) Factores Protectores Psicosociales:** Condiciones del entorno laboral que promueven el bienestar, reducen el estrés y fortalecen la salud mental de los trabajadores, tales como el apoyo social, liderazgo positivo y clima organizacional favorable
- f) Estrés Laboral:** Respuesta física, emocional y conductual del trabajador ante demandas laborales que superan su capacidad de afrontamiento, pudiendo generar afectaciones a la salud (síndrome bournot)
- g) Agentes comunitarios en salud mental.** Voluntarios, organizaciones y/o líderes comunitarios que promueven las prácticas saludables y entornos protectores en su comunidad, trabajando en coordinación con las autoridades y el talento humano en salud, como con otros actores sociales. Capacitados en promoción, prevención y atención básica de salud para vincular la comunidad con los servicios de salud.
- h) Talento humano en salud.** Compuesto por profesionales en psicología, psiquiatría, medicina general, terapia ocupacional, -trabajo social y demás profesiones pertinentes según evidencia científica para el desarrollo familiar y, según las necesidades del tratamiento, con un enfoque diferencial, de curso de vida, de género y de derechos humanos y comunitario.
- i) Evaluación de Riesgo Psicosocial:** Proceso sistemático de identificación, medición y valoración de los factores de riesgo psicosocial mediante instrumentos validados
- j) Intervención Psicosocial:** Conjunto de acciones dirigidas a eliminar, reducir o controlar los factores de riesgo psicosocial y fortalecer factores protectores en el entorno laboral.
- k) Carga Mental de Trabajo:** Nivel de exigencia cognitiva y emocional requerido para el desarrollo de las actividades laborales.

#### 4. NORMATIVIDAD

- a) Resolución 2646 de 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.


 CONTACT CENTER GRUPO Tu Aliado Estratégico	<b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>			
	<b>Documento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Versión:</b>
	Política De Salud Mental	CCG-SGSST-PT-12	8/4/2026	1
<b>Dependencia:</b>	<b>Aprobado:</b>			<b>Pag:</b>
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección administrativa y jurídica			4 (5)

- b) Decreto 1072 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- c) Resolución 0312 de 2019:** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
- d) Ley 1562 de 2012:** Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional
- e) Ley 2460 de 2025:** Por medio del cual se modifica la ley 1616 de 2013 y se dictan otras disposiciones en materia de prevención y atención de trastornos y/o enfermedades mentales, así como medidas para la promoción y cuidado de la salud mental

## 5. POLITICA DE SALUD MENTAL

**CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.**, en cumplimiento de la **Ley 2460 de 2025**, y demás normatividad aplicable, reconoce la salud mental como un componente fundamental del bienestar integral de los trabajadores y se compromete a:

- a)** Promover entornos de trabajo saludables, seguros y diversos.
- b)** Prevenir la aparición de factores de riesgo psicosocial.
- c)** Identificar, evaluar e intervenir oportunamente las condiciones que puedan afectar la salud mental de los trabajadores.
- d)** Garantizar la confidencialidad, el respeto y la no discriminación frente a condiciones de salud mental.
- e)** Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación efectiva y el apoyo psicosocial.
- f)** Implementar programas de vigilancia epidemiológica, de promoción y prevención en salud mental.
- g)** Realizar la evaluación periódica de factores de riesgo psicosocial conforme a la normatividad vigente.
- h)** Capacitar a los trabajadores en temas de salud mental, manejo del estrés, prevención del acoso laboral y habilidades socioemocionales.
- i)** Establecer rutas de atención para casos que requieran intervención psicosocial.
- j)** Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- k)** Prevenir el acoso laboral, la violencia y otras conductas que afecten la salud mental.
- l)** Realizar seguimiento y mejora continua de las condiciones psicosociales en el trabajo

 CONTACT CENTER GRUPO Tu Aliado Estratégico	<b>CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.</b>			
	<b>Documento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Versión:</b>
	Política De Salud Mental	CCG-SGSST-PT-12	8/4/2026	1
<b>Dependencia:</b>	<b>Aprobado:</b>			<b>Pag:</b>
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección administrativa y jurídica			5 (5)

## 5.1 PRINCIPIOS

**CONTACT CENTER GRUPO S.A.S.**, adopta los siguientes principios en materia de salud mental:

- a) **Prevención:** Identificación temprana de riesgos psicosociales.
- b) **Promoción:** Fortalecimiento de factores protectores.
- c) **Confidencialidad:** Manejo reservado de la información.
- d) **No discriminación:** Igualdad de trato.
- e) **Corresponsabilidad:** Participación activa de la empresa y trabajadores.

## 6. VIGENCIA

Esta política será publicada, divulgada por medio de la página web y en las plataformas internas 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 diez (10) días del mes de abril del año 2026.

## 7. REVISADO Y APROBADO

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
<b>DIANA SAENZ</b> PROFESIONAL SGSST	<b>ANYELA NARANJO</b> DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA	<b>LINDA PEREZ</b> GERENTE

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	ACTUALIZÓ
8/4/2026	CREACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	DIANA SAENZ