


Oficina de Partes - Dirección del Trabajo	
N° seguimiento: GDC-807/2022/E204160	
N° expediente:	Creación: 13/09/2022 12:11
E204160/2022	Recepción: 13/09/2022 12:11
	Impresión: 13/09/2022 12:11

 **BancoEstado**
Centro de Contacto



**REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN,
HIGIENE Y SEGURIDAD
AÑO 2022**

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

**REPRESENTANTE LEGAL
MIGUEL RAFAEL SABAG COUCHOT**

**RUT EMPRESA
96.979.620-1**

**DIRECCION
AVENIDA EL PARQUE 179, LOTA ALTO
FONO
(02) 2670 45 45**

MINISTERIO DE SALUD SECRETARÍA REG. MINISTERIAL SUBDEPTO. SALUD OCUPACIONAL	
FECHA:	13 SEP 2022
RECEP:	
DESTINO	IDENTIFICACION

INDICE

Preámbulo - CAPITULO PRELIMINAR

Objetivos de este Reglamento

PRIMERA PARTE REGLAMENTO DE ORDEN.....	7
TÍTULO I CONDICIONES DE INGRESO A LA EMPRESA.....	7
TÍTULO II DEL CONTRATO DE TRABAJO	8
TÍTULO III DE LA JORNADA DE TRABAJO Y DESCANSOS.....	9
TÍTULO IV DEL TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS	10
TÍTULO V DEL CONTROL DE ASISTENCIA	10
TÍTULO VI DE LAS REMUNERACIONES	11
TÍTULO VII DEL FERIADO ANUAL	12
TÍTULO VIII DEL SERVICIO MILITAR.....	13
TÍTULO IX DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS	14
TÍTULO X DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.....	19
TÍTULO XI CAMARAS DE VIGILANCIA	21
TÍTULO XII DE LAS INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS	22
TÍTULO XIII DE LAS OBLIGACIONES DE ORDEN.....	23
TÍTULO XIV DE LAS PROHIBICIONES DE ORDEN	29
TÍTULO XV DE LA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL.....	38
TÍTULO XVI DEL ACOSO LABORAL.....	41
TÍTULO XVII PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN RESGUARDO DEL DERECHO A LA IGUALDAD DE REMUNERACIONES (LEY N° 20.348).-	43
TÍTULO XVIII DE LA POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS DE LA EMPRESA	45
TÍTULO XIX SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURIDICAS (LEY 20.393)	50
TÍTULO XX PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AFECTACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES.....	53
TÍTULO XXI DE LAS INFRACCIONES Y SU SANCIÓN	53
TÍTULO XXII DERECHO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	56
TÍTULO XXIII DE LA NATURALEZA DE LAS FAENAS SEGÚN EL SEXO Y EDAD.....	56
TÍTULO XXIV EL CONTRATO DE LOS TELEOPERADORES	57
SEGUNDA PARTE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDA.....	62
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.....	63

TÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES	64
TÍTULO III EVACUACIÓN	67
TÍTULO IV DEL CONTROL DE SALUD	67
TÍTULO V DE LAS PROHIBICIONES.....	67
TÍTULO VI DE LAS SANCIONES Y MULTAS	69
TÍTULO VII DE LOS PROCEDIMIENTOS, RECURSOS Y RECLAMOS LEY N° 16.744 Y D.S. 101 de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social)	70
TÍTULO VIII DE LA ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	70
TÍTULO IX DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES	71
TÍTULO X DE LA INVESTIGACIÓN Y DENUNCIA DE LOS ACCIDENTES	72
TÍTULO XI DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES.	73
TÍTULO XII DE LAS NORMAS DE VIGILANCIA INTERNA	74
TÍTULO XIII DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS.....	75
TÍTULO XIV DE LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DEL MINISTERIO DE SALUD.	76
TÍTULO XV DE LA INCLUSIÓN.....	76
TÍTULO XVI REGLAMENTO QUE ESTABLECE LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE REALIZAN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO	77
TÍTULO XVII LEY DE LA SILLA	81
TÍTULO XVIII PROHIBICIONES RELACIONADAS CON EL TABACO	81
TÍTULO XIX PROTOCOLO DE EXPOSICIÓN OCUPACIONAL A RUIDO (PREXOR)	82
TÍTULO XX RIESGOS PSICOSOCIALES	83
TÍTULO XXI PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 16.744	85
TÍTULO XXII DECRETO SUPREMO N° 101 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	87
TÍTULO XXIII DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES (D.S. N° 40, TÍTULO VI)	97
TÍTULO XXIV TITULO FINAL VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD	98
TÍTULO XXV ANEXOS.....	1
TÍTULO XXVI RECIBO	228

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Este Reglamento contiene las normas por las cuales se regirán los Trabajadores de **BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**ESTE DOCUMENTO ES DE LECTURA Y CUMPLIMIENTO
OBLIGATORIO PARA TODOS LOS TRABAJADORES**

PREAMBULO:

El presente documento corresponde al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo de la empresa BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A. dictado en conformidad a lo dispuesto en el Título III del Código del Trabajo y en el Artículo 67° de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el Reglamento sobre Prevención de Riesgos (Decreto N° 40 del MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, de fecha 11/02/1969).

CAPITULO PRELIMINAR

OBJETIVOS DE ESTE REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene por finalidad regular las condiciones y requisitos de ingreso; derechos; beneficios; obligaciones; prohibiciones y, en general las condiciones de trabajo y remuneraciones, de higiene y seguridad aplicables a todos los trabajadores de BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A., en adelante también “La Empresa”, cualquiera que sea el lugar en que se desempeñen y la función que realicen.

El Artículo N° 153 del Código del Trabajo en su parte pertinente señala textualmente:

Las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes, contados todos los que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes, estarán obligadas a confeccionar un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse sus trabajadores, en

relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento».

La Empresa deja constancia que es de su mayor preocupación el bienestar y seguridad de sus trabajadores y solicita a todos y a cada uno de ellos su colaboración en esta tarea, la que puede materializarse a través del cumplimiento cabal de las normas contempladas en este Reglamento.

Las normas que contiene este Reglamento Interno han sido estudiadas y fijadas con el propósito de establecer una armónica relación laboral entre la Empresa y sus trabajadores.

El Reglamento Interno es complementario de los Contratos de Trabajo de cada uno de los trabajadores desde el momento de su ingreso como trabajador a la Empresa. El trabajador o trabajadora no podrá desconocer las disposiciones y normas contenidas en este texto, cuyo fiel cumplimiento tendrá el carácter de obligatorio.

El presente Reglamento consta de dos partes, la primera que contiene las normas de Orden y la segunda que contiene las normas de Higiene y Seguridad.

Son normas de Orden todas aquellas que, dentro del ámbito de las disposiciones legales, en especial del Código del Trabajo y normas complementarias, dicta el empleador en uso de sus facultades para disponer la forma en que debe llevarse a cabo el trabajo en la Empresa por parte de los trabajadores de la misma y que se encuentran básicamente expuestas en el Reglamento Interno, sin perjuicio del derecho de la Empresa a revocarlas, modificarlas o aclararlas conforme a su criterio y necesidad, respetando la legalidad vigente y dando cuenta de ello en forma oportuna y legal a los trabajadores y autoridades, y que se encuentran expuestas fundamentalmente en la primera parte de este Reglamento.

Son normas de Higiene y Seguridad todas aquellas que tienden a evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales conforme a la Ley

Nº 16.744 y normas complementarias y que se encuentran fundamentalmente expuestas en la segunda parte de este Reglamento.

Los Objetivos Específicos del presente Reglamento Interno de Orden,

Higiene y Seguridad son los siguientes:

Establecer las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa y eventualmente fuera de ella, incluido el trato

o comportamiento para con sus compañeros de trabajo, clientes y demás personas que concurran al establecimiento o con quienes tomen contacto a causa o con ocasión de sus labores.

Dar a conocer a todos los trabajadores todo lo concerniente a lo que el Contrato de Trabajo significa para ambas partes en cuanto a obligaciones, prohibiciones y sanciones en las pueda incurrir al no mantener una debida observancia del conjunto de normas estipuladas que lo regulan.

Evitar que los trabajadores cometan actos o prácticas inseguras en el desempeño de sus funciones.

- Determinar y conocer los procedimientos que se deben seguir cuando se produzcan accidentes o sean detectadas acciones y/o condiciones que constituyan riesgo para las personas.

La empresa garantizará a cada uno de sus trabajadores un ambiente laboral digno y de mutuo respeto. Para ello tomará todas las medidas necesarias y, cuando corresponda, en conjunto con el Comité Paritario, de manera que todos los trabajadores laboren en condiciones acordes con su dignidad.

El ámbito de aplicación del presente reglamento es para toda la empresa a través de sus diversos estamentos, en orden a que todos, gerentes, jefes y trabajadores en general, deben unir sus esfuerzos y aportar toda colaboración posible con el fin de lograr los objetivos propuestos, que no son otros que alcanzar niveles competitivos de servicios, producción y comercialización de lo que produce, basándose en un control estricto de las normas que regulan las condiciones laborales y de seguridad en el trabajo.

En este aspecto debe existir una estrecha colaboración entre todos los trabajadores, los que deberán mantener el más alto respeto a las normas elementales de Seguridad, al Código del Trabajo y su legislación complementaria, al presente Reglamento y a las directrices de la empresa. La dirección de la empresa deberá procurar los medios para capacitar a sus trabajadores tanto en materias relacionadas con los procesos productivos, administrativos y principalmente con aquellos destinados a prevenir Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Los trabajadores no podrán alegar ignorancia de las disposiciones de este reglamento una vez entrado en vigencia en forma legal.

PRIMERA PARTE REGLAMENTO DE ORDEN.

TÍTULO I CONDICIONES DE INGRESO A LA

EMPRESA

Artículo 1. Toda persona interesada en ingresar como trabajador o trabajadora a esta Empresa, debe poseer y comprobar mediante los correspondientes certificados o títulos, los estudios y/o competencias que sean necesarios para desempeñar un determinado cargo.

La Empresa se reserva el derecho a rehusar cualquier postulación que no cumpla con los requisitos exigidos o de aceptar aquellas, cuando la naturaleza del respectivo cargo, las calificaciones y capacidades que exhiba el postulante, o las necesidades de la Empresa así lo aconsejen. Asimismo, la Empresa podrá a su solo arbitrio declarar vacante un concurso cuando estime que ningún postulante cumple con el perfil requerido para el cargo, de acuerdo a los criterios expuestos y todos aquellos establecidos por la Ley.

Con todo, la Empresa no hará discriminaciones de ninguna especie en las postulaciones, y no hará distinciones, exclusiones o preferencias por ninguna de las razones señaladas en la Ley y en especial las señaladas en el inciso 4° del art.2° del Código del Trabajo.

Artículo 2. Al ingresar a la Empresa todo trabajador o trabajadora debe presentar los antecedentes y documentos que se indican:

- a) Completar el formulario ingreso proporcionado por la Empresa, debiendo el interesado declarar con fidelidad y veracidad los datos solicitados.
- b) Currículum Vitae.
- c) Fotocopia cédula de identidad.
- d) Certificado de Afiliación AFP o Sistema Previsional al que pertenezca.
- e) Certificado de Afiliación Salud (Fonasa, Isapre).
- f) Certificado de Antecedentes.
- g) Certificado de Estudios.
- h) Certificado de Situación Militar al día, en los casos que corresponda.
- i) Carnet o certificado de discapacidad, en los casos que corresponda.
- j) Otros que la Empresa solicite según al cargo que se postule, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 1° de este Reglamento.

Cada vez los antecedentes y datos personales que el trabajador o trabajadora indicó en su solicitud de ingreso tengan variaciones, deberá informarlos al empleador con las certificaciones pertinentes dentro del mismo mes de ocurrido el cambio.

Toda omisión, falsedad o adulteración cometida en la entrega de los antecedentes requeridos para optar a cargos de la Empresa se considera un hecho gravísimo y será perseguido y sancionado, pudiendo dar lugar a la desvinculación del trabajador o trabajadora.

TÍTULO II DEL CONTRATO DE TRABAJO

Artículo 3. Cumplidos los requisitos anteriores y decidida la contratación e incorporado el trabajador o trabajadora a las funciones, se procederá a escriturar el contrato dentro del plazo legal, conforme las estipulaciones pactadas. Es obligación del trabajador o trabajadora suscribir el contrato así redactado.

Este contrato de trabajo será suscrito por las partes al menos en dos ejemplares del mismo tenor, fecha y validez, quedando uno en poder del trabajador o trabajadora y uno en poder del empleador. A contar del mes de agosto 2022 los contratos se podrán firmar a través del portal del trabajador o trabajadora por medio de firma electrónica.

El portal del trabajador o trabajadora se encuentra en el siguiente enlace <https://portalrh.softlandcloud.cl/>

Artículo 4. El Contrato de Trabajo contendrá las menciones legales y las demás que las partes hubieren pactado.

Artículo 5. Toda modificación al contrato deberá constar por escrito, sea al dorso del contrato o en documento anexo al mismo. Igualmente, se actualizará por escrito con la periodicidad que ordena la ley. Toda modificación, anexo o actualización deberá ser igualmente suscrita por las partes al menos en dos ejemplares, quedando uno para cada parte.

Artículo 6. Al expirar el contrato, por cualquier causal, se generan las siguientes obligaciones para el trabajador o trabajadora:

a) Restituir a la Empresa todos los efectos de propiedad de ésta, que se encontraren en su poder o bajo su control, incluyendo, pero no limitado a, toda correspondencia, documentos o, diagramas, planos, papeles y archivos computacionales, y no deberá tomar ni conservar ninguna copia o facsímil de dicha propiedad bajo ninguna forma.

b) Devolver a la Empresa cualquier suma que le adeudare al empleador u otros organismos, como por ejemplo las Cajas de Compensación, como asimismo los implementos pertenecientes a la empresa que se le hayan

proporcionado al trabajador o trabajadora para desempeñar sus labores como por ejemplo el cintillo, computador, pantalla, entre otros.

TÍTULO III DE LA JORNADA DE TRABAJO Y

DESCANSOS

Artículo 7. La jornada ordinaria semanal de trabajo tendrá la duración que se encuentre estipulada en los respectivos contratos individuales de trabajo y se ajustará en todo a las normas legales.

Atendido a que la Empresa se encuentra exceptuada del descanso dominical, se ha dispuesto un sistema de turnos que se contiene en el **Anexo N° 6**, el que se entiende formar parte de este Reglamento Interno para todos los efectos.

Artículo 8. En atención a que la Empresa está exceptuada del descanso dominical el sistema de turnos aludido en el Artículo anterior, considerará otorgar los descansos compensatorios que ordena la ley.

Artículo 9. Podrá excederse en la duración de la jornada diaria, en los casos y condiciones señaladas en la Ley y en especial cada vez que sea necesario para evitar perjuicios en la marcha normal del establecimiento, cuando sobrevengan fuerza mayor o caso fortuito, o cuando deban impedirse accidentes o efectuarse arreglos o reparaciones impostergables en las máquinas o instalaciones. Las horas trabajadas en exceso se pagarán como extraordinarias.

Artículo 10. Se excluye de la limitación en la jornada de trabajo todas aquellas personas que en el artículo 22° del Código del Trabajo se precisan, en especial, los gerentes, jefes, administradores, apoderados con facultades de administración, coordinadores, quienes trabajen sin fiscalización superior inmediata y demás que no ejerzan sus funciones en las instalaciones de la Empresa.

Artículo 11. La jornada ordinaria de trabajo se dividirá en dos partes, dejándose entre ellas, a lo menos, un tiempo para colación o descanso según corresponda. Para jornadas superiores a 24 horas semanales el tiempo de colación será de al menos 30 minutos.

Los cargos de ejecutivos de atención telefónica, y de los supervisores y controladores de dichos ejecutivos, que tengan una jornada diaria cuya duración no exceda de 7 horas, considerará además del descanso señalado en el párrafo anterior, un descanso diario de quince minutos. Si la jornada

diaria de trabajo es superior a 7 horas, se considerarán dos descansos diarios adicionales de 15 minutos cada uno. Estos descansos adicionales junto con el descanso señalado en el párrafo anterior, se informarán en la programación.

Los descansos referidos en este artículo se consideran como trabajados para computar la duración de la jornada, no así la colación que no se computa en la duración de la jornada para los contratos de jornada parcial

Artículo 12. Los contratos de menos de 30 horas semanales, tendrán los descansos durante la jornada que en cada caso se pacten.

TÍTULO IV DEL TRABAJO EN HORAS

EXTRAORDINARIAS

Artículo 13. De acuerdo a las necesidades temporales del servicio, debidamente calificadas por la Empresa, el personal podrá trabajar horas extraordinarias en los casos y condiciones que se indican en este reglamento. Se considerarán horas extraordinarias las que excedan de la jornada semanal pactada, y se pagarán con el recargo legal o el convenido si éste fuere mayor.

Artículo 14. Las horas extraordinarias sólo podrán pactarse para atender necesidades o situaciones temporales de la Empresa. Dichos pactos deberán constar por escrito y tener una vigencia transitoria no superior a tres meses, pudiendo renovarse por acuerdo de las partes.

Artículo 15. Los trabajadores no podrán trabajar horas extraordinarias, ni ingresar antes de la hora estipulada para su jornada o retirarse con posterioridad a ella, salvo que se cumpla con el pacto escrito a que se alude en el artículo anterior.

Artículo 16. No son horas extraordinarias las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador o trabajadora y autorizada por el empleador.

Artículo 17. Las horas extras deben ser autorizadas por la jefatura directa y cargadas en nuestro sistema Geovictoria.

TÍTULO V DEL CONTROL DE ASISTENCIA

Artículo 18. Para los efectos de controlar asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, la Empresa establecerá

un sistema de control, llamado Geovictoria el cual está en su etapa de implementación a contar del mes de mayo 2022, el cual puede ser utilizado a través de la APP o a través de la web. Este sistema esta previamente autorizado por la Dirección del Trabajo.

Todo trabajador o trabajadora deberá registrar en dicho sistema su ingreso y su salida de la Empresa así como la salida y regreso del periodo de colación.

No se considerará como trabajado el tiempo que no aparezca debidamente registrado y no se aceptará excusa alguna para justificar la omisión de la marca o registro correspondiente, no obstante si hubiese algún problema del cual no sea responsabilidad del trabajador o trabajadora, este será revisado y considerado por el área de RRHH.

Los trabajadores tienen la obligación de presentarse en su puesto de trabajo según la programación de su turno, en caso de no ocurrencia será sancionado en la forma que se señala en el presente Reglamento, sin perjuicio que ello pudiese constituir, además, una causal legal de terminación del contrato de trabajo.

El trabajador o trabajadora, que registre por otro ingresos o salidas en el sistema de control de asistencia, o lo altere de cualquier manera, será sancionado en la forma que se señala en el presente Reglamento, sin perjuicio que ello pudiese constituir, además, una causal legal de terminación del contrato de trabajo.

Se descontará de la remuneración del trabajador o trabajadora, las horas de atraso a la conexión, los retiros anticipados y las inasistencias no justificadas, sin perjuicio de las sanciones que, por la gravedad del caso, pudiera adoptar la empresa. En especial, la empresa no tolerará y sancionará los atrasos reiterados.

TÍTULO VI DE LAS REMUNERACIONES

Artículo 19. Se entiende por remuneraciones las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies evaluables en dinero que percibe el trabajador o trabajadora, del empleador por causa del contrato de trabajo. La remuneración de cada trabajador o trabajadora, se ajustará a lo pactado en sus contratos individuales y, en lo que corresponda, a lo convenido en instrumentos colectivos.

Artículo 20. Las remuneraciones se pagarán al trabajador o trabajadora, en moneda de curso legal, en efectivo, transferencia, con cheque, vale vista u otro documento representativo de dinero, sea entregándolo personalmente o depositándolo en cuenta corriente, vista u otra que el trabajador o trabajadora, indicare, deducidos los préstamos o anticipos que éste hubiera recibido a cuenta de ellas y demás descuentos legales o autorizados en conformidad a la ley.

Artículo 21. El pago de las remuneraciones mensuales se efectuará el día 24 de cada mes, a menos que éste sea sábado, domingo o festivo, en cuyo caso el pago se realizará el día hábil inmediatamente anterior.

Cuando el pago sea en forma presencial, se realizará en el área de compensaciones, en horario hábil de 09:00 horas a 18:00 horas.

Junto con el pago respectivo el trabajador o trabajadora, recibirá un comprobante en soporte papel o electrónico con la indicación del monto pagado, de la forma como se determinó y de las deducciones efectuadas.

Será obligación del trabajador o trabajadora, recibir y revisar mensualmente su liquidación de remuneraciones, durante la semana siguiente a su recepción. En caso de no recibirse reclamos durante dicho periodo la liquidación se considerará irrevocablemente aceptada.

Las liquidaciones de sueldo pueden ser visualizadas por el trabajador o trabajadora, en el portal del empleador ingresando al siguiente link <https://portalrh.softlandcloud.cl/>, donde encontrara un módulo llamado liquidaciones de sueldo.

La Empresa podrá establecer un procedimiento para otorgar anticipos de remuneraciones y tendrá libertad para modificar dicho procedimiento, o suspender el otorgamiento de anticipos en forma temporal o permanentemente a su arbitrio. No obstante, deberá respetarse, en su caso, lo convenido en los instrumentos individuales o colectivos que estuvieren vigentes.

Artículo 22. Cualquiera remuneración o asignación ocasional que el empleador conceda al trabajador o trabajadora, se entenderá otorgada a título de mera liberalidad y no constituye en caso alguno derecho adquirido para el trabajador.

TÍTULO VII DEL FERIADO ANUAL

Artículo 23. Los trabajadores que cumplan un año o más de servicios en la Empresa tienen derecho a un feriado anual de quince días hábiles, salvo que se pacte un periodo mayor. Los días de feriado anual se incrementarán en conformidad a la ley. Para hacer uso del derecho a feriado progresivo, el trabajador o trabajadora deberá acreditar con la documentación correspondiente los presupuestos necesarios para este fin.

Para hacer uso de feriado, el trabajador o trabajadora deberá presentar una solicitud por medio del siguiente enlace <https://www.becdata.cl/miportal/Secciones/Login/IniciarSesion.aspx> el cual debe ser validado y autorizado por su jefatura directa. La empresa otorgará los feriados tratando de compatibilizar en lo posible el interés del trabajador o trabajadora y las mejores necesidades del servicio.

Artículo 24. El feriado debe ser continuo, pero las partes podrán de común acuerdo acordar fraccionar el exceso sobre diez días.

El feriado no podrá acumularse por más de dos periodos consecutivos.

Para hacer uso de este beneficio, será obligatorio que cada trabajador o trabajadora firme previamente el correspondiente comprobante de vacaciones.

Artículo 25. Para los efectos del feriado, el día sábado se considerará inhábil.

Artículo 26. La remuneración que se pague durante el feriado se ajustará a lo dispuesto en la ley.

TÍTULO VIII DEL SERVICIO MILITAR

Artículo 27. El trabajador o trabajadora conservará la propiedad de su empleo, sin derecho a remuneración mientras hiciere el Servicio Militar Obligatorio, formase parte de las reservas nacionales movilizadas o llamadas a instrucción y hasta un mes después de la fecha del respectivo certificado de licenciamiento y en caso de enfermedad comprobada con certificado médico se extenderá hasta un máximo de cuatro meses.

El servicio militar no interrumpe la antigüedad del trabajador o trabajadora para todos los efectos legales.

TÍTULO IX DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS

Párrafo 1° **De las Licencias**

Artículo 28. Se entiende por Licencia el período en que el trabajador o trabajadora por razones previstas y protegidas por la legislación laboral, sin dejar de pertenecer a la empresa, suspende la relación de trabajo con su empleador.

Artículo 29. Se distinguen las siguientes clases de licencias:

1. Por servicio militar y llamado a servicio activo, que se registrará en todo por lo dispuesto en la ley.
2. Enfermedad o accidente común.

El trabajador o trabajadora que por enfermedad estuviere impedido para concurrir a su trabajo, estará obligado a dar aviso a la empresa por sí o por medio de un tercero, dentro de la jornada ordinaria de trabajo del primer día de ausencia. En caso en que el médico tenga el convenio electrónico, esta no se debe presentar de forma física.

El aviso de ausencia deberá darse a su jefe directo o a alguna jefatura superior, por el medio más expedito.

Además del aviso, el trabajador o trabajadora enfermo deberá presentar el formulario de licencia, con la certificación médica que corresponda dentro del plazo legal. La Empresa podrá no dar curso a toda licencia que se presente sin cumplir las formalidades legales o la oportunidad de su entrega.

La Empresa recepcionará las licencias a través de su departamento de personal.

La Empresa podrá, si lo estima conveniente, confirmar la veracidad de la licencia o el cumplimiento del descanso prescrito por el facultativo.

Mientras subsista la enfermedad y dure la licencia, el trabajador o trabajadora no podrá reintegrarse a su trabajo, ni asistir a ninguna otra actividad de la Empresa u organizada por ella, aun cuando se trate de actividades extraprogramáticas, salvo autorización expresa del empleador. Tampoco podrá realizar actividades incompatibles con su estado de salud ni contrariar las indicaciones médicas. El trabajador o trabajadora está obligado a cooperar activamente en su mejor y más rápida recuperación.

3. De la Licencia por maternidad.

Las mujeres trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de seis (6) semanas antes del parto y doce (12) semanas después de él y a las licencias suplementarias que correspondan conforme a la Ley.

Para hacer uso del descanso de maternidad la trabajadora deberá presentar al empleador un certificado médico o de la matrona que acredite que el estado de embarazo ha llegado al período fijado para obtenerlo.

El padre trabajador tendrá derecho a un permiso pagado de cinco días hábiles en caso de nacimiento de un hijo, el que podrá utilizar a elección desde el momento del parto, y en este caso será de forma continua, excluyendo el descanso semanal, o distribuirlos a su elección dentro del primer mes desde la fecha del nacimiento. En caso de nacimiento múltiple, no se aumentarán los días de permiso, y en tal caso el permiso se registrará por los antes señalado.

Este permiso también se otorgará al padre que se encuentre en proceso de adopción y se contará a partir de la resolución que le otorgue el cuidado personal o acoja la adopción del menor.

Respecto a trabajadores con contrato a plazo fijo o por faenas cuya vigencia se extingue durante el período que comprende el beneficio, no tienen derecho a que se les compensen los días que se encontraban pendientes por tal concepto, a la fecha del término de su relación laboral por tal causa.

Para los efectos de hacer uso de este derecho, el trabajador deberá solicitarlo por escrito al empleador, quien no lo podrá negar, pero exigirá acreditación con la presentación de un certificado de nacimiento que otorga el Registro Civil e Identificación o con la resolución judicial respectiva, en el caso de la adopción. Si el permiso se ejerce a contar del día del parto la acreditación se hará en forma posterior.

De acuerdo a lo previsto en la ley 20.545, las trabajadoras tendrán derecho a un permiso postnatal parental de 12 semanas a continuación del período postnatal. Con todo, la trabajadora podrá reincorporarse a sus labores una vez terminado el permiso postnatal, por la mitad de su jornada, en cuyo caso el permiso postnatal parental se extenderá a 18 semanas. En este caso percibirá el 50% del subsidio que le hubiere correspondido y, a lo menos, el 50% de los estipendios fijos establecido en el contrato de trabajo, sin perjuicio de las demás remuneraciones de carácter variables a que tenga derecho. El ejercicio de este derecho se registrará por lo dispuesto en el artículo 197 bis del Código del Trabajo.

Dando los avisos correspondientes, si ambos padres son trabajadores, cualquiera de ellos, a elección de la madre, podrá gozar del permiso postnatal parental, a partir de la séptima semana del mismo, por el número de semanas que ésta indique. Las semanas utilizadas por el padre deberán ubicarse en el período final del permiso y darán derecho al subsidio en conformidad a la ley.

La mujer que se encuentre en el período de descanso de maternidad, o de descanso suplementario o ampliado, recibirá en conformidad a la ley un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que perciba, de la cual sólo se deducirán las imposiciones previsionales y los descuentos legales que corresponda.

Si a consecuencia o razón de su estado la trabajadora no pudiese desempeñarse en determinadas labores, deberá acreditar el hecho ante el empleador con el correspondiente certificado médico.

La madre trabajadora tendrá además derecho:

a) Al permiso y subsidio, que establece el artículo 199 del Código del Trabajo, cuando la salud de su hijo menor de un año requiera su presencia en el hogar con motivo de enfermedad grave, siempre que esta circunstancia se acredite mediante certificado médico y visto bueno del servicio que otorga la atención médica.

b) A disponer, para dar alimento a sus hijos, conforme el artículo 206 del Código del Trabajo, de dos porciones de tiempo, que en conjunto no pueden exceder de una hora al día, que se considerarán efectivamente trabajadas para los efectos del pago de sueldo, cualquiera que sea el sistema de remuneración. El derecho a usar este tiempo, con el objeto indicado no podrá ser renunciado en forma alguna. Este derecho podrá ejercerse de alguna de las siguientes formas a acordar con el empleador:

1. En cualquier momento dentro de la jornada de trabajo;
2. Dividiéndolo, a solicitud de la interesada, en dos porciones;
3. Postergando o adelantando en media hora, o en una hora, el inicio o el término de la jornada de trabajo.

Ese derecho podrá ser ejercido preferentemente en la sala cuna, o en el lugar en que se encuentre el menor. Para todos los efectos legales, el tiempo utilizado se considerará como trabajado.

El permiso al que se refiere el artículo 206 del Código del Trabajo, se ampliará en el tiempo necesario para el viaje de ida y vuelta de la madre para dar alimento a sus hijos.

Durante el periodo de embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de maternidad, la trabajadora gozará de fuero laboral y estará sujeta a lo dispuesto en el artículo 174 del Código del Trabajo.

La Empresa, cuando se cumplan los requisitos legales para ello, procederá al pago de sala cuna directamente al establecimiento para que la mujer trabajadora lleve a sus hijos menores de dos años. El empleador designará la sala cuna entre aquellas que cuenten con la autorización de la Junta de Jardines Infantiles.

Durante el período de embarazo, la trabajadora que esté ocupada habitualmente en trabajos considerados por la autoridad como perjudiciales para su salud, deberá ser trasladada, sin reducción de sus remuneraciones, a otro trabajo que no sea perjudicial para su estado, todo de conformidad al artículo 202 del Código del Trabajo.

Para estos efectos se entenderá, especialmente, como perjudicial para la salud todo trabajo que:

- a. Obligue a levantar, arrastrar o empujar grandes pesos;
- b. Exija un esfuerzo físico, incluido el hecho de permanecer de pie por largo tiempo;
- c. Se ejecute en horario nocturno, de forma que la trabajadora no podrá postular a turnos que se desarrollen en horario nocturno;
- d. Se realice en horas extraordinarias de trabajo; y
- e. Aquellas que la autoridad competente declare inconvenientes para el estado de gravidez.

Mientras subsista la enfermedad y dure la licencia, el trabajador no podrá reintegrarse a su trabajo, ni asistir a ninguna otra actividad de la Empresa u organizada por ella, aun cuando se trate de actividades extraprogramáticas, salvo autorización expresa del empleador. Tampoco podrá realizar actividades incompatibles con su estado de salud ni contrariar las indicaciones médicas. El trabajador está obligado a cooperar activamente en su mejor y más rápida recuperación.

Sin embargo, si la trabajadora o el trabajador optan por la modalidad de reincorporarse por la mitad de su jornada, el empleador podrá distribuir la jornada semanal así reducida en un menor número de días de manera de hacer un uso racional de los servicios.

Mientras subsista la enfermedad y dure la licencia, el trabajador no podrá reintegrarse a su trabajo, ni asistir a ninguna otra actividad de la empresa u organizada por ella, aun cuando se trate de actividades extraprogramáticas, salvo autorización expresa del empleador. Tampoco podrá realizar actividades incompatibles con su estado de salud ni contrariar las indicaciones médicas. El trabajador está obligado a cooperar activamente en su mejor y más rápida recuperación.

Todo lo anterior es sin perjuicio de los permisos y demás beneficios adicionales que la Empresa pueda acordar con los trabajadores mediante instrumentos individuales o colectivos.

Párrafo 2° De los Permisos

Artículo 30. La Empresa podrá otorgar permisos con o sin goce de sueldo, o sujetos a recuperación. La autorización deberá ser previa y por escrito.

Se llevará un registro individual con los permisos concedidos y las horas trabajadas en compensación.

Artículo 31. Ningún trabajador o trabajadora podrá autorizar sus propios permisos, y la solicitud deberá ser canalizada con un plazo máximo de 48 horas antes a través del sistema <https://www.becdata.cl/miportal/> quien será aprobado por su jefe directo. En el caso que un trabajador no pueda realizarlo por sistema existirán permisos que se deberán autorizar por escrito directamente por el jefe correspondiente los cuales serán evaluados según corresponda.

Los permisos que se pueden solicitar por el sistema son: cumpleaños, devolución de hora, vacaciones, examen preventivo, nupcialidad, natalidad, defunción, examen de grado, días administrativos, control de embarazo, control de niño sano, permiso sindical u otros que no se encuentren regulados en el Código del Trabajo y que son otorgados de acuerdo a lo dispuesto en los respectivos instrumentos colectivos vigentes.

Los permisos legales se concederán en conformidad a la ley. Sin embargo, para su procedencia se requerirá comprobar fehacientemente los hechos

que lo justifican y deberá igualmente dejarse registro previo y escrito del permiso concedido.

En el caso que el trabajador o trabajadora por casos fortuitos de enfermedad u otro deba retirarse antes del término de su jornada laboral. El empleador podrá descontar de su remuneración el tiempo no trabajado.

TÍTULO X DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

Artículo 32. El contrato de trabajo termina en los siguientes casos autorizados por la ley:

- a) Mutuo acuerdo de las partes.
- b) Renuncia del trabajador o trabajadora, dando aviso a su empleador con treinta días de anticipación, a lo menos.
- c) Muerte del trabajador o trabajadora.
- d) Vencimiento del plazo convenido en el contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá exceder de un año.

El trabajador o trabajadora que hubiere prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contratos a plazo, durante doce meses o más en un período de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida.

Tratándose de gerentes o personas que tengan un título profesional o técnico otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste, la duración del contrato no podrá exceder de dos años.

El hecho de continuar el trabajador o trabajadora prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo, lo transforma en contrato de duración indefinida. Igual efecto producirá la segunda renovación de un contrato de plazo fijo.

- e) Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato.
- f) Caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 33. El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

1. Alguna de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas, que a continuación se señalan:

- a) Falta de probidad del trabajador o trabajadora en el desempeño de sus funciones;

- b) Conductas de acoso sexual;
- c) Vías de hecho ejercidas por el trabajador o trabajadora en contra del empleador o de cualquier trabajador o trabajadora que se desempeñe en la misma empresa;
- d) Injurias proferidas por el trabajador o trabajadora al empleador;
- e) Conducta inmoral del trabajador o trabajadora que afecte a la empresa donde se desempeña, y
- f) Conductas de acoso laboral.

2. Negociaciones que ejecute el trabajador o trabajadora dentro del giro del negocio y que hubieren sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato por el empleador.

3. No concurrencia del trabajador o trabajadora a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, dos lunes en el mes o un total de tres días durante igual período de tiempo; asimismo, la falta injustificada, o sin aviso previo de parte del trabajador o trabajadora que tuviere a su cargo una actividad, faena o máquina cuyo abandono o paralización signifique una perturbación grave en la marcha de la obra.

4. Abandono del trabajo por parte del trabajador o trabajadora, entendiéndose por tal: a) la salida intempestiva e injustificada del trabajador o trabajadora del sitio de la faena y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente, y b) la negativa a trabajar sin causa justificada en las faenas convenidas en el contrato.

5. Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o al funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o a la actividad de los trabajadores, o a la salud de éstos.

6. El perjuicio material causado intencionalmente en las instalaciones, maquinarias, herramientas, útiles de trabajo, productos o mercaderías.

7. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. Sin perjuicio de lo antes señalado, el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores.

Artículo 34. A la expiración del contrato de trabajo, la empresa avisará la cesación de los servicios del trabajador o trabajadora a la institución de previsión que corresponda.

Artículo 35. El trabajador o trabajadora cuyo contrato termine por aplicación de una o más de las causales establecidas y que considere que tal aplicación es injustificada, indebida o improcedente, o que no se ha invocado ninguna causal legal, podrá recurrir al juzgado competente dentro de sesenta (60) días hábiles contados desde la separación, a fin de que este así lo declare.

TÍTULO XI CAMARAS DE VIGILANCIA

Artículo 36. La Empresa podrá implementar la instalación de cámaras de seguridad u otros mecanismos de control audiovisual, cuidando siempre dicho control no afecte la dignidad y el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los Trabajadores.

En efecto, la instalación de cámaras de seguridad, responderá a requerimientos o exigencias técnicas de los procesos llevados a cabo al interior de La Empresa o por razones de seguridad de las personas o instalaciones, sin que en ningún caso constituya una forma de control y vigilancia de la actividad del personal de La Empresa.

Cabe hacer presente que las cámaras de seguridad u otros mecanismos de control audiovisual no se dirigirán directamente al ejercicio de las labores de un trabajador o trabajadora en particular, sino que, en lo posible, se orientarán en planos panorámicos; su emplazamiento no abarcará lugares dedicados al esparcimiento de los Trabajadores, así como tampoco a aquellos en los que no se realiza actividad laboral, como los baños, salas de vestuarios, etc.

Respecto de las grabaciones que se obtengan, se garantiza la debida custodia y almacenamiento de éstas, como también el pleno acceso a ellas de los Trabajadores que pudieren aparecer en las mismas. En todo caso, se garantiza la reserva de toda la información y datos privados de algún trabajador o trabajadora que se pueda haber obtenido mediante estos mecanismos de control audiovisual, excluyéndose de su conocimiento a toda persona distinta al empleador o sus asesores y al trabajador o trabajadora, salvo naturalmente que la grabación sea requerida por organismos con competencia para ello o bien que éstas den cuenta de ilícitos, en cuyo caso se podrán poner a disposición de los tribunales respectivos.

TÍTULO XII DE LAS INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS

Párrafo 1° Informaciones

Artículo 37. El empleador, en conformidad con el espíritu de colaboración que debe reinar en las relaciones laborales, tiene especial interés en el permanente conocimiento, por parte de los trabajadores, de la marcha, problemas y proyecciones de la Empresa, y por ello:

- a) Sostendrá reuniones informativas, en la medida que sea necesario con los diversos órganos de colaboración mutua que puedan coexistir al interior de la Empresa.
- b) Cuando estime que los antecedentes sobre la situación de la Empresa deben ser de interés general de los trabajadores y conocidos por éstos, les podrá informar a través de circulares, u otro medio que estime conveniente.

Párrafo 2° Peticiónes y Reclamos

Artículo 38. Los reclamos, peticiónes e informaciones individuales o colectivas serán formulados por el o los interesados, por escrito –sea en formato físico o electrónico- y en términos adecuados, a través de su jefe directo.

Sin perjuicio de lo expuesto, todo trabajador o trabajadora podrá hacer sus peticiónes o reclamos directamente Sub-gerencia de personas, en caso de tener razones fundadas para no seguir el conducto regular, las que deberá explicitar en la misma solicitud.

La Empresa responderá dentro de un plazo prudente las peticiónes o reclamos formulados por el o los trabajadores, dependiendo de la naturaleza del reclamo.

TÍTULO XIII DE LAS OBLIGACIONES DE ORDEN

Párrafo 1°

Obligaciones Básicas del Empleador

Artículo 39. El empleador está obligado a cumplir las siguientes normas de orden:

1. Garantizar a cada uno de sus trabajadores un ambiente laboral digno. Para ello tomará todas las medidas que estime necesarias con tal fin.
2. Promover al interior de la organización el mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo amerite.
3. Cumplir cabal y fielmente todas las obligaciones que para con sus trabajadores le imponen las disposiciones legales o convencionales.
4. Adoptar las medidas necesarias para la protección de la vida y salud de los trabajadores, con la prevención adecuada de riesgos y las medidas de higiene laboral.
5. Informar los riesgos laborales, medidas preventivas, métodos de trabajo y mantener los equipos y dispositivos necesarios para reducir al mínimo los niveles de riesgo que puedan presentarse en los sitios de trabajo (Decreto N° 50).
6. Instruir a sus mandos medios para que, junto a sus propias obligaciones o prohibiciones como dependientes, cumplan con los deberes que tiene el empleador para con el personal a su cargo.
7. Oír y resolver las consultas y reclamos que los trabajadores le formulen.
8. Confeccionar y mantener al día una hoja de vida de cada trabajador o trabajadora, sea en formato físico o digital.

Párrafo 2°

Obligaciones del trabajador o trabajadora

Artículo 40. Es obligación de todo trabajador o trabajadora de la Empresa cumplir estrictamente las estipulaciones de su contrato individual de trabajo, de instrumentos colectivos, las instrucciones escritas o verbales que le imparta el empleador, las contenidas en el Código de Ética de la Empresa, Política Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico y las

disposiciones de este Reglamento, en especial las que a continuación se detallan:

1. Cumplir puntualmente el horario convenido. El trabajador o trabajadora deberá avisar a su empleador formal y oportunamente todo evento que le impida cumplir con su jornada o retrase su ingreso a la misma.
Deberá igualmente justificar adecuadamente sus atrasos y/o ausencias.
2. Trabajar indistintamente en los turnos o jornadas que se le asignen y que estén de acuerdo a su contrato de trabajo.
3. Marcar o registrar personalmente en el sistema de control Geovictoria su asistencia diaria tanto a la hora de inicio y al término de su jornada laboral, tanto para los efectos del cómputo de la jornada ordinaria y de horas extraordinarias, como para los efectos de posibles accidentes de trayecto entre su residencia y la Empresa o viceversa. Igualmente, deberá registrar rigurosamente los periodos destinados a colación dentro de la jornada, debiendo cumplir con toda la programación del turno, conforme lo dispuesto por la Empresa. La entrada y salida del recinto de la Empresa por motivos de servicio durante la jornada de trabajo deberá registrarse en el Libro de Control de Acceso o Novedades que se mantendrá en Recepción, o en los otros sistemas que establezca el empleador.
4. Cumplir sus obligaciones laborales en forma eficiente, oportuna y satisfactoria, manteniendo sobriedad, corrección, orden y disciplina en su labor.
5. Prestar sus servicios haciendo su mejor esfuerzo para tener el mayor rendimiento posible, en base a los estándares conocidos y aceptados en la Empresa.
6. Debe cumplir todas sus obligaciones de buena fe y con lealtad hacia la Empresa, acorde con los deberes ético-morales que igualmente emanan del contrato de trabajo.
7. Realizar personalmente las labores convenidas. Ningún trabajador o trabajadora podrá delegar todo o parte de sus funciones en otros sin autorización escrita del empleador.
8. Todo trabajador o trabajadora, una vez finalizada su jornada diaria de trabajo, debe cerrar las aplicaciones computacionales.

8. Dejar su puesto de trabajo en orden y con todos los implementos en el estado en que los recibió y hacer abandono del recinto de la Empresa tan pronto esté en condiciones de hacerlo, evitando distraer al personal que continúa trabajando.
9. Presentarse a trabajar en buenas condiciones físicas, psicológicas y de salud.
10. Cuidar su condición general de salud de manera que ésta sea compatible con el trabajo que debe realizar, debiendo cumplir con los descansos necesarios previo al ingreso a su turno, evitando ingerir alimentos o realizar actividades que puedan mermar sus condiciones de ingreso o rendimiento, y en general, adoptando todas las medidas que sean necesarias para este fin. Todo trabajador o trabajadora que presente al ingreso o durante su jornada de trabajo condiciones incompatibles con el mejor servicio, puede ser suspendido de sus labores por su jefe directo y enviado a su domicilio o a otro lugar que se estime adecuado para los fines de recuperar plenamente su estado general de salud.
11. El trabajador o trabajadora debe mantener una presentación personal aseada, ordenada y sobria. Sin perjuicio de ello, se recomienda que concurra a la Empresa con vestimenta semi formal y con zapatos adecuados que eviten el riesgo de accidentes, como torceduras o caídas.
12. El trabajador o trabajadora debe concurrir a la Empresa exclusivamente con los efectos necesarios para desarrollar su labor. Si excepcionalmente debe concurrir con otros objetos o efectos, debe declararlos en recepción, pudiendo la Empresa prohibir el ingreso de los mismos.
13. Desarrollar sus funciones y conducirse dentro de la empresa respetando en todas las normas y recomendaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, a fin de evitar lesiones o accidentes del trabajo.
14. Respetar los procedimientos o instructivos vigentes en la Empresa, para desarrollar su trabajo, en el uso de permisos y toda norma que la empresa establezca a fin de mantener la disciplina, el orden, Higiene y seguridad laboral.
15. Respetar los reglamentos, instrucciones y normas de carácter general que se establezcan en la Empresa, particularmente las relativas al uso o ejercicio de determinados derechos o beneficios.

16. Respetar a toda otra persona con la que tome contacto a causa o con ocasión de su trabajo, sean estos su jefe, compañeros, subalternos, clientes u otros, en su dignidad y derechos.
17. Respetar la autoridad del empleador, de sus representantes y jefaturas, conforme al organigrama o jerarquía de la Empresa.
18. Guardar y proteger el buen nombre y prestigio de la Empresa, del Banco del Estado de Chile, y de sus demás empresas filiales; así como de los directivos, representantes y administradores de todas ellas, en sus relaciones con clientes del Banco y con toda otra persona, en todo ámbito y en todo momento, dentro o fuera de la Empresa.
16. Mantener en condiciones adecuadas su posición de trabajo y hacer buen uso, cuidar y velar por el buen funcionamiento del cintillo de comunicaciones, computador, elementos (mouse pad, apoya muñecas, apoya pies, etc) y todo material que la Empresa facilite al trabajador o trabajadora para el buen desarrollo de su actividad.
17. Cooperar en la mantención, cuidado y limpieza tanto de su lugar de trabajo, del edificio e instalaciones de la Empresa así como de su equipamiento.
18. Velar en todo momento por los intereses de la Empresa, ya sea por una parte evitando pérdidas, gastos innecesarios, trabajo deficiente y lento, o por otra, gestionando ahorros.
19. Dar cuenta inmediata a sus jefes directos, de accidentes, delitos, conductas impropias o cualquier tipo de acto ilícito que se produzca al interior de la Empresa o le llegue a su conocimiento por medios idóneos. Igualmente, el trabajador o trabajadora está obligado a informar todo hecho de que tome conocimiento y que afecte los intereses de la misma.
20. Informar inmediatamente al empleador por la vía más rápida posible en caso de sufrir el propio trabajador o trabajadora u otro trabajador de la Empresa, accidentes, enfermedades u otras afecciones a la salud o a la integridad física o psíquica, que requieran del conocimiento del empleador.
21. Comunicar por escrito u otros medios autorizados, todo cambio de sus antecedentes y datos personales registrados en la Empresa, con las certificaciones pertinentes dentro del mismo mes de ocurrido el cambio. Mientras no informen estas modificaciones, para todos los

- efectos de la Empresa la información oficial será la registrada en su carpeta personal.
22. Atender a los clientes y usuarios de la Empresa en forma eficiente, oportuna y atenta, cumpliendo rigurosamente los instructivos y procedimientos internos de atención a clientes.
 23. Portar en un lugar visible la Tarjeta de Identificación (TIBE) otorgada por el empleador durante todo el tiempo que se mantenga al interior de la Empresa, y exhibirla cuando se le requiera por cualquiera jefatura o personal de guardia, como asimismo guardarla y cuidarla adecuadamente a fin de evitar su deterioro y/o extravío. Debe, igualmente, abstenerse de darle un uso diferente al señalado por el empleador, y facilitarla a terceros para cualquier fin.
 24. Debe dar inmediato aviso a su empleador en caso de sustracción, destrucción o extravío de la misma (TIBE).
 24. Responder por el costo de reposición de todos los implementos de trabajo facilitados por la Empresa, tales como TIBE, cintillo, mouse pad, teclado, apoya muñecas, u otros, en caso de extravío, deterioro o daño imputable a dolo, culpa o descuido del trabajador o trabajadora.
 25. Conocer, cumplir y hacer cumplir los distintos procedimientos de trabajo, de seguridad, de emergencias, de prevención de riesgos y otros dispuestos por la Empresa, y denunciar toda conducta contraria a los mismos que llegue a su conocimiento.
 26. Participar y colaborar activamente en todas las actividades de capacitación, desarrollo y de seguridad o de prevención de riesgos programadas por la Empresa.
 27. Utilizar los medios electrónicos y de comunicación facilitados por la empresa para el desempeño de su trabajo exclusivamente para los fines laborales.
 28. Reportar todas las actividades deshonestas o ilegales ocurridas al interior de la Empresa o que pudieren afectar su funcionamiento, a sus trabajadores o a sus clientes, y en general denunciar toda infracción a este Reglamento, tan pronto tome conocimiento de ellas.
 29. Es obligación del trabajador devolver la TIBE, cinto u otro elemento entregado por la Empresa el último día de vigencia del contrato.

30. Es obligación del trabajador realizar todas sus marcaciones diarias tanto en el sistema geovictoria como en genesys y en este se deben marcar los auxiliares correspondientes tales como salida a colación, entrada al trabajo luego de la colación y salida del trabajo.
31. Firmar contrato, anexos, vacaciones, pacto de hora extra u otro documento que la empresa entregue, dentro del plazo definido en la normativa legal vigente.
32. Es obligación del jefe directo reportar a las áreas que corresponda, cambios de turnos, permisos legales, permisos por convenios colectivos u otro, en los plazos establecidos por la Empresa.
33. Informar que no viajará en el transfer en el caso que estuviere en el listado, con el fin que no se espere.
34. Las pausas activas pueden ser marcadas como auxiliar y solo podrán ser suspendidas por gerencia, jefaturas y/o prevención de riesgos. Toda suspensión debe ser informada por escrito a la unidad de prevención de riesgo para el control de ésta.
35. Someterse a las medidas de control visual implantadas por la Empresa, mediante el uso de cámaras de circuito cerrado de televisión. El rol que cumplen las Cámaras de Circuito Cerrado de Televisión es de protección del establecimiento, de las instalaciones y de las personas que laboran en ella, encontrándose facultada la empresa para instalarlas y utilizar en los distintos locales, y en las bodegas y oficinas centrales. Los requisitos para su operación, en caso que la Empresa haga uso de su facultad, son los siguientes:
 - i) se orientarán a un plano panorámico (no en lugares como baños, casilleros, salas de vestuario u otro similar)
 - ii) su ubicación, no será clandestina ni oculta, de tal modo que los trabajadores sepan de su existencia.
 - iii) los trabajadores conocerán de su existencia con su respectiva identificación.
36. Solicitar vacaciones, días administrativos o ausencias mediante medios oficiales establecidos por la Empresa.
37. Seguir las instrucciones entregadas por la unidad de prevención de riesgos sean tanto escritas o verbales o por otro medio que la Empresa determine para este fin.
38. Realizar las pausas activas en los horarios, días destinados y tiempos que la Empresa ha definido para este fin.

39. Mantener en condiciones adecuadas la mascarilla que la Empresa facilite al trabajador para el buen desarrollo de su actividad.
40. Utilizar en forma correcta los elementos de protección de confort y protección personal que puedan ser entregados por la Empresa.
41. Los cintillos son de uso personal, por lo cual es responsabilidad de cada trabajador que utiliza portarlo para la realización de su trabajo
42. Cumplir con los lineamientos entregados por su jefatura por medios formales, con el fin de perfeccionar su trabajo.
43. Guardar y proteger el buen nombre y prestigio de la Empresa, así como de los directivos, representantes y administradores de todas ellas y de todos sus trabajadores en todo momento, dentro o fuera de la Empresa y en las diferentes plataformas de digitales.
44. Cuidar las claves entregadas por la empresa ya que son únicas de la persona e intransferibles, además que cuando se asignen password nuevas por la empresa, la persona debe cambiar la clave en el primer ingreso al sistema. También, que el artículo recopile todos los temas de ciberseguridad de forma unificada, la información se encuentra un muy dispersa.
45. Cambiar su estado de auxiliar en el programa Genesys.
46. Cuidar sus objetos de valor como joyas, exceso de dinero, artefactos caros o sofisticados, u otros, ya que en caso de pérdida la Empresa no se responsabilizará de estos ya que no se consideran elementos de trabajo.

TÍTULO XIV DE LAS PROHIBICIONES DE ORDEN

Artículo 41. Se prohíbe a todo trabajador de la Empresa:

1. Ocuparse de labores ajenas a sus funciones durante la jornada de trabajo, salvo que cuente con autorización previa y escrita de su superior.

2. Ingresar o permanecer en las dependencias de la empresa fuera de su jornada de trabajo, sin autorización previa y escrita de su superior, cualquiera fuere el motivo que justifique tal ingreso o permanencia.
3. Concurrir a la Empresa y/o a las actividades que la misma organice fuera de su establecimiento con personas ajenas sin autorización previa de la Empresa y sin previo registro de las mismas en Recepción, en su caso.
4. Adulterar, destruir, inutilizar o sustraer el sistema de registro de asistencia en uso por la Empresa.
5. Marcar una asistencia en el sistema que se lleve, que no sea la propia o hacerse marcar la suya por un tercero, cualquiera sea la circunstancia; y en general, alterar en la forma que sea, los controles de entrada y de salida o permitiendo que otros lo hagan.
6. Faltar al trabajo o abandonarlo en horario de labor sin el permiso correspondiente. Todo permiso al respecto deberá constar por escrito.
7. Presentar atrasos, ausencias, cambios de horario, retiro previo a la finalización de turno, u otras alteraciones a la jornada de trabajo, sin la debida justificación o sin obtener la autorización previa y escrita de su superior.
8. Disminuir el ritmo de trabajo o paralizarlo o inducir a que otros lo hagan.
9. Atentar dentro del establecimiento contra la ley, la moral, el orden público y/o las buenas costumbres. Todo trabajador deberá actuar con decoro y por ende le está prohibido, entre otras conductas, escupir, botar o pegar chicles en mobiliarios, dejar basuras en las estaciones de trabajo, no dejar debidamente aseado el baño después de su uso, etc.
10. Presentarse al trabajo sin el debido cuidado de la apariencia personal.
11. Presentarse al trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas o estupefacentes, o en condiciones inapropiadas para realizar las funciones convenidas. Introducir bebidas alcohólicas o drogas de cualquier naturaleza al recinto de trabajo, consumirlas o darlas a consumir a otros en cualquier momento o circunstancia.
12. Presentarse al trabajo en un estado de salud incompatible con las funciones que debe realizar. En este caso debe avisar previamente a

- su jefe inmediato, quien resolverá sobre si lo deriva a un servicio médico o le ordena retirarse a su domicilio hasta su recuperación.
13. Fingir enfermedades o condiciones de salud para dejar de cumplir con sus obligaciones laborales u obtener beneficios.
 14. Fingir situaciones o condiciones personales para justificar retrasos, ausencias, beneficios o permisos.
 15. Efectuar o facilitar todo tipo de comercios dentro del lugar de trabajo, incluidas las áreas comunes, ya sea la venta como la compra de todo tipo de bienes, como asimismo el otorgamiento o solicitud de todo tipo de servicios, sea por medios presenciales o remotos.
 16. Dedicarse a cualquier otra actividad que no sean sus funciones en horario de trabajo, sin contar con la autorización de la jefatura superior.
 17. Utilizar la infraestructura, los equipos y/o los materiales de la empresa en beneficio personal o en trabajos ajenos a ella, sin contar con la autorización de la jefatura superior.
 18. Revisar o navegar en páginas de Internet, conectarse a redes sociales, abrir y enviar correos electrónicos desde los equipos de la empresa para fines personales. Enviar, recibir y/o almacenar correos electrónicos o acceder acceso a sitios con contenidos pornográficos en cualquiera de sus formas (imágenes, textos o sonidos), chistes, violencia, crimen, tráfico de drogas, juegos, armas de fuego, bombas u otros fines ilícitos, inmorales o contrarios a los intereses de la Empresa.
 19. Utilizar un lenguaje inadecuado, discutir agresivamente, promover disputas o riñas y participar en acciones o situaciones contrarias a la moral, el orden público y las buenas costumbres.
 20. Dormir en las oficinas y lugares de trabajo.
 21. Botar basuras y desperdicios en lugares no destinados a ello.
 22. Jugar, lanzarse objetos, hacerse bromas, correr por pasillos, patios o dependencias y, en general, cualquier otra conducta que signifique riesgo para la integridad física o la salud del trabajador y/o de los bienes de la Empresa.

23. Agredir de hecho o de palabra a jefes, superiores, compañeros de trabajo, clientes y toda otra persona con la que tome contacto a causa o con ocasión de sus labores, provocar o alentar riñas entre ellos, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, sea o no en actividades organizadas por la Empresa, y que pudieren afectar a la misma, su funcionamiento o su buen nombre.
24. Realizar o participar al interior de la Empresa en actividades políticas, religiosas o sociales no autorizadas por la administración y distribuir propaganda de cualquier especie que sea ajena al giro principal e interés de la Empresa.
25. Introducir o portar armas al interior del recinto de la Empresa, sea o no en las horas de trabajo. La Empresa puede proceder a efectuar revisiones a sus trabajadores o a los lugares en que éstos guarden sus efectos personales.
26. Causar intencionalmente o actuando con negligencia daños a los equipos, instalaciones, sistemas, bases de datos o bienes de la empresa, de sus clientes, de otros trabajadores o de cualquier persona con quien tomen contacto a causa o con ocasión de las labores convenidas.
27. Trabajar sin mascarillas al interior de las oficinas y plataformas en tiempo de pandemia.
28. No usar adecuadamente los elementos de seguridad.
29. Hacer apuestas o practicar juegos de azar durante horas de trabajo y/o dentro del recinto de la Empresa.
30. Fumar dentro del recinto de la empresa. La empresa podrá habilitar lugares específicos para estos fines, donde podrán concurrir los trabajadores sólo en sus horarios de descanso.
31. Consumir alimentos en las plataformas de trabajo. El lugar definido para esta actividad es exclusivamente la Cafetería de la Empresa y en el horario definido para tal efecto.
32. Cambiarse ropa, lavarse, maquillarse, peinarse o arreglar su presentación para actividades sociales antes del término de la jornada laboral o habiendo terminado la misma, sin marcar su salida en el sistema de control de asistencia.
33. Tomar atribuciones o ejercer facultades que no le correspondan.

34. Obtener beneficios para sí o para terceros que no sean los contemplados en su contrato de trabajo.
35. Trabajar horas extraordinarias sin previa autorización escrita del empleador.
36. Ingresar a los lugares de trabajo con teléfonos celulares, radios portátiles, artefactos electrónicos u otros elementos sonoros o distractivos funcionando sin causa o con ocasión del trabajo, y en general generar ruidos o realizar otras conductas no acordes al trabajo y que interfieran o molesten las labores y que no sea necesario para la realización de su trabajo.
37. Realizar acciones inseguras al interior de la Empresa tales como correr, encender fuego o botar líquidos.
38. No respetar estrictamente los procedimientos diseñados para la atención de los clientes, y en especial utilizar un nombre diferente al propio, dar información no fidedigna o no registrar fielmente todo lo actuado respecto de la atención de un cliente.
39. Romper, rayar, retirar o destruir comunicaciones y señalética colocados por la Empresa en sus recintos sean de orden, higiene y seguridad.
40. Rayar o escribir en las paredes, pegar afiches, ensuciar y arrojar basura o desperdicios en los vestuarios, comedor, cafetería, servicios higiénicos, lugares de trabajo y demás dependencias de la Empresa.
41. No cumplir el reposo médico que se le ordene y/o realizar trabajos, remunerados o no, durante dichos períodos, incompatibles con el restablecimiento de su salud.
42. Falsificar, adulterar o enmendar licencias o certificados médicos propios o de otros trabajadores de la Empresa.
43. Negociar cualquier regalía en especies que otorgue la Empresa.
44. Aceptar dádivas, regalos o ventajas en relación con su labor en la empresa, y su responsabilidad en ella.
45. Realizar, recibir y transferir llamadas telefónicas de carácter personal desde su puesto de trabajo o establecer comunicaciones de igual carácter con terceros por cualquier medio durante su jornada de trabajo.

46. Utilizar y facilitar claves de acceso a aplicaciones computacionales de otros trabajadores y en general realizar todo tipo de acciones, procedimientos o registros en los sistemas de la empresa apartándose de los procedimientos establecidos.
47. Realizar requerimientos o realizar conductas de carácter sexual al interior de la empresa. Queda estrictamente prohibido, además, ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, lo cual constituirá para todos estos efectos una conducta de acoso sexual. Asimismo, está prohibida toda conducta, conversación o acción que pueda calificarse de acoso sexual o que atente contra la dignidad de las personas.
48. Hacer mal uso de dineros o fondos que la empresa destine para el cumplimiento de sus funciones.
49. Desarrollar todo tipo de actividades que impliquen competencia para la Empresa, o participar de cualquier forma en ellas. Asimismo, le está expresamente prohibido al trabajador prestar servicios propios del objeto social de la empresa fuera de ella.
50. Conectar en equipos de la Empresa dispositivos personales de almacenamientos masivos externos o equipos que sirvan para dicho fin.
52. Utilizar dentro de las dependencias de la Empresa cualquier tipo de software que no sean los proporcionados por ésta.
53. Utilizar software de propiedad de la Empresa para asuntos particulares o introducir a sus equipos software o programas que no hayan sido expresa y específicamente autorizados por el empleador.
54. Utilizar equipos y/o recibir y suministrar componentes de que les han sido asignados, para fines personales, o alterar su localización sin previa autorización de la Empresa.
55. Divulgar, almacenar y/o comunicar antecedentes, informaciones o procedimientos de la Empresa, del Banco del Estado de Chile y/o sus clientes a cualquier persona fuera de la Empresa.
56. Almacenar, divulgar, revelar o informar en modo alguno durante la vigencia del contrato y aún después de extinguido éste, todos aquellos antecedentes que directa o indirectamente lleguen a su conocimiento,

sobre negocios o asuntos del Empleador, sus trabajadores, sus Mandantes y los clientes de éste.

57. Almacenar, divulgar, revelar o informar personalmente o por intermedio de terceros cualquier información relevante de carácter confidencial, ya sea en original o reproducción a que haya tenido acceso a causa o con ocasión de sus servicios. En especial, se prohíbe copiar, reproducir, ceder a título oneroso o gratuito los documentos, informaciones o datos a que tenga acceso o se encuentren a su cargo.
58. Transgredir las normas que regulan el secreto bancario y toda información que se encuentre protegida por la ley, y en especial por la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada o Protección de Datos de Carácter Personal.
59. Usar indebidamente y/o sin autorización previa la marca corporativa del Banco del Estado de Chile así como todo logo, marca o eslogan propio de la Empresa, de su mandante o de sus empresas relacionadas.
60. Intervenir, interceptar, almacenar o divulgar correspondencia privada, sea física o electrónica, de la Empresa, su mandante, clientes o de sus compañeros de trabajo.
61. Atendida la naturaleza de los servicios encargados por la empresa mandante, queda estrictamente prohibido a los trabajadores cortar llamadas telefónicas, dar término abrupto a las mismas o mantener las llamadas en silencio o sin contestar o sin continuar la conversación. Si de todas formas realizare tal conducta, incurrirá en una falta grave a sus deberes y obligaciones, considerándose como negativa del trabajador a realizar las funciones para la cual fue contratado, la cual será sancionada con despido del trabajador. El trabajador declara que ha sido informado de las condiciones expuestas en esta cláusula, está consciente de la necesidad de ella para la operación de la empresa, entendiéndolo que es propia del cargo que desempeñará para la empleadora y la acepta en los mismos términos.
62. Transferir las llamadas a cualquier área con el fin de deshacerse de ella.
62. Realizar el trabajo en forma deficiente manteniendo errores críticos por más de 3 meses continuos.
63. Salir de las dependencias de la Empresa en horario laboral, sin causa u ocasión del trabajo y sin previa autorización del Jefe directo y. Los

horarios de descanso se consideran como horario laboral. Si el Trabajador sale de las dependencias de la Empresa en horarios de Trabajo, sin Autorización, La Empresa no se hará cargo de ningún tipo de accidente que esto traiga como consecuencia, por lo que será estrictamente responsabilidad del Trabajador.

65. Transitar mirando o escribiendo en el celular.
66. Ingresar a la empresa escuchando música con audífonos.
67. Marcar ingreso y luego salir de la Empresa a estacionar el vehículo.
68. Fumar en lugares no autorizados.
69. Ingresar con personas ajenas a la Empresa no autorizados por una jefatura.
70. Está prohibido transitar o ingresar a los lugares de trabajos sin la autorización de la jefatura.
71. Ingresar a las dependencias de la Empresa en horario no laboral, en el caso que necesite ingresar deberá estar autorizada por una jefatura e informado en recepción.
72. No realizar las pausas Activas, programadas en el horario dispuesto por la Empresa.
73. Alimentar animales en horario laboral.
74. Alimentar animales en la dependencia de la Empresa, considerándose dependencias de la vereda hacia dentro.
75. Usar Whatsapp como medio oficial para pedir vacaciones, días administrativos o informar ausencias.
76. Llamar a clientes por medio del teléfono personal del ejecutivo para entrega de información bancaria.
77. Usar redes sociales para dañar imagen de su superior o compañeros de trabajo o el nombre de la empresa y/o BancoEstado.

78. La grabación de reuniones sin autorización de quien dirige dicha reunión.
79. Permanecer, bajo cualquier causa, en lugares peligrosos que no sean los que le corresponden para desarrollar su trabajo habitual.
80. Viajar en vehículos no habilitados para el transporte de personas.
81. Ingerir o dar a otros trabajadores, medicamentos sin prescripción autorizada por un facultativo, en caso de haber sufrido una lesión.
82. Alterar, cambiar, reparar o accionar instalaciones, maquinarias, equipos, mecanismos, sistemas eléctricos o herramientas, sin haber sido expresamente autorizado y encargado para ello.
83. Apropiarse o sustraer propiedad privada, tanto de la empresa como de sus compañeros de trabajo.
84. Ejecutar trabajos o acciones para las cuales no está autorizado y/o capacitado, o cuando está en estado de salud deficiente.
85. Sacar, modificar o desactivar mecanismos de seguridad, de ventilación, extracción, calefacción, desagües y equipos computacionales.
86. Mover mobiliario sin contar con los permisos y sin haber informado a servicios generales y prevención.
87. Circular por zonas no autorizadas o lugares donde no se ha solicitado autorización para estar.
88. Retirarse la mascarilla en los lugares donde es obligatorio su uso.
89. Comer en zonas no habilitadas para este fin, en las dependencias de la Empresa.
90. Divulgar datos de clientes
91. Extraer información de sistemas de la Empresa.
92. Hacer mal uso de los sistemas remotos.

93. Conectar dispositivos tecnológicos que no han sido proporcionados por la Empresa, en los computadores de trabajo.
94. Desconectar o Manipular cables de red, electricidad, router, sala de RAC, entre otros.
95. Divulgar datos de clientes, extraer información de sistemas, hacer mal uso de los sistemas remotos, entregar sus claves, etc

TÍTULO XV DE LA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL

Artículo 42. Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Están prohibido dentro de la Empresa toda conducta o acción que pueda atentar contra la dignidad de las personas. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal la acción en que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe, incluyendo en ese sentido acercamientos o contactos físicos, propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Artículo 43. Toda trabajadora o trabajador de la Empresa que sufra o conozca de hechos ilícitos definidos como acoso sexual por la Ley o este Reglamento, tiene derecho a denunciarlos, por escrito, a la Gerencia General de la Empresa, a la Subgerencia de Recursos Humanos o a la Inspección del Trabajo competente.

Artículo 44. Cuando se reciba una denuncia de acoso sexual, la Empresa efectuará un procedimiento interno de investigación y sanción, o, en el plazo de cinco días, a su exclusivo criterio, la remitirá a la

Inspección del Trabajo para que ésta investigue. En esta situación, la decisión se comunicará al denunciante. En cualquier caso, la investigación deberá concluirse en el plazo de treinta días.

Toda denuncia realizada en los términos señalados en el artículo anterior, y que no fuere derivada por ésta a la Inspección del Trabajo, deberá ser

investigada por la Empresa en un plazo máximo de 30 días, designando para estos efectos a un funcionario imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias. La determinación de la persona del investigador será de exclusiva decisión de la Empresa, pero deberá tener mayor jerarquía que los involucrados, contar con condiciones de seriedad e imparcialidad y carecer de vínculos de parentesco o amistad manifiesta con los involucrados. El investigador podrá designar a un secretario para dejar constancia escrita de las actuaciones que realice.

Artículo 45. La denuncia escrita dirigida a la administración superior deberá señalar los nombres, apellidos y R.U.T. del denunciante y/o afectado/a, el cargo que ocupa en la Empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia del denuncia, proporcionando los antecedentes necesarios para una adecuada investigación, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto acosador y finalmente la fecha y firma del denunciante.

Sin perjuicio de lo anterior, el empleador podrá considerar como suficiente denuncia toda noticia de que se haya incurrido en una conducta que pueda calificarse de acoso sexual, en la medida que conste por escrito, como por ejemplo, en carta de despido o autodespido, demanda, escritos judiciales, etc.

Artículo 46. Recibida la denuncia, el investigador tendrá un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la misma, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a las partes en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

La Empresa o el investigador, si lo estima conveniente, en cualquier etapa de la investigación, podrá promover un proceso de conciliación o mediación entre las partes. Si éstas aceptan el llamado a conciliación se suspenderá la tramitación de la denuncia hasta que dicho procedimiento concluya.

Artículo 47. Será obligación de la Empresa, inmediatamente después de recibida una denuncia, adoptar medidas de resguardo destinadas a mantener un ambiente laboral de respeto entre los involucrados.

Para esto, el investigador, conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará a la administración, disponer de algunas medidas precautorias, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, suspensión total o parcial de la obligación de asistir al trabajo con derecho a remuneración o la redestinación de una de las partes, o cualquier otra medida que se estime

necesaria atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Artículo 48. Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento, salvo respecto de los involucrados y se garantizará a ambas partes que serán oídas. Excepcionalmente y sólo en forma transitoria, el investigador podrá mantener en reserva total algunos antecedentes para garantizar el éxito de alguna diligencia precisa.

El investigador podrá establecer formas de notificación, citar a declarar a los trabajadores que estime necesario, a solicitud de parte o de oficio, pero en caso de negativa a declarar de alguna persona, se limitará a dejar constancia de ese hecho.

En general podrá el investigador disponer y realizar todas las diligencias que estime necesarias para averiguar los hechos, para lo cual la Empresa dará todas las facilidades del caso.

Artículo 49. Una vez que el investigador haya concluido la etapa de recolección de información, a través de los medios señalados en el artículo anterior, procederá a emitir el informe sobre la existencia de hechos constitutivos de acoso sexual.

El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó el investigador y las medidas y sanciones que se proponen para el caso.

Artículo 50. Al finalizar la investigación interna o recibir la que fuere realizada por la Inspección del Trabajo, la Empresa dispondrá de un plazo de quince días desde la recepción de dicho informe para disponer las medidas y aplicar las sanciones que correspondan.

Artículo 51. Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán podrán ser: una amonestación verbal o escrita al trabajador acosador, o el descuento de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, conforme a lo dispuesto en este Reglamento Interno, relativo a la aplicación de sanciones. Lo anterior es sin perjuicio de que la Empresa pudiera, atendida la gravedad de los hechos, aplicar lo dispuesto en el Artículo 160 N° 1, letra b), del Código del Trabajo, es decir, terminar el contrato por conductas de acoso sexual, sin derecho a indemnización.

Artículo 52. El informe preliminar con las conclusiones a que llegó el investigador, incluidas las medidas y sanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la administración superior de la empresa a más tardar el día 15 contado desde el inicio de la investigación, y notificada a las partes a más tardar el día 20.

Artículo 53. Los involucrados podrán hacer observaciones a las conclusiones y acompañar nuevos antecedentes a más tardar el día 25 de iniciada la investigación, mediante nota dirigida a la instancia investigadora, quien apreciará los nuevos antecedentes y emitirá un nuevo informe definitivo, se hayan o no recibido observaciones, el que podrá limitarse a ratificar el informe preliminar. Con este informe se dará por concluida la investigación por acoso sexual y su fecha de emisión no podrá exceder el día 30, contado desde el inicio de la investigación, el cual será remitido a la Inspección del Trabajo a más tardar el día hábil siguiente de confeccionado el informe.

Artículo 54. Las observaciones eventualmente realizadas por la Inspección del Trabajo serán apreciadas por la administración de la Empresa y se realizarán los ajustes pertinentes al informe, el cual será notificado a las partes a más tardar al 5° día de recibida las observaciones del órgano fiscalizador. Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en la fecha que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 15 días.

Artículo 55. El afectado/a por alguna medida o sanción, podrá reclamar conforme el sistema establecido en el Título XVII de este Reglamento sobre infracciones y su Sanción, sin perjuicio de las demás acciones o recursos que le conceda el ordenamiento jurídico.

Artículo 56. Considerando la gravedad de los hechos constatados, la Empresa procederá a tomar las medidas de resguardo tales como la separación de los espacios físicos, redistribuir los tiempos de jornada, redestinar a uno de los involucrados, u otra que estime pertinente y las sanciones estipuladas en este Reglamento, pudiendo aplicarse una combinación de medidas de resguardo y sanciones.

TÍTULO XVI DEL ACOSO LABORAL

El Acoso Laboral se entiende como una conducta que constituye agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus

oportunidades de empleo (Ley 20.607). El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas.

Este procedimiento también se aplicará para los casos de denuncia de Acoso Laboral, entendiéndose por tal, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo

En consecuencia, para estar en presencia de acoso laboral:

1. Deben existir conductas que impliquen una agresión física hacia el o los trabajadores afectados o que sean contrarias al derecho que les asiste, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se ejerzan en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos.
2. Tales conductas deben ocasionar menoscabo, maltrato o humillación al o los trabajadores afectados, debiendo entenderse por tales, según ya se precisa, cualquier acto que cause mengua o descrédito en su honra o fama o que implique tratar mal de palabra u obra o que hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados.
3. Estas conductas deben ser ejercidas por el empleador o por uno o más trabajadores (sujeto activo), debiendo, a su vez, dirigirse tales acciones en contra de uno o más trabajadores (sujetos pasivos).

En caso que un trabajador sea víctima de actos que afecten su integridad, dignidad o sus derechos fundamentales por parte de otro trabajador, podrá denunciar este hecho a la Empresa.

La denuncia deberá cumplir con los mismos requisitos, se someterá a la misma tramitación y se aplicarán las mismas medidas y/o sanciones referidas en el Título XIII sobre Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Sexual.

TÍTULO XVII PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN RESGUARDO DEL DERECHO A LA IGUALDAD DE REMUNERACIONES (LEY N° 20.348).-

Artículo 57. La Ley N° 20.348 del 19 de Junio de 2009, establece el resguardo al derecho a la igualdad en las remuneraciones entre trabajadores de distinto sexo. Esta ley incorporó el siguiente Artículo 62 bis al Código del Trabajo:

“Artículo 62 bis.- El empleador deberá dar cumplimiento al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, no siendo consideradas arbitrarias las diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, entre otras razones, en las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

“Las denuncias que se realicen invocando el presente artículo, se sustanciarán en conformidad al Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del Libro V de este Código, una vez que se encuentre concluido el procedimiento de reclamación previsto para estos efectos en el reglamento interno de la empresa”.

La Ley N° 20.348 también modificó el Artículo 154 del Código del Trabajo disponiendo que el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad debe contemplar un procedimiento al que se someterán los reclamos que se deduzcan por infracción al Artículo 62 bis del Código del Trabajo.

En cumplimiento de esta normativa laboral se dispone el siguiente procedimiento a que se someterán los reclamos por posibles infracciones al Artículo 62 bis del Código del Trabajo.

Artículo 58. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO:

1.- Del reclamo:

El trabajador (a) deberá presentar su reclamo por escrito y debidamente fundado, el cual deberá contener y al cual deben acompañarse a lo menos:

- A.- Nombre, apellidos, N° cédula de identidad y domicilio indicado en el contrato de trabajo del reclamante.
- B.- Antigüedad laboral para el empleador, cargo o funciones que ha desempeñado y remuneraciones percibidas en los últimos 12 meses o en el período menor en que haya regido el contrato de trabajo.

- C.- Hechos y antecedentes que fundamentan su reclamo, precisando por qué razón existiría desigualdad entre su remuneración y la o las de la persona o personas de distinto sexo con que, desempeñando o prestando un mismo trabajo, se compara.
- D.- Acompañar los antecedentes objetivos que fundamentarían su reclamo, tales como antigüedad en su trabajo, antecedentes académicos, experiencia laboral.
- E.- La autorización para que los estamentos y dependientes del Empleador relacionados con el conocimiento del reclamo, se ilustren de la totalidad de sus remuneraciones y beneficios entregados por el empleador.
- F.- La firma del trabajador.

La solicitud que no contenga los requisitos señalados se tendrá por no presentada mientras no se dé cumplimiento a los mismos, los que se consideran como mínimos para los efectos de obtener una adecuada resolución a la petición del trabajador reclamante. El empleador deberá informar por carta certificada al último domicilio señalado en el contrato de trabajo, o personalmente al trabajador, de los antecedentes faltantes.

2.- Del lugar de presentación.-

La solicitud deberá ser presentada ante la Gerencia General y/o ante la Sugerencia de Recursos Humanos de la Empresa. La presentación deberá constar en tres copias, quedando dos para el empleador y una para el trabajador.

3.- De la tramitación.-

Una vez recibida la solicitud y verificado el cumplimiento de los requisitos indicados anteriormente, la misma se tramitará por Recursos Humanos, quien luego de su examen, podrá recabar la demás información que estime conveniente, sin perjuicio de solicitar al peticionario que aclare o presente otros antecedentes o información necesaria para la adecuada resolución.

El empleador, salvo que cuente con autorización escrita, no podrá divulgar durante toda la tramitación y resolución del reclamo las remuneraciones de otros trabajadores, sean o no de aquellos trabajadores mencionados en el reclamo.

El trabajador reclamante podrá pedir reunirse con el Subgerente de Recursos Humanos para analizar los antecedentes solicitados, sin dificultar las actividades propias de dicho encargado.

En todo caso el trabajador reclamante deberá mantener estricta reserva sobre datos personales que llegue a conocer de otros trabajadores del empleador.

4.- Respuesta del empleador.-

La respuesta de la Empresa deberá ser entregada por escrito y debidamente fundada dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles contados desde efectuado el reclamo. La respuesta será entregada al reclamante personalmente o por carta certificada.

Si el reclamo fuere acogido, se deberán adoptar las medidas para terminar con la discriminación en materia de remuneraciones que haya dado lugar al reclamo, para que en el pago de las remuneraciones del mes siguiente se refleje el cambio de remuneraciones, previa suscripción del nuevo texto del contrato de trabajo o de un anexo al mismo.

5.- Cargos y características técnicas esenciales.-

Para los efectos de este título, cualquier trabajador podrá requerir un listado de cargos y funciones en la Empresa y sus características técnicas esenciales, divulgada como “descripciones de cargo”, sin perjuicio del anexo 1 del presente reglamento que lo contiene.

TÍTULO XVIII DE LA POLÍTICA DE ALCOHOL Y

DROGAS DE LA EMPRESA

Artículo 59. Es un hecho que los mejores resultados se obtienen cuando se trabaja en equipo, pero existe un área en la que todos los trabajadores deben tomar una responsabilidad individual y esta es, precisamente, el tomar conciencia que no se puede trabajar bajo los efectos del alcohol o de las drogas, toda vez que ello puede poner en serio riesgo tanto su vida y salud, como la de los demás. Establecido lo anterior, se deja expresa constancia que constituirá incumplimiento grave de las obligaciones que emanan del contrato de trabajo y del presente reglamento interno el trabajar estando bajo la influencia o los efectos del alcohol o de las drogas, ya que éstas limitan seriamente la habilidad para trabajar de manera segura.

Es responsabilidad de cada trabajador el comprender la política de alcohol y drogas detallada en este reglamento y de seguir las reglas establecidas en él, en caso de existir dudas al respecto, se deberá consultar a la unidad o departamento de Prevención de Riesgo, quién deberá proporcionar las respuestas a sus consultas.

Artículo 60. Reglas obligatorias:

Ningún trabajador podrá:

- Presentarse o intentar presentarse al trabajo habiendo consumido drogas o alcohol o abusado de alguna otra sustancia.
- Presentarse o intentar presentarse al trabajo estando incapacitado o en condiciones no aptas debido al uso de drogas o alcohol o al abuso de cualquier otra sustancia.
- Tener en posesión, en el lugar de trabajo, drogas, alcohol o sustancias susceptibles de abuso.
- Consumir drogas o alcohol o abusar de alguna otra sustancia mientras se encuentra en el trabajo.
- Vender, comerciar, promover o permitir que otros usen drogas o alcohol o abusen de otras sustancias en el trabajo o en o cerca de la instalación, recinto o actividad de la Empresa. En el evento en que se percate que otros trabajadores consuman alcohol o drogas u otras sustancias en el interior de la Empresa deberá informarlo inmediatamente a su superior jerárquico.
- Beber alcohol o consumir drogas mientras se encuentre en servicio por turnos de emergencia o cuando sin estar presente en los recintos de la Empresa, el trabajador debe estar a disposición del empleador para atender eventuales emergencias o llamados.
- Dejar de informar al Departamento de Prevención de Riesgo y su supervisor, sobre algún medicamento que esté tomando y que sabe o que razonablemente debiera saber que puede perjudicar su desempeño, incluyendo medicamentos recetados o de libre adquisición.
- Dejar de informar al Departamento de Prevención de Riesgo, su supervisor o jefe si no está en condiciones de trabajar debido al efecto de las drogas o el alcohol.
- Dejar de someterse a un examen de drogas o alcohol en el evento que fuese seleccionado para ello conforme a las normas que establece el presente reglamento.

Artículo 61. Exámenes:

La Empresa realizará exámenes, controles y chequeos que tendrán por objeto la detección de niveles de alcohol y/o rastros de droga en orina, sangre u otras muestras para detectar el uso de alcohol y/o drogas y/o abuso de otras sustancias, con el fin de prevenir accidentes y así resguardar la vida y salud de los trabajadores y público en general.

Estos exámenes se realizarán conforme los sistemas y metodologías establecidas en el Capítulo anterior del presente Reglamento Interno de

Orden, Higiene y Seguridad, es decir, los exámenes se podrán efectuar de la siguiente manera:

a) El sistema de antidrogas y anti alcoholes podrá recaer sobre todos los trabajadores de un establecimiento de la Empresa o los de una determinada sección, área o departamento de la misma, o bien, mediante la selección de uno o varios trabajadores de uno de los establecimientos de la Empresa o los de una determinada sección, área o departamento de la misma, según se disponga.

b) Si la Empresa optare por la selección de trabajadores, ésta se efectuará en forma aleatoria y despersonalizada de entre todos aquellos trabajadores que conforman un establecimiento, sección, área o departamento determinado de la misma.

d) Para tal efecto, la selección se efectuará mediante un sistema de sorteo universal que comprenda a todos los trabajadores de un determinado establecimiento; sección; área o departamento, sorteo que será realizado por un ministro de fe, que será un dirigente sindical, delegado del personal, un miembro del comité paritario, un miembro designado por el organismo administrador del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u otro similar, lo que determinará la empresa.

f) Para proceder al sorteo, se asignará a cada uno de los trabajadores del establecimiento, sección o área un número determinado, practicándose un sorteo entre todos los números asignados. Los que resultaren elegidos serán sometidos a uno de las medidas establecidas en las letras b), c), d) y f) precedentes.

h) Si los controles antidrogas, anti alcohol u otras sustancias prohibidas detectaren la ingesta de bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes prohibidos en los trabajadores, la Empresa podrá aplicar las sanciones dispuestas en el presente Reglamento Interno, especialmente aquellas previstas en el Capítulo sobre “Política de Alcohol y Drogas de la Empresa”.

j) Todos los procedimientos anteriores se contemplan en el presente Reglamento interno con la finalidad de garantizar a nuestros trabajadores que las medidas de resguardo, revisión y control establecidas anteriormente tienen un carácter puramente preventivo y despersonalizado y que resultan conducentes con las finalidades y objetivos señalados y plenamente compatibles con la honra y dignidad de nuestros trabajadores.

l) La Empresa garantiza a todos sus trabajadores la reserva de toda información y datos arrojados por controles, para efectos de propender a un adecuado resguardo de su intimidad, vida privada y honra.

1) Efectuarse a todos los trabajadores de un establecimiento de la Empresa o a los de una determinada sección, área o departamento de la misma;

2) Efectuarse mediante la selección de uno o varios trabajadores de uno de los establecimientos de la Empresa o los de una determinada sección, área o departamento de la misma, según se disponga.

Si la Empresa optare por la selección de trabajadores, ésta se efectuará en forma aleatoria y despersonalizada de entre todos aquellos trabajadores que conforman un establecimiento, sección, área o departamento determinado de la misma. Para tal efecto, la selección se efectuará mediante un sistema de sorteo universal que comprenda a todos los trabajadores de un determinado establecimiento; sección; área o departamento, sorteo que será realizado por un ministro de fe, que será un dirigente sindical, delegado del personal, un miembro del comité paritario, un miembro designado por el organismo administrador del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u otro similar, lo que determinará la empresa. Para proceder al sorteo, se asignará a cada uno de los trabajadores del establecimiento, sección, área o departamento un número determinado, practicándose un sorteo entre todos los números asignados y los que resultaren elegidos serán sometidos a los correspondientes exámenes.

3) Se deja expresa constancia que en caso de ocurrir algún accidente, todos los trabajadores que hayan estado involucrados, ya sea directa o indirectamente en el mismo, deberán someterse a los respectivos exámenes de alcohol y/o drogas, si la Empresa así lo estima conveniente. Lo anterior, con el objeto de determinar si sus acciones u omisiones pueden haber contribuido a producir el accidente.

Aquellos trabajadores que resultaren elegidos para someterse a las pruebas de drogas y alcohol, deben estar disponibles inmediatamente para el examen mediante un método/sistema que detecte la ingesta de alcohol, drogas o psicotrópicos, o sustancias ilegales que arrojen resultados de carácter objetivo y que permitan la medición objetiva de su resultado, de conformidad a los estándares aplicados por los organismos de salud o policiales respectivos. Estos exámenes serán practicados por la mutualidad a que se encuentra adherida la empresa y se efectuarán en las dependencias que señale la referida mutualidad o en la misma empresa, si ello fuera posible y permitido por dicha institución. En caso que estos exámenes no pudieran ser practicados por la referida mutualidad, ellos se efectuarán en el centro asistencial o de salud que determine la empresa.

Usted será considerado en **“condiciones no aptas para desarrollar su trabajo por alcohol”** y por ende infringirá las normas establecidas en el presente reglamento si se detectan niveles de alcohol mayor a:

0,3 gramos por litro de sangre, según ley vigente en Chile

Por otra parte, usted será considerado en **“condiciones no aptas para desarrollar su trabajo por drogas”** y por ende infringirá las normas establecidas en el presente reglamento si se detectare en su organismo cualquier nivel o rastro de drogas u otras sustancias prohibidas de las señaladas en los artículos 1° y 2° del Decreto N°867, de 08.08.2007, que aprueba el reglamento de la Ley N°20.000, entre las que se incluyen, a modo de ejemplo, las siguientes:

- Anfetaminas;
- Benzodiazepinas;
- Cannabis / Marihuana;
- Cocaína;
- Éxtasis;
- Metadona;
- Opiáceos;
- Propoxifeno

También se consideran como sustancias prohibidas las denominadas “drogas de abuso” que son aquellas que no obstante ser legales, tales como los pegamentos y solventes, pasan a ser consideradas como prohibidas cuando son usadas con abuso y con el propósito de drogarse.

En caso que se le solicite practicarse un examen de drogas mientras estuviese tomando medicamentos que crea puedan afectar los resultados del mismo – ya sea medicamentos que se venden con receta médica o los de libre adquisición – usted deberá manifestarlo antes que se le practique el examen, con el objeto de dejar constancia de lo anterior.

Usted será responsable de informar a su doctor, dentista o farmacéutico sobre su trabajo y sobre la política antidrogas de la compañía cuando compre algún medicamento o reciba alguna prescripción médica, toda vez que algunos medicamentos pueden dificultar su rendimiento y capacidad para trabajar de manera segura, entre los cuales se pueden mencionar:

- Antidepresivos;
- Remedios contra la gripe y resfrío;
- Antihistamínicos y remedios contra la rinitis alérgica;

- Analgésicos;
- Pastillas para dormir;
- Tranquilizantes

La Empresa buscará educar a sus trabajadores y los trabajadores de sus contratistas y subcontratistas sobre la importancia del cuidado de la vida, salud, integridad física y psíquica de los trabajadores y de la necesidad de evitar todo riesgo derivado de un inadecuado desempeño de sus funciones en casos en que exista presencia de alcohol, drogas u otras sustancias.

La Empresa no utilizará ni conservará ninguna información adicional sobre la salud y estilo de vida de la persona que pueda surgir de las pruebas y que es irrelevante para el propósito de esta política.

Si se detectare que (i) algún trabajador no ha cumplido las obligaciones y prohibiciones establecidos al efecto; (ii) si su examen de alcohol o drogas arroja un resultado positivo; (iii) si el trabajador que hubiere sido seleccionado para practicarse el examen de alcohol o drogas o que le correspondiera hacerlo conforme a las normas que establece el presente reglamento se negare a someterse a los mismos; o (iv) si el trabajador involucrase el nombre y el prestigio de La Empresa a través de actos, omisiones o actividades relacionadas con el alcohol o las drogas o el abuso de otras sustancias, se considerará que ha incurrido en un incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo y el presente reglamento y, por tanto, estará sujeto a las acciones disciplinarias dispuestas en este Reglamento Interno, las que pueden llegar hasta el despido del trabajador.

La Empresa revisará y monitoreará el efecto de esta política y se reserva el derecho a modificarla ocasionalmente.

TÍTULO XIX SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURIDICAS (LEY 20.393)

Artículo 62. De los deberes de dirección y supervisión.

A fin de dar cumplimiento en lo señalado en el Artículo 3° de la Ley 20.393, en cuanto a los deberes de dirección y supervisión, corresponderá a las jefaturas del nivel que sean, ejercer permanentemente los deberes de dirección y supervisión de sus subalternos, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Prevención de Delitos (anexo 5 a este Reglamento).

Artículo 63. Todos los trabajadores de la Empresa deberán conocer los protocolos, reglas y procedimientos diseñados para prevenir la comisión de los delitos señalados por la Ley 20.393.

Artículo 64. Todos los trabajadores de la Empresa tienen la obligación de reportar por medio de los canales de denuncia que se encuentren establecidos, cualquier situación que observen y que ponga en riesgo a la Empresa, al Banco del Estado de Chile y/o a sus empresas relacionadas respecto de los delitos de la Ley 20.393.

Artículo 65. De la capacitación.

La empresa fomentará, difundirá e implementará las mejores prácticas para minimizar el riesgo de la comisión de los delitos señalados por la ley 20.393 en las actividades relacionadas con el negocio de la Empresa. Asimismo, todos los trabajadores tienen la obligación de participar en las capacitaciones que se dicten para cubrir los objetivos que se desean prevenir en relación a los delitos a que se refiere este título.

Artículo 66. De las sanciones administrativas internas.

La participación en alguno de los delitos señalados por la ley 20.393 por parte de los trabajadores, será considerada una falta grave, y podrá autorizar a su desvinculación, según lo señalado en este Reglamento Interno, independientemente de las responsabilidades penales y/o civiles que le correspondan.

Artículo 67. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS SANCIONADOS POR LA LEY 20.393.

La ley 20.393 de 2 de diciembre de 2009 estableció la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

Conforme lo dispuesto en el artículo 2° de la citada ley, la persona jurídica responderá penalmente cuando se ha dejado de cumplir por ella con sus deberes de dirección y supervisión.

A fin de evitar incumplir con tales deberes de dirección y supervisión, y conforme lo dispuesto en el artículo 4° de la misma ley, la Empresa ha establecido el siguiente modelo de prevención de los aludidos delitos:

A. Modelo:

El modelo establecido por la Empresa para el aludido fin tiene los siguientes elementos:

1. La Empresa designará un Encargado de Prevención de Delitos (EPD), hasta por tres años, cuyo nombramiento será comunicado a todos sus trabajadores, quien tendrá la necesaria autonomía para el cumplimiento de sus funciones;
2. El encargado de prevención de delitos contará con los recursos materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de sus fines y gozará igualmente de acceso a toda la información de la Empresa que estime relevante para el mejor cumplimiento de su cometido.
3. El EPD hará un informe semestral a la administración, que tendrá el carácter de reservado, a través del cual rinda cuenta de su gestión y donde propondrá medidas y/o planes para el cumplimiento de su cometido;
4. El encargado de prevención de delitos junto con la administración de la filial:
 - Identificarán las actividades o procesos de la Empresa, habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos materia de la aludida ley;
 - Establecerán reglas, protocolos y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos riesgosos programar y/o ejecutar sus tareas de una manera que prevenga la comisión de los aludidos delitos;
 - Identificarán los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a la autoridad prevenir su utilización en los delitos referidos en la señalada ley;
 - Establecerán métodos para la aplicación de las reglas, protocolos y procedimientos que configuran el modelo de prevención y supervisarán su funcionamiento de forma de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo cuando sea necesario; y
5. La normativa interna en esta materia se incorporará, además, a los contratos individuales de trabajo de los trabajadores de la Empresa.

B.- Denuncia: El encargado de prevención y/o la administración denunciarán a la autoridad pública competente todo acto que descubran o detecten que pudiere constituir alguno de los tipos penales a que se refiere la aludida ley.

Asimismo, cualquier trabajador está obligado a denunciar al encargado de prevención y/o a la administración toda conducta, actuación o

comportamiento irregular de que tomen conocimiento y que pudiere configurar alguno de los delitos aludidos en la mencionada ley.

C.- Obligaciones y Prohibiciones:

Los trabajadores de la Empresa estarán obligados a cumplir estrictamente toda la normativa que la empresa ponga en vigor para prevenir la comisión de estos delitos y en particular la contenida en los protocolos, reglas y/o procedimientos específicos establecidos por el encargado de prevención en conjunto con la Empresa.

Asimismo, está prohibido a los trabajadores participar de forma alguna en hechos o actividades que directa o indirectamente promuevan, constituyan o faciliten la comisión de tales delitos.

TÍTULO XX PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AFECTACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES

Artículo 68. La empresa garantizará a cada uno de sus trabajadores un ambiente laboral digno, para ello tomará todas las medidas necesarias en conjunto con el Comité Paritario para que todos los trabajadores laboren en óptimas condiciones.

Artículo 69. La empresa promoverá al interior de la organización el mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo amerite, sin costo para ellos.

Artículo 70. En caso que un trabajador sea víctima de actos que afecten su integridad, dignidad o sus derechos fundamentales por parte de otro trabajador, podrá denunciar este hecho a la Empresa.

La denuncia deberá cumplir con los mismos requisitos, se someterá a la misma tramitación y se aplicarán las mismas medidas y/o sanciones referidas en el Título XIII sobre Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Sexual.

TÍTULO XXI DE LAS INFRACCIONES Y SU SANCIÓN

Artículo 71. Las infracciones a las normas del presente Reglamento dan derecho al empleador a sancionar al trabajador que hubiere incurrido en ellas.

Las sanciones previstas en este Reglamento son la amonestación verbal o escrita. Sin embargo, la Empresa podrá siempre decidir poner término al contrato de trabajo invocando causal legal en vez de aplicar alguna de las sanciones previstas en este Reglamento, atendida la gravedad de las faltas, de la reiteración, de los antecedentes del trabajador, u otros factores que estime suficientemente serios para decidir de esa forma.

Artículo 72. Se entiende por:

- a) Amonestación Verbal: El subordinado, al no respetar lo señalado en el presente Reglamento, será informado por su Jefe Inmediato de su decisión de denunciar y reprenderlo por la infracción. Puede dejarse constancia de ello en los antecedentes del trabajador.
- b) Amonestación Escrita: Es aquella en que el trabajador es reprendido en forma escrita por su falta cometida. De esta amonestación, según la gravedad, puede dejarse copia en su carpeta personal, la cual deberá considerarse para las promociones, aumentos de rentas, amonestaciones y despidos, según sea la gravedad y/o frecuencia de las faltas cometidas.

La Empresa se reserva el derecho de enviar copias a la Inspección del Trabajo de su jurisdicción de las amonestaciones que se hagan al trabajador producto de las faltas que se cometan a este Reglamento.

Artículo 73. Se sancionará a todos aquellos trabajadores que no respeten el presente Reglamento Interno en cualquiera de sus partes.

La infracción, según la gravedad del comportamiento, se calificará de la siguiente manera:

Infracción Menos Grave: La cual se podrá sancionar con una amonestación verbal o escrita.

Infracción Grave: La cual se podrá sancionar con una amonestación escrita o término del contrato según las leyes vigentes en caso que la gravedad de la infracción así lo amerite.

Dentro de las infracciones graves, será considerado el corte de llamados. Esta infracción será evaluada por la administración y dependiendo de la magnitud del evento, la sanción aplicada podrá ser una amonestación escrita o incluso la desvinculación del trabajador

Infracción Gravísima: Para sancionar este tipo de falta se pondrá término al Contrato de Trabajo en conformidad a la ley y se seguirán las acciones legales pertinentes según sea el caso.

La gravedad de la falta la apreciará la Empresa tomando en consideración la naturaleza de la falta, sus consecuencias y la experiencia o antigüedad del trabajador. Eventualmente el propio Reglamento podrá calificar la gravedad de una determinada conducta,

Para los fines de la reiteración a que se alude en esta norma, no se requerirá que se trate de una misma especie de falta. Para estos mismos fines, luego de dos años sin ser reprendido o sancionado de forma alguna, las sanciones anteriores no se considerarán para el fin de la aplicación de sanciones. El plazo de dos años antes referido se suspenderá durante los periodos de vacaciones, licencias, permisos, término de contrato de trabajo o que por cualquier otra razón el trabajador haya dejado de concurrir a la Empresa. El hecho que un trabajador haya prestado servicios por dos o más contratos de trabajo, continuos o no, no impedirá tomar en consideración, para los fines de la reiteración, sanciones aplicadas durante la vigencia de contratos de trabajo anteriores.

Artículo 74. En caso de atrasos injustificados en la hora de entrada por parte de los trabajadores sujetos a jornada, se considerará una infracción menos grave si ocurre un máximo de dos veces en el mes calendario y será grave si ocurre tres o más veces en el mes calendario o cuatro o más veces en un período de dos meses, consecutivos o no. Sin embargo, un solo atraso puede constituir falta grave si el trabajador ingresa a la Empresa con más de 30 minutos de retraso y no avisa oportunamente a su Jefe que llegará con retraso.

Artículo 75. El afectado por alguna sanción podrá reclamar de ellas por escrito y dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha en que fue sancionado, a Recursos Humanos, la que deberá pronunciarse al respecto dentro del plazo de 10 días hábiles. Ello es sin perjuicio de las demás acciones y recursos que pueda concederle el ordenamiento jurídico.

El producto de las multas será destinado a incrementar los fondos de bienestar que la Empresa tenga para los trabajadores. A falta de estos fondos o entidades, el producto de las multas pasará al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, y se le entregará tan pronto como hayan sido aplicadas.

La multa anterior no debe confundirse con aquella aplicable al sistema de higiene y seguridad, cuyo producto tiene otras finalidades. Con todo, no se podrá aplicar al mismo infractor dos sanciones simultáneas por un mismo hecho.

TÍTULO XXII DERECHO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Artículo 76. BIS.- Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de los trabajadores con discapacidad se establecen medidas contra la discriminación, que consisten en realizar ajustes necesarios en las normas pertinentes a las diversas faenas que se desarrollan en la empresa y en la prevención de conductas de acoso.

Se entiende ajustes necesarios a las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica, y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los trabajadores de la empresa.

Por su parte, conducta de acoso, es toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Para estos efectos, se entenderá como trabajador con discapacidad aquél que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual o sensorial, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

TÍTULO XXIII DE LA NATURALEZA DE LAS FAENAS SEGÚN EL SEXO Y EDAD

Artículo 77. TER.-Las labores de carguío, descarguío y en general que impliquen un mayor esfuerzo físico sólo podrán ser efectuadas por varones mayores de 18 años de edad. Durante el período de embarazo, la funcionaria que esté ocupada habitualmente en trabajos considerados por la autoridad como perjudiciales para la salud deberá ser trasladada, sin reducción de sus remuneraciones, a otro trabajo que no sea perjudicial para su estado.

TÍTULO XXIV EL CONTRATO DE LOS

TELEOPERADORES

Son Teleoperadores aquellos trabajadores cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar y ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, ventas o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador denominado centro de contacto o llamadas y su trabajo se regirá especialmente por las normas de los artículos 152 quáter y siguientes del Código del Trabajo.

Características especiales del contrato de trabajo de Teleoperadores:

Sin perjuicio de que deberá contener las estipulaciones mínimas generales del artículo 10 del Código del Trabajo, la Ley regula especialmente las siguientes materias:

- **Remuneraciones:** Se establecen requisitos especiales que deberán cumplir las remuneraciones variables, así como también los comprobantes de pago de remuneraciones que se emitan.
- **Turnos:** Las empresas que desarrollen labores que exijan continuidad, deberán fijar los turnos con al menos una semana de anticipación.
- **Interrupciones y descansos:** Los trabajadores de un centro de contacto sujetos a conexión continua, tendrán derecho a descansos especiales entre llamados y durante la jornada diaria, alterando la distribución de la misma y reduciendo el tiempo efectivo de trabajo.

A) Estipulaciones del contrato de trabajo de los teleoperadores y condiciones de las remuneraciones variables que se convengan.

Además de las estipulaciones señaladas en el artículo 10 del Código del Trabajo, en el contrato deberán igualmente constar todas las operaciones por las cuales el trabajador deba percibir remuneraciones fijas o variables. Las remuneraciones variables se constituirán en base a parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que pueden convenirse.

Además, conforme lo dispuesto en el artículo 152 quáter A, no se impondrán a estos trabajadores el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no estén establecidas en el contrato de trabajo y que las mismas no cumplan las condiciones antes indicadas aún bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales.

De igual manera, no se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentran acordadas.

Toda modificación de la remuneración variable y su base de cálculo deberán quedar establecidas en un anexo de contrato, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.

B) Contenido de las liquidaciones de remuneraciones.

La liquidación de remuneraciones de este grupo de trabajadores se acompañará, de acuerdo lo prevenido en el artículo 54 bis del Código del Trabajo, de un detalle que debe contener todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas variables, en especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos intangibles o tangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, debe ser remunerada.

C) Jornada de trabajo desarrollada a través de turnos.

Por estar la Empresa exceptuada del descanso dominical y en días festivos de conformidad al numeral dos del inciso primero del artículo 38 del Código del Trabajo, se fijarán los turnos respectivos con al menos una semana de anticipación, los que comenzarán a regir en la semana o periodo siguiente, con excepción de aquellos trabajadores que sean contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno.

D) Interrupciones y descansos dentro de la jornada diaria.

De acuerdo lo consignado en el artículo 152 quáter C, los teleoperadores sujetos a conexión continua tendrá derecho a las siguientes interrupciones y descansos dentro de su jornada diaria.

- Interrupción de 10 segundos entre cada atención
- Descanso por un total de 30 minutos durante el día planificado con el empleador y cuya duración acordada no puede ser fracciones inferiores a 10 minutos ni por la totalidad de su duración.

Las interrupciones y descansos antes indicados, así como aquellos destinados para que los trabajadores acudan a servicios higiénicos no podrán significar en caso alguno menoscabo a sus remuneraciones y se considerarán trabajados para todos los efectos legales.

Tales interrupciones y descansos son sin perjuicio del derecho descanso dentro de la jornada para los efectos de colación, consagrado en el artículo 34 del Código del Trabajo.

E) Claves para utilizar sistemas de conexión

Las claves para la utilización de los sistemas de conexión constituyen una herramienta de trabajo, siendo secretas y personales del trabajador. La contravención a esta característica se sujetará al procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el párrafo 6º del capítulo II del título I del libro IV del código del trabajo

F) Derecho a exámenes médicos preventivos

Los teleoperadores que lleven seis meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñan, rigiendo al respecto lo dispuesto en el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo.

TÍTULO XXV: TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO

Se entiende por:

- **Trabajo a distancia:** Aquel que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.
- **Teletrabajo:** Si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse de manera mediante estos medios.

El trabajo a distancia o teletrabajo se regirá por las disposiciones de los artículos 152 quáter G y siguientes del Código del Trabajo.

Las partes determinarán el lugar donde se prestará el trabajo a distancia o el teletrabajo, pudiendo ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado.

Si la naturaleza de las funciones del trabajador a distancia lo permite, las partes podrán pactar que el trabajador distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las

normas sobre duración de la jornada de los artículos 22 y 28 y las relativas al descanso semanal del Párrafo 4° del Capítulo IV del Libro Primero.

Con todo, en el caso del teletrabajo las partes podrán acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo de conformidad con lo señalado en el inciso cuarto del artículo 22. Sin embargo, se presumirá que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria cuando el empleador ejerciere una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores.

Tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador deberá respetar su derecho a desconexión, garantizando el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

Además de las estipulaciones del artículo 10 del Código del Trabajo, el contrato de trabajo a distancia o de teletrabajo contendrá:

1. Indicación expresa de que las partes han acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, especificando si será de forma total o parcial y, en este último caso, la fórmula de combinación entre trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo.

2. El lugar o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo que las partes hayan acordado que el trabajador elegirá libremente dónde ejercerá sus funciones, en conformidad a lo prescrito en el inciso primero del artículo 152 quáter H del Código del Trabajo, lo que deberá expresarse.

3. El período de duración del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo, el cual podrá ser indefinido o por un tiempo determinado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 152 quáter I del Código del Trabajo.

4. Los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador.

5. La circunstancia de haberse acordado que el trabajador a distancia podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus

necesidades o que el teletrabajador se encuentra excluido de la limitación de jornada de trabajo.

6. El tiempo de desconexión.

Los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador, y este último no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador.

En aquellos casos en que las partes estipulen que los servicios se prestarán desde el domicilio del trabajador u otro lugar previamente determinado, el empleador comunicará al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo debe cumplir de acuerdo al inciso anterior, debiendo, en todo caso, velar por el cumplimiento de dichas condiciones, conforme al deber de protección consagrado en el artículo 184 del Código del Trabajo.

Conforme al deber de protección que tiene el empleador, siempre deberá informar por escrito al trabajador a distancia o teletrabajador acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular, de conformidad a la normativa vigente.

Adicionalmente, en forma previa al inicio de las labores a distancia o teletrabajo, el empleador deberá efectuar una capacitación al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores.

El empleador deberá, además, informar por escrito al trabajador de la existencia o no de sindicatos legalmente constituidos en la empresa en el momento del inicio de las labores. Asimismo, en caso de que se constituya un sindicato con posterioridad al inicio de las labores, el empleador deberá informar este hecho a los trabajadores sometidos a este contrato dentro de los diez días siguientes de recibida la comunicación establecida en el artículo 225 del Código del Trabajo.

El trabajador a distancia o el teletrabajador siempre podrá acceder a las instalaciones de la empresa y, en cualquier caso, el empleador deberá

garantizar que pueda participar en las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo del empleador los gastos de traslado de los trabajadores.

SEGUNDA PARTE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

PREÁMBULO

Se pone en conocimiento de todos los Trabajadores de la Empresa que el presente Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo se dicta en cumplimiento del Artículo N° 67 de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el Reglamento sobre Prevención de Riesgos (Decreto N° 40 del **MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL** de fecha 11/02/69).

El Artículo N° 67 ya mencionado establece que:

“Las Empresas o entidades estarán obligadas a mantener al día los Reglamentos Internos de Higiene y Seguridad en el Trabajo y los Trabajadores a cumplir con las exigencias que dichos reglamentos les impongan. Los reglamentos deberán consultar la aplicación de multas a los Trabajadores que no utilicen los elementos de protección personal que se les haya proporcionado o que no cumplan las obligaciones que les impongan las normas, reglamentaciones, o instrucciones sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.

La aplicación y reclamo de tales multas se registrarán por lo dispuesto en el Artículo N° 157 del Código del Trabajo: el destino de las mismas se registrará por el Artículo 20° del citado D.S. N° 40”.

Las disposiciones que contiene el presente Reglamento han sido establecidas con el fin de prevenir los riesgos de Accidentes del Trabajo o Enfermedades Profesionales que pudieran afectar a los Trabajadores de la Empresa y contribuir así a mejorar y aumentar la seguridad en la misma.

La prevención contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales requiere que todos los estamentos de la empresa realicen una

acción mancomunada y en estrecha colaboración para alcanzar los objetivos principales que radican en controlar y suprimir las causas que provocan los accidentes y enfermedades.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 78. Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento se entenderá, además de las enunciadas en la primera parte, por:

RIESGO PROFESIONAL: Los riesgos a que está expuesto el Trabajador y que puedan provocarle un accidente o una enfermedad profesional, definido expresamente en los Artículos N° 5° y 7° de la Ley N° 16.744.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: El elemento o conjunto de elementos que permita al Trabajador actuar en contacto directo con una sustancia o medio hostil, sin deterioro para su integridad física.

ACCIDENTE DEL TRABAJO: Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte. Se exceptúan los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con el trabajo y los producidos intencionalmente por la víctima.

ACCIDENTE DEL TRAYECTO: Es el que ocurre en el trayecto directo de ida o regreso, entre la casa del Trabajador y el lugar de trabajo. En la eventualidad de que ocurra este acontecimiento, el afectado se deberá dirigir inmediatamente a la Mutual dando de aviso desde ahí a la Empresa.

La circunstancia de haber ocurrido el accidente de trayecto, deberá ser acreditada ante la Mutualidad que corresponda mediante el parte de Carabineros u otros medios igualmente fehacientes (por ejemplo, testigos).

ORGANISMO ADMINISTRADOR DEL SEGURO: La Mutualidad a la que la empresa sea adherente o este afiliada, en adelante simplemente la Mutualidad o Mutual.

COMITÉ PARITARIO: Comité integrado en conformidad a la Ley, cuya finalidad está establecida en el Decreto N° 54 del Ministerio del Trabajo, modificado por el Decreto N° 186 del mismo Ministerio, de fechas 11 de Marzo y 30 de Agosto de 1979, y Decreto N° 30 del 13 de Agosto de 1988, respectivamente, y cuya actuación además está reglamentada en este documento.

NORMAS DE SEGURIDAD: El conjunto de Reglas obligatorias emanadas de este Reglamento, del Comité Paritario, del Departamento de Prevención de la empresa y/o de la Mutualidad.

Artículo 79. El presente Reglamento aprobado en conformidad a la Ley, será de conocimiento y cumplimiento obligatorio para los trabajadores. La Empresa deberá mantener siempre ejemplares del mismo a disposición de sus trabajadores, sea materialmente o sea por medio electrónico.

Artículo 80. El Trabajador estará obligado a conocer y cumplir las disposiciones de la Ley 16.744 y de sus Decretos complementarios vigentes o que se dicten en el futuro, a las disposiciones del presente Reglamento, a las normas o instrucciones emanadas del Organismo Administrador, de los Servicios de Salud, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad en el Trabajo y del Departamento de Prevención de Riesgos.

TÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 81. Todos los trabajadores de la Empresa estarán obligados a tomar cabal conocimiento de este Reglamento Interno de Higiene y Seguridad y a poner en práctica las normas y medidas contenidas en él, como asimismo las emanadas del Organismo Administrador, de los Servicios de Salud, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad en el Trabajo y del Departamento de Prevención de Riesgos.

Artículo 82. Todo trabajador estará obligado a registrar la hora exacta de llegada y salida de la Empresa para los efectos de accidentes de trabajo. Este registro podrá ser el mismo a que se refiere el Reglamento de Orden contenido en la primera parte de este documento.

Artículo 83. Cuando proceda, a la hora señalada el trabajador deberá presentarse en su área de trabajo debidamente vestido y equipado con los elementos de protección que la Empresa haya destinado para cada labor.

Artículo 84. Todos los trabajadores deberán respetar las debidas normas de higiene en la Empresa a fin de evitar condiciones que puedan ocasionar enfermedades y todo tipo de contaminaciones.

Artículo 85. De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, la Empresa está obligada a proteger a todo su personal de los riesgos del trabajo, entregándole al trabajador cuya labor lo requiera, sin costo alguno, pero a cargo suyo y bajo su responsabilidad, los elementos de protección personal del caso.

Artículo 86. Los elementos de protección que se entreguen a los trabajadores son de propiedad de la Empresa, por lo tanto, no pueden ser enajenados, canjeados o sacados fuera del recinto de la faena, salvo que el trabajo así lo requiera.

Artículo 87. Todo trabajador será directamente responsable de la supervisión y control del uso oportuno y correcto de los elementos de protección y del cumplimiento de las normas de este Reglamento y demás normas de Higiene y Seguridad que se dicten o sean obligatorias conforme a él, por parte del personal a su cargo.

Artículo 88. El trabajador deberá informar a su jefe directo acerca de las acciones o condiciones inseguras que note en su trabajo o en la Empresa en general, de manera de prevenir riesgos de accidentes o enfermedades profesionales.

Artículo 89. Todo trabajador deberá preocuparse y velar por el buen estado de funcionamiento y uso de los equipos e implementos que utilizan para efectuar su trabajo, siendo responsable de su adecuada conservación y mantención. Deberán asimismo preocuparse de que su área de trabajo se mantenga limpia, en orden, despejada de obstáculos, y en general de todo riesgo de accidentes o enfermedades.

Artículo 90. Las vías de circulación interna y/o de evacuación deberán estar permanentemente señaladas y despejadas, prohibiéndose cualquier acto que pudiese obstaculizarlas.

Artículo 91. Todo trabajador que sufra cualquier tipo de accidente dentro o fuera de la Empresa, por leve o sin importancia que parezca, deberá ponerlo en conocimiento del empleador.

Artículo 92. Todo accidente del trabajo o enfermedad profesional deberá ser comunicado en la forma y oportunidad a que se refiere el Título X de este Reglamento.

Artículo 93. Los avisos, carteles, letreros y afiches de seguridad deberán ser conocidos y cumplidos por todos los trabajadores. Será obligación de éstos cuidar y proteger dichas señaléticas, así como dar aviso a la Empresa cada vez que uno de éstos sea alterado, dañado, destruido o sustraído.

Artículo 94. El trabajador debe conocer exactamente la ubicación de los equipos extintores de incendios del sector en el cual desarrolle sus actividades, como asimismo conocer la forma de operarlos, siendo obligación de todo Jefe velar por la debida instrucción de su personal al respecto. El acceso a los equipos extintores deberá mantenerse despejado de obstáculos.

Artículo 95. Todo trabajador que observe un amago, inicio o peligro de incendio, deberá dar alarma inmediata y se incorporará al procedimiento establecido por la Empresa para estos casos.

Artículo 96. Clases de Fuego y formas de combatirlo:

FUEGOS CLASE A:

Son fuegos que involucran materiales como papel, maderas y cartones, géneros, cauchos y diversos plásticos.

Los agentes extintores más utilizados para combatir este tipo de fuego son Agua, Polvo Químico Seco Multipropósito, Compuestos Halogenados (HALONES) y Espumas (AFFF).

FUEGO CLASE B:

Son fuegos que involucran líquidos combustibles e inflamables, gases, grasas y materiales similares.

Los agentes extintores más utilizados para combatir este tipo de fuegos son Polvo Químico Seco, Anhídrido Carbónico, Compuestos Halogenados (HALONES) y Espumas (AFFF).

FUEGO CLASE C:

Son fuegos que involucran equipos, maquinarias e instalaciones eléctricas energizadas. Por seguridad de las personas deben combatirse con agentes no conductores de la electricidad tales como: Polvo Químico Seco, Anhídrido Carbónico y Compuestos Halogenados (HALONES).

FUEGO CLASE D:

Son fuegos que involucran metales tales como magnesio, sodio y otros.

Los agentes extintores son específicos para cada metal.

Artículo 97. Los extintores de Espuma (AFFF) y Agua a presión son conductores de la electricidad, por lo tanto, **no deben emplearse en fuegos**

Clase C (descritos en el artículo anterior) a menos que se tenga la seguridad y certeza que se han desenergizado las instalaciones, desconectando los switches o palancas en los tableros generadores de luz y fuerza.

TÍTULO III EVACUACIÓN

Artículo 98. La Empresa mantendrá vigente un plan general de evacuación de las instalaciones de la Empresa, que los trabajadores deberán conocer y cumplir cada vez que una emergencia haga necesaria su implementación. Asimismo, los trabajadores deberán cooperar activamente en los simulacros de evacuación que la Empresa programe.

Sin perjuicio de lo expuesto, los trabajadores también deberán cumplir con lo siguiente:

Obedecer las instrucciones impartidas por los trabajadores encargados del control de la evacuación.

Abandonar el lugar afectado en forma ordenada, evitando correr o gritar para no causar pánico.

El tránsito por las escaleras debe ser siempre por la derecha y en hilera de una persona.

No se puede hacer uso del ascensor.

En caso de existir exceso de humo, se debe desplazar arrastrado.

Artículo 99. Todo el personal debe conocer las vías de escape de las instalaciones de la empresa.

TÍTULO IV DEL CONTROL DE SALUD

Artículo 100. Todo trabajador, antes de ingresar a la Empresa, podrá eventualmente ser sometido a un examen médico preocupacional, o bien, se le podrá solicitar al postulante presentar un certificado médico en este sentido.

Artículo 101. El trabajador que padezca de alguna enfermedad que afecte su capacidad y seguridad en el trabajo deberá poner esta situación en conocimiento de la Empresa. Para que adopte las medidas que procedan.

TÍTULO V DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 102. Queda terminante y expresamente prohibido a todo trabajador:

1. Presentarse en el lugar de trabajo en estado de intemperancia, bajo el efecto de drogas o cualquier estado que afecte sus capacidades físicas y/o mentales. Se prohíbe además, el ingreso al establecimiento de drogas, bebidas alcohólicas, consumirlas, beberlas o darlas a beber a terceros.
2. De acuerdo a la Ley N° 20.105 denominada “Antitabaco”, la que entre otras medidas impone la prohibición de fumar dentro de la Empresa, **NO SE PODRÁ FUMAR** en las dependencias de la Empresa, salvo en las áreas especialmente habilitadas con este fin.
3. Fumar, hacer fuego o accionar elementos que puedan entrar en o producir combustión en sitios donde exista peligro de incendio o explosión, estén o no señalizados.
4. Dormir, comer o preparar alimentos en el lugar de trabajo.
5. Ingresar a todo recinto de trabajo, especialmente aquellos definidos como peligrosos, a quienes no estén debidamente autorizados para hacerlo
6. Jugar, empujarse, reñir o discutir dentro del recinto de la Empresa, dentro o fuera de la jornada de trabajo.
7. Tratarse por propia cuenta las lesiones que haya sufrido en algún accidente del trabajo o hacerse atender por personas no capacitadas.
8. Permanecer en los lugares de trabajo después del horario sin autorización escrita del jefe directo.
9. Negarse a proporcionar información en relación con determinadas condiciones de trabajo y de su seguridad o acerca de accidentes ocurridos.
10. Romper, rayar, retirar o destruir avisos, carteles, afiches, instrucciones o reglamentos acerca de la seguridad e higiene u otros.
11. Cuando corresponda, trabajar sin el debido equipo de seguridad o sin las ropas de trabajo que la Empresa proporciona.
12. Efectuar, entre otras, alguna de las operaciones que siguen, sin ser el encargado de ellas o el autorizado para hacerlas: alterar, cambiar, reparar o accionar instalaciones, equipos, mecanismos, sistemas eléctricos, de agua, alcantarillado o gas, o herramientas; sacar, modificar o desactivar mecanismos o equipos de protección de maquinarias o instalaciones; y

detener el funcionamiento de equipos de ventilación, extracción, calefacción, desagües y otros, que existan en la

Empresa. Asimismo, está prohibido hacer cualquier modificación o adición en las instalaciones existentes y proceder directamente a hacer instalaciones o modificaciones a las redes de electricidad, gas o agua, aparatos electrónicos o a toda otra instalación o equipo de la Empresa.

13. Correr sin necesidad dentro del Establecimiento.

14. Usar calzado inadecuado que pueda producir resbalones o torceduras.

15. Lanzar objetos de cualquier naturaleza dentro del recinto de la Empresa, aunque éstos no sean dirigidos a persona alguna.

16. Alterar, dañar, afectar o usar indebidamente los implementos de protección, equipos de seguridad y/o los dispositivos de alarma.

17. Usar equipos de música o de entretenimiento personal durante su jornada de trabajo.

18. Reemplazar sin autorización, a compañeros que realicen trabajos especializados, u operar máquinas o equipos para los que no se esté capacitado.

TÍTULO VI DE LAS SANCIONES Y MULTAS

Artículo 103. Las infracciones a las normas del presente Reglamento dan derecho al empleador a sancionar al trabajador que hubiere incurrido en ellas.

El trabajador que contravenga las normas contenidas en este Reglamento o las instrucciones o acuerdos del Comité Paritario, Departamento de Prevención de Riesgos o la Mutualidad, será sancionado de la forma prevenida en el Título XVII de la Primera Parte de este Reglamento.

Tratándose de infracciones a las normas de Higiene y Seguridad, las multas se destinarán a los fines que determina la Ley.

Artículo 104. Sin perjuicio de las sanciones dispuestas en este Reglamento, todo trabajador podrá ser denunciado ante la autoridad pertinente, cuando corresponda, por acto u omisiones que importen trasgresión a las normas de Higiene y Seguridad.

TÍTULO VII DE LOS PROCEDIMIENTOS, RECURSOS Y RECLAMOS LEY N° 16.744 Y D.S. 101 de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social)

Artículo 105. Corresponderá exclusivamente a la Comisión Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) y/o a la Mutualidad respectiva la declaración, evaluación, reevaluación y revisión de las incapacidades provenientes de enfermedades profesionales y de los accidentes del trabajo.

Artículo 106. Los afiliados o sus derecho – habientes, tendrán los derechos y recursos que les concede la Ley para reclamar de las decisiones que sobre estas materias adopten los organismos competentes, y en especial los contemplados en la Ley 16.744 y su Reglamento.

Artículo 107. Conforme lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 16.744, la entidad empleadora deberá denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima. El accidentado o enfermo, o sus derecho-habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Seguridad, tendrán también, la obligación de denunciar el hecho en dicho organismo administrador, en el caso de que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia.

TÍTULO VIII DE LA ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCION DE RIESGOS

Párrafo 1°. Comité Paritario de Higiene y Seguridad

Artículo 108. En la medida que haya más de 25 trabajadores en la Empresa, existirá un Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Dicho Comité estará conformado por tres representantes de la Empresa y tres de los Trabajadores, los cuales tienen el carácter de miembros titulares. Además, por cada miembro titular se designará otro en carácter de suplente.

Artículo 109. La forma de designación de los miembros integrantes del Comité Paritario, sus funciones, funcionamiento y atribuciones serán las que determina la Ley.

Artículo 110. La Empresa deberá otorgar todas las facilidades para que el Comité Paritario pueda funcionar y cumplir sus fines.

Artículo 111. Los acuerdos y recomendaciones del Comité Paritario, adoptado dentro del ámbito de sus funciones y por la unanimidad de sus miembros, serán de cumplimiento obligatorio por parte de todos los trabajadores de la Empresa. La inobservancia de estas instrucciones será sancionada conforme las prescripciones de este Reglamento.

Artículo 112. Los acuerdos y recomendaciones del Comité Paritario serán comunicados a los trabajadores por cualquier medio de difusión interna que asegure su conocimiento y consulta permanente y desde ese momento serán obligatorias. Sin perjuicio de lo expuesto, el Comité Paritario mantendrá siempre disponible a quien quiera consultarlo un compendio de todas las recomendaciones e instrucciones vigentes, sea en soporte físico o electrónico.

Artículo 113. Sin perjuicio de las recomendaciones e instrucciones a lo que se refieren los artículos anteriores, todo trabajador deberá acatar en forma inmediata toda orden o instrucción precisa que se le instruya por el Comité Paritario relativas a acciones, omisiones y/o condiciones inseguras, sea en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio.

Artículo 114. Todo trabajador o estamento de la Empresa que no comparta una o más instrucciones o recomendaciones del Comité Paritario podrá solicitar su revisión al mismo Comité y/o al Gerente General. La solicitud deberá ser siempre fundada.

Párrafo 2º. Departamento de Prevención de Riesgos

Artículo 115. En la medida que existan más de 100 trabajadores en la Empresa, existirá un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales dirigidos por un Experto en la materia.

El funcionamiento y atribuciones de este departamento serán las que señala la Ley.

TÍTULO IX DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMAR

LOS RIESGOS LABORALES

Y DEL DERECHO DE SABER (D.S. Nº 50, D.O. 21 de Julio de 1988)

Artículo 116. El empleador deberá informar oportunamente y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que

entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos.

Cuando corresponda, informará especialmente acerca de los elementos, productos y sustancias que deben utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y color), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos.

Artículo 117. La obligación de informar debe ser cumplida al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que impliquen riesgos, y se hará a través del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y del Departamento de Prevención de Riesgos, en su caso.

Artículo 118. Los trabajadores deben tener conocimiento acerca de los riesgos típicos que entrañan sus labores, las consecuencias y las medidas preventivas conducentes a su eliminación o control.

Los riesgos más típicos se identifican en los siguientes Anexos al presente Reglamento:

- ANEXO N° 2 ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS
- ANEXO N° 3 OBLIGACIÓN DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES.

TÍTULO X DE LA INVESTIGACIÓN Y DENUNCIA DE LOS ACCIDENTES

Artículo 119. Todo accidente que ocurra al interior de la Empresa o en el trayecto de ida o regreso a la misma, deberá ser puesto en conocimiento del empleador a la mayor brevedad posible sea por el propio trabajador que lo sufrió o por cualquier trabajador que lo haya presenciado, a fin de permitir a la Empresa adoptar todas las medidas correspondientes. También deberán comunicarse de la misma forma los accidentes sufridos por trabajadores en el ejercicio de sus funciones y/o durante la jornada laboral fuera del recinto de la Empresa.

Artículo 120. Tomado conocimiento de un accidente, el Jefe inmediato del afectado, u otra persona que designe la Empresa, deberá:

- 1) Hacer una investigación personal de lo ocurrido;
- 2) Interrogar al afectado y/o a los testigos para determinar las circunstancias y causas precisas del accidente;

- 3) Tomar las medidas inmediatas tendientes a eliminar el riesgo de un nuevo accidente similar a lo ocurrido, y
- 4) Hacer un Informe de Investigación de Accidente y entregarlo a la Subgerencia de Recursos Humanos.

Esta investigación es sin perjuicio de la que eventualmente deba realizar el Comité Paritario y/o el Departamento de Prevención de Riesgos, y todo trabajador de la Empresa deberá colaborar en ella.

Artículo 121. Todo trabajador está obligado a colaborar en la investigación de los accidentes que ocurran en la Empresa. Deberá avisar a su jefe directo a la brevedad posible cada vez que tenga conocimiento o haya presenciado cualquier accidente, aún en el caso que no se estime de importancia o en que nadie hubiese sufrido lesión.

Igualmente, estará obligado a declarar en forma completa y real los hechos presenciados o de que tenga noticias cuando la Empresa, el Comité Paritario, el Organismo Administrador del Seguro o la autoridad lo requieran.

Artículo 122. El trabajador que haya sufrido un accidente y que a consecuencia de ello sea sometido a tratamiento médico, no podrá trabajar en la Empresa sin que previamente presente un “Certificado de Alta” otorgado por el Organismo Administrador.

Artículo 123. El trabajador que padezca alguna enfermedad, que se sienta mal de salud o que haya estado en contacto con personas que padezcan enfermedades contagiosas o de fácil transmisión, deberá poner esta situación en conocimiento de su jefe directo, para que éste proceda a tomar las medidas que el caso requiera.

Artículo 124. Cuando a juicio de la Mutualidad se sospechen riesgos de enfermedad profesional o de un estado de salud que cree situación peligrosa en algún trabajador, éste tiene la obligación de someterse a los exámenes que dispongan sus servicios médicos en la fecha, hora y lugar que éstos determinen.

TÍTULO XI DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES.

Artículo 125. Es responsabilidad de cada líder de equipo:

- 1) Velar por el cuidado y mantenimiento de los equipos de protección personal y exigir que éstos sean usados en el lugar y momento necesarios.
- 2) Hacer cumplir todas las reglas y normas que figuran en este Reglamento y las demás instrucciones específicas de orden, higiene y seguridad.
- 3) Hacer respetar el uso correcto de los Mecanismos de Seguridad implementados por la Empresa.
- 4) Organizar y velar por la mantención del orden y aseo en su área de responsabilidad.
- 5) Mantener el buen estado de los equipos e implementos a cargo del personal bajo su responsabilidad.
- 6) Velar por la seguridad del personal a su cargo, debiendo tomar todas las medidas de seguridad y dar las instrucciones necesarias antes de empezar una labor.
- 7) Denunciar las infracciones a este Reglamento de que tome conocimiento.
- 8) Cuando proceda, confeccionar el “Informe de Investigación de Accidentes”.
- 9) Hacer inspecciones periódicas para determinar las condiciones inseguras que pudiesen existir e informarlas.
- 10) Las demás que determine su contrato de trabajo y este Reglamento o que se le instruyan por el empleador, por el Comité Paritario y/o por el Departamento de Prevención de Riesgos.

TÍTULO XII DE LAS NORMAS DE VIGILANCIA

INTERNA

Artículo 126. La Empresa podrá contratar servicios de guardias y vigilancia con fines de mantener la seguridad de su personal e instalaciones. Los trabajadores deberán respetar los procedimientos de seguridad y control que se implemente con estos fines.

Artículo 127. Con el fin de prevenir robos, posibles atentados contra la propiedad y de resguardar la seguridad y salubridad de sus trabajadores y clientes, la Empresa podrá instalar sistemas de grabaciones de voz y/o de imágenes, incluidos circuitos cerrados de televisión. Las cámaras de televisión se ubicarán en lugares de libre tránsito y no afectarán la intimidad de los trabajadores.

Las grabaciones no serán de libre acceso al público y sólo podrán acceder a las mismas los afectados por ellas y la administración de la Empresa. Una persona designada por la Empresa estará a cargo de la custodia de los registros y se mantendrán sólo durante un tiempo, según las capacidades de almacenaje respectivas.

La Empresa se reserva el derecho de poner a disposición de las autoridades las grabaciones que den cuenta o sirvan para establecer algún ilícito, sin perjuicio de entregar el material que le sea requerido por la autoridad competente en su caso.

TÍTULO XIII DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Artículo 128. Los equipos de extinción de incendios deben estar siempre en lugares adecuados, de fácil acceso, clara identificación, libres de cualquier obstáculo, y en condiciones de buen funcionamiento para su uso inmediato. Es obligación de todo trabajador conocer la ubicación de los mismos.

Deberá darse inmediato aviso al empleador cada vez que se haya ocupado un extintor de incendios, para permitir su más próxima habilitación.

Está prohibido provocar o favorecer toda acción que pueda producir riesgo de incendio. Asimismo, es obligación de todo trabajador denunciar cualquier situación que represente o pueda representar riesgo de incendio.

TITULO XIV DE LAS NORMAS SOBRE VISITAS E INGRESO DE PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA

Artículo 129. Todo trabajador que cite o ingrese a una persona ajena a la Empresa, deberá cumplir con el protocolo de ingreso de visitas.

Artículo 130. Está prohibido el ingreso a la empresa de comerciantes, vendedores, promotores o en general, de quienes se dediquen a actividades comerciales particulares dirigidas a los trabajadores, salvo que la Empresa lo autorice previamente. Está prohibido ingresar o contactar a estas personas en contravención a esta norma.

TÍTULO XIV DE LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DEL MINISTERIO DE SALUD.

Artículo 131. La Empresa deberá aplicar los protocolos establecidos por el ministerio de salud, cuando exista el riesgo.

Artículo 132. La Empresa deberá velar íntegramente por el cumplimiento de las disposiciones que establezcan dichos protocolos

TÍTULO XV DE LA INCLUSIÓN

Artículo 133. Se entiende por discapacitado a toda persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Artículo 134. Para ingresar a trabajar a la Empresa se exige pasar por el proceso de Selección de personal, donde se solicita la rendición de exámenes u otros requisitos análogos, se deberá realizar los ajustes necesarios en todo cuanto se requiera para resguardar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad debidamente acreditada, que participen en ello. Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administren, para tal efecto, deberán informarlo en su postulación, para su adaptación.

Artículo 135. Para un adecuado desempeño del Trabajador con discapacidad, la empresa realizará los ajustes necesarios y servicios de apoyo que sean necesarios. 1.

Artículo 136. Cuando el trabajador necesite algún servicio o apoyo deberá canalizar la consulta o reunión con el supervisor (jefe directo) quien enviará esta solicitud a la Trabajadora social de la empresa.

Artículo 137. El trabajador deberá solicitar este apoyo a través del correo corporativo de la organización.

Artículo 138. Finalmente llegará la consulta a la Asistente Social de la Empresa quien evaluará y dará respuesta al requerimiento, luego informará a las áreas que corresponde la definición tomada.

Artículo 139. Los trabajadores del centro de contacto deberá realizar su atención de manera inclusiva apoyándose del manual universal de nuestra empresa.

TÍTULO XVI REGLAMENTO QUE ESTABLECE LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE REALIZAN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO

Artículo 140. Obligaciones del empleador respecto al trabajador o trabajadora acogido a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo

A. Tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, gestionando los riesgos laborales que se encuentren presentes en el domicilio o en el lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, que se hubieren acordado para la prestación de esos servicios.

B. Comunicar adecuada y oportunamente al trabajador o trabajadora las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo debe cumplir, confeccionando una matriz de identificación de peligros y evaluación de los riesgos laborales asociados al puesto de trabajo, pudiendo requerir la asesoría técnica del Organismo Administrador. Si el trabajador o trabajadora pactó que puede libremente elegir donde ejercerá sus funciones, no será necesario contar con dicha matriz, no obstante, el empleador deberá comunicar al trabajador o trabajadora, acerca de los riesgos inherentes a las tareas encomendadas, las medidas de prevención que deben observarse,

así como los requisitos mínimos de seguridad a aplicar para la ejecución de tales labores.

C. Identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas de trabajo de acuerdo con las características del puesto y del lugar o lugares en que éste se emplaza, la naturaleza de las labores, los equipos, las herramientas y materiales que se requieran para desempeñar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, proporcionando al trabajador o trabajadora el instrumento de autoevaluación desarrollado por el Organismo Administrador.

D. En base a Matriz de Riesgos realizada, definir las medidas inmediatas a implementar antes del inicio de la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y desarrollar un programa de trabajo que contenga, al menos, las medidas preventivas y correctivas a implementar, su plazo de ejecución y las obligaciones que le asisten a los trabajadores en su puesta en marcha. Estas medidas deberán seguir el siguiente orden de prelación:

- i. eliminar los riesgos;
- ii. controlar los riesgos en su fuente;
- iii. reducir los riesgos al mínimo, mediante medidas que incluyan la elaboración de métodos de trabajo seguros; y
- iv. proveer la utilización de elementos de protección personal adecuados mientras perdure la situación de riesgo.

E. Informar por escrito al trabajador o trabajadora acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los métodos de trabajo correctos, ya sea a trabajadores que prestan servicios en su propio domicilio, en otro lugar determinado previamente, o bien, que éste sea elegido libremente por el trabajador o trabajadora. La información mínima que deberá entregar el empleador a los trabajadores considerará:

I. Características mínimas que debe reunir el lugar de trabajo en que se ejecutarán las labores, entre ellas:

- i. Espacio de trabajo: pisos, lugares de tránsito, vías de evacuación y procedimientos de emergencias, superficie mínima del lugar de trabajo.
- ii. Condiciones ambientales del puesto de trabajo: iluminación, ventilación, ruido y temperatura.
- iii. Condiciones de orden y aseo exigidas en el puesto de trabajo.
- iv. Mobiliario que se requieran para el desempeño de las labores: mesa, escritorio, silla, según el caso.
- v. Herramientas de trabajo que se deberán emplear.
- vi. Tipo, estado y uso de instalaciones eléctricas.

II. Organización del tiempo de trabajo: pausas y descansos dentro de la jornada y tiempos de desconexión. Si se realizan labores de digitación, deberá indicar los tiempos máximos de trabajo y los tiempos mínimos de descansos que deberán observar.

III. Características de los productos que se manipularán, forma de almacenamiento y uso de equipos de protección personal.

IV. Riesgos a los que podrían estar expuestos y las medidas preventivas: riesgos ergonómicos, químicos, físicos, biológicos, psicosociales, según corresponda.

V. Prestaciones del seguro de la ley N° 16.744 y los procedimientos para acceder a las mismas.

F. Previo al inicio de las labores a distancia o teletrabajo y con la periodicidad que defina el programa preventivo, que no debe exceder de dos años, efectuar una capacitación acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores. La capacitación (curso presencial o a distancia de ocho horas) deberá incluir los siguientes temas:

1. Factores de riesgo presentes en el lugar en que deban ejecutarse las labores.

2. Efectos a la salud de la exposición vinculadas a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

3. Medidas preventivas para el control de los riesgos identificados y evaluados o inherentes a las tareas encomendadas, según si se trata, respectivamente, de un trabajador o trabajadora que presta servicios en un lugar previamente determinado o en un lugar libremente elegido por éste, tales como ergonómicos, organizacionales, uso correcto y mantenimiento de los dispositivos, equipos de trabajos y elementos de protección personal.

G. Proporcionar a sus trabajadores, de manera gratuita, los equipos y elementos de protección personal adecuados al riesgo que se trate mitigar o controlar.

H. El empleador podrá establecer en el programa preventivo la medida de prohibición de fumar, solo mientras se prestan servicios, y en el respectivo puesto de trabajo cuando ello implique un riesgo grave de incendio, resultante de la evaluación de los riesgos.

I. Evaluar anualmente el cumplimiento del programa preventivo, en particular, la eficacia de las acciones programadas y, disponer las medidas de mejora continua que se requieran.

J. Disponer medidas de control y de vigilancia de las medidas de seguridad y salud adoptadas, con la periodicidad y en los casos que defina el programa preventivo, mediante la aplicación de inspecciones presenciales en el domicilio del trabajador o trabajadora o en los otros lugares fijos de trabajo convenidos, o bien, en forma no presencial, a través de medios electrónicos idóneos, siempre que, en ambos casos, no se vulneren los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora. Estas inspecciones (presenciales o no) requerirán siempre la autorización previa de uno u otro, según corresponda. La negativa infundada para consentir esta autorización y/o la autorización al Organismo Administrador, o la falta de las facilidades para realizar una visita ya autorizada, sea al empleador o al Organismo Administrador, podrán ser sancionadas de conformidad al Reglamento Interno de la empresa.

K. El empleador podrá requerir la asistencia técnica de su Organismo Administrador que, previa autorización del trabajador o trabajadora, acceda al domicilio de éste e informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con las condiciones de seguridad y salud adecuadas. Para estos efectos, el organismo administrador deberá evaluar la pertinencia de asistir al domicilio del trabajador o trabajadora, considerando la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

L. Respaldo documentalmente toda la información vinculada a la gestión de los riesgos laborales que efectúe, y mantenerla, en formato papel o electrónico, a disposición de la Inspección del Trabajo.

Artículo 141. Prohibiciones de los trabajadores acogidos a modalidad a distancia o teletrabajo:

a) El trabajador o trabajadora no podrá, por requerimiento de sus funciones, manipular, procesar, almacenar ni ejecutar labores que impliquen la exposición de éste, su familia o de terceros a sustancias peligrosas o altamente cancerígenas, tóxicas, explosivas, radioactivas, combustibles u otras a que se refieren los incisos segundo de los artículos 5o y 42, de decreto supremo 594, de 1999, del Ministerio de Salud. Además, se incluyen aquellos trabajos en que existe presencia de sílice cristalina y toda clase de asbestos.

b) Ejecutar actividades laborales bajo los efectos del consumo de alcohol y drogas.

Artículo 142. Obligaciones de los trabajadores acogidos a modalidad a distancia o teletrabajo:

- Aplicar el instrumento de autoevaluación proporcionado por el Organismo Administrador, reportando a su empleador. El incumplimiento, la falta de oportunidad o de veracidad de la información proporcionada podrá ser sancionada.

- Implementar las medidas preventivas y correctivas definidas en la Matriz de Identificación de peligro y evaluación de riesgos.

- Observar una conducta de cuidado de su seguridad y salud en el trabajo procurando con ello evitar, igualmente, que el ejercicio de su actividad laboral pueda afectar a su grupo familiar y demás personas cercanas a su puesto de trabajo.

- Cuidar, mantener correctamente y utilizar los elementos de protección personal proporcionados por el empleador, los que deberá utilizarse sólo cuando existan riesgos que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente mediante las medidas ingenieriles o administrativas.

Artículo 143. Si el organismo administrador constata que las condiciones en las cuales se pretende ejecutar o se ejecuta el trabajo a distancia o teletrabajo, ponen en riesgo la seguridad y salud de los trabajadores, deberá prescribir al empleador la implementación de las

medidas preventivas y/o correctivas necesarias para subsanar las deficiencias que hubiere detectado, las que deberán, igualmente, ser acatadas por el trabajador o trabajadora, en los términos en que el aludido organismo lo prescribiere.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier tiempo, la Dirección del Trabajo, previa autorización del trabajador o trabajadora, podrá fiscalizar el debido cumplimiento de la normativa laboral en el puesto de trabajo en que se presta la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

TÍTULO XVII LEY DE LA SILLA

Artículo 144. En los almacenes, tiendas, bazares, bodegas, depósitos de mercaderías y demás establecimientos comerciales semejantes, aunque funcionen como anexos de establecimientos de otro orden, el empleador mantendrá el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los dependientes o trabajadores. La disposición precedente será aplicable en los establecimientos industriales y a los trabajadores del comercio, cuando las funciones que éstos desempeñen lo permitan.

TÍTULO XVIII PROHIBICIONES RELACIONADAS CON EL TABACO

Artículo 145. Se prohíbe fumar en todas las dependencias de la Empresa como también en todo recinto cerrado o interior de los centros de trabajo.

En los casos en que corresponda, la empresa podría habilitar lugares destinados para fumadores, en áreas al aire libre, con recipientes destinados al depósito de colillas y basuras y debidamente señalizados.

En los lugares de acceso público, se deberá exhibir una advertencia de prohibición de fumar, la cual deberá ser notoriamente visible y comprensible.

Se prohíbe fumar en los siguientes lugares:

- a) Todo espacio cerrado que sea un lugar accesible al público o de uso comercial colectivo, independientemente de quién sea el propietario o de quién tenga derecho de acceso a ellos.
- b) Espacios cerrados o abiertos, públicos o privados, que correspondan a dependencias de:

- i. Establecimientos de educación parvularia, básica y media.
- ii. Recintos donde se expendan combustibles.
- iii. Aquellos lugares en que se fabriquen procesen, depositen o manipulen explosivos, materiales inflamables, medicamentos o alimentos.

En las galerías, tribunas y otras aposentaduras destinadas al público en los recintos deportivos, gimnasios o estadios. Esta prohibición se extiende a la cancha y a toda el área comprendida en el perímetro conformado por dichas galerías, tribunas y aposentaduras, salvo en los lugares especialmente habilitados para fumar que podrán tener los mencionados recintos.

- c) Medios de transporte de uso público o colectivo, incluyendo ascensores.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior, se prohíbe fumar en los siguientes lugares, salvo en sus patios o espacios al aire libre:

- a) Establecimientos de educación superior, públicos y privados.
- b) Aeropuertos y Terrapuerto.
- c) Teatros y cines.
- d) Centros de atención o de prestación de servicios abiertos al público en general.
- e) Supermercados, centros comerciales y demás establecimientos similares de libre acceso al público.
- f) Establecimientos de salud, públicos y privados, exceptuándose los hospitales de internación psiquiátrica que no cuenten con espacios al aire libre o cuyos pacientes no puedan acceder a ellos.
- g) Dependencias de órganos del Estado.
- h) Pubs, restaurantes, discotecas y casinos de juego.

Se deberán habilitar, en los patios o espacios al aire libre, cuando ellos existan, lugares especiales para fumadores en los casos indicados en las letras f) y g) anteriores. Para dicho efecto, el director del establecimiento o el administrador general del mismo será responsable de establecer un área claramente delimitada, procurando siempre que el humo de tabaco que se genere no alcance las dependencias internas de los establecimientos de que se trate. Con todo, siempre el director del establecimiento o su administrador general podrá determinar que se prohíba fumar en lugares abiertos de los establecimientos que dirija o administre.

TÍTULO XIX PROTOCOLO DE EXPOSICIÓN

OCUPACIONAL A RUIDO (PREXOR)

Artículo 146. La Empresa deberá contribuir a disminuir la incidencia y prevalencia de hipoacusia de origen ocupacional, a través del establecimiento de criterios comunes, líneas de acción y recomendaciones

para el manejo integral del trabajador o trabajadora expuesto ocupacionalmente a ruido, con la finalidad de preservar la salud auditiva, prevenir y detectar precozmente daño auditivo, definiéndose las etapas y acciones complementarias de vigilancia ambiental y a la salud correspondientes que eviten la progresión del daño.

El empleador en conjunto con los administradores del seguro contra riesgos de accidentes y enfermedades profesionales de la Ley N° 16.744, deben confeccionar para la empresa un programa de vigilancia revisado y actualizado anualmente, que incorpore como mínimo la siguiente información:

- Puestos de trabajo expuestos a ruido.
- Niveles de ruido para cada puesto de trabajo.
- Tareas y actividades de dichos puestos de trabajo.
- Identificación de los trabajadores por puesto de trabajo.
- Tiempos de exposición diarios-semanal.
- Medidas de control implementadas.
- Registro de cada uno de los puntos señalados anteriormente y de las modificaciones realizadas.

Para mayor detalle, referirse al “Instructivo para la Aplicación del D.S. No 594/99 del MINSAL, Título IV, Párrafo 3° Agentes Físicos – Ruido”, y a la Guía preventiva para trabajadores expuestos a ruido”, ambos del Instituto de Salud Pública de Chile.

TÍTULO XX RIESGOS PSICOSOCIALES.

Artículo 147. Los FACTORES PSICOSOCIALES en el ámbito ocupacional, hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo, relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador o trabajadora y sus condiciones de trabajo” (MINSAL, 2013).

La empresa, con la finalidad de proteger la dignidad de las personas se obliga a evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, e intervenir en aquellos que se hayan encontrado en alto riesgo, volviendo a reevaluar cuando este riesgo lo refiera, según lo dispuesto en el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del MINSAL (SUSESOS – ISTAS 21).

TÍTULO XXI RIESGOS TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO, DE EXTREMIDADES SUPERIORES (TMERT – EEES).

Artículo 148. Los trastornos musculoesqueléticos de extremidades superiores relacionados con el trabajo, corresponden a lesiones físicas originadas por traumas acumulados, que se desarrollan gradualmente en un período de tiempo como el resultado de repetidos esfuerzos sobre una parte específica del sistema musculo esquelético (músculos, tendones, articulaciones, ligamentos y nervios), cuyo factores de riesgo están presente en el trabajo.

Con el fin de prevenir incidentes la Empresa dará cumplimiento a la normativa legal vigente.

- Norma Técnica de identificación y evaluación de factores de riesgo de trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo (TMERT). Decreto Exento N°804, MINSAL. Publicado DO 08.10.12.Modificación D.S. N°594 de 1999, sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Decreto N° 4, MINSAL. Publicado DO 22.02.2011.
- Protocolo de vigilancia para trabajadores expuestos a factores de riesgo TMERT-EESS. Resolución Exenta N°503, MINSAL/2012.

TÍTULO XXII RIESGOS MANEJO MANUAL DE

CARGA

Artículo 149. El protocolo manejo manual de carga es una guía o procedimiento diseñado para realizar la gestión preventiva de los riesgos a la salud o a las condiciones de los trabajadores derivados del manejo o manipulación manual de carga en sus puestos de trabajo, señalándose en él los criterios y recomendaciones que orientan el cumplimiento de las exigencias de la Ley 20.001, Ley 20.949 y del D.S. N° 63/2005 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Manejo Manual de Cargas (MMC) implica movilizar o manipular objetos levantándolos, bajándolos, empujándolos, traccionándolos, trasladándolos, o simplemente sosteniéndolos, exponiéndose a distintos peligros, para lo cual siempre debe considerar las recomendaciones entregadas por el departamento de prevención de riesgos.

El propósito de implementar este programa por parte de la Empresa es la prevención de problemas musculoesqueléticos (lumbago) y accidentes asociados al MMC/MMP.

TÍTULO XXIII PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS

ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 16.744

Artículo 150. (Artículo 76° de la Ley N° 16.744). La entidad empleadora deberá denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima. El accidentado o enfermo, o sus derecho-habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Seguridad, tendrán también la obligación de denunciar el hecho en dicho organismo administrador, en el caso de que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia.

Las denuncias mencionadas en el inciso anterior deberán contener todos los datos que hayan sido indicados por el Servicio de Salud.

Los organismos administradores deberán informar al Servicio de Salud los accidentes o enfermedades que les hubiesen sido denunciados y que hayan ocasionado incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima.

Artículo 151. Artículo 77° de la Ley N° 16.744). Los afiliados o sus derecho-habientes, así como los organismos administradores, podrán reclamar dentro del plazo de 90 días hábiles ante la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, de las decisiones de los Servicios de Salud o de las Mutualidades, en su caso, recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico. Las resoluciones de la Comisión serán apelables, en todo caso, ante la Superintendencia de Seguridad Social dentro del plazo de 30 días hábiles, la que resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso. Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos precedentes, en contra de las demás resoluciones de los organismos administradores podrá reclamarse, dentro del plazo de 90 días hábiles, directamente a la Superintendencia de Seguridad Social.

Los plazos mencionados en este artículo se contarán desde la notificación de la resolución, la que se efectuará mediante carta certificada o por los otros medios que establezcan los respectivos reglamentos. Si se hubiere notificado por carta certificada, el plazo se contará desde el tercer día de recibida la misma en el servicio de correos.

Artículo 152. LEY 16.744, ARTÍCULO 77BIS

El trabajador o trabajadora afectado por el rechazo de una licencia o de un reposo médico por parte de los organismos de los Servicios de Salud, de las instituciones de Salud Previsional o de las Mutualidades de Empleadores, basado en que la afección invocada tiene o no tiene origen profesional, según

el caso, deberá concurrir ante el organismo de régimen previsional a que esté afiliado, que no sea el que rechazó la licencia o el reposo médico, el cual estará obligado a cursarla de inmediato y a otorgar las prestaciones médicas o pecuniarias que correspondan, sin perjuicio de los reclamos posteriores y reembolsos, si procedieren, que establece este artículo.

En la situación prevista en el inciso anterior, cualquier persona o entidad interesada podrá reclamar directamente en la Superintendencia de Seguridad Social por el rechazo de la licencia o del reposo médico, debiendo ésta resolver, con competencia exclusiva y sin ulterior recurso, sobre el carácter de la afección que dio origen a ella, en el plazo de treinta días contados desde la recepción de los antecedentes que se requieran o desde la fecha en que el trabajador o trabajadora afectado se hubiere sometido a los exámenes que disponga dicho organismo, si éstos fueren posteriores.

Si la Superintendencia de Seguridad Social resuelve que las prestaciones debieron otorgarse con cargo a un régimen previsional diferente de aquel conforme al cual se proporcionaron, el Servicio de Salud, el Instituto de Previsión Social (ex INP Instituto de Normalización Previsional), la Mutualidad de Empleadores, la Caja de Compensación de Asignación Familiar o la Institución de Salud Previsional, según corresponda, deberán reembolsar el valor de aquéllas al organismo administrador de la entidad que las solventó, debiendo este último efectuar el requerimiento respectivo. En dicho reembolso se deberá incluir la parte que debió financiar el trabajador o trabajadora en conformidad al régimen de salud previsional a que esté afiliado.

El valor de las prestaciones que, conforme al inciso precedente, corresponda reembolsar, se expresará en unidades de fomento, según el valor de éstas en el momento de su otorgamiento, sumando el interés corriente para operaciones reajustables a que se refiere la Ley N° 18.010, desde dicho momento hasta la fecha del requerimiento del respectivo reembolso, debiendo pagarse dentro del plazo de diez días, contados desde el requerimiento, conforme al valor que dicha unidad tenga en el momento del pago efectivo. Si dicho pago se efectúa con posterioridad al vencimiento del plazo señalado, las sumas adeudadas devengarán el 10% de interés anual, que se aplicará diariamente a contar del señalado requerimiento de pago. En el evento de que las prestaciones hubieren sido otorgadas conforme a los regímenes de salud dispuestos para las enfermedades comunes, y la Superintendencia de Seguridad Social resolviera que la afección es de origen profesional, el Fondo Nacional de Salud, el Servicio de Salud o la Institución de Salud Previsional que las proporcionó deberá devolver al trabajador o trabajadora la parte del reembolso correspondiente al valor de las prestaciones que éste hubiere solventado, conforme al régimen de salud previsional a que esté afiliado, con los reajustes e intereses respectivos. El plazo para su pago será de diez días, contados desde que se efectuó el reembolso. Si, por el contrario, la afección

es calificada como común y las prestaciones hubieren sido otorgadas como si su origen fuere profesional, el Servicio de Salud o la Institución de Salud Previsional que efectuó el reembolso deberá cobrar a su afiliado la parte del valor de las prestaciones que a éste le corresponde solventar, según el régimen de salud de que se trate, para lo cual solo se considerará el valor de aquéllas. Para los efectos de los reembolsos dispuestos en los incisos precedentes, se considerará como valor de las prestaciones médicas el equivalente al que la entidad que las otorgó cobra por ellas al proporcionarlas a particulares.

TÍTULO XXIV DECRETO SUPREMO N° 101 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Artículo 153. (Art. 71 D.S. N° 101). En caso de accidentes del trabajo o de trayecto deberá aplicarse el siguiente procedimiento:

- a) Los trabajadores que sufran un accidente del trabajo o de trayecto deben ser enviados para su atención, por la entidad empleadora, inmediatamente de tomar conocimiento del siniestro, al establecimiento asistencial del organismo administrador que le corresponda.
- b) La entidad empleadora deberá presentar en el organismo administrador al que se encuentra adherida o afiliada, la correspondiente “Denuncia Individual de Accidente del Trabajo” (DIAT), debiendo mantener una copia de la misma. Este documento deberá presentarse con la información que indica su formato y en un plazo no superior a 24 horas de conocido el accidente.
- c) En caso que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido, ésta deberá ser efectuada por el trabajador o trabajadora, por sus derecho-habientes, por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la empresa cuando corresponda o por el médico tratante. Sin perjuicio de lo señalado, cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos podrá hacer la denuncia.
- d) En el evento que el empleador no cumpla con la obligación de enviar al trabajador o trabajadora accidentado al establecimiento asistencial del organismo administrador que le corresponda o que las circunstancias en que ocurrió el accidente impidan que aquél tome conocimiento del mismo, el trabajador o trabajadora podrá concurrir por sus propios medios, debiendo ser atendido de inmediato.
- e) Excepcionalmente, el accidentado puede ser trasladado en primera instancia a un centro asistencial que no sea el que le corresponde según su organismo administrador, en las siguientes situaciones: casos de urgencia o cuando la cercanía del lugar donde ocurrió el accidente y su gravedad así lo requieran. Se entenderá que hay urgencia cuando la condición de salud o cuadro clínico implique riesgo vital y/o secuela funcional grave para la

persona de no mediar atención médica inmediata. Una vez calificada la urgencia y efectuado el ingreso del accidentado, el centro asistencial deberá informar dicha situación a los organismos administradores, dejando constancia de ello.

f) Para que el trabajador o trabajadora pueda ser trasladado a un centro asistencial de su organismo administrador o a aquél con el cual éste tenga convenio, deberá contar con la autorización por escrito del médico que actuará por encargo del organismo administrador.

g) Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, el respectivo organismo administrador deberá instruir a sus entidades empleadoras adheridas o afiliadas para que registren todas aquellas consultas de trabajadores con motivo de lesiones, que sean atendidos en policlínicos o centros asistenciales, ubicados en el lugar de la faena y/o pertenecientes a las entidades empleadoras o con los cuales tengan convenios de atención. El formato del registro será definido por la Superintendencia.

Artículo 154. (Art. 72 D.S. N° 101). En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento:

a) Los organismos administradores están obligados a efectuar, de oficio o a requerimiento de los trabajadores o de las entidades empleadoras, los exámenes que correspondan para estudiar la eventual existencia de una enfermedad profesional, solo en cuanto existan o hayan existido en el lugar de trabajo agentes o factores de riesgo que pudieran asociarse a una enfermedad profesional, debiendo comunicar a los trabajadores los resultados individuales y a la entidad empleadora respectiva los datos a que pueda tener acceso en conformidad a las disposiciones legales vigentes, y en caso de haber trabajadores afectados por una enfermedad profesional se deberá indicar que sean trasladados a otras faenas donde no estén expuestos al agente causal de la enfermedad. El organismo administrador no podrá negarse a efectuar los respectivos exámenes si no ha realizado una evaluación de las condiciones de trabajo, dentro de los seis meses anteriores al requerimiento, o en caso de que la historia ocupacional del trabajador o trabajadora así lo sugiera.

b) Frente al rechazo del organismo administrador a efectuar dichos exámenes, el cual deberá ser fundado, el trabajador o trabajadora o la entidad empleadora podrán recurrir a la Superintendencia, la que resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso.

c) Si un trabajador o trabajadora manifiesta ante su entidad empleadora que padece de una enfermedad o presenta síntomas que presumiblemente tienen un origen profesional, el empleador deberá remitir la correspondiente “Denuncia Individual de Enfermedad Profesional” (DIEP), a más tardar dentro del plazo de 24 horas y enviar al trabajador o trabajadora inmediatamente de conocido el hecho, para su atención, al establecimiento asistencial del respectivo organismo administrador, en donde se le deberán realizar los exámenes y procedimientos que sean necesarios para establecer

el origen común o profesional de la enfermedad. El empleador deberá guardar una copia de la DIEP, documento que deberá presentar con la información que indique su formato.

d) En el caso que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido en la letra anterior, ésta deberá ser efectuada por el trabajador o trabajadora, por sus derecho-habientes, por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la empresa cuando corresponda o por el médico tratante. Sin perjuicio de lo señalado, cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos podrá hacer la denuncia.

e) El organismo administrador deberá emitir la correspondiente resolución en cuanto a si la afección es de origen común o de origen profesional, la cual deberá notificarse al trabajador o trabajadora y a la entidad empleadora, instruyéndoles las medidas que procedan.

f) Al momento en que se le diagnostique a algún trabajador o trabajadora o ex-trabajador o ex trabajadora la existencia de una enfermedad profesional, el organismo administrador deberá dejar constancia en sus registros, a lo menos, de sus datos personales, la fecha del diagnóstico, la patología y el puesto de trabajo en que estuvo o está expuesto al riesgo que se la originó.

g) El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.

Artículo 155. (Art. 73 D.S. N° 101). Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 91 y 92 anteriores, deberán cumplirse las siguientes normas y procedimientos comunes a accidentes del trabajo y enfermedades profesionales:

a) El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del D.L. N° 2.763, de 1979, establecerá los datos que deberá contener la “Denuncia Individual de Accidente del Trabajo” (DIAT) y la “Denuncia Individual de Enfermedad Profesional” (DIEP), para cuyo efecto, solicitará informe a la Superintendencia. El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14C del D.L. N° 2.763, de 1979, y la Superintendencia establecerán, en conjunto, los formatos de las DIAT y DIEP, de uso obligatorio para todos los organismos administradores.

b) Los organismos administradores deberán remitir a las Seremis de Salud la información a que se refiere el inciso tercero del artículo 76 de la Ley N° 16.744, por trimestres calendarios, y en el formulario que establezca la Superintendencia.

- c) Los organismos administradores deberán llevar un registro de los formularios DIAT y DIEP que proporcionen a sus entidades empleadoras adheridas o afiliadas, con la numeración correlativa correspondiente.
- d) En todos los casos en que a consecuencia del accidente del trabajo o enfermedad profesional se requiera que el trabajador o trabajadora guarde reposo durante uno o más días, el médico a cargo de la atención del trabajador o trabajadora deberá extender la “orden de reposo Ley N° 16.744” o “licencia médica”, según corresponda, por los días que requiera guardar reposo y mientras éste no se encuentre en condiciones de reintegrarse a sus labores y jornadas habituales.
- e) Se entenderá por labores y jornadas habituales aquellas que el trabajador o trabajadora realizaba normalmente antes del inicio de la incapacidad laboral temporal.
- f) Los organismos administradores solo podrán autorizar la reincorporación del trabajador o trabajadora accidentado o enfermo profesional una vez que se le otorgue el “alta laboral”, la que deberá registrarse conforme a las instrucciones que imparta la Superintendencia.
- g) Se entenderá por “alta laboral” la certificación del organismo administrador de que el trabajador o trabajadora está capacitado para reintegrarse a su trabajo, en las condiciones prescritas por el médico tratante.
- h) La persona natural o la entidad empleadora que formula la denuncia será responsable de la veracidad e integridad de los hechos y circunstancias que se señalan en dicha denuncia.
- i) La simulación de un accidente del trabajo o de una enfermedad profesional será sancionada con multa, de acuerdo al artículo 80 de la Ley N° 16.744 y hará responsable, además, al que formuló la denuncia del reintegro al organismo administrador correspondiente de todas las cantidades pagadas por éste por concepto de prestaciones médicas o pecuniarias al supuesto accidentado del trabajo o enfermo profesional.

Artículo 156. (Art. 74 D.S. N° 101). Los organismos administradores estarán obligados a llevar una base de datos -“Base de Datos Ley N° 16.744”- con, al menos, la información contenida en la DIAT, la DIEP, los diagnósticos de enfermedad profesional, las incapacidades que afecten a los trabajadores, las indemnizaciones otorgadas y las pensiones constituidas, de acuerdo a la Ley N° 19.628 y a las instrucciones que imparta la Superintendencia.

Artículo 157. (Art. 75 D.S. N° 101). Para los efectos del artículo 58 de la Ley N° 16.744, los organismos administradores deberán, según sea el caso, solicitar o iniciar la declaración, evaluación o revaluación de las incapacidades permanentes, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes al “alta médica”, debiendo remitir en dichos casos los antecedentes que procedan.

Se entenderá por “alta médica” la certificación del médico tratante del término de los tratamientos médicos, quirúrgicos, de rehabilitación y otros susceptibles de efectuarse en cada caso específico.

Artículo 158. (Art. 76 D.S. N° 101). El procedimiento para la declaración, evaluación y/o reevaluación de las incapacidades permanentes será el siguiente:

a) Corresponderá a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (Compín) la declaración, evaluación, reevaluación de las incapacidades permanentes, excepto si se trata de incapacidades permanentes derivadas de accidentes del trabajo de afiliados a Mutualidades, en cuyo caso la competencia corresponderá a estas instituciones.

b) Las Compín y las Mutualidades, según proceda, actuarán a requerimiento del organismo administrador, a solicitud del trabajador o trabajadora o de la entidad empleadora.

c) Las Compín, para dictaminar, formarán un expediente con los datos y antecedentes que les hayan sido suministrados, debiendo incluir entre éstos aquellos a que se refiere el inciso segundo del artículo 60 de la Ley N° 16.744, y los demás que estime necesarios para una mejor determinación del grado de incapacidad de ganancia.

d) Las Compín, en el ejercicio de sus funciones, podrán requerir a los distintos organismos administradores y a las personas y entidades que estimen pertinente, los antecedentes señalados en la letra c) anterior.

e) Tratándose de accidentes de trabajadores de entidades empleadoras afiliadas al INP, las Compín deberán contar necesariamente, entre los antecedentes, con la declaración hecha por el organismo administrador de que éste se produjo a causa o con ocasión del trabajo y con la respectiva DIAT.

Las Compín deberán adoptar las medidas tendientes a recabar dichos antecedentes, no pudiendo negarse a efectuar una evaluación por falta de los mismos.

f) Las resoluciones que emitan las Compín y las Mutualidades deberán contener los antecedentes y ajustarse al formato que determine la Superintendencia. En todo caso, dichas resoluciones deberán contener una declaración sobre las posibilidades de cambios en el estado de invalidez, ya sea por mejoría o agravación. Tales resoluciones deberán ser notificadas a los organismos administradores que corresponda y al interesado, a más tardar dentro del plazo de 5 días hábiles desde su emisión.

g) El proceso de declaración, evaluación y/o reevaluación y los exámenes necesarios no implicarán costo alguno para el trabajador o trabajadora.

h) Con el mérito de la resolución, los organismos administradores procederán a determinar las prestaciones que corresponda percibir al accidentado o enfermo, sin que sea necesaria la presentación de solicitud por parte de éste.

- i) Para los efectos de lo establecido en este artículo, las Compin estarán integradas, según sea el caso, por uno o más médicos con experiencia en relación a las incapacidades evaluadas y/o con experiencia en salud ocupacional.
- j) En las Compin actuará un secretario, designado por el Secretario Regional Ministerial de la Seremi de la cual dependan, quien tendrá el carácter de ministro de fe para autorizar las actuaciones y resoluciones de ellas.
- k) De las resoluciones que dicten las Compin y las Mutualidades podrá reclamarse ante la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y de Enfermedades Profesionales, conforme a lo establecido en el artículo 77 de la Ley N° 16.744 y en este Reglamento.

Artículo 159. (Art. 76 bis D.S. N° 101). Las declaraciones de incapacidad permanente serán revisables por agravación, mejoría o error en el diagnóstico y, según el resultado de estas revisiones, se concederá, mantendrá o terminará el derecho al pago de las pensiones, y se ajustará su monto si correspondiere, sin que sea necesaria la presentación de solicitud por parte del interesado.

Para los efectos señalados en el inciso primero del artículo 64 de la Ley N° 16.744, el inválido deberá ser citado cada dos años por la Mutualidad o la respectiva Compin, según corresponda, para la revisión de su incapacidad. En caso de que no concurra a la citación, notificada por carta certificada, el organismo administrador podrá suspender el pago de la pensión hasta que asista para tal fin.

En la resolución que declara la incapacidad podrá, por razones fundadas, eximirse a dicho trabajador o trabajadora del citado examen en los 8 primeros años.

En los períodos intermedios de los controles y exámenes establecidos en el Título VI de la Ley N° 16.744, el interesado podrá por una sola vez solicitar la revisión de su incapacidad. Después de los primeros 8 años, el organismo administrador podrá exigir los controles médicos a los pensionados cada 5 años, cuando se trate de incapacidades que por su naturaleza sean susceptibles de experimentar cambios, ya sea por mejoría o agravación.

Asimismo, el interesado podrá, por una vez en cada período de 5 años, requerir ser examinado. La Compin o la Mutualidad, en su caso, deberá citar al interesado mediante carta certificada, en la que se indicarán claramente los motivos de la revisión y, si éste no asiste, se podrá suspender el pago de la pensión hasta que concurra.

La Compin o la Mutualidad, en su caso, deberán emitir una resolución que contenga el resultado del proceso de revisión de la incapacidad, instruyendo al organismo administrador las medidas que correspondan, según proceda. Esta resolución se ajustará a lo dispuesto en la letra f) del artículo anterior.

Transcurridos los primeros 8 años contados desde la fecha de concesión de la pensión y en el evento que el inválido, a la fecha de la revisión de su incapacidad, no haya tenido posibilidad de actualizar su capacidad residual de trabajo, deberá mantenerse la pensión que perciba, si ésta hubiere disminuido por mejoría u error en el diagnóstico, conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 64 de la Ley N° 16.744.

Artículo 160. Art. 77 D.S. N° 101). La Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Comere) es una entidad autónoma, y sus relaciones con el Ejecutivo deben efectuarse a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 161. (Art. 78 D.S. N° 101). La Comere funcionará en la ciudad de Santiago, en las oficinas que determine el Ministerio de Salud, pudiendo sesionar en otras ciudades del país cuando así lo decida y haya mérito para ello.

Artículo 162. (Art. 79 D.S. N° 101). La Comere tendrá competencia para conocer y pronunciarse, en primera instancia, sobre todas las decisiones recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico, en los casos de incapacidad permanente derivada de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Le corresponderá conocer, asimismo, de las reclamaciones a que se refiere el artículo 42 de la Ley N° 16.744.

En segunda instancia, conocerá de las apelaciones entabladas en contra de las resoluciones a que se refiere el inciso segundo del artículo 33 de la Ley N° 16.744.

Artículo 163. (Art. 80 D.S. N° 101). Los reclamos y apelaciones deberán interponerse por escrito ante la Comere o ante la Inspección del Trabajo. En este último caso, el Inspector del Trabajo le enviará de inmediato el reclamo o apelación y demás antecedentes.

Se entenderá interpuesto el reclamo o recurso a la fecha de la expedición de la carta certificada enviada a la Comisión Médica o Inspección del Trabajo, y si se ha entregado personalmente, a la fecha en que conste que se ha recibido en las oficinas de la Comisión Médica o de la Inspección del Trabajo.

Artículo 164. (Art. 81 D.S. N° 101). El término de 90 días hábiles establecidos por la ley para interponer el reclamo o deducir el recurso se contará desde la fecha en que se hubiere notificado la decisión o acuerdo en contra de los cuales se presenta. Si la notificación se hubiere hecho por carta certificada, el término se contará desde el tercer día de recibida en Correos.

Artículo 165. (Art. 82 D.S. N° 101). Para la designación de los representantes médicos de los trabajadores y de los empleadores ante la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, a que se refieren las letras b) y c) del artículo 78 de la Ley N° 16.744, se seguirá el siguiente procedimiento:

Cada federación, confederación o central sindical y cada federación o confederación gremial de empleadores, podrá proponer una lista de hasta tres médicos, con indicación de su especialidad y domicilio, para proveer el cargo de representante de trabajadores y empleadores, respectivamente, ante la Comisión. Las personas que figuren en la lista deberán ser, de preferencia, especialistas en traumatología y salud ocupacional.

La lista será presentada a la Superintendencia de Seguridad Social, dentro del plazo que ésta indique para tal efecto por medio de avisos publicados en el Diario Oficial y en, al menos, dos diarios de circulación nacional.

La Superintendencia remitirá al Ministerio del Trabajo y Previsión Social un listado con los nombres de todos los médicos propuestos, a fin de que el Presidente de la República efectúe las correspondientes designaciones.

En caso que las referidas organizaciones de trabajadores y/o empleadores no efectúen proposiciones, el Presidente de la República designará libre y directamente a los médicos representativos de esas entidades.

Artículo 166. (Art. 83 D.S. N° 101). El abogado integrante de la Comere será designado libremente por el Presidente de la República.

El Presidente de la República, previa propuesta del Ministro de Salud, designará los dos médicos que integrarán la Comere, a que se refiere la letra a) del artículo 78 de la Ley N° 16.744, uno de los cuales la presidirá.

Artículo 167. (Art. 84 D.S. N° 101). Los miembros de la Comere durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos. La designación de reemplazantes, en caso de impedimento o inhabilidad sobreviniente de alguno de sus miembros, se hará por el Presidente de la República para el período necesario, sin que exceda al que le habría correspondido servir al reemplazado, considerando, en su caso, las listas de médicos propuestos en el último proceso de designación, si las hubiere.

Se considerará que un miembro está impedido de ejercer su cargo cuando no asista, injustificadamente, a tres sesiones continuadas y en todo caso, cuando ha tenido ausencias que superan el 50% de las sesiones realizadas durante 2 meses calendario continuos. La certificación de estas circunstancias deberá ser efectuada por el secretario de la Comisión.

Los cargos de integrantes de la Comere serán incompatibles con los de miembros de las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez y de las Comisiones evaluadoras de incapacidades de las Mutualidades de Empleadores. Asimismo, serán incompatibles con la prestación de servicios a las Mutualidades, a las empresas con administración delegada y al INP.

Artículo 168. (Art. 85 D.S. N° 101). La Comere sesionará según el calendario que definan periódicamente sus miembros, en consideración a los asuntos que deba resolver, y en todo caso, será convocada por su Presidente cada vez que tenga materias urgentes que tratar. Funcionará con la mayoría de sus miembros, y si dicha mayoría no se reuniere, funcionará con los que asistan.

Cuando deba resolver acerca de incapacidades derivadas de accidentes del trabajo, la Comere deberá citar a las sesiones al respectivo organismo administrador y/o a la empresa con administración delegada, según corresponda, y en caso de incapacidades derivadas de enfermedades profesionales, deberá citar a todos los organismos administradores a los que haya estado afiliado el trabajador o trabajadora.

Artículo 169. Art. 86 D.S. N° 101). La Comere deberá presentar al Subsecretario de Salud Pública una terna compuesta por tres funcionarios de ese Servicio, de entre cuyos miembros el Subsecretario designará al Secretario, que desempeñará sus funciones sin derecho a mayor remuneración.

Artículo 170. (Art. 87 D.S. N° 101). Los miembros de la Comere gozarán de una remuneración equivalente a un ingreso mínimo por cada sesión a que asistan, la que se pagará mensualmente.

En ningún caso la remuneración mensual podrá exceder de cuatro ingresos mínimos mensuales.

Artículo 171. (Art. 88 D.S. N° 101). El Secretario de la Comere tendrá el carácter de ministro de fe para hacer la notificación de las resoluciones que ella pronuncie y para autorizar todas las actuaciones que le correspondan, en conformidad a la ley y al reglamento.

Las notificaciones que sea preciso practicar se harán personalmente o mediante carta certificada o, en casos excepcionales que determine la Comere, podrá solicitar a la Dirección del Trabajo que ésta encomiende a alguno de sus funcionarios la práctica de la diligencia, quien procederá con sujeción a las instrucciones que se le impartan, dejando testimonio escrito de su actuación.

Artículo 172. (Art. 89 D.S. N° 101). Los gastos que demande el funcionamiento de la Comere serán de cargo del Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del D.L. N° 2.763, de 1979, y se imputarán a los fondos que les corresponda percibir por aplicación de la ley.

Artículo 173. (Art. 90 D.S. N° 101). La Superintendencia conocerá de las actuaciones de la Comere:

- a) En virtud del ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, con arreglo a las disposiciones de las leyes N° 16.744 y N° 16.395.
- b) Por medio de los recursos de apelación que se interpusieren en contra de las resoluciones que la Comisión Médica dictare en las materias de que conozca en primera instancia, en conformidad con lo señalado en el artículo 79° D.S. N° 101.

La competencia de la Superintendencia será exclusiva y sin ulterior recurso.

Artículo 174. (Art. 91 D.S. N° 101). El recurso de apelación, establecido en el inciso 2° del artículo 77° de la Ley N° 16.744, deberá interponerse directamente ante la Superintendencia y por escrito. El plazo de 30 días hábiles para apelar correrá a partir de la notificación de la resolución dictada por la Comere. En caso que la notificación se haya practicado mediante el envío de carta certificada, se tendrá como fecha de la notificación el tercer día de recibida en Correos.

Artículo 175. (Art. 92 D.S. N° 101). La Comere y la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones, podrán requerir a los distintos organismos administradores, y a las personas y entidades que estimen pertinente, los antecedentes que juzguen necesarios para mejor resolver.

Los exámenes y traslados necesarios para resolver las reclamaciones y apelaciones presentadas ante la Comere o la Superintendencia serán de cargo del organismo administrador o de la respectiva empresa con administración delegada.

Artículo 176. (Art. 93 D.S. 101). Para los efectos de la reclamación ante la Superintendencia a que se refiere el inciso tercero del artículo 77 de la Ley N° 16.744, los organismos administradores deberán notificar al afectado, personalmente o por medio de carta certificada, todas las resoluciones que dicten, adjuntándole copia de ellas. En caso que la notificación se haya practicado mediante el envío de carta certificada, se tendrá como fecha de la notificación el tercer día de recibida en Correos.

Artículo 177. (Art. 94 D.S. N° 101). Las multas que los organismos administradores deban aplicar en caso de infracción a cualquiera de las disposiciones de la Ley N° 16.744 o sus reglamentos se regularán, en cuanto a su monto, por lo establecido en el artículo 80° de esta ley y se harán efectivas en conformidad a las normas contempladas en las leyes por las que se rigen. Dichas multas deberán ser informadas trimestralmente a la Superintendencia.

TÍTULO XXV DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES (D.S. N° 40, TÍTULO VI)

Artículo 178. (Art. 21 y 23 del D.S. N° 40). Los empleadores tienen obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.

Especialmente deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos.

La obligación de informar oportuna y convenientemente se deberá cumplir y registrar, a lo menos en las siguientes situaciones: nueva(s) contratación(es); transferencia(s) de cargos; nuevo(s) procedimiento(s) de trabajo y cambio(s) en el proceso productivo.

Los empleadores deberán dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en este artículo, a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos. Cuando en la respectiva empresa no existan los Comités o los Departamentos antes mencionados, el empleador deberá proporcionar la información correspondiente en la forma que estime más conveniente y adecuada.

Los empleadores tienen la obligación de informar a sus trabajadores los métodos de trabajo correctos, vale decir, el modo de obrar o proceder en el trabajo, indicando cada paso a seguir y las medidas de seguridad que se deben adoptar, dejando los registros que permitan acreditar el cumplimiento de esta obligación.

Sin perjuicio de lo establecido en el D.S. N° 40, Título VI, cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave e inminente para la vida o salud de los trabajadores, el empleador deberá informarles sobre la existencia del riesgo, así como las medidas adoptadas para eliminarlo o atenuarlo, en caso contrario deberá suspender en forma inmediata las faenas afectadas y proceder a la evacuación de los trabajadores.

Artículo 179. La Empresa pone en conocimiento de sus trabajadores, la existencia de los siguientes riesgos, sus consecuencias, medidas preventivas y métodos de trabajo correcto.

TÍTULO XXVI TITULO FINAL VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

ARTICULO FINAL. El presente Reglamento reemplazará Y el Reglamento Interno vigente desde el 17/04/2013 y sus modificaciones posteriores a contar del 13/09/2022, fecha a partir de la cual se entenderá conocido de todos los trabajadores y será obligatorio.

TÍTULO XXVII ANEXOS

- ANEXO 1** DESCRIPCIÓN DE CARGOS
 - ANEXO 2** ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS
 - ANEXO 3** INFORMACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES
 - ANEXO 4** NÚMEROS DE EMERGENCIA.
 - ANEXO 5** 5.1 MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS
5.2 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393.
5.3 POLITICA “GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y
TECNOLOGICO
 - ANEXO 6** SISTEMA DE TURNOS
 - ANEXO 7** CÓDIGO DE ÉTICA
 - ANEXO 8
-

ANEXO N°1

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

CALL EXTERNO

FAMILIA DE CARGO TÁCTICA	JEFATURAS
	Jefe de Administración y Finanzas
	Jefe de Calidad y Transparencia
	Jefe de Capacitación y Contenidos
	Jefe de Comunicaciones y Clima Laboral
	Jefe de Gestión de Personas
	Jefe de Operaciones Call Externos
	Jefe de Operaciones Servicio al Cliente
	Jefe de Operaciones Servicio Comercial
	Jefe de Planificación y Proyectos
	ADMINISTRADORES
	Administrador de Calidad
	Administrador de Datos y sistemas
	Administrador de Desarrollo Organizacional
	Administrador de Planificación
	Administrador de Proyectos
	Administrador de Riesgos y Procesos
	Administrador de Servicio al cliente
	COORDINADORES
	Coordinador de Teletrabajo
Coordinador de Reporteria	
Coordinador de Reclutamiento y Selección	
Coordinador de Gestión de Personas	

	Coordinador de Capacitación y Contenidos
--	--

FAMILIA DE CARGO OPERATIVA DE GESTIÓN	SUPERVISORES
	Supervisor Servicio al Cliente
	supervisor Servicio Comercial
	supervisor Servicio Call Externos
	EJECUTIVOS
	Ejecutivo Servicio al Cliente
	Ejecutivo Servicio Comercial
	CONTROLADORES
	Controlador
	MONITORES
	Monitor

FAMILIA DE CARGO OPERATIVA DE SOPORTE	ENCARGADOS
	Encargado de Comunicaciones
	Encargado de Clima Laboral
	Encargado de Comunicaciones y Clima Laboral
	Encargado de Servicios Generales
	GESTORES
	Gestor de Clima Laboral
	Gestor de Operaciones Servicio al Cliente
	Gestor de Operaciones Servicio Comercial
	Gestor de Contenidos
	Gestor de Proyectos
	ANALISTAS
	Analista de Calidad
	Analista de Compensaciones
	Analista de Control de Campañas

	Analista de Control de Gestión
	analista de Datos y sistemas
	Analista de Gestión de Personas
	Analista de Gestión Operacional
	Analista de Planificación de Turnos
	Analista de Proyecto y Mejora continua
	CARGOS ÚNICOS
	Soporte Tecnológico
	Trabajador Social
	Prevencionista de Riesgos
	Ingeniero de Riesgos y Procesos
	Backoffice
	Calidad Estratégica
	Certificado/ Formalizador

AMILIA DE CARGO ADMINISTRATIVA	ASISTENTES
	Asistente de Comunicaciones
	Asistente de Gerencia
	Asistente de Gestión de Personas
	Asistente de Reclutamiento y Selección
	Asistente de Servicios Generales
	Asistente de Servicios Generales/ Junior
	Asistente de Servicios Generales/ Recepción

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Certificador	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Certificador
REPORTA A	Supervisor Calidad	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Sistematizar y ordenar todos los procesos de Certificación de los procesos comerciales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; revisando y ordenando la información recogida de las escuchas realizadas a los agentes telefónicos.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio) ○ Conocimientos en Servicio Comercial ○ Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita ○ Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo) ○ Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio) ○ Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez) ○ Habilidades de Búsqueda efectiva de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades de Autogestión y Disciplina ○ Habilidades de Planificación y Organización
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio técnico en Call Center (Centros de Contacto) ○ Dominio técnico en productos y servicios bancarios ○ Dominio técnico en uso de herramientas y aplicativos Dashboard de Call Center

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Evaluar el servicio en base a pautas calibradas.

**ROLES Y FUNCIONES
CERTIFICADOR**

- Validar y certificar las preventas, labor efectuada por los analistas de Área Comercial
- Realizar levantamientos, si se detecta alguna irregularidad, ya que son un control dentro del área.
- Apoyar en la creación de informes de calidad y envíos información de lo realizado (seguros, logística, pre pagos internos, etc.) dependiendo de los requerimientos del área.

ACTIVIDAD CLAVE

Participar en reuniones de calibración de la pauta de evaluación con el cliente y operaciones.

**ROLES Y FUNCIONES
CERTIFICADOR**

- Asistencia a capacitaciones de los servicios en los que se nutrirá de información actualizada, de manera de evaluar adecuadamente al servicio determinado y proponer oportunidades de mejora

ACTIVIDAD CLAVE**ROLES Y FUNCIONES
CERTIFICADOR**

- En relación a revisión de archivos de ventas de Credito de consumo, Tarjetas de Credito y de todas las ventas realizada por el área comercial, se debe validar que los datos ingresados a tracking corresponda a lo indicados en Plataforma Universal, como así, se valida que la información entregada al cliente sea la correcta de acuerdo a los respaldos de venta que son proporcionados por los ejecutivos.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTIBILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Control de Calidad
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Control de Calidad
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Control de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Control de Calidad	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Calidad
REPORTA A	Encargado de Calidad	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar las gestiones de control de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada del proceso monitoreo de transacciones de los agentes telefónicos, con la finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de calidad en la atención entregada por los ejecutivos a los clientes, tanto en los servicios inbound y Outbound. Por otra parte gestionar los reclamos pre ingresados, reportando los incidentes asociados a la gestión de reclamos y unidad resolutora, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Calidad en Servicio al Cliente y/o Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en Gestión de información ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Productos bancarios ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos ○ Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes ○ Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Evaluar el servicio outbound en base a pautas de evaluación del servicios

ROLES Y FUNCIONES

- Validar, monitorear y controlar las preventas del servicio outbound en base a pautas de calidad establecidas.
- Verificación de habilidades mínimas en los ejecutivos telefónicos y apoyar en la creación de informes de calidad.
- Participación en reuniones en las que entregarán retroalimentación al cliente interno.

ACTIVIDAD CLAVE

Evaluar las transacciones del servicio telefónico de mesas técnicas

ROLES Y FUNCIONES

- Analizar llamados para detectar las mejoras de calidad de atención en los ejecutivos.
- Traspasar lo observado en la llamada a una pauta de calidad para velar por el cumplimiento de los protocolos del área.
- Detectar las variaciones del negocio a través del monitoreo de transacciones para la búsqueda de la mejora continua en el negocio y del ejecutivo.
- Generar reportes al administrativo de calidad y a la mesa técnica.
- Generar informes con resultados de monitoreo y de las estadísticas.
- Reportar resultados de evaluaciones para generar los informes de calidad.
- Reportar resoluciones de apelaciones para aportar en la gestión de los indicadores de los ejecutivos.
- Reportar evaluaciones de calidad a las partes interesadas para velar con el cumplimiento del proceso.

ACTIVIDAD CLAVE

Evaluar las transacciones del servicio telefónico Inbound

ROLES Y FUNCIONES

- Analizar llamados para detectar las mejoras de calidad de atención en los ejecutivos
- Traspasar lo observado en la llamada a una pauta de calidad para velar por el cumplimiento de los protocolos del área.
- Detectar las variaciones del negocio a través del monitoreo de transacciones para la búsqueda de la mejora continua en el negocio y mejorar en el rendimiento del ejecutivo.
- Generar reportes al administrativo de calidad y al servicio Inbound.
- Generar informes con resultados de monitoreo y de las estadísticas.
- Reportar resultados de evaluaciones para generar los informes de calidad.
- Reportar resoluciones de apelaciones para aportar en la gestión de los indicadores de los ejecutivos.
- Reportar evaluaciones de calidad a las partes interesadas para velar con el cumplimiento del proceso.

ACTIVIDAD CLAVE

Análisis de reclamos, entrega de resolución a clientes de Banco Estado.

ROLES Y FUNCIONES

- Apoyo a otras UR en análisis de reclamos y grabaciones.
 - Reenvío de respuesta a reclamos a clientes.
 - Análisis de reclamos escalados.
-

- Generar análisis y resolución de reclamos a UR CCL y sus respectivos reportes tanto de los pagos generados por errores de eat CCL como de los ingresados a CCL.
- Revisar y gestionar los reclamos corporativos Sernac, CMF o Gerencia Gral.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización.
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias.
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias.
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área o Servicio de Calidad
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área o Servicio de Calidad
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área o Servicio de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de Campañas	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Área Servicio Comercial	SERVICIO	Gestión Comercial
REPORTA A	Jefe de Operaciones Comercial		
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operacional de Soporte		

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Gestionar y ejecutar procesos del Área Servicio Comercial de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; generando procesos de estructuración y ejecución de los controles, tareas y modificaciones necesarias que permitan asegurar el óptimo funcionamiento de las campañas outbound e inbound relacionadas con la gestión comercial, velando por el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Control Operacional en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración • Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Sistemas de control y gestión de calidad ○ Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos ○ Conocimientos en Análisis y diseño estadístico ○ Conocimientos en metodologías en mejoras continuas ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
DOMINIOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Análisis y extracción de datos ○ Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos ○ Conocimientos técnicos en Evaluación y gestión de proyectos

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Diseño y configuración de campañas.

ROLES Y FUNCIONES

- Revisa y modifica las configuraciones de las campañas: Modos de marcación, clasificación de llamadas
- Crea, revisa y modifica el tratamiento en función de las necesidades de la campaña
- Revisa y modifica las variables de la campaña, Creación de “vistas” de ayuda a la supervisión

ACTIVIDAD CLAVE

Gestión de bases de datos.

ROLES Y FUNCIONES

- Control de cargas: Formato, comprobación de las mismas. Priorización y asignación de registros en la carga, parámetros de carga, etc.
- Gestión de filtros online, segmentación, priorización y paralización de registros en tiempo real.
- Control de penetración de bases de datos: Recorridos, eliminados, abiertos.

ACTIVIDAD CLAVE

Monitorización y controles.

ROLES Y FUNCIONES

- Monitorización de marcaciones en tiempo real: Retrieved, contactación, contactabilidad, etc.
- Control de estados, tipificaciones, actualizaciones y relanzamientos de registros.
- Monitorización de tiempos de agentes, disponibilidad, gestión, etc.

ACTIVIDAD CLAVE

Soporte ante situaciones comunes.

ROLES Y FUNCIONES

- Control de actuación ante incidencias
- Genera acciones correctoras ante falta de marcación / escasez de registros
- Aporta y ayuda en general a la supervisión ante inconvenientes.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	CORPORATIVAS			
		VISIÓN ESTRATÉGICA		
		TRABAJO EN EQUIPO	X	
		MEJORA CONTINUA	X	
	ÁREAS			
		ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X
		ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS		X
	FUNCIONAL			
		DOMINIO FUNCIONAL		X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio Comercial
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio Comercial
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área Servicio Comercial

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de Desarrollo Organizacional	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Subgerencia de Recursos Humanos	SERVICIO	Desarrollo Organizacional
REPORTA A	Subgerente de Recursos Humanos	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Táctico	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Administrar y gestionar los procesos de Desarrollo Organizacional de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; diseñando e implementando modelos de desarrollando que fomenten las capacidades profesionales y de la organización, a través de la elaboración y actualización de políticas, planes, estructura organizacional y modelos que permitan evaluar el desempeño, asesorando a la línea estratégica y asegurando el logro de los objetivos de la misión y visión de la organización, gestionando eficientemente el desarrollo de personas, potenciando el crecimiento de los colaboradores y el desarrollo de los talentos al interior de la organización.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Desarrollo o Clima Organizacional en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicólogo, Licenciado en Ciencias de la Administración, Licenciado en Educación ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Desarrollo organizacional ○ Conocimientos en Liderazgo, Gestión de personas y Trabajo en equipo ○ Conocimientos en Análisis y estudios organizacionales y Clima laboral ○ Conocimientos en Metodologías de evaluación de desempeño ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en gestión del talento y gestión del cambio ○ Conocimientos técnicos en modelos de coaching ○ Conocimientos técnicos en metodologías de capacitación ○ Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Implementar y revisar la estructura organizacional de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., con el fin de actualizar y ordenar la línea estructural de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Revisa y actualiza políticas y estamentos internos para su actualización.
- Revisa y actualiza descriptores de cargo y perfiles por áreas
- Ordena y actualiza la estructura y mapas funcionales de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Diagnosticar permanentemente la realidad de la organización, generando intervenciones con un enfoque estratégico y de desarrollo organizacional.

ROLES Y FUNCIONES

- Inserta modelos de trabajo que apoyen el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misión institucional
- Dispone de información confiable y oportuna, para la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de personas
- Colabora en el diseño estratégico del área de capacitación, potenciando el crecimiento de los funcionarios y el desarrollo de talentos

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar modelo de competencia de la organización, con el fin de potenciar las habilidades y competencias de las distintas áreas y colaboradores.

ROLES Y FUNCIONES

- Desarrolla y actualiza modelo de competencias en relación a los contextos y objetivos estratégicos de la organización
- Genera mapeo de familias de cargos y estructura de niveles por competencias
- Define acciones de capacitaciones en relación al modelo de competencia

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar modelos de movilidad interna y externa de la organización, a través de bases y concursos que permitan potenciar el proceso de reclutamiento

ROLES Y FUNCIONES

- Desarrolla base de estructura de movilidad
- Genera perfiles de cargos orientado lo requerido
- Implementa modelos de inducción en la filial

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y gestionar acciones de continuidad operativa del equipo en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Establece líneas de acción con modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo)
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Administra líneas de gestión, supervisión y comunicación con el equipo a cargo y su jefatura
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA		X	
	TRABAJO EN EQUIPO		X	
	MEJORA CONTINUA		X	
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Tablero de Gestión Anual y Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Desarrollo Organizacional.
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Desarrollo Organizacional
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Desarrollo Organizacional

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de Planificación	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Planificación y Proyectos	SERVICIO	Planificación
REPORTA A	Jefe de Planificación y Procesos	SUPERVISA A	Analista de Planificación de Turnos
FAMILIA DE CARGO	Nivel Táctico	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Administrar y gestionar los procesos de Planificación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; diseñando, dirigiendo y controlando el proceso de planificación de la línea operativa, manteniendo la correcta coordinación y ejecución de los indicadores que permitan la continuidad operacional de la organización, a través de planificaciones orientadas a líneas de acción con sustento de estrategias y tácticas corporativas, asegurando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Planificación en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Sistemas de control y gestión ○ Conocimientos en Evaluación y gestión de proyectos ○ Conocimientos en Análisis de información y Diseño estadístico ○ Conocimientos en Elaboración de diagnósticos ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Planificación estratégica y Rotación de turnos ○ Conocimientos técnicos en Control y trafico de llamadas Call Center ○ Conocimientos técnicos en Legislación laboral vigente ○ Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el proceso de Pronóstico operacional de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Planifica, programa y controla turnos cumpliendo con los requerimientos de productividad y rendimiento
- administra de manera eficiente los recursos humanos asignados en concordancia a la demanda de la contingencia y/o administración
- Seguimiento a datos estadísticos e indicadores del proceso (PP. Llamadas, PP.Tmo Porcentaje Acierto Pronóstico, Sobre y Sub Dimensionamiento, Disponibilidad, Adherencia)
- Seguimiento semanal y mensual del cumplimiento del requerido de ejecutivos en función de la demanda de los servicios.

ACTIVIDAD CLAVE

Colaborar en la ideación de propuestas de mejoras solicitadas por la gerencia de operaciones, gerencia general y distintas áreas

ROLES Y FUNCIONES

- Presenta propuestas de mejoras para el área operacional (fusión de servicios, optimización de métricas, gestión de la plataforma etc.).
- Presenta propuesta de flujos de tráfico, ejecutivo para el próximo periodo anual

ACTIVIDAD CLAVE

Dirigir, controla y supervisa las funciones de los integrantes del área con el fin de gestionar y dar continuidad y validez a los proceso

ROLES Y FUNCIONES

- Supervisar los diferentes procesos relacionados al área
- Administra los procesos relevantes de contingencia apoyo a la operación
- Gestiona alcances y levantamientos de información del área

ACTIVIDAD CLAVE

Participar en el diseño del presupuesto del centro de contacto, efectuando los pronósticos de tráfico en base a un marco histórico de llamadas, calculando los ejecutivos que serán necesarios para un determinado periodo

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza la estimación de la demanda de llamadas.
- Genera el calculo de los recursos necesarios (ejecutivos telefónicos) para atender las llamadas.
- Genera el cálculo de las posiciones que serán necesarias y que están en función de los ejecutivos requeridos según la demanda de llamadas

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y gestionar acciones de continuidad operativa del equipo en relacion a contingencias operativas o indole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Establece líneas de accion con modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo)
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Administra líneas de gestion, supervision y comunicación con el equipo a cargo y su jefatura
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estandares de calidad y eficiencia del servicio y de la

organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	CORPORATIVAS			
			X	
			X	
			X	
	ÁREAS			
			X	
		X		
FUNCIONAL				
			X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Tablero de Gestión Anual y Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área o Servicio de Planificación
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área o Servicio de Planificación
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área o Servicio de Planificación

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de Proyectos	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Soporte y Tecnología	SERVICIO	Call Externos
REPORTA A	Jefe de Soporte y Tecnología	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Táctico	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Administrar y gestionar los procesos de Proyectos de Call externos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de Interacciones con las distintas áreas de apoyo (internas – externas) para el desarrollo e implementación de proyectos y mejoras relacionados a los distintos canales de comunicación, aseguran el buen funcionamiento y ejecución de los proceso y proyectos para la organización.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Gestión de Proyectos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración. • Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Sistemas de control y gestión ○ Conocimientos en Evaluación y gestión de proyectos ○ Conocimientos en Análisis de información y Diseño estadístico ○ Conocimientos en Elaboración de diagnósticos ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC financiera ○ Conocimientos técnicos en Calidad Total, Modelos de excelencia ○ Conocimientos técnicos en Modelos de proyectos de Call Center ○ Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Interacción con las distintas áreas de apoyo para el desarrollo e implementación de proyectos y mejoras relacionados a los distintos canales

ROLES Y FUNCIONES

- Revisa y levanta de observaciones de modelos de atención y resolución
- Interactúa permanentemente hasta la correcta implementación de proyecto/iniciativa y seguimiento de impactos
- Monitorear el ciclo completo de atención de los clientes, asegurando que los sistemas y procedimientos cumplan los objetivos con los que fueron diseñados e implementados

ACTIVIDAD CLAVE

Apoyo permanente a las distintas áreas (Internas – Externas)

ROLES Y FUNCIONES

- Asegura el cumplimiento de los objetivos/proyectos/Iniciativas
- Identifica y administrar tareas en curso/vencidas
- Levantamiento y resolución de casos/problemas

ACTIVIDAD CLAVE

Participación activa en proyectos – Células

ROLES Y FUNCIONES

- levantamiento del ciclo completo del modelo de atención establecido
- Detecta quiebres o problemas en los procesos actuales y trabajar en propuestas de solución/mejoras
- Asegura la calidad en la implementación de la solución final

ACTIVIDAD CLAVE

Mejora continua de los servicios telefónicos

ROLES Y FUNCIONES

- Asegura la implementación y configuración de los servicios telefónicos (filtro)
- Mejora continua y modificación de estrategias o servicios
- Certifica y asegurar su correcta implementación

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y gestionar acciones de continuidad operativa del equipo en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Establece líneas de acción con modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo)
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Administra líneas de gestión, supervisión y comunicación con el equipo a cargo y su jefatura
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA		X	
	TRABAJO EN EQUIPO		X	
	MEJORA CONTINUA		X	
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X	
FUNCIONAL	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Tablero de Gestión Anual y Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Call Externo
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Call Externo
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Call Externo

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de Servicio al Cliente	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Servicio al Cliente	SERVICIO	Fusión y/o Especifico
REPORTA A	Jefe de Operaciones Servicio al Cliente	SUPERVISA A	Supervisor de Servicio al Cliente
FAMILIA DE CARGO	Nivel Táctico	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Administrar y gestionar los procesos de Servicio al cliente el Servicio (Fusión y/o específicos) de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a la línea de supervisores directa, generando apoyo concreto a través de gestiones operativas y/o administrativas, logrando así el buen funcionamiento de los equipos enmarcados en los distintos servicios del área, dando cumplimiento a todos los indicadores, niveles de servicio y métricas del área, asegurando el buen funcionamiento de los procesos y servicios del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Servicio al Cliente Presencial y No Presencial y/o en servicios Servicios Comerciales en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero en Ejecución en Administración, Ingeniero Comercial. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Sistemas de control y gestión ○ Conocimientos en Áreas comerciales y servicio al cliente ○ Conocimientos en Análisis de datos estadísticos ○ Conocimientos en Elaboración de diagnósticos operacionales ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios ○ Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC financiera ○ Conocimientos técnicos en Gestión de personas (RRHH) ○ Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Gestionar y coordinar las acciones operacionales de la línea de supervisores en relación a los indicadores y métricas del área.

ROLES Y FUNCIONES

- Apoya a la consecución del logro de objetivos individuales y del equipo
- Realiza seguimiento a los indicadores y métricas individuales y del equipo
- Supervisa la calidad de atención y el cumplimiento de niveles operativos del equipo
- Generar reportes acerca de la gestión del equipo de supervisores
- Informar directamente a la Jefatura de Operaciones de Servicio al Cliente acerca de la gestión diaria, semanal y mensual de los Supervisores de Plataforma Servicio al Cliente

ACTIVIDAD CLAVE

Planificar y coordinar acciones que permitan mejorar la eficiencia, productividad y calidad del servicio, a través de una continua evaluación y seguimiento de su equipo de supervisores

ROLES Y FUNCIONES

- Lidera el equipo generando acciones de motivación y trabajo colaborativo
- Atiende los requerimientos individuales y grupales de su equipo
- Guía al equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas planteados por la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Velar por el cumplimiento de métricas e indicadores establecidos en los lineamientos estratégicos de la empresa

ROLES Y FUNCIONES

- Asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la organización
- Verifica y controla el procedimiento de los servicios fusión y/o específicos, informando y coordinando procesos de gestión a su línea de jefatura
- Reporta las condiciones de gestión de los servicios, garantizando el buen funcionamiento operacional y administrativo

ACTIVIDAD CLAVE

Asistir y coordinar acciones organizacionales y administrativas de su equipo en ámbitos operacionales y de gestión individual y grupal

ROLES Y FUNCIONES

- Realizar reuniones de equipo para transmitir lineamientos y estrategias de trabajo de manera presencial o virtual
- Mantener constante comunicación con su equipo de trabajo a cargo
- Retroalimentar a su equipo de manera grupal e individual respecto a sus evaluaciones y evoluciones de resultados

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y gestionar acciones de continuidad operativa del equipo en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Establece líneas de acción con modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo)
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Administra líneas de gestión, supervisión y comunicación con el equipo a cargo y su jefatura
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	CORPORATIVAS			
			X	
			X	
			X	
	ÁREAS			
			X	
FUNCIONAL			X	
			X	
			X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Tablero de Gestión Anual y Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio al Cliente
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio al Cliente
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área Servicio al Cliente

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Administrativo de Personas	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Gestión de Personas	SERVICIO	Asistente
REPORTA A	Jefe de Gestión de Personas	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en todos los procesos Administrativos de Gestión de Personas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; gestionando y procesando información que permita mantener en orden en todos los procesos documentales y archivos del área, con el fin de velar por el correcto funcionamiento de los procesos internos que impactan directamente al usuario final de la organización.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias Gestión de Asistencia y Administración en un nivel apropiado para las funciones del cargo
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio) ○ Conocimientos en Administración y gestión ○ Conocimientos en Redacción y digitalización ○ Conocimientos en Contabilidad básica ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Gestión de personas ○ Conocimientos técnicos en Básicos en legislación laboral vigente ○ Conocimientos técnicos en Procesos financieros y contables

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Gestión y proceso de Licencias medicas.

ROLES Y FUNCIONES

- Recepciona licencias médicas; registrar, controlar, informar y gestionarla para su cancelación
- Registra recepción, ingresar en planilla control de Licencias medicas
- Informa vía correo a jefatura y supervisor de distintas áreas
- Completa los datos requeridos, adjuntando liquidación de sueldo y gestionar el envío con la caja de compensación

ACTIVIDAD CLAVE

Gestión de asignaciones familiares.

ROLES Y FUNCIONES

- Gestiona autorización de carga familiar en caja de compensación, con el fin de emitir certificados para que los trabajadores obtengan beneficios de salud para sus hijos
- Gestionar la documentaciones de los colaboradores para tramitar asignación familiar
- Gestiona y ordena toda la documentación según lo solicitadas

ACTIVIDAD CLAVE

Gestiona y tramita bonos según solicitud de trabajadores para que reciban pagos de beneficios otorgados por carga.

ROLES Y FUNCIONES

- Según solicitud de benéficos se adjunta documento
- Firma solicitud jefe de personal, se le entrega a trabajador

ACTIVIDAD CLAVE

Atender y dar solución a solicitudes de trabajadores, logrando responder en forma positiva a requerimientos de solicitud.

ROLES Y FUNCIONES

- Responde con claridad y conocimiento cada consulta y recepciona documentos de acuerdo al trámite gestionado
- Confección de carpetas e ingreso en orden alfabético en Kardex del personal con contrato indefinido y plazo fijo
- Se controla material recibido con el fin de tener claridad del stock
- Atención e información de ejecutivos y clientes internos de la organización.

ACTIVIDAD CLAVE

Apoyar la gestión de preventiva de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ejecutando acciones y colaborando en la planificación liderada por el Departamento de Prevención de Riesgos.

ROLES Y FUNCIONES

- Planficar las pausas activas de forma que pertmira ejecutarlas en todas las áreas de la empresa
 - Realiza las actividades de pausa laborales en la orgnización
 - Motivar a los colaboradores en conductas de autocuidado y vida saludable
-

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS
COMPETENCIAS
NIVELES
CORPORATIVAS
BÁSICO
INTERMEDIO
AVANZADO

VISIÓN ESTRATÉGICA
 TRABAJO EN EQUIPO
 MEJORA CONTINUA

X
 X
 X

ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
 ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA

X
 X

FUNCIONAL

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Sistema de Evaluación de Desempeño

RELACIONES LABORALES INTERNAS

Según Gestión Interna del Área de Gestión de Personas

RELACIONES LABORALES EXTERNAS

Según Gestión Externa del Área de Gestión de Personas

OTROS ROLES

Según Necesidad del Área de Gestión de Personas

VIAS DE DESARROLLO
DESARROLLO VERTICAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESARROLLO HORIZONTAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA

Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Calidad Estrategica	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Analista
REPORTA A	Jefe de Control de Calidad	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar reportes, monitoreos y gestiones de control de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada del proceso monitoreo de transacciones o encuestas del Centro de Contacto, con la finalidad de detectar la insatisfacción generada en el cliente, producto de nuestros Procesos, Sistemas y Errores de ejecutivos, realizando reportes, trabajo de base de datos o herramientas que permitan gestionar la calidad.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias Gestión de Calidad en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones de competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en Gestión de información ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Productos bancarios ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos ○ Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Monitoreo y Análisis de Transacciones a nivel de proceso y ejecutivo (muestral) en todos los servicios, para mejorar la calidad de atención, desde el punto de vista del cliente.

ROLES Y FUNCIONES

- Administrar la base de Encuestas de Satisfacción de forma mensual
- Monitoreo de muestras de la Encuestas de Satisfacción
- Análisis de los resultados y presentación de informes a nuestra jefatura, para posterior gestión Interna o con Banco
- Intercambio de Información y Colaboración con supervisores, analistas y monitores, respecto a Procesos no definidos.
- Retroalimentación a supervisores, para apoyo en su gestión con el Ejecutivo.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área o Servicio de Calidad
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área o Servicio de Calidad
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área o Servicio de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Compensaciones	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Gestión de Personas	SERVICIO	Compensaciones
REPORTA A	Jefe de Gestión de Personas Coordinador de Gestión de Personas	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Compensaciones de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través procesos de gestión de clasificación, ordenamiento, cálculos, y análisis de la información para el pago de la remuneración mensual del trabajador respecto de su contrato de trabajo en relación a las normativas legales vigentes, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades acordadas en los tiempos requeridos, asegurando y velando por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Compensaciones, Remuneraciones y Beneficios en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contador Auditor, Ingeniero en Administración, Ingeniero Comercial ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en contabilidad (Remuneraciones) ○ Conocimientos en legislación laboral vigente ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
DOMINIOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento técnico en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimiento técnico en Software de remuneraciones (ERP de RRHH) ○ Conocimiento técnico en Estructuras y confección de rentas ○ Conocimiento técnico en Contratos , anexos y finiquitos (CAF)

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Gestión de procesos de remuneraciones: Calculo, procesamiento, pago y análisis de remuneraciones.

ROLES Y FUNCIONES

- Solicitar, recepcionar y procesar información.
- Enviar informes a Santiago para procesos.
- Análisis de información y control de desviaciones mes a mes.

ACTIVIDAD CLAVE

Confeción y Emisión de Informes (Libro remuneraciones, centralización, reportes)

ROLES Y FUNCIONES

- Ordenar información de remuneración.
- Clasificar información.
- Enviar libro de remuneración a Santiago.

ACTIVIDAD CLAVE

Seguimiento Presupuesto RR.HH.

ROLES Y FUNCIONES

- Ingreso información remuneraciones.
- Según solicitud de benéficos se adjunta documento.
- Comparar presupuesto versus real.
- Ordenar, clasificar, analizar, emitir y enviar informes.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo) según requerimiento de la organización
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño.
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Gestión de Personas.
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Gestión de Personas.
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Gestión de Personas.

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Desarrollo Organizacional/Analista de Comunicaciones y Clim	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Desarrollo Organizacional	SERVICIO	Desarrollo Organizacional
REPORTA A	Administrador de Desarrollo Organizacional	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Analizar y ejecutar las gestiones de Desarrollo Organizacional de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada de los procesos de encuestas y estudios de clima organizacionales, con la finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de los indicadores en ámbitos de cultura, clima y liderazgo de la organización, poniéndolos en practica a través de planes de acción que cubran las necesidades detectadas, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Desarrollo y/o clima organizacional, gestión de personas
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniro en Administración de empresas, Ingeniero Industrial, Ingeniero comercial, psicólogo. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos, ○ Conocimientos en Gestión de información ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos Desarrollo Organizacional ○ Conocimientos técnicos en modelos de Coaching ○ Conocimientos técnicos en metodologías de capacitación ○ Conocimientos técnicos en gestión del talento y gestión del cambio

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Analizar estadísticas de datos de encuesta de Clima Organizacional

ROLES Y FUNCIONES

- Analizar y confeccionar reporteria de datos de encuestas de GPTW
- Analizar y confeccionar reporteria de datos de encuestas de Sondeos de Clima Laboral
- Analizar y confeccionar reporteria de datos de encuestas de Liderazgo Corporativo
- Analizar y confeccionar reporteria de datos de encuestas de Liderazgo SEN6

ACTIVIDAD CLAVE

Generar acompañamiento a los líderes de la organización a través del Modelo de Liderazgo SEN6

ROLES Y FUNCIONES

- Acompañar la línea de supervisores en el Modelo de Liderazgo Sen6
- Disponer de acciones prácticas en búsqueda de información
- Generar seguimientos y recopilación de evidencias

ACTIVIDAD CLAVE

Velar por la correcta entrega de información de ámbitos de Clima, y Cultura Organizacional

ROLES Y FUNCIONES

- Revisar y generar análisis exhaustivos de la información a presentar
- Generar presentaciones a línea de dirección de la organización
- Levantar alertas en relación a insatisfacción en ámbitos de clima, liderazgo y cultura de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Desarrollo Organizacional
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Desarrollo Organizacional
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Desarrollo Organizacional

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Control de Gestión (Presupuestaria).	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control.
ÁREA	Administración y Finanzas.	SERVICIO	Administración y Finanzas.
REPORTA A	Jefe de Administración y Finanzas.	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte.	CLIENTE	Interno.

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Analizar y ejecutar los procesos de gestión operativa, contable y financiera del Área de Administración y Finanzas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; Apoyando, controlando y manejando los procesos presupuestarios y contable, a través de una gestión eficiente y oportuna, velando así por la transparencia y fidelidad de los datos, dando cumplimiento de los proceso y controles regidos por la corporación Banco Estado y de nuestra filial.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Contabilidad en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contador Auditor, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Herramientas Tecnológicas (Microsoft Office – intermedio). ○ Conocimientos en Análisis de datos estadísticos. ○ Conocimientos en Normas de gestión de información. ○ Conocimientos en Operación y registros contables. ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita. ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales. ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información. ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Legislación tributaria actualizada. ○ Conocimientos técnicos en Análisis estadístico de datos. ○ Conocimientos técnicos en Normativa IFRS Actualizada. ○ Conocimientos técnicos en Confección de informes de gestión y auditoría. ○ Conocimientos técnicos en Sistema presupuestarios. ○ Conocimientos técnicos en Legislación Laboral. ○ Conocimientos técnicos en Normas de Auditorías (NAGAS)

MAPA FUNCIONAL
ACTIVIDAD CLAVE

Confección, control y seguimiento del Presupuesto.

 ROLES Y FUNCIONES
 ADMINISTRATIVAS

- Consolidar ingresos e egresos (EE.FF).
- Analizar y reportar desviaciones (Presupuesto vs gastos).
- Seguimiento y control mensual.

ACTIVIDAD CLAVE

Control y Gestión de Proveedores.

 ROLES Y FUNCIONES
 ADMINISTRATIVAS

- Confección de contratos y anexos
- Evaluación de Proveedores.
- Licitaciones y Externalizaciones.
- Realizar y verificar procesos de compra de acuerdo a las políticas actuales de la filial.

ACTIVIDAD CLAVE

Consolidar información y generar reportes periódicos sobre material solicitado por la dirección.

 ROLES Y FUNCIONES
 ADMINISTRATIVAS

- Solicitar información al área responsable del proceso.
- Consolidar información recibida.
- Revisión de la información por parte de Jefaturas y Gerente de Operaciones para luego generar reportes.
- Confección de reporteria para Directorio y comité de Gerencia.

ACTIVIDAD CLAVE

- Auditar proceso de pago de acuerdo a la Ley de pago a 30 días.
- Solicitar Planilla de Ingresos de Facturas.
- Verificar, coordinar y entregar alertar que las fechas de pagos de proveedores sean antes de 30 días.

 ROLES Y FUNCIONES
 ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDAD CLAVE

- Seguimiento de Planificaciones y TI.
- Medir y controlar la gestión y generar FeedBack a las distintas áreas de la filial.
- Confeccionar y analizar TI.

 ROLES Y FUNCIONES
 ADMINISTRATIVAS

ACTIVIDAD CLAVE

- Confeccionar Estados Financieros
- Balance por Centro de Costos.
- Análisis de cuentas y resultados financieros.
- Balance Comercial

 ROLES Y FUNCIONES
 CONTABLES FINANCIERAS

ACTIVIDAD CLAVE

Cierre contable y generación de pagos.

 ROLES Y FUNCIONES
 CONTABLES FINANCIERAS

- Realizar los procesos de cierre contable y balance mensual según los estándares técnicos y normativa actual.
- Coordinar los diversos pagos que realiza la empresa, de proveedores, remuneraciones, cotizaciones, impuestos, etc. de acuerdo a los plazos legales y políticas internas.
- Entrega de los pagos directamente a los proveedores internos y externos.
- Generación de voucher contable y envío a contabilidad filiales.
- Realizar gestión de firma PDP, PEL y Cheque
- Reportar internamente situaciones especiales.

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y controlar las cuentas en base a la estructura y políticas definidas por la organización.

**ROLES Y FUNCIONES
CONTABLES FINANCIERAS**

- Llevar control de las cuentas y los ingresos de la empresa.
- Mantener un sistema de archivos y respaldo de la información administrativa contable.
- Efectuar control de cuentas bancarias.
- Llevar un adecuado flujo de caja.
- Entrega de reportes e informes semanales de su gestión.
- Reportar inmediatamente cualquier información referida a su labor que sea relevante para la empresa.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS
COMPETENCIAS
NIVELES
CORPORATIVAS
BÁSICO
INTERMEDIO
AVANZADO

VISIÓN ESTRATÉGICA
TRABAJO EN EQUIPO
MEJORA CONTINUA

X

X

ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA

X

X

X

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Sistema de Evaluación de Desempeño.

RELACIONES LABORALES INTERNAS

Según Gestión Interna del Área de Administración y Finanzas.

RELACIONES LABORALES EXTERNAS

Según Gestión Externa del Área de Administración y Finanzas.

OTROS ROLES

Según Necesidad del Área de Administración y Finanzas.

VIAS DE DESARROLLO
DESARROLLO VERTICAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESARROLLO HORIZONTAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA

Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Control de Gestión	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Administración y Finanzas	SERVICIO	Administración y Finanzas
REPORTA A	Jefe de Administración y Finanzas	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Control de Gestión y Contabilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; ejecutando y apoyando en la gestión y administración de riesgos, procesos, normativa y procedimientos internos, identificando causas y monitoreos constantes, con el fin de mantener los riesgos y procesos identificados, actualizados y controlados, además de una correcta comunicación con entes reguladores y áreas de control internas de la corporación, velando por el cumplimiento de los procesos internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Control de Gestión y/o Contabilidad en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero Informático, Ingeniero Comercial, Contador Auditor. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado. ○ Conocimientos en Análisis de datos. ○ Conocimientos en Gestión de información. ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos. ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita. ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales. ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información. ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto). ○ Conocimientos técnicos en Análisis estadístico de datos. ○ Conocimientos técnicos en norma (ISO 27.001) / COSO. ○ Conocimientos técnicos en Control y finanzas. ○ Conocimientos técnicos en Pagos y remuneraciones. ○ Conocimientos técnicos en Conocimientos tributarios y normativos.

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS

Confeción, control y seguimiento del Presupuesto.

- Consolidar ingresos e egresos (EE.FF).
- Analizar y reportar desviaciones (Presupuesto vs gastos).
- Seguimiento y control mensual.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS

Control y Gestión de Proveedores.

- Confeción de contratos y anexos
- Evaluación de Proveedores.
- Licitaciones y Externalizaciones.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS

Consolidar información y generar reportes periódicos sobre material solicitado por la dirección.

- Solicitar información al área responsable del proceso.
- Consolidar información recibida.
- Revisión de la información por parte de Jefaturas y Gerente de Operaciones para luego generar reportes.
- Confeción de reporteria para Directorio y comité de Gerencia.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS

- Auditar proceso de pago de acuerdo a Sello Pro PYME.
- Solicitar Planilla de Ingresos de Facturas.
- Verificar que las fechas de pagos de las facturas sean antes de 30 días.
- En caso de existir proveedores PYMES pendientes de pagos dar alertas.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS

- Seguimiento de Planificaciones y TI.
- Medir y controlar la gestión y generar FeedBack a las distintas áreas de la filial.
- Confecionar y analizar TI.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
CONTABLES FINANCIERAS

- Confecionar Estados Financieros
- Balance por Centro de Costos.
- Análisis de cuentas y resultados financieros.
- Balance Comercial

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES
CONTABLES FINANCIERAS

Cierre contable y generación de pagos.

- Realizar los procesos de cierre contable y balance mensual según los estándares técnicos y normativa actual.
- Coordinar los diversos pagos que realiza la empresa, de proveedores, remuneraciones, cotizaciones, impuestos, etc. de acuerdo a los plazos legales y políticas internas (Ej. Sello pro pyme).
- Entrega de los pagos directamente a los proveedores internos y externos.
- Generación de voucher contable y envío a contabilidad filiales.
- Realizar gestión de firma PDP, PEL y Cheque
- Reportar internamente situaciones especiales.

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y controlar las cuentas en base a la estructura y políticas definidas por la organización.

**ROLES Y FUNCIONES
CONTABLES FINANCIERAS**

- Llevar control de las cuentas y los ingresos de la empresa.
- Mantener un sistema de archivos y respaldo de la información administrativa contable.
- Efectuar control de cuentas bancarias.
- Llevar un adecuado flujo de caja.
- Entrega de reportes e informes semanales de su gestión.
- Reportar inmediatamente cualquier información referida a su labor que sea relevante para la empresa.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Administración y Finanzas
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Administración y Finanzas
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Administración y Finanzas

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Datos	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Gestión Operacional	SERVICIO	Datos
REPORTA A	Coordinador de Reporteria	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Datos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de procesos, diseños, mejoras e implementación de sistemas que permitan apoyar la gestión de la organización, apoyando en el análisis de los procesos y aportando de manera permanente a la mejora continua, automatización e innovación de los procesos de servicio hacia la organización, velando por el cumplimiento de los procesos internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Tecnología de la Información (TI) en un nivel apropiado para las funciones del cargo
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero Informático. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad ○ Conocimientos en Normas de calidad, lenguajes de programación PHP, Javascript, Base de Datos SQL Server, lenguaje SQL ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en software de gestión bancaria ○ Conocimientos técnicos en estrategias de levantamiento y reingeniería de procesos ○ Conocimientos técnicos en evaluación y gestión de proyectos

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Recopilar, procesar y analizar datos de las diferentes áreas que componen BEC24H, para obtener información útil que sugiera conclusiones que apoyen la toma de decisiones.

ROLES Y FUNCIONES

- Recolecta, clasifica y ordenar datos de muestras representativas.
- Analizar e interpretar antecedentes de la gestión comercial generando reportería

ACTIVIDAD CLAVE

Optimizar procesos mediante el uso de la tecnología y resolver las necesidades de los clientes de la unidad, de manera eficaz y eficiente.

ROLES Y FUNCIONES

- Clarifica las tareas y objetivos mediante un análisis metódico.
- Planifica oportunamente los procesos de desarrollo.
- Utiliza recursos tecnológicos que agilicen el trabajo y los tiempos de respuesta.

ACTIVIDAD CLAVE

Resolver problemáticas de la empresa mediante el análisis sistemático de soluciones que incluyan tecnologías de información y la reingeniería de procesos.

ROLES Y FUNCIONES

- Supervisa de forma periódica mediante un correcto estudio y análisis de los procesos y operaciones de los distintos departamentos que cruzan tareas con el área de datos.
- Desarrolla sistemas de apoyo a la operación para distintas áreas de la filial.
- Administra y controla una BBDD estructuradas y normalizada, en las que se centraliza e integra la información que se opera en BEC24H.

ACTIVIDAD CLAVE

- Aplicar las mejores prácticas de la ingeniería en el diseño de bases de datos, desarrollo de componentes, administración de bases de datos y desarrollo de sistemas, con el fin de apoyar la gestión; manteniendo información fidedigna, oportuna y actualizada

ROLES Y FUNCIONES

- Desarrolla, administra y controla la información mediante BBDD estructuradas y normalizadas.
- Desarrolla sistemas que faciliten al usuario el acceso, manejo y control de los datos en tiempo real, automatizando los procesos críticos para el funcionamiento del negocio.

ACTIVIDAD CLAVE

- Liderar proyectos informáticos de procesos controlando los avances de los proyectos asociados al área y aplicando las metodologías asociadas a los proyectos
- Diseña y propone soluciones a los requerimientos de información, solicitados por nuestros clientes internos y externos.

ROLES Y FUNCIONES

- Diseña la reportaría que satisfaga los requerimientos de información de nuestros clientes internos y externos.
- Recolecta, analiza e interpreta datos, ya sea para aportar en la toma de decisiones o para la generación de informes.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS
COMPETENCIAS
NIVELES
CORPORATIVAS

VISIÓN ESTRATÉGICA
 TRABAJO EN EQUIPO
 MEJORA CONTINUA

BÁSICO

X
 X
 X

INTERMEDIO

X
 X
 X

AVANZADO
ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
 ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Sistema de Evaluación de Desempeño

RELACIONES LABORALES INTERNAS

Según Gestión Interna del Área o Servicio de Datos

RELACIONES LABORALES EXTERNAS

Según Gestión Externa del Servicio de Datos

OTROS ROLES

Según Necesidad del Área o Servicio de Datos

VIAS DE DESARROLLO
DESARROLLO VERTICAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESARROLLO HORIZONTAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA

Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Gestión Operacional	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Administración y Finanzas	SERVICIO	Reporteria
REPORTA A	Coordinador de Reporteria	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Reportería de datos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de la reportería sobre los distintos procesos de venta y atención al cliente realizados por las áreas productivas de operaciones, además de apoyar, gestionar y responder a las diferentes solicitudes de información que ingresan al área de control de datos con tal de satisfacer eficiente y oportunamente las necesidades de nuestros mandantes tanto internos como externos, velando por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Reporteria de datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Manejos de KPI's ○ Conocimientos en Depuración de bases de datos ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico ○ Conocimientos técnicos en lenguajes programación nivel medio (SQL, .Net, C++)

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Generar información y confeccionar reportes que apoyen la correcta toma de decisiones.

ROLES Y FUNCIONES

- Recolecta, clasifica, ordena y depurar datos referentes a la gestión comercial y de atención al cliente.
- Genera reportería.
- Coordina e informa los entregables

ACTIVIDAD CLAVE

Resolver las necesidades de los clientes de la unidad, de manera eficaz y efectiva.

ROLES Y FUNCIONES

- Responde a las solicitudes cumpliendo con los estándares deseados, esto es: disponibilidad, eficiencia, calidad, orden, etc.

ACTIVIDAD CLAVE

Diseñar, proponer y entregar soluciones a los requerimientos de información, solicitados por nuestros mandantes internos y externos.

ROLES Y FUNCIONES

- Diseño y desarrollo de reportaría que satisfaga los requerimientos de información de nuestros mandantes internos y externos.
- Recolección de datos, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para la generación de informes.
- Mantener comunicación directa con nuestros mandantes, utilizando habilidades comunicativas e interpretativas, para de esta manera proyectar los objetivos del trabajo a desarrollar.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Planificación de Turnos	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Planificación y Proyectos	SERVICIO	Planificación
REPORTA A	Administrador de Planificación	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Planificación de Turnos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de la programación del personal suficiente en relación a las demandas de tráfico, atendiendo los volúmenes de transacciones de un determinado grupo de servicios, tomando como referencia datos estadísticos del área, con la finalidad de llevar a cabo el proceso de manera eficiente, velando así por el correcto funcionamiento del servicio o área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Planificación y Análisis de Datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero Informático, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Manejos de KPI's ○ Conocimientos en Depuración de bases de datos ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
DOMINIOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico ○ Conocimientos técnicos en lenguajes programación nivel medio (SQL, .Net, C++)

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Programación de ejecutivos por curva de transacciones, considerando la eficiencia de los servicios.

ROLES Y FUNCIONES

- Análisis de datos estadísticos (Tráfico, TMO, Ocupación, reductores, tendencias, factores de crecimiento, factores estacionales, etc.)

ACTIVIDAD CLAVE

Asegurar que la programación efectuada permita el cumplimiento de los distintos indicadores contractuales de los servicios como por ejemplo Nivel de Atención (NA), Nivel de Servicio (NS), minutos hablados, etc.

ROLES Y FUNCIONES

- Conoce los distintos compromisos contractuales de cada uno de los servicios.
- Análisis histórico de la evolución de los compromisos contractuales, ver alternativas de mejora con la finalidad de minimizar costos (anual, mensual, diario).
- Asegura que la programación efectuada permita el cumplimiento de los distintos indicadores contractuales de los servicios como por ejemplo Nivel de Atención (NA), Nivel de Servicio (NS), minutos hablados, etc.

ACTIVIDAD CLAVE

Coordinar y supervisar las distintas actividades con los controladores de planificación como el cumplimiento de la programación en la plataforma.

ROLES Y FUNCIONES

- Supervisión del equipo de trabajo, realizando reuniones periódicas.
- Generación de reportes de la gestión diaria, semanal, mensual de los Controladores de Planificación

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área o servicio de Planificación
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área o servicio de Planificación
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área o servicio de Planificación

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Reclamos	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Calidad
REPORTA A	Encargado de Calidad	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar las gestiones de control de reclamos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada del proceso monitoreo de transacciones de los agentes telefónicos, con la finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de calidad en la atención entregada por los ejecutivos a los clientes, tanto en los servicios inbound y Outbound. Por otra parte gestionar los reclamos pre ingresados, reportando los incidentes asociados a la gestión de reclamos y unidad resolutora, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Calidad en Servicio al Cliente y/o Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en Gestión de información ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Productos bancarios ○ Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos ○ Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes ○ Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Rederivar reclamos erroneamente ingresados por el ente ingresador, gestión de bandejas de control de reclamos mal ingresados y gestión en documentación necesaria para la resolución de reclamos

- Administrar la casilla de correo Contacto 24 Horas para el caso de reclamos que requieran documentación del cliente, adjuntandolo al reclamo que lo requiere.
- Rederivar reclamos erroneamente ingresados por el ente ingresador.
- Reportería asociada a la función.
- Gestionar planilla de contingencia en caso de que el sistema presente inconvenientes.
- Retroalimentar a plataforma de los errores cometidos en la etapa de pre-ingreso, para que CCL Nivel 1 los mejore.
- Gestión de bandejas de control de reclamos mal ingresados.
- Otras funciones relacionadas al modelo de reclamos.

ROLES Y FUNCIONES
RECLAMOS NIVEL 2

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización.
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias.
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias.
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.

ROLES Y FUNCIONES

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS

NIVELES

CORPORATIVAS

BÁSICO

INTERMEDIO

AVANZADO

VISIÓN ESTRATÉGICA
TRABAJO EN EQUIPO
MEJORA CONTINUA

X
X
X

ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA

X
X

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área o Servicio de Calidad
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área o Servicio de Calidad
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área o Servicio de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Reclutamiento y Selección	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Capacitación y Contenidos	SERVICIO	Reclutamiento y Selección
REPORTA A	Coordinador de Reclutamiento y Selección	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en los procesos de Reclutamiento y Selección de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de gestiones administrativas orientadas a todo lo concerniente al proceso de reclutamiento y selección, recopilando información de antecedentes de los candidatos más idóneos que cumplan con el perfil, satisfacción y requerimientos de los clientes internos, permitiendo velar por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias Administrativas y de Gestión en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Administración y gestión ○ Conocimientos en Utilización de plataformas de reclutamiento ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio técnico en Call Center (Centros de Contacto) ○ Dominio técnico en análisis y filtros curriculares

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Genera apoyo en las actividades administrativas iniciales del proceso de reclutamiento y selección.

ROLES Y FUNCIONES

- Publicación de requerimientos de personal en portales de trabajo u otras fuentes de reclutamiento
- Revisar constantemente la cantidad de postulantes
- Ordenar las documentaciones o antecedentes solicitados
- Apoyo administrativo de ferias, charlas u otras actividades de difusión laboral

ACTIVIDAD CLAVE

Genera apoyo en las actividades administrativas del proceso de Selección.

ROLES Y FUNCIONES

- Coordina entrevistas personales y masivas según el proceso de selección
- Aplica pruebas de reclutamiento, de cargo masivos y/o específicos
- Apoya a la revisión de pruebas de reclutamiento, de cargos masivos y/o específicos
- Entrega información general en las actividades de reclutamiento acerca de la vacante, de cargos masivos
- Agenda y ejecuta entrevistas telefónicas y/o videollamadas
- Solicitud y recolección de documentos contractuales
- Confección de carpetas por trabajador

ACTIVIDAD CLAVE

Registrar y ordenar administrativamente el seguimiento de cada uno de los postulantes.

ROLES Y FUNCIONES

- Actualiza la Base de Datos de la Unidad de Reclutamiento y Selección
- Gestionar y mantener actualizada base de datos de redes de contactos
- Administra la estadística de la fuente de reclutamiento de cada candidato
- Levanta indicadores de Puntualidad y Calidad de la Selección
- Respalda información de los seleccionados a proceso de capacitación

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Capacitación y Contenidos (R&S)
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Capacitación y Contenidos (R&S)
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Capacitación y Contenidos (R&S)

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista de Recursos Humanos	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Gestión de Personas	SERVICIO	Gestión de Personas
REPORTA A	Jefe de Gestión de Personas	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Generar y ejecutar los procesos de Gestión de Personas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través procesos y análisis de datos relevantes para el ordenamiento y estructuras definidas de recursos humanos, cumpliendo con los objetivos establecidos y el cumplimiento de las normativas legales vigentes, con el fin de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes internos con un tiempo de respuesta y calidad satisfactoria, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Personas y Administración en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero en Administración, Ingeniero Comercial, Contador Auditor. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Análisis de datos ○ Conocimientos en Contabilidad (Remuneraciones) ○ Conocimientos en Legislación laboral vigente ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y crices de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Uso de software de remuneraciones (ERP de RRHH) ○ Conocimientos técnicos en Estructuras y confección de rentas ○ Conocimientos técnicos en Contratos, anexos y finiquitos (CAF)

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Generación y control de documentación contractual (anexos, contratos y finiquitos) en los plazos.

ROLES Y FUNCIONES

- Elabora documentos (contratos, anexos) según corresponda
- Control de firma bilateral (trabajador y empresa).
- Control de vencimientos y renovaciones

ACTIVIDAD CLAVE

Entrega de bono de productividad de servicio al cliente y administración de forma mensual a encargados de remuneración.

ROLES Y FUNCIONES

- Recopila información para completar indicadores
- Actualización de indicadores
- Análisis y entrega a jefe de personal

ACTIVIDAD CLAVE

Control de Empresa de Servicios Transitorios (E.S.T.) para el correcto funcionamiento y cumplimiento del servicio contratado

ROLES Y FUNCIONES

- Intermediación y entrega de información a EST periódicamente
- Revisión y aprobación de pago (control de libro de remuneración, y cotizaciones).
- Control de documentos contractuales recibidos

ACTIVIDAD CLAVE

Emisión, análisis y seguimiento Informe de gestión mensual.

ROLES Y FUNCIONES

- Compilar, analizar y organizar información.
- Elaboración y gestión de informe de Gestión.
- Envío de informe y control de variaciones.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Gestión de Personas
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Gestión de Personas
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Gestión de Personas

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Asistente Audiovisual	GERENCIA	Gerencia General
ÁREA	Desarrollo y Comunicaciones	SERVICIO	Asistente
REPORTA A	Administrador de Desarrollo Organizacional	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en todos los procesos del Área de Comunicaciones y Clima Laboral de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; generando y aportando en acciones directas de la gestión de asistencia en ámbitos de comunicaciones o clima laboral, a través de diseños y difusiones según requerimiento de los clientes internos de la organización, velando por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Diseño y Comunicaciones en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Diseños gráficos ○ Conocimientos en Gestión de información ○ Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Producción de eventos y edición de videos ○ Conocimientos técnicos en Utilización de herramientas de diseño ○ Conocimientos técnicos en Herramientas comunicacionales (Audiovisuales)

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Confeccionar y editar informaciones relevantes de la organización a través de videos, diseños y difusiones de las actividades.

ROLES Y FUNCIONES

- Crear material gráfico para campañas, noticias, concursos y eventos internos con el fin de captar la atención del público objetivo
- Apoyar la producción de actividades en aspectos comunicacionales
- Difundir las actividades en las plataformas o canales de comunicación interna
- Administrar plataforma de encuesta con extracción de datos del modelo de liderazgo organizacional

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar y gestionar los recursos de apoyo que presta el área a la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Recibir y gestionar la confección de TIBE para usuarios de nuestra empresa con el fin de que cada uno posea su tarjeta
- Administrar recursos de Biblioteca, préstamos, devoluciones y recordatorios de plazos cumplidos para eficientar el acceso a recursos de esta
- Asistir y publicar información corporativa a través de los distintos canales comunicacionales de la organización
- Publicar requerimientos desde el área de comunicaciones o de solicitud de clientes internos
- Administrar y publicar niveles de servicios de la operación en distintas plataformas

ACTIVIDAD CLAVE

Administrar canales de comunicación internas visuales o difusión dentro de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Actualiza, carga y supervisa información integrada en los monitores
- Recopila información para generar la difusión
- Diseña y/o asesora en la línea comunicacional del área de acuerdo a los requerimientos de las distintas áreas
- Recopila las solicitudes de ingresos a Whatsapp corporativo, ingresando al sistema de almacenamiento de datos
- Publica información interna de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Comunicaciones y Clima Laboral

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Gerencia	GERENCIA	Gerencia General
ÁREA	Gerencia General	SERVICIO	Asistente
REPORTA A	Gerente General	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir y brindar apoyo en todos los procesos administrativos y secretariales en el área Gerencial de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de procesos que lleven un control óptimo de la agenda, calendarizar actividades, reuniones, citas. Además de las actividades propias de administración interna, velando por el correcto funcionamiento y fluidez de los tiempos y procesos interno y externos de la línea administrativa.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Asistencia y/o Administración en un nivel apropiado para las funciones del cargo
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Administración y gestión ○ Conocimientos en Redacción y digitalización ○ Conocimientos en Contabilidad básica ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Gestión de compras ○ Conocimientos técnicos en Procesos con proveedores ○ Conocimientos técnicos en Procesos financieros y Contables

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Organizar y planificar agenda de Gerentes y Subgerentes de acuerdo a requerimientos, con el fin de gestionar los tiempos de cada uno de ellos.

ROLES Y FUNCIONES

- Organiza reuniones, presentaciones, u otras similares de acuerdo a lo solicitado por Gerentes, atendiendo y derivando las llamadas a cada uno de ellos
- Organizar y gestionar reservas de desayunos, coffee break, almuerzos y cenas de acuerdo a requerimientos
- Establece contacto y/o atender a personas externas a la empresa de acuerdo a los requerimientos de Gerentes.
- Redacta, confecciona, recepciona y distribuye documentos y correspondencia solicitada por las Gerencias y mantención de archivo registro de correspondencia manual y computacional.

ACTIVIDAD CLAVE

Administración de traslados y transporte de la línea gerencias y solicitantes de la organización.

.ROLES Y FUNCIONES

- Manejo clave de acceso como administrador, reserva, compra de pasajes aéreos, orden de compra, recepción de factura y comprobantes de viajes
- Administra y negocia el proceso de compra del transporte
- Coordina viajes, estadías, viáticos y traslados de los gerentes de la empresa y de las personas que ellos consideren.

ACTIVIDAD CLAVE

Administración de presupuesto de Gerencias, administración de caja chica, elaboración de presupuestos para actividades especiales (Directorio, viajes etc),.

ROLES Y FUNCIONES

- Administración y rendición de gastos de las distintas áreas, además de administrar las salas de reuniones
- Participación de procedimiento de compras en la confección de Orden de Compra o Servicio
- Administra y reserva las salas de capacitaciones y reuniones, junto al equipamiento necesario (PC, Data, Amplificación etc.).

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Administrativa (Gerencial)
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Administrativa (Gerencial)
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área Administrativa (Gerencial)

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Seguridad y Salud Ocupacional	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Prevención de Riesgos	SERVICIO	Prevención de Riesgos
REPORTA A	Experto Profesional de Prevención de Riesgo	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en todos los procesos del Área de Prevención de Riesgos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de supervisión práctica de las diferentes acciones preventivas y correctivas del área hacia la organización y en general, colaborando de las iniciativas que aporten a la calidad de vida y salud laboral de los colaboradores y velando por la revisión constante de las infraestructuras, equipamientos personales, el sistema de gestión de Prevención de Riesgos y cumplimiento de la normativa legal vigente.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Prevención de Riesgos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) en Ingeniería de Prevención de Riesgos ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio). ○ Conocimientos en salud ocupacional y legislación laboral vigente. ○ Conocimientos general de Ley 16.744 de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita. ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales. ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información. ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto). ○ Conocimientos técnicos en Protocolos vigentes del Minsal. ○ Conocimientos técnicos en Leyes de previsión social, jurisprudencia de la SUSESO. ○ Conocimientos técnicos en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo.

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES

- Ejecutar tareas del Sistema de Gestión de prevención de Riesgos según necesidades del área.
- Ejecutar actividades de los protocolos contemplados en la normativa legal vigente
- Ejecutar procesos internos de los modelos de prevención de riesgos.
- Apoyar el control de Empresas contratistas.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES

- Participar en tareas del Comité Paritario de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
- Realización de charla, cursos entre otros
- Motivar a los colaboradores en conductas de autocuidado y vida saludable, Sondeando posibles problemas de salud en colaboradores.

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES

- Apoyar en la Gestión de nuevos ingresos y trabajadores de reintegros con los antecedentes correspondientes desde el foco de Prevención de Riesgos.
- Apoyo en capacitaciones realizadas por empresas externas.
- Participación en Charlas de Inducción "Derecho a Saber".

ACTIVIDAD CLAVE

ROLES Y FUNCIONES

- Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.
 - Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización.
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias.
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias.
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño.
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Prevención de Riesgos.
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Prevención de Riesgos.
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Prevención de Riesgos.

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Trabajador Social	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Gestión de Personas	SERVICIO	Trabajo Social y Calidad de Vida Laboral
REPORTA A	Jefe de Gestión de Personas	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Planificar, asesorar y gestionar los procesos de servicios y beneficios sociales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; incorporando acciones que brinden una atención y acompañamiento acorde a los estándares profesionales, con el fin de apoyar, educar, socializar, mediar y contener a los colaboradores de la organización, a través de la entrega de herramientas de educación que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los colaboradores, con acciones favorables que permitan una relación equilibrada entre la vida personal y laboral, mediando entre las necesidades de la organización y las demandas de los los colaboradores, apalancando con ello, los focos estratégicos e indicadores productivos de nuestra empresa.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Trabajo social, beneficios y/o bienestar en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador Social ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Asesoría familiar, atención de casos y derivaciones ○ Conocimientos de Tramitación de licencias medicas (Manual y electronica) ○ Conocimientos en Convenios organizacionales ○ Conocimientos en Caja de compensación, seguro de salud y APV ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos Mediación familiar ○ Conocimientos técnicos Seguros complementarios ○ Conocimientos técnicos en Ley 20.066 (VIF) ○ Conocimientos técnicos de Departamento de bienestar (Empresas privadas)

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Gestión administrativa.

ROLES Y FUNCIONES

- Gestiona licencias medicas generando un control de ausentismo laboral
- Gestiona ingresos y egresos de sala cuna y jardín infantil
- Gestiona bono de 85% de subvención valor sala cuna diferenciado por sindicatos
- Gestiona beneficios de los colaboradores convenidos por el convenio colectivo de la organización (Sindicato 1 y 2)
- Gestiona el Parental y la futura formalización de la hora de amamantamiento

ACTIVIDAD CLAVE

Gestión de seguro de salud y Ahorro Previsional Voluntario Grupal (APVG).

ROLES Y FUNCIONES

- Capacita sobre los beneficios y la forma que tiene de operar el seguro
- Genera el proceso de ingreso y de salida del seguro complementario de salud
- Realiza seguimiento a los casos que se demande
- Revisa el proceso de cobranza de seguro complementario
- Gestiona el proceso de descuento de los colaboradores en relación a sus cargas
- Asesora sobre ingresos al Ahorro Previsional Voluntario Grupal (APVG) con aporte convenido

ACTIVIDAD CLAVE

Genera proceso de contención, educación, orientación y apoyo a los colaboradores de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Genera atenciones de caso social
- Proceso de derivación a la psicóloga clínica de la organización
- Coordina y gestiona acciones sociales y de apoyo con el Área de Operaciones y el Área de Gestión de Personas

ACTIVIDAD CLAVE

Organiza actividades orientadas a el bienestar emocional y la calidad de vida laboral de los colaboradores.

ROLES Y FUNCIONES

- Gestiona capacitaciones en convenios con el servicio de salud de Lota
- Gestiona capacitaciones sobre orientaciones y beneficios comunitarios
- Gestiona operativos y campañas de salud en beneficio de la organización y la comunidad

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estandares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA		X	
	TRABAJO EN EQUIPO		X	
	MEJORA CONTINUA		X	
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Gestión de Personas (Trabajo Social)
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Gestión de Personas (Trabajo Social)
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Gestión de Personas (Trabajo Social)

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Controlador	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Servicio al Cliente	SERVICIO	Controlador
REPORTA A	Administrador de Servicio al Cliente	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Gestión	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Controlar los procesos de Control operacional del Área servicio al Cliente de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de la asignación y control de los turnos asociados a una planificación horaria, efectuando la gestión en tiempo real de la plataforma (GTR) y las acciones necesarias ante cualquier desviación de las condiciones normales pronosticadas, velando así por el correcto funcionamiento del servicio o área.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Reporteria y analisis de datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero Informatico, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Manejos de KPI's ○ Conocimientos en Depuración de bases de datos ○ Conocimientos en Tablas dinamicas y cruces de datos ○ Habilidades de Comunicación oral y escrita ○ Habilidades de Interacción social e interpersonales ○ Habilidades de Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico ○ Conocimientos técnicos en lenguaje de programación nivel medio SQL, .Net, C++

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Asignación y control de turnos de los agentes telefónicos.

ROLES Y FUNCIONES

- Controlar la producción, adherencia, disponibilidad y conexión de agentes telefónicos, en función de incrementar variables del negocio y disminuir costos unitarios de llamados. Lo anterior apuntando a disminuir los costos operativos y financieros.
- Programar y controlar disponibilidad de ejecutivos para proyectos del área, capacitaciones y reuniones de acuerdo a las necesidades de los servicios, sin descuidar sus indicadores (N.S N.A.), utilizando herramientas de apoyo estadístico como CMS y Teleopti con la finalidad de disminuir costos operativos y financieros.

ACTIVIDAD CLAVE

Gestión en tiempo real (GTR) de los procedimientos del área de planificación.

ROLES Y FUNCIONES

- Efectuar acciones en tiempo real (GTR) ante eventos inesperados (desviaciones de tráfico y TMO, ausentismo, desconexiones de ejecutivos, falla tecnológicas) que afecten los indicadores de la plataforma (NA, NS, OCC, adherencia, disponibilidad), como por ejemplo la revisión periódica de la programación, flujo de llamados (curva de tráfico), TMO, realizando cobertura en tramos horarios de déficit de agentes etc.

ACTIVIDAD CLAVE

Analizar, procesar y generar informes de interés para los servicios.

ROLES Y FUNCIONES

- Generación de reportes que ayuden a mejorar la gestión de los servicios
- Detectar y/o escalar cualquier falla tecnológica que afecten directamente los niveles de servicio.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio al Cliente
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio al Cliente
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área Servicio al Cliente

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ejecutivo de Servicio Redes Sociales	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Servicio al Cliente	SERVICIO	Servicio al Cliente
REPORTA A	Supervisor Servicio al Cliente	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Gestión	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir y brindar una atención de excelencia y calidad, entregando soluciones inmediatas con información clara y precisa, atendiendo las necesidades diarias de cada cliente, garantizando la satisfacción de estos a través de comunidad de seguidores de la Corporación BancoEstado en Redes Sociales (Medios digitales, Chat, E-mail) tanto reactiva como proactivamente.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deseable experiencia y competencias en áreas de Servicio atención al cliente (No excluyente)
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio) ○ Conocimientos en Servicio al Cliente (básico) ○ Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita ○ Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo) ○ Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio) ○ Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez) ○ Habilidades de Búsqueda efectiva de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades de Autogestión y Disciplina ○ Habilidades de Planificación y Organización
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios ○ Conocimientos técnicos en Uso de herramientas aplicativos Dashboard ○ Conocimientos técnicos en usos de Redes Sociales nivel usuario

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Asistir y brindar una atención de calidad, entregando soluciones inmediatas con información clara y precisa, resolviendo las necesidades y consultas que realizan los clientes con empatía y rapidez a través del canal los canales de **Redes Sociales** (Facebook y Twitter) alcanzando así la **satisfacción** del cliente

ROLES Y FUNCIONES

- ✓ Sondear y detectar la real necesidad de los clientes de BancoEstado con empatía y rapidez a través de la consulta enviada por Redes Sociales.
- ✓ Analizar la necesidad del cliente entregando una solución precisa y veraz.
- ✓ Ejecución oportuna de los modelos de atención asociados a cada interacción (Experiencia Clientes), en los casos puntuales en donde el cliente requiera una asistencia más detallada se debe generar un llamado telefónico.
- ✓ Utilizar aplicativos del servicio con probidad y eficiencia
- ✓ Entregar información actualizada, correcta y oportuna
- ✓ Desenvolverse con distintos niveles sociales con habilidades
- ✓ Manejar las redes sociales y manteniéndose actualizado en estas
- comunicacionales para responder en cualquier contexto o situación
- Ejecución oportuna de los modelos de atención asociados a cada llamado (Experiencia Clientes) utilizando aplicativos del servicio con probidad y eficiencia y entregando información actualizada, correcta y oportuna

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar las gestiones de respuesta de las consultas de los clientes dentro del SLA requerido del servicio de 20 minutos en Facebook y 30 minutos en Twitter.

ROLES Y FUNCIONES

- Evitar riesgos en cuanto a seguridad de la información y normativa vigente, interna y externa
- Asistir y asesorar al cliente en la realización de todo tipo de tramite sin necesidad de que acuda a la sucursal, para contribuir y simplificar los trámites bancarios del cliente
- Conocer, entender y mantenerse actualizado en la información que refiere a todos los productos y procedimientos de BancoEstado y sus filiales
- Ejecutar y apoyar eficiente y oportunamente los procesos operacionales frente a contingencias declaradas, entregando principalmente contención a los clientes afectados
- Seguir instrucciones de manera efectiva con el fin de velar por la continuidad del servicio.

ACTIVIDAD CLAVE

Planificación y autogestión: Capacidad de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo, así como el tiempo y ritmo de dedicación al mismo.

ROLES Y FUNCIONES

- Autogestión del tiempo, siendo capaz de pasar de un entorno con controles externos a un entorno de autogestión
- Planificar de actividades detallada y realista, definiendo claramente las actividades y priorizando objetivos y metas.
- Generar los ajustes necesarios en su entorno que se reflejen en un desempeño similar o superior al de su puesto de trabajo.
- Autorregulación y mantención de equilibrio entre las demandas del medio y la percepción de bienestar.

ACTIVIDAD CLAVE

Disponerse y realizar los procedimientos definidos de gestión laboral según el servicio en que se encuentre en la actualidad, ya sea en servicios específicos o masivos de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Disponerse a los procedimientos y acciones del servicio que se encuentre en la actualidad
- Entregar una calidad de atención en relación al servicio que se encuentre adherido/a
- Disponerse frente a las distintas necesidades, solicitudes, requerimientos y/o demandas que el servicio presente con calidad y eficiencia
- Disponerse a las distintas métricas e indicadores según el servicio que se encuentre en la actualidad

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES			
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO	
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X			
	TRABAJO EN EQUIPO	X			
	MEJORA CONTINUA	X			
	ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
		ORIENTACIÓN AL CLIENTE		X	
	FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	
	CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO				

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Métricas e indicadores según planificación y/o declaración de la organización
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio al Cliente
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio al Cliente
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Servicio al Cliente

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ejecutivo de Atención Telefónica Servicio al Cliente	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Servicio al Cliente Específicos	SERVICIO	Clásico Potencial (CP)
REPORTA A	Supervisor Servicio al Cliente	SUPERVISA A	No requiere
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Gestión	CLIENTE	Externo

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir y brindar una atención de excelencia y de calidad en el Área Servicio al Cliente de Servicios específicos de Clásico Potencial (CP) de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; entregando soluciones inmediatas con informaciones claras y precisas a los clientes de Banco Estado, con apoyo constante al Ejecutivo de Negocio (EDN) a través de una estructura, políticas y procedimientos definidos por la organización que permitan atender y gestionar las necesidades diarias de cada solicitud de cada llamado atendido o generado, en las distintas modalidades (Presencial y/o Teletrabajo, asegurando la calidad de atención, niveles de servicio y satisfacción del usuario final.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en atención al cliente en los servicios Fusión, servicios específicos o servicios a fin acorde a los conocimientos y/o competencias técnicas.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico). ○ Conocimientos en Servicio al Cliente (básico). ○ Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita. ○ Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo). ○ Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio). ○ Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez). ○ Habilidades de Búsqueda efectiva de información. ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos. ○ Habilidades de Autogestión y Disciplina. ○ Habilidades de Planificación y Organización.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto). ○ Conocimientos técnicos (Herramientas de Office Intermedio). ○ Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios. ○ Conocimientos técnicos en Uso de herramientas aplicativos Dashboard.

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Asistir y brindar una atención de calidad, entregando soluciones inmediatas con información clara y precisa, resolviendo las necesidades y consultas que realizan los clientes con empatía y rapidez al llamar al servicio, alcanzando así la satisfacción del cliente.

ROLES Y FUNCIONES

- Sondear y detectar la real necesidad de los clientes de BancoEstado con empatía y rapidez, analizando la necesidad del cliente entregando una solución precisa y veraz.
- Ejecución oportuna de los modelos de atención asociados a cada llamado (Experiencia Clientes) utilizando aplicativos del servicio con probidad y eficiencia y entregando información actualizada, correcta y oportuna.

ACTIVIDAD CLAVE

Detectar oportunidades de negocio en las llamadas resueltas, derivando efectivamente a los clientes al área comercial para lograr el cierre del proceso y potencial venta.

ROLES Y FUNCIONES

- Ejecutar su labor dentro del marco de los procedimientos vigentes y autorizados por BancoEstado Contacto 24 Horas.
- Evitar riesgos en cuanto a seguridad de la información y normativa vigente, interna y externa.
- Asistir y asesorar al cliente en la realización de todo tipo de tramite sin necesidad de que acuda a la sucursal, para contribuir y simplificar los trámites bancarios del cliente.
- Conocer, entender y mantenerse actualizado en la información que refiere a todos los productos y procedimientos de BancoEstado y sus filiales.
- Ejecutar y apoyar eficiente y oportunamente los procesos operacionales frente a contingencias declaradas, entregando principalmente contención a los clientes afectados.
- Seguir instrucciones de manera efectiva con el fin de velar por la continuidad del servicio.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar todos los procedimientos de validación, revisando en línea si el ejecutivo corresponde con el anexo que está llamando, registrando todos los antecedentes de requerimiento velando por una atención de excelencia y oportuna.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza eficazmente el sondeo de las necesidades de los clientes.
- Resuelve en línea o derivando las interacción a EDN.
- Entrega respuesta del requerimiento de los clientes.
- Realizar el seguimiento de la interacción del EDN con el cliente, con el fin de mantener en conocimiento el proceso de los requerimientos solicitados.
- Registra información e interacciones con el EDN.
- Registra información e interacciones con jefe de plataforma.

ACTIVIDAD CLAVE

Disponerse y realizar los procedimientos definidos de gestión laboral según el servicio en que se encuentre en la actualidad.

ROLES Y FUNCIONES

- Disponerse a los procedimientos y acciones del servicio que se encuentre en la actualidad.
 - Entregar una calidad de atención en relación al servicio que se encuentre adherido/a.
 - Disponerse frente a las distintas necesidades, solicitudes, requerimientos y/o demandas que el servicio presente con calidad y eficiencia.
 - Disponerse a las distintas métricas e indicadores según el servicio que se encuentre en la actualidad.
-

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización.
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias.
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias.
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.

COMPETENCIAS REQUERIDAS
COMPETENCIAS
NIVELES
CORPORATIVAS
BÁSICO
INTERMEDIO
AVANZADO

VISIÓN ESTRATÉGICA
 TRABAJO EN EQUIPO
 MEJORA CONTINUA

X
 X
 X

ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

X
 X

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Métricas e indicadores según planificación y/o declaración de la organización.

RELACIONES LABORALES INTERNAS

Según Gestión Interna del Área Servicio al Cliente.

RELACIONES LABORALES EXTERNAS

Según Gestión Externa del Área Servicio al Cliente.

OTROS ROLES

Según Necesidad de Área de Servicio al Cliente.

VIAS DE DESARROLLO
DESARROLLO VERTICAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESARROLLO HORIZONTAL

Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA

Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO

BANCOESTADO CENTRO DE CONTACTO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ejecutivo de Servicio al Cliente	GERENCIA	Gerencia de Operaciones
ÁREA	Servicio al Cliente	SERVICIO	Servicio al Cliente
REPORTA A	Supervisor Servicio al Cliente	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Gestión	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir y brindar una atención de excelencia y de calidad en el Área Servicio al Cliente (Masivo y/o específico) de BancoEstado centro de Contacto; entregando soluciones inmediatas con informaciones claras y precisas a los clientes de Banco Estado y/o Clientes internos, a través de una estructura, políticas y procedimientos definidos por la organización que permitan atender y gestionar las necesidades diarias de cada solicitud, llamado atendido o generado, en las distintas modalidades (Presencial y/o Teletrabajo) como también en los distintos servicios que se asignen o requieran según la necesidad de la filial, asegurando la calidad de atención y niveles de atención y la satisfacción del usuario final.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL

- Deseable experiencia y competencias en áreas de Servicio atención al cliente (No excluyente)

FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA

- Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.

IDIOMAS

Español

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio)
- Conocimientos en Servicio al Cliente (básico)
- Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita
- Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo)
- Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio)
- Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez)
- Habilidades de Búsqueda efectiva de información
- Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos
- Habilidades de Autogestión y Disciplina
- Habilidades de Planificación y Organización

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES

- Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)
- Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios
- Conocimientos técnicos en Uso de herramientas aplicativos Dashboard

MAPA FUNCIONAL
ACTIVIDAD CLAVE

Asistir y brindar una atención de calidad, entregando soluciones inmediatas con información clara y precisa, resolviendo las necesidades y consultas que realizan los clientes con empatía y rapidez al llamar al servicio alcanzando así la satisfacción del cliente.

ROLES Y FUNCIONES

- Sondear y detectar la real necesidad de los clientes de BancoEstado con empatía y rapidez, analizando la necesidad del cliente entregando una solución precisa y veraz
- Ejecución oportuna de los modelos de atención asociados a cada llamado (Experiencia Clientes) utilizando aplicativos del servicio con probidad y eficiencia y entregando información actualizada, correcta y oportuna

ACTIVIDAD CLAVE

Detectar oportunidades de negocio en las llamadas resueltas, derivando efectivamente a los clientes al área comercial para lograr el cierre del proceso y potencial venta

ROLES Y FUNCIONES

- Ejecutar su labor dentro del marco de los procedimientos vigentes y autorizados por BancoEstado Contacto 24 Horas
- Evitar riesgos en cuanto a seguridad de la información y normativa vigente, interna y externa
- Asistir y asesorar al cliente en la realización de todo tipo de tramite sin necesidad de que acuda a la sucursal, para contribuir y simplificar los trámites bancarios del cliente
- Conocer, entender y mantenerse actualizado en la información que refiere a todos los productos y procedimientos de BancoEstado y sus filiales
- Ejecutar y apoyar eficiente y oportunamente los procesos operacionales frente a contingencias declaradas, entregando principalmente contención a los clientes afectados
- Seguir instrucciones de manera efectiva con el fin de velar por la continuidad del servicio

ACTIVIDAD CLAVE

Planificación y autogestión: Capacidad de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo, así como el tiempo y ritmo de dedicación al mismo.

ROLES Y FUNCIONES

- Autogestión del tiempo, siendo capaz de pasar de un entorno con controles externos a un entorno de autogestión
- Planificar de actividades detallada y realista, definiendo claramente las actividades y priorizando objetivos y metas.
- Generar los ajustes necesarios en su entorno que se reflejen en un desempeño similar o superior al de su puesto de trabajo.
- Autorregulación y mantención de equilibrio entre las demandas del medio y la percepción de bienestar.

ACTIVIDAD CLAVE

Disponerse y realizar los procedimientos definidos de gestion laboral según el servicio en que se encuentre en la actualidad, ya sea en servicios especificos o masivos de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Disponerse a los procedimientos y acciones del servicio que se encuentre en la actualidad
- Entregar una calidad de atención en relación al servicio que se encuentre adherido/a
- Disponerse frente a las distintas necesidades, solicitudes, requerimientos y/o demandas que el servicio presente con calidad y eficiencia
- Disponerse a las distintas metricas e indicadores según el servicio que se encuentre en la actualidad

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS

NIVELES

CORPORATIVAS

BÁSICO

INTERMEDIO

AVANZADO

VISIÓN ESTRATÉGICA
TRABAJO EN EQUIPO
MEJORA CONTINUA

X
X
X

ÁREAS

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD
ORIENTACIÓN AL CLIENTE

X
X

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Metricas e indicadores según planificación y/o declaración de la organización
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio al Cliente
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio al Cliente
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Servicio al Cliente

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Centro de Contacto
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Centro de Contacto.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Centro de Contacto.

DESCRIPTOR DE CARGO BANCOESTADO CENTRO DE CONTACTO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ejecutivo de Servicio Comercial.	GERENCIA	Gerencia de Operaciones.
ÁREA	Servicio Comercial.	SERVICIO	Servicio Comercial.
REPORTA A	Supervisor Servicio Comercial.	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Gestión.	CLIENTE	Interno.

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Asistir y brindar una atención de excelencia y de calidad en el Área de Operaciones del Servicio Área Comercial de BancoEstado Centro de Contacto, S.A; realizando y generando ventas con asesoramientos e informaciones claras y precisas orientada a los clientes de Banco Estado y usuarios, a través una estructura, procedimientos y políticas definidas de ventas que permitan atender las necesidades diarias de cada cliente ya sea de manera presencial como de Teletrabajo según requerimiento y necesidad de la organización, asegurando una calidad de atención, niveles del servicio y satisfacción del usuario final.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	Deseable experiencia y competencias en áreas de ventas (No excluyente)
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico). ○ Conocimientos en Servicio comercial. ○ Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita. ○ Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo). ○ Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio). ○ Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez). ○ Habilidades de Búsqueda efectiva de información. ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos. ○ Habilidades de Autogestión y Disciplina.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto). ○ Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios. ○ Conocimientos técnicos en Uso de herramientas y aplicativos Dashboard Call Center.

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar ventas y gestiones comerciales , asesorando efectivamente al cliente en productos bancarios como créditos de consumo, tarjetas de crédito, seguros, avance en cuotas y servicios que ofrece BancoEstado asegurando las metas productivas del Área.

ROLES Y FUNCIONES

- Asesorar a los clientes de BancoEstado, atendiendo con respuestas claras y de manera efectiva.
- Realizar ventas eficientes, cumpliendo con la satisfacción del cliente y los indicadores del área concretando con ello las ventas del servicio.

ACTIVIDAD CLAVE

Registrar y administrar la cartera de clientes entregados por Banco Estado, gestionando correctamente la utilización de esta, velando por el cumplimiento eficiente del servicio en ventas no presenciales.

ROLES Y FUNCIONES

- Mantener toda la información actualizada de los clientes y productos.
- Crear necesidades en los clientes y cubrirlas con productos bancarios.
- Manejar todos los aplicativos que el sistema ofrece al ejecutivo, registrando la información, asegurando la mejor gestión y calidad del servicio.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar el seguimiento desde la venta hasta la entrega del producto al cliente en conformidad al cumplimiento de los procesos de punta a punta, completando el servicio ofrecido.

ROLES Y FUNCIONES

- Asegurar que el cliente reciba el producto.
- Realizar post venta en caso de ser necesario.
- Realizar el cierre de la venta sin error con certificación al 100%.

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias.
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Métricas e indicadores según planificación y declaración de la organización
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área Servicio Comercial
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área Servicio Comercial
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Servicio Comercial

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Centro de Contacto
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Centro de Contacto
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Centro de Contacto

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Encargado de Clima Laboral	GERENCIA	Gerencia General
ÁREA	Comunicaciones y Clima Laboral	SERVICIO	Comunicaciones
REPORTA A	Jefe de Comunicaciones y Clima Laboral	SUPERVISA A	Gestor de Clima Laboral
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Gestionar e implementar los procesos de Clima Laboral de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de acciones que permitan un clima laboral positivo en la organización con actividades, planes y proyectos que fomenten la participación de los colaboradores, el trabajo en equipo y la comunicación de todos los actores que componen la organización, contribuyendo al fortalecimiento del liderazgo organizacional en las relaciones humanas e indicadores de desempeño.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias Clima Laboral en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicologo, Sociologo ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Gestiones de clima laboral ○ Conocimientos en Modelos de liderazgos ○ Conocimientos en Intervenciones de equipos y dinámicas lúdicas Indoor y outdoor ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos Intervenciones con equipos de trabajo (Masivos) ○ Conocimientos técnicos Conocimientos en coaching organizacional ○ Conocimientos técnicos Comunicación estratégica

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Desarrollar Proyectos y programas que permitan alcanzar los objetivos de la organización en materia de clima laboral

ROLES Y FUNCIONES

- Gestiona proyectos y programas en relación al clima Laboral de la organización
- Realiza seguimiento y monitoreo continuo a los indicadores de clima laboral de la organización
- Reporta avances, actividades y gestiones en desarrollo a su jefatura

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar y ejecutar actividades orientadas a la gestión de Clima Laboral de la organización, con el fin de velar por la dinámica y funcionamiento de las relaciones internas de los colaboradores

ROLES Y FUNCIONES

- Administra y gestionar el Modelo de Liderazgo Sen6 (plan y sondeo de clima)
- Utiliza Metodología de Coaching y seguimiento a líderes y equipos de trabajo
- Apoya y facilitar espacios de encuentros y reuniones corporativas
- Organiza y coordinar actividades y eventos internos (aniversario corporativo y días especiales según calendario)
- Realiza y ejecutar actividades orientadas a la gestión de Clima Laboral de la organización, con el fin de velar por la dinámica y funcionamiento de las relaciones internas de los colaboradores
- Administra y gestiona el Modelo de Liderazgo Sen6 (plan y sondeo de clima)
- Genera reportes de avances en relación a la gestión de los líderes y sus equipos a cargo

ACTIVIDAD CLAVE

Velar por los indicadores y resultados de las encuestas internas y externas de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Genera acciones que permitan el correcto funcionamiento de los procesos de medición de las encuestas internas y/o externas
- Desarrolla estrategias de mejora según resultados obtenidos
- Comunica y difunde los resultados de las encuestas internas y/o externas a la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la

organización de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	CORPORATIVAS			
	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
	ÁREAS			
	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
	FUNCIONAL			
	DOMINIO FUNCIONAL			X

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Comunicaciones y Clima Laboral

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPCIÓN DE CARGO

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Encargado de Comunicaciones	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Desarrollo Organizacional y Comunicaciones	SERVICIO	Comunicaciones
REPORTA A	Administrador de Desarrollo Organizacional y Comunicaciones	SUPERVISA A	Asistente de Comunicaciones
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Gestionar e implementar los procesos de comunicación interna de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través del apoyo directo en asesorías comunicacionales y ejecución de planes de acción orientado a propiciar un buen entendimiento de los mensajes e informaciones relacionados con el negocio y la operación, con apoyo directo a la línea de acción de Clima Laboral, con el fin de contribuir a la estrategia comunicacional y el equilibrio del clima laboral dentro de la organización.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias Comunicaciones internas en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodista, Relacionador público, Comunicador Audiovisual. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado) ○ Conocimientos en Comunicación estratégica ○ Conocimientos en Herramientas digitales RRSS ○ Conocimientos en Plataformas comunicacionales ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Intervenciones con equipos de trabajo (Masivos) ○ Conocimientos técnicos en Conocimientos en Dinámicas lúdicas Indoor y outdoor ○ Conocimientos técnicos en Metodologías de liderazgo

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Realizar y ejecutar gestiones y actividades relacionadas con la administración de la comunicación estratégica de la organización, con el fin de asegurar las líneas y estrategias de comunicación internas

ROLES Y FUNCIONES

- Administra y maneja plataformas tecnológicas y de canales de Comunicación para redacción y difusión de contenidos internos
- Asesorar en transmisión de mensajes corporativos
- Genera y desarrolla de espacios comunicacionales que faciliten la recepción informativa y el bienestar de las relaciones laborales
- Analiza los procesos activos de comunicación
- Relaciona con medios externos y ámbitos de comunidad y relaciones públicas
- Asesora a la administración del área en relación a estrategias de comunicación
- Coordina acciones de gestión a través de reuniones, planificaciones, eventos y acciones propias del área

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar y ejecutar actividades orientadas a la gestión de Comunicaciones y Clima Laboral de la organización, con el fin de velar por la dinámica y funcionamiento de las relaciones internas de los colaboradores

ROLES Y FUNCIONES

- Apoya en actividades del Modelo de Liderazgo Sen6 (plan y sondeo de clima)
- Apoya y facilitar espacios de encuentros y reuniones corporativas
- Organiza y coordinar actividades y eventos internos (aniversario corporativo y días especiales según calendario)
- Realiza y ejecutar actividades orientadas a la gestión de Clima Laboral de la organización, desde la función comunicacional

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	DOMINIO FUNCIONAL		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Comunicaciones y Clima Laboral

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Encargado de Control de Calidad	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Calidad
REPORTA A	Jefe de Control de Calidad	SUPERVISA A	Supervisor y Analista de Calidad
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de soporte	CLIENTE	Interno- Externo

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Supervisar los procesos operativos del equipo de control de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., asegurando el correcto desarrollo de los procesos de monitoreo y el buen funcionamiento de los servicios que se encuentre a su cargo, con apoyo directo a la gestión operativa y administrativa de los analistas, a través de procesos y acompañamientos presenciales y/o virtuales que den cumplimiento a todos los indicadores y estándares de desempeño permitiendo garantizar el cumplimiento de objetivos.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia como analista de calidad o ejecutivo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudios Técnico o Profesional en Administración de Empresas. ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones en competencias con dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofimática nivel intermedio - avanzado ○ Productos y servicios bancarios ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Metodología y herramientas de mejora continua ○ Estadística y manejo de indicadores críticos

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Liderar y Planificar actividades con el fin de asegurar la eficiencia, productividad y calidad; realizando una continua evaluación de su equipo a cargo.

ROLES Y FUNCIONES

- Liderar el equipo encargándose de la motivación de cada uno de ellos como de sus requerimientos individuales
- Guiar el equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos planteados por la organización según los estándares previamente definidos
- Controlar el cumplimiento de los turnos de trabajo
- Generar y participar en reuniones con su equipo y clientes internos o externos

ACTIVIDAD CLAVE

Control de las herramientas correspondientes a los ejecutivos de servicio al cliente y/o ventas, velando por el cumplimiento de los estándares predefinidos.

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza capacitaciones de reforzamiento a los supervisores y analistas.
- Participa, revisa y valida Pautas de Evaluación de Calidad
- Gestiona los recursos tecnológicos en su área

ACTIVIDAD CLAVE

Evalúa resultados de las acciones definidas, previo análisis de indicadores de Calidad y planes de acción.

ROLES Y FUNCIONES

- Analiza y procesa información, relacionada con encuestas y evaluaciones
- Interactúa permanente con áreas de Apoyo y Operaciones con la finalidad de la revisión y mejora de los procesos
- Utiliza herramientas de seguimiento y de verificación a fin de ahondar en detalles y especificaciones necesarias

ACTIVIDAD CLAVE

Gestionar acciones de continuidad operativa del equipo en relación a contingencias laborales o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

ROLES Y FUNCIONES

- Establece líneas de acción con modalidades de trabajo (Presencial- Teletrabajo)
 - Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
 - Administra líneas de gestión, supervisión y comunicación con el equipo a cargo y su jefatura
 - Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo
-

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA		X	
	TRABAJO EN EQUIPO		X	
	MEJORA CONTINUA		X	
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según necesidades del Área de Control de Calidad
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según necesidades del Área de Control de Calidad
OTROS ROLES	Según necesidades del Área de Control de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Formalizador	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
ÁREA	Control de Calidad	SERVICIO	Formalizador
REPORTA A	Supervisor Calidad	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Sistematizar y ordenar todos los procesos de Formalización de los procesos comerciales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; revisando y ordenando la información recogida de las escuchas realizadas a los agentes telefónicos.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	1 año mínimo de experiencia en materias de Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio) ○ Conocimientos en Servicio Comercial ○ Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita ○ Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo) ○ Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio) ○ Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez) ○ Habilidades de Búsqueda efectiva de información ○ Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades de Autogestión y Disciplina ○ Habilidades de Planificación y Organización
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dominio técnico en Call Center (Centros de Contacto) ○ Dominio técnico en productos y servicios bancarios ○ Dominio técnico en uso de herramientas y aplicativos Dashboard de Call Center

MAPA FUNCIONAL

ACTIVIDAD CLAVE

Formalizar en base a la certificación realizada .

- Validar las preventas certificadas, labor efectuada por los certificadores del Área Comercial
- Formalizar CRD generando carpeta con set documental del cliente mas grabación y que se disponibiliza en Sharepoint a CVM para la Visación
- Realizar levantamientos de procesos críticos considerando el control por oposición de la preventa
- Envío de información de DESES y DESRE que se disponibiliza a la Corredora de Seguros para el envío de la póliza al cliente
- Envío de documentos para logística de Contrato 24 horas

ROLES Y FUNCIONES FORMALIZADOR

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización de manera presencial y/o Teletrabajo

ROLES Y FUNCIONES

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS

NIVELES

CORPORATIVAS

VISIÓN ESTRATÉGICA
TRABAJO EN EQUIPO
MEJORA CONTINUA

BÁSICO

X
X
X

INTERMEDIO

X
X

AVANZADO

X

ÁREAS

ADAPTIBILIDAD Y FLEXIBILIDAD
ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA

FUNCIONAL

DOMINIO FUNCIONAL

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Evaluación de Desempeño

RELACIONES LABORALES INTERNAS

Según Gestión Interna del Área de Control de Calidad

RELACIONES LABORALES EXTERNAS

Según Gestión Externa del Área de Control de Calidad

OTROS ROLES

Según Necesidad del Área de Control de Calidad

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

DESCRIPTOR DE CARGO
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Prevención de Riesgos	GERENCIA	Subgerencia de Recursos Humanos
ÁREA	Subgerencia de Recursos Humanos	SERVICIO	Prevención de Riesgos
REPORTA A	Subgerente de Recursos Humanos	SUPERVISA A	
FAMILIA DE CARGO	Nivel Operativo de Soporte	CLIENTE	Interno

PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO

Planificar, controlar, asesorar y promover procesos de Prevención de Riesgos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de acciones preventivas y correctivas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales al interior de las plataformas, áreas y la organización en general, colaborando con las iniciativas que aporten a la calidad de vida y salud laboral de los colaboradores y velando por la revisión constante de las infraestructuras y equipamientos personales.

REQUISITOS PARA EL CARGO

EXPERIENCIA LABORAL	2 años mínimo de experiencia en materias de Prevención de Riesgos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniero en Prevención de Riesgos ▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
IDIOMAS	Español
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado) ○ Conocimientos de la Ley 16.744 de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y sus decretos (Entre ellos D.S. 594, D.S. 54, D.S. 67, D.S. 109) ○ Conocimientos Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ○ Conocimientos en salud ocupacional y legislación laboral vigente ○ Conocimientos en Analisis de datos estadísticos ○ Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar) ○ Habilidades en Comunicación oral y escrita ○ Habilidades en Interacción social e interpersonales ○ Habilidades en Indagación y búsqueda de información ○ Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos ○ Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) ○ Conocimientos técnicos en Protocolos vigentes del Minsal ○ Conocimientos técnicos en Leyes de previsión social, jurisprudencia de la SUSESO ○ Conocimientos técnicos en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

MAPA FUNCIONAL**ACTIVIDAD CLAVE**

Elaborar y realiza seguimiento con posterior evaluación de los Programa de Trabajo en Prevención de Riesgos, conforme a las necesidades de BancoEstado contacto 24 Horas S.A.

ROLES Y FUNCIONES

- Planifica acciones orientadas al modelo de prevención de riesgos de la organización y prevención de enfermedades músculos-esqueléticas
- Coordina acciones preventivas con las distintas líneas de la organización
- Capacita y educa en modelos de acción orientados a los programas de trabajo de prevención de riesgos
- Coordina acciones preventivas en relación y en conjunto con la Mutualidad a cargo de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Asesoría en Prevención de Riesgos a la organización en las distintas áreas, cargos y roles proponiendo soluciones para el control de riesgos en el ambiente o en medios de trabajo

ROLES Y FUNCIONES

- Asesora y organiza actividades y acciones orientadas a la orientación de la cultura preventiva de todos los integrantes de la organización
- Genera levantamientos de mejoras en relación a las necesidades de funcionamiento de la organización
- Comunica a la línea administrativas los distintos indicadores en relación a las medidas de funcionamiento preventivo de la organización
- Asesora y participa en las reuniones que realicen los Comités Paritarios y asesorarlos en materias técnicas de Higiene y Seguridad.

ACTIVIDAD CLAVE

Generar el proceso de actualización de Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, de acuerdo con los riesgos propios de la organización y actualización de proceso propios del área

ROLES Y FUNCIONES

- Recopila información de las distintas áreas responsables de la información teórica
- Analiza los nuevos procesos internos de formatos convencionales y de contingencias
- Informa y valida el proceso de instrumentación de reglamento interno de orden higiene y seguridad
- Mantiene actualizados las vías de evacuación y el plan de emergencia de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Registrar mensualmente la evaluación estadística y de resultados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Análisis de la siniestralidad y de proyección de Tasa de Cotización Adicional

ROLES Y FUNCIONES

- Ordena y actualiza la línea de datos estadísticos conforme a la ley y ordenamiento de la organización
- Genera reportes periódicos en relación a los índices estadísticos internos de materias preventivas
- Ordena y administra las charlas inductivas de derecho a saber a todos los colaboradores de la organización

ACTIVIDAD CLAVE

Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización

ROLES Y FUNCIONES

- Realiza y gestiona sus labores a través de modalidades de trabajo (Presencial-Teletrabajo) según requerimiento de la organización
- Coordina sus gestiones laborales para dar continuidad a sus funciones frente a contingencias
- Genera comunicación constante con su jefatura directa frente a contingencias
- Desarrolla su gestión laboral de manera responsable con profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos y estándares de calidad y eficiencia del servicio y de la organización

de manera presencial y/o Teletrabajo

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	CORPORATIVAS			
			X	
			X	
			X	
	ÁREAS			
			X	
		X		
FUNCIONAL				
			X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Tablero de Gestión Anual- Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Prevención de Riesgos
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Prevención de Riesgos
OTROS ROLES	Según Necesidad de Área de Prevención de Riesgos

VIAS DE DESARROLLO

DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS		NIVELES		
		BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
CORPORATIVAS	VISIÓN ESTRATÉGICA	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	X		
	MEJORA CONTINUA	X		
ÁREAS	ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		X	
	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		X	
FUNCIONAL	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		X	

CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO	Sistema de Evaluación de Desempeño
RELACIONES LABORALES INTERNAS	Según Gestión Interna del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
RELACIONES LABORALES EXTERNAS	Según Gestión Externa del Área de Comunicaciones y Clima Laboral
OTROS ROLES	Según Necesidad del Área de Comunicaciones y Clima Laboral

VÍAS DE DESARROLLO


DESARROLLO VERTICAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
DESARROLLO HORIZONTAL	Según criterio de desarrollo o movilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
CRITERIOS PROMOCIÓN INTERNA	Según criterio de promoción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.



ANEXO N° 2
ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.

ACCIONES	CONDICIONES
1) Jugar con la silla.	1) Sillas en mal estado.
2) Adoptar posturas incorrectas de trabajo.	2) Cables regados en el suelo.
3) No usar el apoya brazos de la silla.	3) Palmetas sueltas o levantadas.
4) Realizar actividades ajenas al trabajo.	4) Falta de apoya muñeca y mouse pad.
5) Quitar o dañar los apoya muñeca y mouse pad.	5) Extintor descargado.
6) No utilizar el apoya muñecas.	6) Red húmeda inoperativa.
7) Correr por las escaleras.	7) Alarmas en mal estado.
8) No usar el pasamanos al subir o bajar las escaleras.	8) Falta de orden y limpieza en el lugar de trabajo.
9) Fumar en lugares no habilitados	9) Falta de señalética.
10) Accionar los elementos de emergencia cuando no exista emergencia.	10) Pisos en mal estado.
11) Intervenir tableros eléctricos sin autorización.	11) Falta de apoya pies.
12) Transitar con agua caliente por el edificio.	12) Elementos de protección personal dañados, (mouse pad, apoya muñeca, apoya pies).

**ANEXO N°3.
OBLIGACIÓN DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES.**

 Depto. de Prevención de Riesgos	OBLIGACIÓN DE INFORMAR RIESGOS LABORALES D.S. N° 40, Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales, título VI, artículo 21		Fecha
Nombre		Rut	Huella
Cargo	Ejecutivos de Atención Telefónica		

Riesgos	Consecuencias	Medidas de Control o Preventivas Existentes
Caída a mismo nivel o distinto nivel.	Contusiones Fracturas Esguinces	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el área de trabajo en buenas condiciones de orden y limpieza. • Mantener pasillos despegados. • Mantener pisos secos. • Cuando se este limpiando el piso no ingrese a la zona de lavado. • No corra por escaleras. • Al subir o bajar por una escalera use los pasamanos. • Caminar atento a las condiciones del medio de trabajo.
Contacto con elementos cortantes.	Heridas cortantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Estar atento a las condiciones del medio de trabajo. • Después de usar el cartonero deje la hoja abajo, esta nunca debe quedar arriba. • Evite usar acoclips metálicos, solicite plásticos.
Golpeado por	Contusión. Heridas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenga el orden y limpieza en su lugar de trabajo. • No deje las cajoneras abiertas, después de ocuparlos. • No emplee el cuerpo para cerrar las cajones utilice las manos en las manillas de las mismas. • No deje máquinas u otros elementos de oficina, cerca de bordes de mesas o muebles de los cuales pueden caer. • Transite atento a las condiciones del medio de trabajo.

Incendio.	<ul style="list-style-type: none">• Quemaduras.• Perdida de materiales.	<ul style="list-style-type: none">• No fumar en lugares no habilitados. (bodegas)• Fumar en lugares habilitados y utilizando los ceniceros.• No botar la colilla en papeleros, basureros u otro tipo de recipiente. <p>No utilizar artefactos como hervidores eléctricos que pueden sobrecargar la línea y producir cortocircuitos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar la ubicación de los extintores.• Identificar las salidas de emergencia en caso de tener que evacuar el edificio.
-----------	--	---

<p>Riesgos Ergonómicos</p>	<p>Dolor y Lesiones en extremidades superiores. (disfunciones músculo esquelética)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar movimiento de torsión de tronco. • Participar de los ejercicios compensatorios para el personal. • Mantener una buena postura, durante la jornada de trabajo. • La silla debe quedar ajustada a la altura del trabajador, procurando no quedar a menos de 50 o más de 70 cm. de la pantalla. Regular según su estatura, la silla tiene 8 posiciones en sus antebrazos. • Utilice el apoya brazos, efectúe los ejercicios compensatorios destinados a relajar y fortalecer la musculatura. • Evite posturas incorrectas en su puesto de trabajo. (Codo en el aire al digitar) • Utilice su apoya muñecas, al digitar. • Evite que su muñeca derecha quede hacia fuera al digitar. (Desviación cubital de la muñeca) • Al realizar trabajo Mouse debe, estar su ante-brazo apoyado completamente. En el apoya brazo de la silla o en la superficie de la estación de trabajo. • Evite posturas forzadas, como, lo son el brazo elevado y extendido al trabajar con el Mouse. • Al digitar sus brazos deben estar rectos hacia delante. • Evite que su columna se tuerza o se incline hacia el lado izquierdo al realizar su trabajo. • La espalda debe reposar en el respaldar de la silla. • Distribuya correctamente los espacios en su estación de trabajo. • Utilice el reposa pies. No ubique sus pies en las patas de la silla. • No deben haber libros, cuadernos, jarros en la estación de trabajo. • El teclado no debe estar levantado. Debe estar neutro con respecto a la superficie de apoyo. • No debe estar la cartera colgada en la silla. • Adicionalmente es importante conocer. <ul style="list-style-type: none"> a) Formas de organización del trabajo según las características de la Empresa. b) Uso de apoyos técnicos para evitar sobre esfuerzos de extremidades superiores. c) Las importancias de la reposición y mantenimiento oportuno de equipos y herramientas. d) Factores de riesgos según tareas y sus efectos en la salud.
----------------------------	--	--

		<p>e) Técnicas de identificación y control de dichos factores de riesgo.</p> <p>f) Importancia de posturas correctas según tareas específicas.</p> <p>g) Conocer y respetar los procedimientos orientados a la prevención de enfermedades músculos- esqueléticos.</p> <p>h) Uso de equipos y herramientas, de acuerdo al propósito para el cual fueron creadas.</p> <p>i) Importancias de la aplicación de pausas de recuperación.</p> <p>j) Ingreso trabajadores contratistas (DAS).</p> <p>•</p>
Contacto con energía eléctrica.	Paro cardiorrespiratorio	<ul style="list-style-type: none">• Al manipular enchufes las manos deben estar secas.• No sobrecargar los enchufes.• Nunca intervenga un equipo energizado por su cuenta.• No utilice extensiones en mal estado.• Ante cualquier falla de un equipo eléctrico, desconéctelo, e informe inmediatamente a su jefe directo.

<p>Riesgo psicosocial en el trabajo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (MINSAL)</p>	<p>Lesiones y/o enfermedades profesionales de origen mental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un equipo de riesgos psicosociales en el trabajo pudiendo ser el CPHS. • Implementar una etapa de sensibilización antes de la aplicación de la encuesta. • Aplicar cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, o en caso de tener una (o más) enfermedades profesionales de origen laboral por salud mental, debe ser aplicado el cuestionario SUSESOISTAS 21 versión completa. Considerando las siguientes dimensiones <ul style="list-style-type: none"> a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones). b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo). c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa). d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros). e) Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico). • Determinar el nivel de riesgo y planificar las acciones de control
---	---	---

Las labores o funciones pueden variar dependiendo de las necesidades del cargo, sin caer en desmedro de la persona que lo ocupa, por ende el trabajador, deberá mantener una actitud proactiva en la identificación de peligros que surjan en la ejecución de su tarea, dada la dinámica de las actividades.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL DOCUMENTO SE IMPRIME EN DOS EJEMPLARES QUEDANDO UNO DE ELLOS EN PODER DEL TRABAJADOR.

	PREVENCIÓN	COMITÉ PARITARIO	FIRMA DEL TRABAJADOR:
Nombre y Cargo			
	Asesor de seguridad		

REGISTRO CHARLA DE INDUCCION TRABAJADOR NUEVO OBLIGACIÓN DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES. ARTICULO 21 DECRETO SUPREMO N° 40	
SERVICIO	
NOMBRE	
RUT	
CARGO	
PLATAFORMA	
FECHA	DURACION
ACTA D.A.S. (DERECHO A SABER)	
<p>A través, de esta acta declaro haber sido informado acerca de los riesgos que entrañan las que desarrollaré en mi trabajo, así como las medidas preventivas que debo tomar para hacer de un método seguro de trabajo.</p>	
	1.- Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Ley N° 16.744
	2.- Políticas de Seguridad de la Empresa
	3.- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad
	4.- Elementos de protección Personal, Tipos requeridos, manejo correcto y Obligatoriedad
	5.- Control de Emergencias, Incendios, Uso de Extintores
	6.- Procedimiento en caso de accidente leve.
	7.- Normas de seguridad sobre habitos posturales en la estación de trabajo.
	8.- Housekeeping (Orden y Aseo)
	9.- Letreros de Advertencia.
	10.- Riesgos eléctricos
	11.- Autocuidado " Habitios posturales en la estación de trabajo."
	12.- Prohibición de ingreso a la empresa bajo la influencia de alcohol y/o drogas
	13.- Otros (Especificar).....Prohibición de ingreso alimentos en salas de estar.
INSTRUCTOR	
NOMBRE	
CARGO	ING. EN PREVENCION DE RIESGOS
FIRMA	
FIRMA DEL TRABAJADOR	

3.- Exposición individual a agente Covid-19	Contagio Covid-19 (Corona Virus)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar las condiciones y los implementos necesarios para el lavado de manos frecuente con agua y jabón. ✓ Disponer de solución de alcohol gel permanentemente para el trabajador/trabajadora que no tiene acceso a lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente. ✓ Mantener distancia social de 1 metro entre las personas ✓ Cubrir la boca y nariz con el antebrazo o pañuelo desechable al toser y estornudar, no reutilizar este último. ✓ Abstenerse de tocar nariz, boca y ojos. ✓ Evitar contacto físico al saludar ✓ No compartir artículos de higiene personal, artículos de alimentación con otras personas del lugar de trabajo.
4.- Exposición a agente Covid-19, en reuniones en lugar de trabajo	Contagio Covid-19 (Corona Virus)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover las reuniones no presenciales mediante el uso de medios electrónicos. ✓ Si la reunión presencial no puede ser reemplazada por medios electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Reducir el número de personas ➢ Organizarla de manera que los participantes estén al menos a 1 metro de distancia entre sí. ➢ Contar con acceso a lavado de manos o en su defecto, solución de alcohol gel. ➢ Conservar los nombres, RUT y teléfonos de los participantes de la reunión durante al menos un mes ➢ Limpiar el lugar donde se realizó la reunión después de concretada ➢ Evitar disponer de alimentos y bebestibles durante la reunión.
5.- Exposición a agente Covid-19, con relación a la organización del trabajo	Contagio Covid-19 (Corona Virus)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar las facilidades para que trabajadoras (es) puedan desempeñar sus labores en forma remota (teletrabajo), considerando las funciones del cargo. ✓ Favorecer las actividades vía videoconferencia, llamadas telefónicas o correos electrónicos. ✓ Evitar aglomeraciones en actividades como: reuniones, cursos, seminarios, mesas de trabajo. ✓ Promover que se mantenga distancia social de al menos 1 metro entre trabajadoras(es). Esto aplica también en buses utilizados para el traslado, en dormitorios de campamentos, casinos o comedores, líneas de proceso, atención de público u otros. ✓ Establecer horarios laborales de ingreso y salida diferidos, para evitar el uso de transporte público en horario punta. ✓ Establecer horarios diferidos de almuerzo para evitar aglomeraciones, en caso de contar con casino o comedor. ✓ Promover capacitaciones vía e-learning cuando sea pertinente. ✓ Implementar las medidas preventivas y recomendaciones publicadas en la página de Ministerio de Salud https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/informe-tecnico.

NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR	
RUT	
FIRMA	
FECHA DE ENTREGA DE INSTRUCCIÓN	



PROCEDIMIENTO DISTANCIAMIENTO FÍSICO.

La principal medida de prevención de COVID-19 es el **distanciamiento físico**, entendido como la mantención de la distancia de al menos un metro entre personas, evitando el contacto físico y el concurrir a espacios públicos. Se ha promovido este término por sobre el "distanciamiento social", utilizado inicialmente, para transmitir claramente que es sólo una medida de alejamiento físico, y promover el aumento de la conexión con la familia, las amistades y la comunidad, como base del bienestar durante esta emergencia.

Es por eso que el ministerio de salud establece, promueve y regula esta acción con el fin de disminuir el riesgo de contagio de COVID-19

MEDIDAS PREVENTIVAS ADOPTADAS SOBRE EL DISTANCIAMIENTO FÍSICO EN LAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA

1. Se prohíbe el contacto físico al saludar.
2. Procurar mantener una distancia de al menos 1 metro entre usted y las demás personas, incluyendo comedor, zona de fumadores y todos los espacios de la empresa.
3. Evite aglomeraciones, en el caso de reuniones, organizarlas de manera que los participantes estén al menos a 1 metro de distancia entre sí.

El incumplimiento de esta acción se considerará como falta grave, que significa según nuestro reglamento Interno, **aplicación de sanciones que van desde carta de amonestación hasta término de contrato según reiteración de la falta.**

Declaro haber sido informado sobre el procedimiento de distanciamiento físico, siguiendo las medidas preventivas adoptadas en conformidad con las exigencias determinadas por la empresa **BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.**

NOMBRE:	FIRMA
FECHA :	
RUT :	

PROCEDIMIENTO, USO Y CUIDADOS DE LAS MASCARILLAS MEDIO ROSTRO

Hoy en día el uso de mascarilla de medio rostro se transformó en uso obligatorio, considerándolo bajo la normativa legal Chilena 16.744 como un equipo de protección personal, por lo cual todo Ejecutivo, administrador y supervisor, deberán utilizar de forma obligatoria las mascarillas de medio rostro en todo lugar de trabajo. Para ello te enseñaremos todo el protocolo de uso y mantención de tu equipo de protección personal.

COMO USAR Y QUITARSE UNA MASCARILLA

1. Antes de ponerte una mascarilla lávate las manos con agua y jabón o usa una solución de alcohol.
2. Cúbrete la boca y nariz con la mascarilla tomándola de los elásticos y evitando en todo momento el contacto con la zona interior de esta.
3. Asegúrate que no haya espacios entre tu cara y la mascara
4. Una vez puesta, evita tocar la mascarilla mientras la usas, si lo haces lávate las manos con agua y jabón o usa una solución de alcohol.
5. Al quitarse la mascarilla siempre hazlo por detrás, sin tocar la parte delantera, y deberás lavar tus manos con agua y jabón.

Declaro haber sido informado sobre el procedimiento de uso correcto del implemento de seguridad, siguiendo los pasos de instalación y extracción de las mascarillas de seguridad en conformidad con las exigencias determinadas por la empresa **BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.**

El incumplimiento del uso de la mascarilla se considera falta grave que significa según nuestro reglamento Interno aplicación de sanciones que van desde carta de amonestación hasta término de contrato según reiteración de la falta.

NOMBRE:	FIRMA
FECHA :	
RUT :	





**ENTREGA DE MASCARILLAS,
PROCEDIMIENTO, USO Y CUIDADOS
DE LAS MASCARILLAS
REUTILIZABLE DE NANOCOBRE**

INFORMACIÓN TÉCNICA

1. Soporta por lo menos 50 lavados con una acción antibacterial superior al 99%
2. Tela respirable.
3. No humedece. Permite uso prolongado por todo el día.
4. Tela repelente al agua en grado 80°.
5. Mayor capacidad de filtración, ya que su tela no es tejida ni elástica, por lo que no deja poros abiertos.
6. El cobre destruye la membrana del Covid-19 en 4 hs. Impidiendo su reproducción.
7. Antimicrobiana, el cobre ataca a bacterias, hongos y virus.
8. Hidrófoba, repele líquidos y fluidos.
9. No despeluza, evitando la inhalación de microorganismos.
10. Recomendada para uso cotidiano, no quirúrgico.
11. Tela autorizada por laboratorio de textiles Lictex de la Universidad de Santiago de Chile para la fabricación de mascarillas de uso cotidiano, no quirúrgicas.
12. Mascarilla evaluada en la eficacia antibacteriana por el Laboratorio Microlab.

MODO DE USO

AL COLOCARLA

1. Lavarse las manos con jabón o colocarse alcohol gel antes de manipular la mascarilla.
2. Identificar la parte interior y exterior de la mascarilla para colocarla correctamente.
3. Sujetarse la mascarilla firmemente para cubrir nariz y boca.
4. Bajar la parte inferior abriendo los pliegues hasta cubrir el mentón.
5. Una vez colocada y ajustada, no se debe tocar con las manos.

AL USARLA:

1. Si necesita tocar la mascarilla para ajustarla, debe lavarse las manos previamente con jabón o colocarse alcohol gel.
2. No se debe colocar en la frente o debajo del mentón durante su uso.

AL RETIRARLA:

1. Retirar la mascarilla desde las amarras o elásticos, sin tocar la parte frontal.
2. Si se va a continuar utilizándola en un periodo de tiempo corto, se puede colgar o almacenar temporalmente, evitando contacto con otros elementos.
3. Se aconseja colocarla en una bolsita plástica desechable.

4. Si ya no se va a utilizar durante el día, colocarla en un recipiente para lavar, separado del resto de la ropa.
5. Lavarse las manos con jabón o colocarse alcohol gel al quitarse la mascarilla.

AL LAVARLA:

1. Lavar a mano suavemente con jabón sin refregar.
2. No estrujar ni colocar cloro.
3. Secar a la sombra.
4. No planchar.

LA MASCARILLA REUTILIZABLE DE NANOCOBRE, ES LA ÚNICA AUTORIZADA PARA SER UTILIZADA EN LA DEPENDENCIA DE LA EMPRESA.

ACUSO RECIBO DE 2 MASCARILLAS Y PROCEDIMIENTO.

NOMBRE _____

RUT _____

FECHA _____

FIRMA _____

**PROTOCOLO EN CASO DE SOSPECHA DE CONTAGIO COVID-19
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A**

1. El trabajador que presuma una posible situación de contagio ya sea por presentar síntomas o haber estado expuesto a alguien contagiado, deberá informar inmediatamente a su jefatura directa (supervisor), antes de que asista a turno.
2. El en caso que el trabajador haya llegado a la Empresa y este no esté utilizando mascarilla, el supervisor deberá exigirle su uso y sólo en el caso que no disponga, deberá solicitar una mascarilla y guantes a su administrador.
3. El supervisor informado, deberá comunicarse inmediatamente con el área de Prevención de Riesgos, anexo 84542 o bien al celular 976864328 o al 954013321 pudiendo dejar constancia por correo electrónico.
4. Las personas que se retiran por una posible sospecha de contagio COVID-19, deben hacer llegar el registro del hospital que mencione dicha situación a su supervisor directo, o bien el certificado del resultado del examen con la persona que estuvo en contacto.
5. El Supervisor deberá hacer llegar dicha información a la casilla de recursos humanos rrhhbec24h@bancoestado.com con copia a jmonte92@bec24h.bancoestado.cl, polybec24h@gmail.com, sleal5@ext-bec24h.bancoestado.cl
6. En el caso que el trabajador de positivo al test del Covid-19, se procederá a realizar la trazabilidad de las personas con las que estuvo en contacto directo, los cuales serán informados a los respectivos organismos de salud para determinar plan de acción según corresponda.
7. Los trabajadores que tuvieron contacto estrecho con un caso positivo o posible positivo Covid-19 deberán permanecer en cuarentena preventiva y los días de esto serán determinados caso a caso.



Prevención
de **RIESGOS**
BEC24H



OBLIGACIÓN DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES (D.S. N° 40, TÍTULO VI). ACTIVIDADES EN TELETRABAJO



De acuerdo con lo estipulado en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 18 Aprueba el Reglamento del artículo 152 Quáter M del Código del trabajo (que se encuentra en revisión) y los procedimientos contenidos en el Título VI del decreto supremo N° 40 de 1969, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el empleador deberá informar por escrito al trabajador que preste servicios según la modalidad de trabajo acordada, los riesgos que entrañen sus labores, de las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos.

1 Riesgos, consecuencias y medidas preventivas al realizar teletrabajo

El Decreto Supremo N° 40, "Aprueba Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales", en su artículo N° 21, dispone que: "Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa".

En el lugar de trabajo se pueden encontrar condiciones inapropiadas fuera de estándares, que pueden afectar la salud de las personas en modalidad de teletrabajo, por lo

que se presentan a continuación algunas recomendaciones que pueden ser aplicables en el hogar. Es fundamental señalar que las condiciones apropiadas de trabajo dependen, además, de los estilos de trabajo saludables, del autocontrol que el teletrabajador ejerza en su lugar de trabajo y especialmente, de las acciones implementadas por la empresa para promover un trabajo seguro y saludable.

Este listado es de apoyo para las empresas adherentes, quienes deben complementar con las actividades y tareas específicas a desarrollar en la modalidad de teletrabajo.

RIESGOS	CONSECUENCIAS	EJEMPLOS DE MEDIDAS PREVENTIVAS
Riesgos Psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral. • Ambigüedad de rol. • Alteración de la conducta. • Alto nivel de estrés (desequilibrio nivel socio - afectivo y a nivel cognitivo). • Alto nivel de estrés, tecnoestrés (disminución del rendimiento, problemas de sueño, dolores de cabeza y musculares). • Fatiga o agotamiento mental. • Desorden alimentario. • Sedentarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El empleador debe disponer de los tiempos necesarios para que el trabajador se adapte a los nuevos requerimientos. • El empleador debe disponer de las herramientas para capacitar y formar al trabajador. • Acuerda con tu jefatura; horarios, turnos, reuniones, métodos de trabajos, procedimientos, reportes y su periodicidad, procesos de supervisión en horarios laborales establecidos. • Establece reuniones de trabajo periódicas con tu jefatura y equipo de trabajo, para minimizar el riesgo de aislamiento. • Mantén tu espacio de trabajo ordenado. • Se debe crear un inicio y término de la jornada laboral. Establece y cumple los horarios que te permitan cumplir con tu trabajo. • Realiza pausas, para retomar la concentración. • Realiza pausas activas (elongaciones) link videos. • Establece acuerdos con tu grupo familiar respecto a la distribución de las responsabilidades en el hogar. • Establece pausas de alimentación



RIESGOS	CONSECUENCIAS	EJEMPLOS DE MEDIDAS PREVENTIVAS
Trastornos musculoesqueléticos por movimientos repetitivos en el trabajo de digitación.	<ul style="list-style-type: none"> Lesiones en extremidades superiores e inferiores. Lesiones lumbares. 	<ul style="list-style-type: none"> Establezca posiciones de trabajo adecuadas (espalda derecha, codos y brazos apoyados), realice pausas activas de trabajo cuando sea necesario. Se deben establecer pausas activas de 5 a 10 minutos cada 3 horas de trabajo. Descanse entre 10 a 15 minutos por cada hora de trabajo de digitación intensa. Se debe contar con mobiliario ergonómico. El tamaño del mobiliario debe ser suficiente para acomodar todos los elementos de trabajo. Se debe ubicar la pantalla a una distancia ojos-pantalla de 50-60 cm. Inclinar la pantalla hacia atrás hasta 20°. Evita sobreesfuerzos prolongados. Realiza las tareas evitando posturas incómodas, ajusta tu silla a tu medida.
Riesgos Ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> Trastornos musculoesqueléticos. Lesiones en extremidades superiores e inferiores. Lesiones lumbares. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer posturas de trabajo confortables: <ol style="list-style-type: none"> Posición de cabeza cuello: <ul style="list-style-type: none"> Recta y relajada. Posición de hombros: <ul style="list-style-type: none"> Mantener los hombros relajados. Flexión y abducción de hombros hasta 20°. Posición de espalda: <ul style="list-style-type: none"> Mantener la espalda siempre apoyada en el respaldo. Posición de cadera, rodilla y pie. Mantener ángulo de 90° o un poco más, esto se logra ajustando la altura del asiento. Los pies deben tocar el suelo, de lo contrario debe usar un apoyo pies. Regular la profundidad del asiento, usando una holgura de 2 a 3 cm entre el borde de Pantalla o monitor. <ol style="list-style-type: none"> Pantalla o monitor: <ul style="list-style-type: none"> Ubicar la pantalla frente al usuario Alinear los ojos con el borde superior de pantalla Usar una distancia ojos-pantalla de 50-60 cm Inclinar la pantalla hacia atrás hasta 20° Posición de muñecas: <ul style="list-style-type: none"> En postura neutra y alineadas al teclado. Usar teclado sin inclinación. Posición de antebrazos: <ul style="list-style-type: none"> 1/3 de los antebrazos deben apoyarse en la superficie de trabajo. Mantener alineados los segmentos brazo, antebrazo y muñeca.
Riesgos Ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> Trastornos musculoesqueléticos. Lesiones en extremidades superiores e inferiores. Lesiones lumbares. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando mantenemos el tronco recto y la columna lumbar apoyada, disminuimos la presión sobre los discos intervertebrales. Cuando mantenemos los pies apoyados sobre el suelo y usamos una holgura de 2 a 3 cm entre el borde del asiento y el espacio poplíteo, evitamos la sensación de hormigueo y pies hinchados ocasionados por la compresión de la arteria poplíteo. Cuando el apoyabrazo se puede regular en altura, permitimos el acercamiento del cuerpo al borde de la superficie de trabajo.
Riesgos Ambiente de trabajo: Iluminación, Ventilación, Ruido, Temperatura, humedad.	<ul style="list-style-type: none"> Enrojecimiento, picor, escozor y lagrimeo / pesadez y cansancio de ojos / náuseas, mareos, vértigo, sensación de desasosiego, ansiedad / visión borrosa o doble. Distracciones al realizar tareas. Problemas de confort térmico. 	<ol style="list-style-type: none"> Iluminación: <ul style="list-style-type: none"> Disponer luminaria sobre el puesto de trabajo. Apantallar la luminaria. Apoyar con lámpara local. Orientar el puesto perpendicular a ventanas. Utilizar medios de control de luz natural como persianas, cortinas o lóminas de control luz solar. Debe contar con buena iluminación (natural y artificial).



RIESGOS	CONSECUENCIAS	EJEMPLOS DE MEDIDAS PREVENTIVAS
		<p>2. Ventilación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener una buena ventilación (eliminación de olores), abrir ventanas y/o ventilar frecuentemente durante el día. Uso de ventilador o aire acondicionado. <p>3. Ruido:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procurar que en el espacio de trabajo el ruido ambiental se mantenga en los niveles más bajo posibles. Escuchar música limitando su intensidad, de manera que esta no afecte nuestro nivel de concentración. <p>4. Temperatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rango promedio en invierno: 20 °C - 23 °C. Rango promedio en verano: 23 °C - 26 °C. <p>5. Humedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Humedad relativa: 40 a 60% (evita electrostática).
		<ul style="list-style-type: none"> Una buena iluminación reduce la fatiga visual. Un buen control de la reflexión de la luz sobre superficies brillantes en el campo visual evita el deslumbramiento y genera un mejor confort y rendimiento visual. Un buen control del ruido evita la distracción e influye positivamente en la concentración. Una temperatura y ventilación adecuada permite un mejor confort térmico (sin sensación de frío ni de calor). Un ambiente cromático equilibrado mejora el confort visual para el desarrollo de la tarea laboral.
Riesgos Físicos: UV Solar	<ul style="list-style-type: none"> Quemaduras por sol. Cataratas. Cáncer cutáneo. Fatiga. Daños a la vista. 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar la exposición al sol entre las 10 am y 4 pm. Utilizar protector solar todos los días, incluso cuando esté nublado. Escoger ropa liviana que cubra gran parte de la piel, evitando exponerla directamente al sol. Beber agua constantemente, en pequeños sorbos cada 10 ó 15 minutos.
Riesgos Físicos: Caídas, golpes, atrapamientos, contacto con objetos y/o superficies calientes.	<ul style="list-style-type: none"> Contusiones. Traumatismos. Esguinces. Heridas. Fracturas. Lesiones múltiples. Quemaduras 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el espacio de trabajo ordenado para evitar golpes. Al caminar se debe mirar la superficie de trabajo. Mantener el espacio de trabajo ordenado para evitar caídas. Mantener el espacio de trabajo ordenado para evitar caídas y golpes. Evitar superficies resbaladizas o alfombrillas (especialmente en lugares próximos a escaleras o balcones, terrazas, patio). No desplazarse por el domicilio corriendo. No desplazarse por el domicilio a oscuras. Mantener los cajones de muebles en buenas condiciones. Mantener el área de trabajo y escritorio libre de objetos que puedan caer desde altura. No se deben mantener líquidos o alimentos en el puesto de trabajo. Crear pausas para consumir alimentos o líquidos, se debe evitar el consumo en el puesto de trabajo. Al consumir líquidos calientes utiliza un recipiente de base ancha, de preferencia con tapa y solo llénalo hasta un 75% de su capacidad.



RIESGOS	CONSECUENCIAS	EJEMPLOS DE MEDIDAS PREVENTIVAS
Riesgos Eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> • Electrocuación. • Tetanización muscular • Muerte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es primordial el buen mantenimiento de las instalaciones eléctricas del hogar y del puesto de trabajo. • Compruebe el buen estado del cableado para evitar un cortocircuito. • Los enchufes e interruptores se deben encontrar en buenas condiciones. • Las conexiones de computador, notebook, impresora y otros elementos periféricos se deben encontrar en buenas condiciones y sin intervenciones eléctricas. • No utilice extensiones no certificadas. Igualmente, evite sobrecargar los enchufes y extensiones. • Si requiere desenchufar cualquier equipo, evite halar el cable. • El cableado de equipos debe encontrarse debidamente organizado y no debe atravesar zonas de paso, interferir con cajones, puertas, partes sobresalientes del escritorio o su cuerpo.
Emergencias por: Incendio / Sismo o Terremoto/ Inundación / Tsunami.	<ul style="list-style-type: none"> • Lesiones de quemaduras en el cuerpo. • Inhalación de gases tóxicos. • Quemaduras. • Asfixia. • Ataque de pánico. • Desmayos. • Shock posttraumático. • Golpes por o contra. • Atrapamiento. • Contusiones. • Muerte. 	<ul style="list-style-type: none"> • No perder la calma, suspender la actividad que estas desarrollando. • Alejarse de ventanas, estanterías, cables de luz o eléctricos, enchufes y objetos que puedan caer. • Se deben identificar previamente las situaciones de emergencias y definir cómo actuar (si vive en departamento consultar por el plan de emergencia del edificio) / si vive en casa se puede generar un plan de emergencia con la guía plan familia preparada de la ONEMI. • Definir las acciones a realizar, antes, durante y después de la emergencia. • Se debe tener la zona de seguridad definida. • El área de trabajo debe estar libre de objetos que puedan caer desde altura. • Mantener el orden y la limpieza en los sitios de trabajo. • El área de trabajo se debe encontrar libre de material combustible. • Contar con los números de emergencia visibles de ambulancia, bomberos, carabineros u otros servicios de ayuda.
Exposición a agentes biológicos por presencia de bacterias u hongos.	<ul style="list-style-type: none"> • Reacción alérgica, irritación dermatológica. • Dolor de cabeza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lave sus manos antes de comer y después de ir al baño. • El lugar de trabajo debe estar libre de agentes biológicos, si puede elija sectores secos, libres de agentes. • Limpieza adecuada de las zonas de trabajo.
Daños a la salud por malnutrición y excesos alimentarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades cardiovasculares. • Cansancio y fatiga. • Insomnio. • Sedentarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda establecer al menos 4 tiempo de alimentación durante la jornada de trabajo: desayuno, colación, almuerzo, colación, once y cena. Trate de balancear el horario con otros integrantes de la familia. • Cree pausas rutinarias para consumir líquidos y alimentos. • Dedique al menos entre 30 a 45 minutos al día para practicar alguna actividad física en su domicilio (fuera del horario laboral).



2 Prestaciones del seguro de la Ley N° 16.744 y los procedimientos para acceder a las mismas.

De acuerdo con la normativa a los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, sea permanente o transitorio, tendrán la cobertura del Seguro de la Ley N° 16.744 por los siniestros laborales que se produzcan a causa o con ocasión de su trabajo.

Trabajo a distancia o teletrabajo permanente

Situación de los trabajadores que se desempeñan conforme un contrato de trabajo celebrado bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia permanente.

Al contrato de trabajo celebrado bajo la modalidad trabajo a distancia y/o teletrabajo le son aplicables las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, a empleadores y organismos administradores de la Ley N° 16.744, contenidas en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley 16.744, Libro I, Título III, letra D.

En síntesis, de acuerdo con dichas instrucciones, para la debida aplicación del Seguro de Accidentes y Enfermedades Profesionales el empleador debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe existir un contrato de trabajo o Anexo de contrato de trabajo que refleje esta modalidad de trabajo.
- El empleador debe emitir el Formulario de Notificación de Contrato a Distancia a que se refiere el Número 6 de la Letra D (Compendio SUSESO) y/o el contrato o anexo de contrato de trabajo.
- Toda gestión que el organismo administrador requiera efectuar en el domicilio del trabajador cuando éste sea su lugar de trabajo, como, por ejemplo, aquellas relacionadas con la investigación de un accidente, estudio de puesto de trabajo, evaluación de riesgos, u otras, deberá contar con la autorización previa de éste, la que deberá ser otorgada por escrito, mediante la firma de una solicitud de ingreso. Si el trabajador no otorga su autorización, el Organismo Administrador, OA, debe calificar con los elementos con los que cuente.

Al momento de solicitar su adhesión a una mutualidad, la entidad empleadora deberá informar, adicionalmente a los antecedentes indicados en la letra b, Número 1, Letra A, Título I del Libro II, la circunstancia de contar con contratos de trabajo celebrados bajo la modalidad a distancia vigentes, completando el formulario respectivo.



Asimismo, la obligación de la entidad empleadora de comunicar cualquier modificación de los datos y/o antecedentes presentados en la solicitud de adhesión, contenida en la letra c, Número 1, Letra A, Título I del Libro II, comprende también la celebración, modificación o término de los contratos de trabajo bajo la modalidad a distancia.

La circunstancia que el trabajador desempeñe sus funciones en un lugar distinto a las dependencias de la entidad empleadora no exime a esta última del cumplimiento, en lo que corresponda, de las obligaciones contenidas en el Título I del Libro IV (Compendio SUSESO).

El trabajador estará cubierto en estos tipos de accidentes

Accidentes del trabajo:

- Accidentes ocurridos cumpliendo funciones de su cargo, en el lugar donde se encuentre realizando el teletrabajo.
- Accidentes ocurridos en el desplazamiento, de ida o regreso, entre el lugar donde realiza el teletrabajo, distinto de su domicilio, y de las dependencias de la entidad empleadora.

Accidentes de trayecto:

- Trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar distinto de su habitación, en el que realice sus labores.
- Entre la habitación del trabajador y las dependencias de la entidad empleadora.
- En el caso que el trabajador desempeñe sus funciones en un lugar distinto a su domicilio, el siniestro que ocurra entre dicho lugar y las dependencias de su entidad empleadora, o viceversa, deberá ser calificado como accidente con ocasión del trabajo.



El trabajador **NO** estará cubierto en estos tipos de accidentes

Accidentes domésticos:

- Tales como labores del hogar; orden y aseo, limpieza, preparar y cocinar alimentos, reparaciones u otras de similar índole, no serán cubiertas por el seguro de la Ley N° 16.744 y según lo establecido en la Circular N° 3370 de la SUSESO. 1 4 INCISO. Oficio N° 1160 SUSESO.



Toma de conocimiento

Declaro que he sido informado de los riesgos inherentes a las actividades que desarrollare en teletrabajo y que desempeñaré con la empresa _____, y de las medidas preventivas que deberé aplicar en el cumplimiento de mis labores, las consecuencias para la salud y las medidas de control de prevención que debo adoptar para evitar tales riesgos e impactos para mí y grupo familiar.

Cargo / Función a desarrollar en teletrabajo: _____

Nombres y Apellidos: _____

Rut: _____

Fecha: _____

Firma: _____



AUTOEVALUACIÓN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO

1									
2	Razón Social Empresa (Nombre Empresa):		BancoEstado Contacto 24 horas.						
3	Rut Empresa:		96.979.620-1						
4	Nombre del Trabajador/a:								
5	Rut del Trabajador/a:								
6	Correo electrónico del trabajador:								
7	Lugar donde se aplica la autoevaluación (dirección):								
8	Comuna donde se aplica la autoevaluación:								
9	Región donde se aplica la autoevaluación:								
10	Fecha de aplicación:								
11	Tipo de trabajo que realiza (teletrabajo/trabajo a distancia): <i>Trabajo a distancia: aquel en que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.</i> <i>Teletrabajo: aquel en que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos, o de telecomunicaciones, o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.</i>		Teletrabajo						
12	Presenta alguna discapacidad (señale qué tipo, Ej: motora, visual, cognitiva):								
13	NRO.	CLASIFICACIÓN DEL PELIGRO	AGRUPACIÓN DE PELIGROS	PREGUNTA DE EVALUACIÓN	SI (Se cumple con la totalidad de la o las preguntas.)	NO (No se cumple con ninguna de la o las preguntas.)	PARCIALMENTE (Existe cumplimiento parcial de la pregunta. En el campo "Observaciones" se debe explicar la variable, que no se cumple.)	N/A	OBSERVACIONES
14	1	Seguridad	Herramientas, equipos, maquinarias	¿Las herramientas, equipos y/o maquinarias que utiliza se encuentran en buen estado y con sus partes móviles protegidas?					
15	2	Seguridad	Emergencias	¿Conoce cuáles son las situaciones de emergencia, de origen natural (Ej: tsunami, nevadas, alud, derrumbes, etc.) humano (Ej: incendio, explosiones, fugas, robo, etc.) o de origen biológico sanitario (Ej: Covid-19, hantavirus, etc.), que se podrían generar en su lugar de trabajo y cómo proceder frente a ellas?					
				¿El lugar de trabajo cuenta con los equipos y					

3	Ergonómicos	Mobiliario	¿El lugar de trabajo cuenta con los equipos y mobiliario necesario para realizar las labores de teletrabajo (Ej: notebook o CPU, monitor, teclado, mouse, teléfono, escritorio o mesa, silla adaptable, apoya piés, etc.)?						
---	-------------	------------	--	--	--	--	--	--	--

25	12	Biomecánicos	Carga de trabajo	¿La actividad que realiza implica efectuar movimientos repetitivos y/o mover carga, superior a 3 kilos y sin ayuda de elementos mecánicos?					
26	13	Psicosocial	Organización del trabajo	¿Dispone de un periodo diario de desconexión asegurado de al menos 12 horas continuas, en los que no está obligado a responder comunicaciones, órdenes o requerimientos? ¿En ese periodo es contactado por la organización (llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico u otros medios)?					
27	14	Psicosocial	Organización del trabajo	¿Cuenta con información respecto a los objetivos y/o metas asociadas a sus labores y recibe retroalimentación oportuna respecto a éstas?					
28	15	Psicosocial	Organización del trabajo	¿En la organización existen instancias establecidas por el empleador de interacción y apoyo con compañeros de trabajo? ¿Puede comunicarse de manera expedita y fácil con su jefatura directa durante la jornada laboral?					
29	16	Psicosocial	Organización del trabajo	¿Se le ha informado sobre los riesgos de trabajar en solitario o aislado, que supone la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia?					
30	17	Psicosocial	Organización del trabajo	Si cumple labores de digitación, ¿conoce los tiempos de descanso de que debe disponer?					
31	18	General	General	¿Conoce lo que debe hacer para prevenir accidentes del trabajo o enfermedades profesionales y los beneficios o prestaciones de la ley N° 16.744 (seguro laboral) en caso de ocurrirle un accidente o enfermedad laboral?					


32 NOTA: El objetivo de estas 18 preguntas es identificar los peligros presentes en el puesto de trabajo específico, los que deberán ser considerados en la elaboración de la matriz y del programa preventivo.

33



REGISTRO TOMA DE CONOCIMIENTO TRABAJADOR NUEVO.	
SERVICIO	
NOMBRE	
RUT	
CARGO	
FECHA	

TEMA TRATADO	FIRMA
Derecho a saber e información de Riesgos.	
Información de Riesgos en base a Covid-19.	
Derecho a saber e información de Riesgos Trabajo a distancia.	
Procedimiento Distanciamiento físico.	
Procedimiento Uso de Mascarilla.	
Protocolo de Control a Trabajadores que Viajen fuera del País.	
Protocolo en caso de sospecha Covid-19	
Autorización envío RIOHS digital.	
Registro entrega RIOHS.	
Realización Curso DAS	


DAS 2020
Módulos
Participantes
Calificaciones

[Página Principal](#)
[Área personal](#)
[Calendario](#)
[Archivos privados](#)























Mis cursos



Soporte: capacitacion@formacionintegral.cl
Fono: (23) 2812118 - (+569) 3862 9522



Bryan Grandon Vasquez 

  Lección 1: Ley 16.744	  Lección 2: Control de Riesgo en el Trabajo.	  Lección 3: Control de Incendios.	  Lección 4: Señales de Prevención.
  Lección 5: Plan de Emergencias.	  Lección 6: Políticas y Lineamientos.	  Lección 7: Riesgos Psicosociales.	  Lección 8: Buena Postura en la Oficina.
  Lección 9: Autocuidado en el Trabajo.	  Lección 10: Primeros Auxilios.	  Certificado Curso y Encuesta Participante	



**ANEXO 4.
 NUMEROS DE EMERGENCIA VIGENTES**

Depto. de Prevención de Riesgos.

NUMEROS DE EMERGENCIA

ORGANISMO	FONO	UBICACIÓN.
MUTUAL	1407	EMERGENCIA MUTUAL
CARABINEROS	041- 2876477 Plan Cuadrante Lota Alto 7-9599013 7-9599014	CORONEL LOTA
BOMBEROS	041-2876222	CORONEL

TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Asistencia Pública Lota Asistencia Pública Coronel	041-2403300 041-2711061
Carabineros Lota Carabineros Coronel	041-2876477 041-2711133
Bomberos Lota	041-2876222

ANEXO N°5

5.1 MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393 DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

INTRODUCCIÓN

MARCO NORMATIVO

CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Atribución de Responsabilidad Penal a una Persona Jurídica

SANCIONES O PENAS QUE ESTABLECE LA LEY PARA LAS PERSONAS JURÍDICAS

MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITOS

Responsabilidades del Gobierno Corporativo.

Componentes del Modelo de Prevención de Delitos

Capacitación

Difusión del manual de prevención de delitos.

Comunicación de la Gestión de Prevención

Monitoreo de los Controles Mitigantes

Canal de Denuncias Ley de Responsabilidad Penal

PRINCIPIOS BÁSICOS DEL CANAL DE DENUNCIAS LEY RESPONSABILIDAD PENAL

Eventos a Reportar

Gestión de las Denuncias Relacionadas con la Ley Responsabilidad Penal

Certificación del Modelo de Prevención de Delitos.

supervisión

Auditoría Interna BancoEstado y filiales.

APROBACIONES

DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393

Lavado de Activos (Artículo N° 27 Ley 19.913)

Financiamiento del Terrorismo (Artículo N°8 Ley N°18.314):

Cohecho (Artículos N° 250 y 251 bis del Código Penal)

Negociación Incompatible (artículo 240 del Código Penal)

Corrupción entre Particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal)

Apropiación Indebida (artículo 470 N°1 del Código Penal)

Administración Desleal (artículo 470 N°11 del Código Penal)

Otros delitos que generan responsabilidad penal de las personas jurídicas (No aplicarían a la Corporación BancoEstado)

Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en Caso de Epidemia o Pandemia (Ley N°21.240, que Modifica el Código Penal y La Ley N°20.393)

LINEAMIENTOS CORPORATIVOS RESPECTO de REGALOS

ANEXO A

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393 DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICASi INTRODUCCIÓN

BancoEstado y sus Filiales sólo realizan y participan en negocios con estricto apego a la legalidad vigente, dentro de la cual destacan su propia Ley Orgánica, la Ley General de Bancos, Ley de Mercado de Valores, normativas de las Superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras y de Valores y Seguros.

Chile ha definido, a través de la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, que establece y sanciona la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho, Receptación, Negociación Incompatible, Corrupción entre Particulares, Apropiación Indevida, Administración Desleal e Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en Caso de Epidemia o Pandemia, tienen tal relevancia que hace responsables de su prevención y control a las personas jurídicas cualquiera sea su forma o finalidad.

Para BancoEstado el intento o materialización de dichos delitos, además de su gravedad intrínseca, son una amenaza al prestigio, confianza y reputación de la empresa, especialmente en atención al carácter de Empresa del Estado que reviste el Banco.

La implementación del Modelo de Prevención de Delitos, no solo protege a BancoEstado y sus Filiales en su calidad de personas jurídicas, sino también a sus autoridades y colaboradores, por lo tanto, se requiere la participación de todos para prevenir y evitar la ocurrencia de cualquiera de los delitos que contempla la ley N° 20.393 y sus modificaciones.

MARCO NORMATIVO

Con fecha 2 de diciembre de 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y delitos de cohecho que indica.

En el mes de junio de 2016, entró en vigencia la Ley N° 20.931 que incorporó el delito de Receptación.

Posteriormente, el 20 de noviembre de 2018 se publicó la Ley N° 21.121 que incorporó 4 nuevos delitos; Negociación Incompatible, Corrupción entre Particulares, Apropiación Indevida y Administración Desleal.

Con fecha 31 de enero de 2019, se publicó la Ley N° 21.132 que moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca, agregando 4 nuevos delitos que generan responsabilidad penal a las personas jurídicas (Delito de

contaminación de aguas, Delito relacionado con la veda de productos, Pesca ilegal de recursos del fondo marino, Procesamiento, almacenamiento de productos escasos sin acreditar origen legal), éstos últimos delitos aplican principalmente a esa actividad sectorial y no afectarían a la Corporación BancoEstado.

Esta ley, se remite a las siguientes normas, que son las que tipifican los delitos mencionados:

Esta ley, se remite a las siguientes normas, que son las que tipifican los delitos mencionados:

- ✓ Artículo N° 27 ley N° 19.913, sobre lavado de activos (ver anexo A).
- ✓ Artículo N° 8 ley N° 18.314, sobre financiamiento del terrorismo (ver anexo A).
- ✓ Artículos N° 250 y N° 251 bis del Código Penal sobre Cohecho a funcionario público nacional o extranjero.
- ✓ Ley 20.818 “Perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos”, que modifica la Ley 19.913 de Lavado de Activos, amplía la nómina de delitos base o precedentes de lavado de activos. (Ver detalle en Anexo A)
- ✓ Artículo 456 bis A del Código Penal, sobre receptación.
- ✓ Artículo 240 del Código Penal, Negociación Incompatible.
- ✓ Artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal, Corrupción entre Particulares.
- ✓ Artículo 470 N°1 del Código Penal, Apropiación Indebida.
- ✓ Artículo 470 N°11 del Código Penal Administración Desleal.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país producto de la pandemia Covid-19, se ha incorporado un nuevo delito. El 20 de junio de 2020 se publicó la Ley N°21.240, que modifica el código penal y la Ley N°20.393 para sancionar la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia.

CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Además de las sanciones penales aplicables a personas naturales que participan en los delitos mencionados, la responsabilidad puede hacerse extensiva a la persona jurídica en donde ellos se desempeñan. El alcance de la responsabilidad penal aplica a las personas jurídicas tanto de derecho privado, con o sin fines de lucro, incluyendo a las corporaciones y fundaciones y las empresas del Estado incluido BancoEstado y sus filiales.

Atribución de Responsabilidad Penal a una Persona Jurídica

Para que una persona jurídica sea responsable penalmente, los delitos deben haber sido cometidos por sus directores, responsables, ejecutivos principales o quienes realicen actividades de administración o supervisión o por personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de algunos de los anteriormente nombrados, independiente de su situación contractual.

La ley sanciona a las personas jurídicas, sin embargo, es importante destacar que las personas naturales (trabajadores, independiente de su situación contractual o rango jerárquico) no se eximirán, en ningún caso, de su responsabilidad penal por los hechos cometidos, o les serán aplicables las sanciones que establezcan las políticas y procedimientos de BancoEstado y/o Filiales según corresponda.

En el caso que estas personas naturales hayan cometido el delito exclusivamente en ventaja propia o a favor de un tercero, la persona jurídica no será responsable por dichos actos; porque no se enmarca dentro de la Ley 20.393; sin embargo, las personas naturales responsables, serán sancionadas por los delitos correspondientes a la falta cometida.

La atribución de la responsabilidad penal de las personas jurídicas se fundamenta sobre tres pilares:

- ✓ Existencia de un hecho punible (LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, COHECHO, RECEPCIÓN, NEGOCIACIÓN INCOMPATIBLE, CORRUPCIÓN ENTRE PARTICULARES, APROPIACIÓN INDEBIDA Y ADMINISTRACIÓN DESLEAL) cometido por alguna de las personas que realicen actividades de dirección o administración de la persona jurídica (dueños, responsables, ejecutivos principales), o por personas que se encuentren bajo su supervisión directa (empleados en general).
- ✓ Comisión del delito en interés de un beneficio directo o provecho para la persona jurídica.
- ✓ Que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento de los deberes de dirección y supervisión establecidos para estos efectos (ausencia del modelo o ineficacia del mismo).

SANCIONES O PENAS QUE ESTABLECE LA LEY PARA LAS PERSONAS JURÍDICAS

- Disolución de la persona jurídica o cancelación de la personalidad jurídica.
 - Prohibición temporal de celebrar actos y contratos con organismos del Estado.
 - Pérdida parcial o total de los beneficios fiscales o prohibición absoluta de recepción de los mismos por un determinado tiempo.
 - Multa a Beneficio Fiscal desde las UTM 450 A UTM 300.000.
 - Penas Accesorias:
 - Publicación de un extracto de la sentencia condenatoria en el Diario Oficial u otro de circulación nacional.
 - Comiso del producto del delito y demás bienes efectos, objetos, documentos, instrumentos, dineros o valores del mismo serán decomisados. De no ser posibles decomisar estas especies, se podrá aplicar el comiso a una suma de dinero equivalente a su valor.
 - Comiso de los activos patrimoniales cuyo valor correspondiere a las ganancias que se deriven del ilícito.
 - En los casos en que el delito cometido suponga la inversión de recursos de la persona Jurídica superiores a los ingresos que ella genera, se impondrá como
-

pena accesoria el entero en arcas fiscales de una cantidad equivalente a la inversión realizada.

-

MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITOS

Considerando el principio fundamental que BancoEstado, sus Filiales y Empresas relacionadas, siempre desarrollan sus actividades con estricto apego a las normas que las rigen, el Comité Ejecutivo del BancoEstado adoptó un Modelo de Prevención de Delitos de conformidad a lo establecido en la Ley N° 20.393, en adelante el “Modelo de Prevención de Delitos”, que busca cumplir con las normas regulatorias y especialmente fortalecer el gobierno corporativo.

El objetivo del Modelo de Prevención de Delitos es establecer herramientas de prevención y detección de manera proactiva y anticipatoria a la ocurrencia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación.

Los deberes de Dirección y Supervisión, deben aplicarse para los trabajadores que ejercen cargos de supervisión al interior de la corporación BancoEstado.

El Modelo de Prevención de Delitos, contiene los siguientes elementos:

1.- Designación de un Encargado de Prevención de Delitos.

- Un Encargado de Prevención de Delitos nombrado por el Comité Ejecutivo, rol que recae en la figura del Director de Cumplimiento, en el caso del Banco, quien durará en su cargo 3 años, el que podrá prorrogarse por periodos de igual duración. Las Filiales, a través de sus respectivos Directorios, deberán designar y mantener la renovación de los cargos de sus respectivos Encargados de Prevención de Delitos.
- El Encargado de Prevención de Delitos de BancoEstado y Filiales respectivamente, cuenta con autonomía respecto de la Administración de BancoEstado y Filiales.

2.- Definición de Medios y Facultades del Encargado de Prevención de Delitos:

- a) Los recursos y medios materiales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de BancoEstado y Filiales.
- b) Acceso Directo a Comité Ejecutivo y Directorios, en caso de Filiales, para informar oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de sus funciones, y para rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos semestralmente.

3.- Sistema de Prevención de Delitos:

Para su implementación y régimen del Sistema, se efectúan permanentemente las siguientes acciones:

- a) Se identifican las actividades o procesos y áreas de mayor riesgo de BancoEstado y Filiales.
-

- b) Se establecen protocolos, reglas y procedimientos específicos, tales como: un Manual de Prevención de Delitos para BancoEstado y Filiales, Manual para el otorgamiento de Regalos y Patrocinios; se incluyeron cláusulas de la Ley 20.393 en los contratos de Trabajadores y proveedores, se creó una Declaración Simple de Relación Comercial y de Parentesco para proveedores, se incluyeron las materias de la Ley dentro del Reglamento Interno de Orden de Higiene y Seguridad y Manual de Ética.
- c) Se identifican los procedimientos de administración y auditoría de los recursos financieros que permitan a BancoEstado y Filiales prevenir su utilización en los delitos señalados.
- d) Existen sanciones administrativas internas, establecidas en el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad, así como procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos.

4.- Supervisión y Certificación del Modelo de Prevención de Delitos.

- a) El Encargado de Prevención de Delitos, en conjunto con la Administración para BancoEstado y Filiales, ha establecido métodos para la aplicación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y su supervisión a fin de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al cambio de circunstancias de la respectiva entidad.
- b) BancoEstado y sus Filiales, han optado por certificar su Modelo de Prevención de Delitos, a través de una Empresa independiente, debidamente inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero.

Responsabilidades del Gobierno Corporativo.

El Comité Ejecutivo de BancoEstado, los Directorios de cada una de las Filiales y los Encargados de Prevención de Delitos, serán en conjunto, responsables de la efectiva implementación y aplicación del Modelo de Prevención de Delitos. Los roles y responsabilidades del Gobierno Corporativo en el marco del Modelo de Prevención de Delitos son:

Comité Ejecutivo y Directorios de Filiales.

Tienen la responsabilidad de verificar permanentemente que la Corporación mantenga un adecuado control de los riesgos y resguardar el prestigio y reputación de la misma; logrando sustentabilidad en el largo plazo. En el marco del Modelo de Prevención de Delitos debe:

- ✓ Designar al Encargado de Prevención de Delitos para BancoEstado y Filiales respectivamente, los que tendrán una duración en su cargo de tres años, renovables.
 - ✓ Tomar conocimiento periódicamente sobre el cumplimiento de las medidas preventivas que adopte el Encargado de Prevención de Delitos y del comportamiento de la organización en relación al estatus del Modelo.
-

- ✓ Proporcionar al Encargado de Prevención de Delitos los medios y facultades suficientes para el desempeño de sus funciones.

Encargados de Prevención del Delitos de BancoEstado y Filiales.

El Encargado de Prevención de Delitos, en adelante EPD, de BancoEstado y Filiales, tiene por misión gestionar y monitorear el Modelo de Prevención de Delitos y el establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a los trabajadores que intervienen o participan en las actividades o procesos de negocio o de apoyo, programar y ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los delitos.

Las principales características de este rol son:

- ✓ Dependencia funcional del Comité Ejecutivo en el caso de BancoEstado y del Directorio en el caso de las Filiales, y cuentan con autonomía respecto de la administración de BancoEstado y Filiales, respectivamente.
- ✓ Acceso directo al Comité Ejecutivo de BancoEstado y al Directorio de cada Filial respectivamente, para informar las medidas y planes implementados de las gestiones del Modelo.
- ✓ El Encargado de Prevención de Delitos de BancoEstado y de cada Filial, deberá reportar semestralmente al Comité Ejecutivo y de Riesgo para el caso del Banco; y a sus respectivos Directorios en el caso de las Filiales.
- ✓ Mantener disponibles los canales de comunicación, así como también, de analizar y resolver respecto de las denuncias referidas a los delitos contemplados en la Ley 20.393.
- ✓ Preparar e impartir capacitación a los trabajadores del Banco y de Filiales en forma permanente en estas materias.
- ✓ El EPD de BancoEstado, presta los servicios de monitoreo del modelo de prevención de delitos a sus filiales.
- ✓ Los EPD de BancoEstado y Filiales documentan y custodian la evidencia relativa a las actividades de prevención de delitos.

Las Filiales de BancoEstado, son empresas independientes, con sus propios objetivos y estrategias, que comparten la misión corporativa y forman parte del mismo equipo. La gobernabilidad corporativa del conjunto de estas empresas depende del Comité Ejecutivo.

Gerentes y Jefes de BancoEstado y Filiales.

Deben velar por el cumplimiento de las políticas establecidas para la prevención de estos delitos, teniendo un rol activo en su supervisión y control, a través de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos asociados a esta Ley. Asimismo, deben informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier situación observada que tenga relación al incumplimiento de la Ley N° 20.393 y las gestiones relacionadas al Modelo de Prevención de Delitos.

Componentes del Modelo de Prevención de Delitos

El Modelo de Prevención de Delitos se apoya tanto en las normas laborales y programas de capacitación como en los controles que se aplican a las operaciones diarias del negocio en aquellas áreas de riesgo de comisión de delitos.

MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Consiste en la existencia de normas relativas a los deberes y obligaciones, actuaciones y sanciones administrativas internas de todos los trabajadores, así como de procedimientos de denuncia o establecimiento de responsabilidades en contra de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a las exigencias de la Ley. Lo anterior se encuentra contenido en:

- Contratos de Trabajo Individuales.
- Reglamentos internos de Orden, Higiene y Seguridad.
- Manual o Códigos de Ética.
- Manual de Prevención de Delitos.
- Manual para Otorgamiento de Patrocinios y Regalos a Clientes BancoEstado y Filiales.

Observar en todo momento las conductas éticas que establecen la normativa interna del Banco contenidas en el Manual o Códigos de Ética, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Contratos de Trabajo y Manual de Prevención de Delitos Ley 20.393.

Respecto a evitar el delito de receptación, se solicita a las áreas del Banco y Filiales, que consideren las siguientes recomendaciones en sus procesos de selección de proveedores, compras, administración de cajas chicas, entre otros:

1. Abstenerse de comprar artículos sin origen conocido o de dudosa procedencia.
2. En toda compra, se debe exigir un documento formal que acredite la propiedad del artículo adquirido. (Factura o Boleta timbrada por el SII)
3. Sospechar cuando el precio del producto es muy inferior a su precio normal o de mercado.
4. Abstenerse de comprar en lugares no establecidos formalmente.
5. Denunciar a través de los canales establecidos cualquier situación que advierta en su área, respecto de compras irregulares, generando un compromiso de buenas prácticas.

Aspectos del Negocio

Consiste en la incorporación o adecuación de políticas comerciales o de apoyo, manuales, normas y procedimientos internos para aquellos procesos donde exista mayor exposición a la comisión de los delitos que contempla la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, Para la efectividad del presente modelo, se han adecuado y/o elaborado documentos que contienen las definiciones necesarias que permiten a la

Corporación, asegurar en forma razonable, la mitigación de los delitos. Entre ellos se encuentran:

a) Proveedores

- Todo proveedor en proceso de selección, será chequeado contra listas de impedidos por delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Se deberá verificar a la Empresa, Socios y Representantes legales, sean estas personas naturales o jurídicas. En caso de ser Sociedades Anónimas se deberá verificar a aquellos socios con una participación mayor o igual al 10%.
- No se contratarán a proveedores que hayan sido sancionados por alguno de los delitos de la Ley N° 20.393.
- Se deberá requerir del Proveedor la Declaración Simple la que incluye entre otros, los alcances, regulaciones y sanciones contenidas en la Ley N° 20.393.
- Los Contratos y/o órdenes de compra que formalizan la relación con el Proveedor, deberán contener la cláusula de la Ley 20.393 acreditando de esta forma el conocimiento de la regulación por parte del Proveedor.
- La Gerencia Administración Logística efectuará una revisión Anual en listas de Informados, de todos los proveedores con contrato vigente, informando a la Dirección de Cumplimiento los casos fuera de norma; debiendo eliminar al proveedor de la nómina vigente.
- Los funcionarios de BancoEstado y Filiales, se abstendrán de recibir regalos de parte de proveedores. salvo en el ámbito protocolar y de cortesía, siempre y cuando no tenga la calidad de suntuario, es decir, que no excedan las UF 2.
- Se reitera al respecto, lo señalado en el Manual de Ética, Código de Conducta en el Mercado de Valores, Manual para Otorgamiento de Patrocinios y Regalos, Manual para Otorgar y Formalizar los auspicios a Entidades Privadas, Públicas u Organizaciones de la Sociedad Civil, Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y Modelo de Supervisión de Filiales, documentos disponibles en el Sistema Único de Normas. Los trabajadores que en razón de su cargo participen directa o indirectamente en el proceso de negociación o contratación de un proveedor, deberán tener especial cuidado en actuar con transparencia en sus decisiones, debiendo evitar cualquier conflicto de interés y teniendo siempre presente el considerar la mejor opción técnica y económica para el Banco y/o Filiales, dejando las evidencias en su actuar.
- Ningún trabajador podrá solicitar, aceptar, ofrecer o dar algún beneficio para favorecer la contratación de un oferente por sobre otro.

b) Clientes

- Se realizan controles para el chequeo de clientes contra listas de impedidos (OFAC/ONU), a fin de no operar con dichos clientes.
 - Los trabajadores no podrán aceptar, solicitar o recibir algún regalo o beneficio de un cliente, salvo en el ámbito protocolar, de cortesía y/o de buenas
-

relaciones comerciales, siempre y cuando no tenga la calidad de suntuario, es decir, no excedan las UF 2.

c) Recomendaciones Especiales

Las presentes recomendaciones, se orientan en lo principal, a prevenir conductas que pudieran ser vinculadas a acciones tipificadas como “delito de cohecho” y “corrupción con particulares”, en que puedan verse involucrados personal de BancoEstado y sus Filiales, con funcionarios dependientes de los organismos reguladores, entidades fiscalizadoras del Estado, Empresas del Estado, entidades e instituciones privadas, comprometiéndose con ello el nombre, prestigio y la responsabilidad penal de la corporación BancoEstado.

En especial, el presente protocolo busca evitar o alertar posibles conductas relativas a:

- ✓ Requerir de empleados o funcionarios fiscalizadores de entidades reguladoras tratos especiales o beneficios tendientes a evitar posibles observaciones, multas u otras acciones propias de sus actuaciones en el marco de las leyes propias que les asisten.
- ✓ Ofrecer o consentir en dar algún beneficio económico o de otro tipo a inspectores municipales, jefes de departamentos de obras municipales u otros, tendientes a la obtención de permisos municipales, patentes, autorizaciones de obras, tampoco a entidades privadas ni a cualquier particular.-
- ✓ Ofrecer, prometer, dar o consentir en dar a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, entidades o instituciones privadas beneficios económicos o de otra naturaleza, con miras a la concreción de algún negocio dentro de las operaciones comerciales habituales del Banco y sus Filiales.

Además, se entregan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Agendar y hacer públicas las reuniones con los funcionarios dependientes de los organismos mencionados.
 - ✓ En lo posible sostener las reuniones con dichos organismos con la participación de a lo menos dos empleados del Banco, de tal forma de permitir establecer de mejor forma los acuerdos tomados en dichas reuniones.
 - ✓ Observar en todo momento las conductas éticas que establecen la normativa interna del Banco contenidas en el Manual o Códigos de Ética, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Contratos de Trabajo y Manual de Prevención de Delitos Ley 20.393.
 - ✓ Controlar a través de actas/minutas (llevar un registro), las reuniones y acuerdos enmarcados dentro de la relación Comercial efectuada con funcionarios públicos.
-

Capacitación

BancoEstado y sus Filiales son capacitados, a través de la Dirección de Cumplimiento, en los principales aspectos relacionados con la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y el Modelo de Prevención de Delitos implementado en la Corporación.

Se impartirán capacitaciones presenciales y/o de modalidad e-learning, las que tienen el carácter de obligatorias, priorizando las áreas de mayor riesgo y a nuevos trabajadores que se incorporan a la Corporación BancoEstado.

Difusión del manual de prevención de delitos.

El Encargado de Prevención de Delitos, tanto de BancoEstado como de sus Filiales, debe velar por una comunicación efectiva del presente manual.

Dicha comunicación debe involucrar todos los niveles de la organización. El Manual se encuentra disponible en la Intranet de BancoEstado y Filiales respectivamente.

Comunicación de la Gestión de Prevención

El Comité Ejecutivo y los Directores de Filiales, estarán permanentemente informados de los resultados de la gestión de prevención de delitos. Este proceso se aplicará al menos semestralmente, a través de reportes emitidos desde la Dirección de Cumplimiento en el caso del Banco, y por los respectivos EPD en los Directorios de cada una de las Filiales.

Monitoreo de los Controles Mitigantes

El Modelo contempla que el EPD actualice y verifique en forma periódica la efectividad de los controles mitigantes de los riesgos asociados a la Ley N° 20.393 y la revisión del cumplimiento de las normas establecidas en los procedimientos, tendientes a evitar la materialización de la comisión de alguno de los delitos de la Ley en la Corporación BancoEstado

Canal de Denuncias Ley de Responsabilidad Penal

Se han habilitado canales de denuncia y diseñado procedimientos para recibir, analizar y aceptar casos de denuncias o incumplimientos; eventuales o posibles comisiones de delitos que pudieren cometer los trabajadores, proveedores, contratistas o clientes en relación a las disposiciones descritas en la Ley N° 20.393 y contenidas en las distintas normas internas.

Con el objeto de mantener y proteger los más altos estándares de legalidad y probidad en los productos, servicios, contrataciones, relación con clientes, proveedores, y en general, en todo su ámbito de acción, BancoEstado pone a disposición de los trabajadores un canal de denuncias.

Mediante este canal de denuncias, quienes conozcan o sospechen de manera fundada, de alguna conducta que pudiese implicar un fraude, delitos de corrupción, robo, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho de funcionario público, nacional o extranjero, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida y administración desleal lo informen de manera

segura, para que pueda ser analizada por el área respectiva, en base a los antecedentes entregados por el denunciante.

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores de BancoEstado y Filiales, bajo cualquier modalidad de contratación, así como a los clientes, proveedores y público en general.

Todos los trabajadores, clientes o proveedores podrán formular denuncias de la siguiente manera:

- A través del sitio Web Corporativo de BancoEstado. (www.bancoestado.cl)
- Intranet de BancoEstado y de cada una de sus Filiales.
- Hacer llegar por escrito, en sobre confidencial, dirigido directamente al Encargado de Prevención de Delitos a Morandé 25 piso 9, Comuna de Santiago. En el caso de Filiales, a las direcciones de sus respectivos EPD.

PRINCIPIOS BÁSICOS DEL CANAL DE DENUNCIAS LEY RESPONSABILIDAD PENAL

1. BancoEstado se obliga a:

- Respetar los derechos fundamentales de los trabajadores y colaboradores, en el procedimiento de denuncia y análisis de las personas que incumplan el Modelo de Prevención de Delitos.
- Garantizar la confidencialidad para resguardar los derechos del denunciante o colaborador que consulta o denuncia, sea este, trabajador, profesional, ejecutivo, cliente, público en general o proveedor.
- Todos los análisis que se realicen se gestionarán confidencialmente, de tal manera que sólo se divulgará la información necesaria para facilitar la revisión de los documentos investigados o lo que exija la ley.

2. Los trabajadores se obligan:

- Consultar o denunciar cualquier conducta relacionada con los delitos que puedan configurar la responsabilidad penal de BancoEstado y sus Filiales, según lo señala la ley N° 20.393.
- Usar los canales de comunicación y consulta con responsabilidad.
- Evitar utilizar este medio bajo estados de molestia, presión o alteración.

3. Función de los Denunciantes.

- Entregar la mayor información posible, para efectuar un debido análisis del caso.
 - Entregar datos precisos, fidedignos, respecto de la situación denunciada.
-

4. BancoEstado se obliga a:

- El Encargado de Prevención de Delitos deberá mantener bajo estricta confidencialidad durante cinco años, los antecedentes relacionados con cualquier consulta o denuncia, y solución de la misma.

Eventos a Reportar

Las sospechas vinculadas a delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero y receptación, que deben ser reportados corresponden, entre otros:

- Potenciales infracciones a los contratos de trabajo por parte de los trabajadores, o Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en contravención de las obligaciones relativas a la Ley 20.393.
- Eventuales infracciones a los contratos por parte de Clientes, Proveedores y Terceros, al no dar adecuado cumplimiento a las exigencias y cláusulas especiales relativas a los delitos de la ley.
- Realización o entrega de patrocinios, auspicios, marketing relacional, donaciones a empresas, instituciones y servicios del Estado, en incumplimiento de los controles y normas establecidas contenidas en el “Manual para el otorgamiento de Patrocinios y Regalos a clientes”.
- Posibles infracciones a las políticas y procedimientos de compra, en la relación con proveedores. Potenciales infracciones a las políticas y procedimientos de venta de productos o servicios (convenios de pago, recaudaciones u otros) con todo tipo de clientes.
- La entrega de regalos o atenciones a empresas o servicios públicos, salvo los que corresponden a la práctica comercial normal o sean producto de una relación social independiente.
- El incumplimiento por parte de los trabajadores que desempeñen cargos de jefatura de cualquier nivel, que no ejercen permanentemente los “deberes de dirección y supervisión” hacia sus subalternos.
- La participación de un funcionario que en comisión para contratación de bienes o servicios, favorece con su decisión a proveedor relacionado a él (ejemplo: cónyuge, padre o hijo).
- La participación que un funcionario tendría en la contratación de un trabajador, favoreciendo con su decisión a postulante que le entregó algún tipo de beneficio (ejemplo: entrada a un evento deportivo, cultural, musical, etc.)
- Apropiación de un bien del Banco por parte de un trabajador (ejemplo: no restituir vehículo asignado para sus labores, adquirido por el Banco, vía leasing, a la compañía al finalizar el contrato).

Gestión de las Denuncias Relacionadas con la Ley Responsabilidad Penal

El Encargado Prevención de Delitos debe revisar, analizar y derivar en caso que

corresponda, cada vez que ocurra un evento o denuncia asociada a los delitos de la ley.

Todas las denuncias deben recibir tratamiento y/o consideración legal, acorde a su contexto.

Certificación del Modelo de Prevención de Delitos.

El Modelo, para Banco y Filiales, se encuentra Certificado por una Empresa Externa, independiente, autorizada por la Comisión para el Mercado Financiero.

Es importante destacar, que la empresa podría efectuar test de conocimientos aleatorios a los funcionarios, con el fin de verificar el conocimiento sobre estas materias y validar la vigencia y eficacia del Modelo.

supervisión

Auditoría Interna BancoEstado y filiales.

Contraloría Banco será responsable de realizar revisiones independientes en relación a la aplicación del Modelo de Prevención de Delitos en BancoEstado y Filiales, conforme a la Ley N° 20.393.

APROBACIONES

El presente Manual de Prevención de Delitos, forma parte del Modelo de Prevención de Delitos, Ley 20.393, que BancoEstado y sus Filiales han adoptado y cuenta con la aprobación del Comité Ejecutivo del Banco y de sus respectivos Directorios, en el caso de Filiales. Su uso y observancia es obligatorio para todos sus trabajadores incluidos aquellos que se desempeñan en las empresas Filiales, independiente de su posición jerárquica y modalidad de contrato.

DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393

Ley 20.393 y sus modificaciones establecen la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida y administración desleal que podrían afectar a la Corporación BancoEstado.

Lavado de Activos (Artículo N° 27 Ley 19.913)

Consiste en ocultar o disimular el origen ilícito de bienes provenientes de: tráfico de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, conductas terroristas, control de armas, uso de información privilegiada, crímenes y simples delitos cometidos por los empleados públicos en el desempeño de sus cargos, fraudes y los relacionados con el secuestro y la sustracción, pornografía y prostitución de menores. (Ver Anexo A – más detalles de los delitos)

Financiamiento del Terrorismo (Artículo N°8 Ley N°18.314):

Lo ejecuta el que por cualquier medio, directa o indirectamente, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo N° 2° de la ley N° 18.314. (Ver Anexo A – más detalles de los delitos)

Cohecho (Artículos N° 250 y 251 bis del Código Penal)

Artículo 250. El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, 248 bis y 249, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas, será castigado con las mismas penas de multa e inhabilitación establecidas en dichas disposiciones. Tratándose del beneficio ofrecido en relación con las acciones u omisiones del artículo 248, el sobornante será sancionado, además, con la pena de reclusión menor en su grado mínimo. Tratándose del beneficio consentido u ofrecido en relación con las acciones u omisiones señaladas en b) el artículo 248 bis, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido. Tratándose del beneficio consentido u ofrecido en relación con los crímenes o simples delitos señalados en el artículo 249, el sobornante será sancionado, además, con pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio ofrecido, o de reclusión menor en sus grados mínimos a medio, en el caso del beneficio consentido. En estos casos, si al sobornante le correspondiere una pena superior por el crimen o simple delito de que se trate, se estará a esta última.

Art. 250 bis. En los casos en que el delito previsto en el artículo anterior tuviere por objeto la realización u omisión de una actuación de las señaladas en los artículos 248 o 248 bis que mediere en causa criminal a favor del procesado, y fuere cometido por su cónyuge, por alguno de sus ascendientes o descendientes consanguíneos o afines, por un colateral consanguíneo o afín hasta el segundo grado inclusive, o por persona ligada a él por adopción, sólo se impondrá al responsable la multa que corresponda conforme las disposiciones antes mencionadas.

RECEPTACIÓN (ART. 456 BIS A DEL CÓDIGO PENAL)

- El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas, de receptación o de apropiación indebida; las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, sufrirá la pena de presidio menor en cualquiera de sus grados y multa de cinco a cien unidades Tributarias mensuales.
 - Para la determinación de la pena aplicable el tribunal tendrá especial consideración en cuanto al valor de las especies, así como la gravedad del delito en que se obtuvieron, si este era conocido por el autor. Se impondrá el grado máximo de la pena establecida anteriormente, cuando el autor haya incurrido en
-

reiteración de esos hechos o sea reincidente en ellos.

Negociación Incompatible (artículo 240 del Código Penal)

Art. 240. Será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados medio a máximo, inhabilitación absoluta temporal para cargos, empleos u oficios públicos en sus grados medio a máximo y multa de la mitad al tanto del valor del interés que hubiere tomado en el negocio:

1° El empleado público que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en razón de su cargo.

2° El árbitro o el liquidador comercial que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes, cosas o intereses patrimoniales cuya adjudicación, partición o administración estuviere a su cargo.

3° El veedor o liquidador en un procedimiento concursal que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes o intereses patrimoniales cuya salvaguardia o promoción le corresponda.

En este caso se aplicará lo dispuesto en el artículo 465 de este Código.

4° El perito que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes o cosas cuya tasación le corresponda.

5° El guardador o albacea que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con el patrimonio de los pupilos y las testamentarias a su cargo, incumpliendo las condiciones establecidas en la ley.

6° El que tenga a su cargo la salvaguardia o la gestión de todo o parte del patrimonio de otra persona que estuviere impedida de administrarlo, que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con ese patrimonio, incumpliendo las condiciones establecidas en la ley.

7° El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

Las mismas penas se impondrán a las personas enumeradas en el inciso precedente si, en las mismas circunstancias, dieren o dejaren tomar interés, debiendo impedirlo, a su cónyuge o conviviente civil, a un pariente en cualquier grado de la línea recta o hasta en el tercer grado inclusive de la línea colateral, sea por consanguinidad o afinidad.

Lo mismo valdrá en caso de que alguna de las personas enumeradas en el inciso primero, en las mismas circunstancias, diere o dejare tomar interés, debiendo

impedirlo, a terceros asociados con ella o con las personas indicadas en el inciso precedente, o a sociedades, asociaciones o empresas en las que ella misma, dichos terceros o esas personas ejerzan su administración en cualquier forma o tengan interés social, el cual deberá ser superior al diez por ciento si la sociedad fuere anónima.

Corrupción entre Particulares (artículos 287 bis y 287 ter del Código Penal)

ART. 287 bis. El empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio y multa del tanto al duplo del beneficio solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de cincuenta a quinientas unidades tributarias mensuales.

ART. 287 ter. El que diere, ofreciere o consintiere en dar a un empleado o mandatario un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro será castigado con la pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido. Además, se le sancionará con las penas de multa señaladas en el artículo precedente.

Apropiación Indevida (artículo 470 N° 1 del Código Penal)

ART. 470 N° 1. Las penas privativas de libertad del art. 467 se aplicarán a los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

Administración Desleal (artículo 470 N° 11 del Código Penal)

ART. 470 N° 11. Al que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.

Si el hecho recayere sobre el patrimonio de una persona en relación con la cual el sujeto fuere guardador, tutor o curador, o de una persona incapaz que el sujeto tuviere a su cargo en alguna otra calidad, se impondrá, según sea el caso, el máximo o el grado máximo de las penas señaladas en el artículo 467.

En caso de que el patrimonio encomendado fuere el de una sociedad anónima abierta o especial, el administrador que realizare alguna de las conductas descritas en el párrafo primero de este numeral, irrogando perjuicio al patrimonio social, será sancionado con las penas señaladas en el artículo 467 aumentadas en un grado. Además, se impondrá la pena de inhabilitación especial temporal en su grado mínimo

para desempeñarse como gerente, director, liquidador o administrador a cualquier título de una sociedad o entidad sometida a fiscalización de una Superintendencia o de la Comisión para el Mercado Financiero.

En los casos previstos en este artículo se impondrá, además, pena de multa de la mitad al tanto de la defraudación.

Otros delitos que generan responsabilidad penal de las personas jurídicas (No aplicarían a la Corporación BancoEstado)

Tal como se señaló anteriormente, el 31 de enero de 2019, se publicó la Ley N°21.132 que moderniza el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca, agregando 4 nuevos delitos que generan responsabilidad penal a las personas jurídicas y que no afectarían a la Corporación BancoEstado, los que corresponden a:

- Delito de contaminación de aguas, Artículo 136 de la Ley de Pesca.
- Delito relacionado con la veda de productos, Artículo 139 de la Ley de Pesca.
- Pesca ilegal de recursos del fondo marino, Artículo 139 bis de la Ley de Pesca.
- Procesamiento, almacenamiento de productos escasos sin acreditar origen legal, Artículo 139 ter de la Ley de Pesca.

Inobservancia del Aislamiento u otra Medida Preventiva dispuesta por la Autoridad Sanitaria, en Caso de Epidemia o Pandemia (Ley N°21.240, que Modifica el Código Penal y La Ley N°20.393)

Esta normativa introdujo cambios y modificaciones a la regulación sobre crímenes y simples delitos contra la salud pública del Código Penal. En particular, aumentó las penas del artículo 318 (sobre puesta en peligro de la salud pública por infracción de reglas de higiene y salubridad), incorporó una circunstancia agravante de responsabilidad, y agregó dos nuevos tipos penales en los artículos 318 bis y 318 ter.

Este nuevo delito sanciona al que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria. De este modo, la persona jurídica podrá ser responsable de este delito y, de cumplirse los requisitos legales y demás circunstancias previstas en la ley, estará expuesta a sanciones tales como multa de hasta 40.000 UTM, prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado temporalmente o pérdida de beneficios fiscales.

LINEAMIENTOS CORPORATIVOS RESPECTO de REGALOS

- ✓ No recibir, solicitar, aceptar o dar a los clientes, proveedores y/o terceros, regalos, obsequios, donativos, ventajas, invitaciones o privilegios de cualquier naturaleza, evitando, de esta forma conflictos de intereses reales y/o aparentes.
- ✓ Evitar que los intereses personales de un trabajador o colaborador del Banco o de alguna persona o entidad vinculada a éste, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución.
- ✓ Se exceptúan de esta regla, los regalos definidos como protocolares, de relaciones públicas o marketing, manifestaciones de cortesía, siempre y cuando éstos no excedan los términos usuales para dichos eventos y no tengan la calidad de suntuario, es decir, que no excedan las UF 2.
- ✓ En caso que esto ocurra, se recomienda transparentar estas situaciones e informar a las respectivas jefaturas directas y a la Dirección de Cumplimiento.

- ✓ Cada área o Filial, debe mantener un registro de los regalos recibidos, el cual será requerido por la Dirección de Cumplimiento.
- ✓ Finalmente, se debe tener siempre presente cumplir esta normativa, puesto que forma parte importante de los principios de transparencia, ética y probidad de BancoEstado, de los cuales nos enorgullecemos todos.

ANEXO A

DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393

1.- Lavado de Activos (Artículo N° 27 Ley 19.913)

Los Delitos se encuentran contemplados en la siguiente legislación:

- La ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas;
 - La ley N°18.314, que determina las conductas terroristas;
 - En el art. N°10, ley N°17.798, sobre control de armas;
 - En el título XI de la ley N°18.045 sobre mercado de valores;
 - Título XVII de la Ley General de Bancos;
 - Párrafos N° 4, 5, 6, 9 y 9 bis del título V, del Libro II del Código Penal (crímenes y simples delitos cometidos por los empleados públicos en el desempeño de sus cargos; específicamente: prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes y exacciones ilegales y cohecho a funcionarios públicos nacionales y/o extranjeros);
 - Los artículos N° 141, 142, 366 quáter, 367 y 367 bis del Código Penal (relacionados con el secuestro y la sustracción, pornografía y prostitución de menores)
 - Ley 20.818 “Perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control,
-

investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos”, que modifica la Ley 19.913 de Lavado de Activos, amplía el catálogo de delitos base o precedentes de lavado de activos y agrega: Delito Tributario por la devolución improcedente de créditos fiscales, Contrabando, Delitos en contra de la propiedad intelectual, Falsedad maliciosa en documentos que se acompañen en las actuaciones con el Banco Central o en operaciones de cambios internacionales, Asociación ilícita, Comercialización de material pornográfico (en cuya elaboración hayan sido utilizados menores de 18 años), Estafas y fraude.

Financiamiento del Terrorismo (Artículo N°8 Ley N°18.314):

Constituirán delitos terroristas, cuando cumplieren lo dispuesto en el artículo anterior, esto es:

Los de homicidio sancionados en el artículo 391; los de lesiones establecidos en los artículos N° 395, 396, 397 y 398; los de secuestro y de sustracción de menores castigados en los artículos N° 141 y 142; los de envío de cartas o encomiendas explosivas del artículo N° 403 bis; los de incendio y estragos, descritos en los artículos N° 474, 475, 476 y 480, y las infracciones contra la salud pública de los artículos N° 313 d), 315 y 316, todos del Código Penal.

- Apoderarse o atentar en contra de una nave, aeronave, ferrocarril, bus u otro medio de transporte público en servicio, o realizar actos que pongan en peligro la vida, la integridad corporal o la salud de sus pasajeros o tripulantes.
- El atentado en contra de la vida o la integridad corporal del Jefe del Estado o de otra autoridad política, judicial, militar, policial o religiosa, o de personas internacionalmente protegidas, en razón de sus cargos.
- Colocar, enviar, activar, arrojar, detonar o disparar bombas o artefactos explosivos o incendiarios de cualquier tipo, armas o artificios de gran poder destructivo o de efectos tóxicos, corrosivos o infecciosos.
- La asociación ilícita cuando ella tenga por objeto la comisión de delitos que deban calificarse de terroristas conforme a los números anteriores y al artículo 1°.

RECOMENDACIONES CON ORGANISMOS REGULADORES

Organismos Reguladores que interactúan con BancoEstado y sus Filiales

A continuación se presentan los principales organismos públicos reguladores o fiscalizadores que interactúan mayoritariamente con la corporación BancoEstado, ya sea en el ámbito propio de la fiscalización o a través de sus requerimientos de antecedentes relativos al quehacer del Banco y sus Filiales:

1. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
 2. Comisión para el Mercado Financiero
 3. Unidad de Análisis Financiero
 4. Dirección del Trabajo
-

5. Tribunales del Poder Judicial
6. Servicio Nacional del Consumidor
7. Contraloría General de la República
8. Congreso Nacional
9. Municipalidades (Departamentos de Obras)

* La lista anterior no es excluyente respecto de otras instituciones que puedan tener funciones de fiscalización como las señaladas.

Las instituciones señaladas, poseen distintos grados de atribuciones y poder fiscalizador que se señalan en sus propios cuerpos orgánicos, acotado además, a las restricciones contenidas en la ley orgánica de BancoEstado. (D.L N°2079).

El presente documento es complementario a los instructivos vigentes relacionados a estas materias (C.C.7.047; C.C 5.400 y otros disponibles en el SUN).

Finalmente, se indica que cualquier duda relacionada a la aplicación del presente protocolo que digan relación con las conductas asociadas a cualquiera de los delitos que generan responsabilidad penal de las personas jurídicas, debe ser remitida al Encargado de Prevención de Delitos del Banco, designación que recae en el Director de la Dirección de Cumplimiento.

5.2 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393


Política de “Prevención de Delitos LEY 20.393”



1. CONTROL DE VERSIONES

Control de Versiones				
Versión	Autor	Revisado por	Fecha	Descripción
1.0	Daniel Bustos Bart			Versión Inicial.
2.0	Daniel Bustos Bart	Carlos Arevalo S.	28-03-2019	Actualización.
3.0	Valery Fierro Reyes	Daniel Bustos Bart	10-09-2020	Actualización de nuevo delito por publicación la Ley N°21.240, que busca sancionar la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia.

Aprobación de la Política

 BancoEstado Centro de Contacto	NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393	Código:
DEPENDENCIA COORDINADORA		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Subgerencia de Planificación y Control	
FECHA DE FORMALIZACIÓN		
ELABORADO POR	Control de Gestión y Riesgo Operacional	
Formalizado por:	Nombres y Apellidos	Firmas
Gerente General	Jimmy Molina Molina	
Gerente de Operaciones	Leonardo Nualart Gho	
Subgerente Planificación Y Control	Javier Painen Painen	
Subgerente de RRHH	Dayana Ramirez Macaya	

2.

I

INDICE

1. CONTROL DE VERSIONES	158
2. INDICE	159
2. OBJETIVO	161
3. ALCANCE	161
4. DECLARACIONES Y LINEAMIENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS	161
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	162
5.1 Directorio	162
5.2 Gerente General	162
5.3 Gerente de Operaciones, Subgerente de RRHH	163
5.4 Jefaturas, Administradores, Coordinadores, Supervisores y Áreas de Apoyo	163
5.5 Encargado de Prevención de Delitos (EPD)	163
6. ÁREAS DE APOYO	164
7. TODO EL PERSONAL, ASESORES EXTERNOS, CONTRATISTAS.....	164
8. DEFINICIONES.....	164
9. DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393	166
10. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	171

2. OBJETIVO

La Política de Prevención de Delitos Ley 20.393 de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. tiene como principal objetivo establecer los lineamientos en los cuales se sustenta la adopción, implementación y operación del Modelo de Prevención de Delitos en BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

3. ALCANCE

El alcance de esta Política y del Modelo de Prevención de Delitos es transversal a la organización, esto incluye a Gerentes, Subgerente, Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Trabajadores, proveedores, terceros y clientes.

4. DECLARACIONES Y LINEAMIENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

- 1.- BEC24H velará por mantener un Modelo de organización, administración y supervisión adecuada para la prevención de los delitos, denominado “Modelo de Prevención de Delitos”, a través del cual se promoverá la prevención de la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero según lo establecido en la Ley 20.393.
 - 2.- La aplicación y fiscalización de las normas que establece el Modelo de Prevención de Delitos, estará a cargo del Encargado de Prevención de Delitos (EPD).
 - 3.- El Directorio de BEC24H es quién designará al EPD como además de la duración de esta función.
 - 4.- BancoEstado con sus Directores de Filiales y el EPD serán en conjunto responsables de la adopción, implementación, administración, actualización y supervisión del Modelo de Prevención de Delitos.
 - 5.- El Directorio de BEC24H será el proveedor de los medios y facultades al EPD de Delitos para el desarrollo de sus funciones y actividades.
 - 6.- El EPD tendrá acceso a información relacionado con su ámbito de Acción, así como también al Directorio, con el objeto de Informar la gestión del Modelo de Prevención de Delitos, por lo menos dos veces al año y/o cuando las circunstancias así lo ameriten.
 - 7.- El Código de Ética de BEC24H, establece las normas éticas en el desarrollo de las actividades tanto comerciales y operacionales de la empresa, promoviendo un ambiente de transparencia y justa competencia a través de los valores y principios establecidos por la empresa.
-

8.- El EPD difundirá y comunicará el Modelo de Prevención de Delitos, roles y responsabilidades que de este se desprendan y las sanciones por incumplimiento del mismo.

9.- BEC24H velará por el cumplimiento de todas las leyes, normas, procedimientos aplicables, relativos al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho de funcionario público nacional o extranjero.

10.- El Modelo de Prevención de Delitos será revisada al menos una vez al año o cuando suceda algún tipo de cambio relevante en las condiciones del negocio, actividad de la cual será responsable el EPD.

11.- El Modelo de Prevención de Delitos podrá ser certificado cuando BEC24H lo estime conveniente de acuerdo a lo establecido en el artículo 4b) de la Ley 20.393.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Directorio

- Designar y/o revocar de su cargo al Encargado de Prevención de Delitos, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 20.393. Podrá cada tres años prorrogar dicho nombramiento.
- Autorizar los medios y recursos necesarios para que el Encargado de Prevención de Delitos logre cumplir con su rol y responsabilidades.
- Aprobar la política de Prevención de Delitos.
- Velar por la correcta implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos.
- Recepcionar y evaluar los informes de gestión y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos generados por el Encargado de Prevención de Delitos, con una periodicidad de al menos seis meses.
- Recepcionar de forma anual el reporte de la Gestión administrativa desarrollada por el Encargado de Prevención de Delitos y aprobar la planificación para el siguiente periodo.
- Informar al Encargado de Prevención de Delitos cualquier situación observada, que tenga relación al incumplimiento de la Ley N° 20.393 y las gestiones relacionadas al Modelo de Prevención de Delitos.

5.2 Gerente General

- Ratificar la designación o revocación del Encargado de Prevención de Delitos, realizada por el Directorio, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 20.393.
 - Ratificar y autorizar los medios y recursos necesarios para que el EPD logre cumplir con sus roles y responsabilidades.
 - Ratificar la aprobación de la Política, Manual y procedimiento de Prevención de Delitos.
 - Velar por la correcta implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos.
 - Informar al EPD cualquier situación observada, que tenga relación al incumplimiento de la Ley N° 20.393 y las gestiones relacionadas al Modelo de Prevención de Delitos.
-

5.3 Gerente de Operaciones, Subgerente de RRHH

- Ejecutar controles de carácter preventivo y detectivo, definidos en las Matrices de Riesgos de delitos de BECH.
- Entregar la información que requiere el EPD para el desempeño de sus funciones en relación a la implementación, operatividad y efectividad del MPD.
- Implementar los controles para las brechas identificadas productos de las investigaciones realizadas en relación al Manual de Prevención o cualquier riesgo nuevo identificado.

5.4 Jefaturas, Administradores, Coordinadores, Supervisores y Áreas de Apoyo

- Ejecutar controles de carácter preventivo y detectivo, definidos en las Matrices de Riesgos de delitos de BECH.
- Entregar la información que requiere el EPD para el desempeño de sus funciones en Relación a la implementación, operatividad y efectividad del MPD.
- Implementar los controles para las brechas identificadas productos de las investigaciones realizadas en relación al Manual de prevención o cualquier riesgo nuevo identificado.

5.5 Encargado de Prevención de Delitos (EPD)

- Ejercer el rol de EPD, tal como lo establece la Ley 20.393, y de acuerdo a las facultades definidas para el cargo, por el Directorio.
 - Determinar en conjunto con el Directorio, los medios y recursos necesarios para lograr cumplir con su rol y responsabilidades.
 - Capacitar al personal en materias relacionadas con la Ley 20.393.
 - Velar por el correcto establecimiento y operación del MPD, desarrollado e implementado por la Organización.
 - Reportar al menos en forma semestral y/o cuando las circunstancias así lo ameriten al Directorio sobre la aplicabilidad del Modelo de Prevención de Delitos.
 - Establecer y dar cumplimiento a la política y procedimiento del MPD y sugerir, desarrollar e implementar cualquier otra política y/o procedimiento que estime necesario para complementar el MPD existente.
 - El EPD será responsable de fomentar que los procesos y actividades internas de BEC24H, cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos y mantener el registro de evidencia del cumplimiento y ejecución de estos controles.
 - Evaluar permanentemente la eficacia y vigencia del MPD adoptado y su conformidad con las leyes y demás regulaciones, informando al directorio respecto a la necesidad y conveniencia de su modificación.
 - Tomar conocimiento y efectuar un análisis de toda la operación inusual o sospechosa y, de considerarlo necesario, elevar el caso al COMITÉ DE RIESGO y/o al Directorio cuando corresponda. A efecto de análisis, el EPD deberá recabar toda la documentación relacionada con esa operación, generando para tales efectos un archivo de antecedentes.
 - Conocer los casos que estime conveniente o necesario para el ejercicio de sus funciones, todos los antecedentes y contratos que BEC24H celebren,
-

especialmente con empresas del Estado y, en general todos los servicios públicos creados por ley; empresas, sociedades públicas o privadas en que el Estado o sus empresas, sociedades o instituciones centralizadas o descentralizadas tengan aporte de capital mayoritario o en igual proporción, o , en las mismas condiciones, representación o participación, para los efectos de cautelar el cumplimiento de la Ley 20.393, la regularidad de estas operaciones y, eventualmente, hacer efectivas las responsabilidades cuando constate una infracción a esta ley o comisión de alguno de los delitos que trata de prevenir.

- Documentar y custodiar la evidencia relativa a las actividades de prevención de delitos.
- Prestar amplia colaboración en el proceso de certificación del MPD.
- Efectuar el seguimiento de las recomendaciones o instrucciones que emanen del proceso de certificación o entes reguladores.
- Velar por la actualización de la Política y procedimiento de Prevención de Delitos, de acuerdo a los cambios normativos y el entorno de negocios de la empresa.
- Intervenir, cuando corresponda, en las demandas, denuncias o gestiones judiciales que decida emprender BEC24H en relación a los delitos señalados en la Ley N° 20.393, y aportar todos los antecedentes que mantenga en su poder o de los cuales tuviere conocimiento en razón de su cargo.
- Realizar trabajos especiales que el Directorio le encomiende en relación con las materias de su competencia.

6. ÁREAS DE APOYO

Las áreas de apoyo al MPD son las siguientes:

- Fiscalía.
- Comunicaciones.
- Gerencia de Personas.
- Auditoría interna.
- Dirección de Cumplimiento y Seguridad de la Información
- Formación y Capacitación.
- Riesgo Operacional y Control de Gestión.

7. TODO EL PERSONAL, ASESORES EXTERNOS, CONTRATISTAS

Todo el personal de la Filial, proveedores, asesores y contratistas deberá:

- Cumplir con lo dispuesto en esta Política, procedimiento, manual y Modelo de Prevención de Delitos de BEC24H.
- Informar, por los canales definidos, respecto de situaciones que pudieran ir en contra de lo acá establecido.

8. DEFINICIONES

Canal de Denuncias: Medio por el que los trabajadores o terceros de BEC24H, pueden realizar sus denuncias ante violaciones a los reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas al MPD.

Acto Ilícito: Conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas. El acto ilícito podría configurar un delito.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o aparentemente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas ante el ente competente y designado por la empresa para ello.

Denunciante: Sujeto que mediante los conductos establecidos y regulares puede revelar o poner en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas relacionadas con el MPD y ley N°20.393.

Sanción (en aspecto de esta ley): Consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento del MPD, y cualquiera de sus controles asociados.

Terceros: Cualquier persona natural o jurídica, que facilita algún tipo de servicio profesional o de apoyo a la empresa

Encargado de Prevención de Delitos (EPD): Funcionario Interno que coordinará las actividades a desarrollar, una vez conocida la denuncia. Además, es el responsable de responder a los denunciantes por la vía que se presentó el reclamo en los plazos establecidos en el N° 5 del presente procedimiento. Es el encargado de realizar la investigación preliminar para ver si corresponde informar al Comité de Riesgo y/o Directores para dar curso a acciones pertinentes.

Las principales características de este rol son:

- Depende funcionalmente del Directorio y contará con autonomía respecto de la administración de BancoEstado y sus Filiales respectivamente.
 - Posee acceso directo al Directorio para informar las medidas y planes implementados para el cumplimiento de los requisitos de la Ley.
 - Es el responsable de mantener disponible los canales de comunicación, así como también, de analizar y resolver respecto de las denuncias referidas a los delitos contemplados en la Ley 20.393 que involucren a la Filial.
-

- Es el responsable de coordinar la realización de capacitaciones a los trabajadores de la Filial en forma permanente en estas materias.
- Gestionará y comunicará al Comité de Riesgo y Directorio los resultados del monitoreo de cumplimiento del Modelo de prevención de delitos al interior de la Filial.

9. DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393

Ley N° 20.393 y sus modificaciones establecen la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos contemplados en esta ley que puedan afectar a la filial y/o Corporación BancoEstado.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país producto de la pandemia Covid-19, se ha incorporado un nuevo delito a raíz de la publicación de la Ley N°21.240, que modifica el código penal y la Ley N°20.393 para sancionar la “Inobservancia del Aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia”.

1.- LAVADO DE ACTIVOS (Art. N° 27 Ley 19.913)

Consiste en ocultar o disimular el origen ilícito de bienes provenientes de: tráfico de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, conductas terroristas, control de armas, sobre mercado de valores, crímenes y simples delitos cometidos por los empleados públicos en el desempeño de sus cargos, fraudes y exacciones ilegales y los relacionados con el secuestro y la sustracción, pornografía y prostitución de menores. Delitos que se encuentran contemplados en:

- La ley N° 20.000, que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas;
 - La ley N°18.314, que determina las conductas terroristas;
 - En el art. N°10, ley N°17.798, sobre control de armas;
 - En el título XI de la ley N°18.045 sobre mercado de valores;
 - Título XVII de la Ley General de Bancos;
 - Párrafos N° 4, 5, 6, 9 y 9 bis del título V, del Libro II del Código Penal (crímenes y simples delitos cometidos por los empleados públicos en el desempeño de sus cargos; específicamente: prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes y exacciones ilegales y cohecho a funcionarios públicos nacionales y/o extranjeros);
-

- Los artículos N° 141, 142, 366 quáter, 367 y 367 bis del Código Penal (relacionados con el secuestro y la sustracción, pornografía y prostitución de menores).
- Ley 20.818 “Perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos”, que modifica la Ley 19.913 de Lavado de Activos, amplía el catálogo de delitos base o precedentes de lavado de activos y agrega: Delito Tributario por la devolución improcedente de créditos fiscales, Contrabando, Delitos en contra de la propiedad intelectual, Falsedad maliciosa en documentos que se acompañen en las actuaciones con el Banco Central o en operaciones de cambios internacionales, Asociación ilícita, Comercialización de material pornográfico (en cuya elaboración hayan sido utilizados menores de 18 años), Estafas y fraude.

2.- FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (Art. N°8 Ley N°18.314)

Constituirán delitos terroristas, cuando cumplieren lo dispuesto en el artículo anterior, esto es:

- Los de homicidio sancionados en el artículo 391; los de lesiones establecidos en los artículos N° 395, 396, 397 y 398; los de secuestro y de sustracción de menores castigados en los artículos N° 141 y 142; los de envío de cartas o encomiendas explosivas del artículo N° 403 bis; los de incendio y estragos, descritos en los artículos N° 474, 475, 476 y 480, y las infracciones contra la salud pública de los artículos N° 313 d), 315 y 316, todos del Código Penal.
- Apoderarse o atentar en contra de una nave, aeronave, ferrocarril, bus u otro medio de transporte público en servicio, o realizar actos que pongan en peligro la vida, la integridad corporal o la salud de sus pasajeros o tripulantes.
- El atentado en contra de la vida o la integridad corporal del Jefe del Estado o de otra autoridad política, judicial, militar, policial o religiosa, o de personas internacionalmente protegidas, en razón de sus cargos.
- Colocar, enviar, activar, arrojar, detonar o disparar bombas o artefactos explosivos o incendiarios de cualquier tipo, armas o artificios de gran poder destructivo o de efectos tóxicos, corrosivos o infecciosos.
- La asociación ilícita cuando ella tenga por objeto la comisión de delitos que deban calificarse de terroristas conforme a los números anteriores y al artículo 1°.

3.-COHECHO (Arts. N° 250 y 251 bis del Código Penal)

Consiste en ofrecer o consentir en dar a un Funcionario Público, un beneficio económico en provecho de éste o de un tercero para que ejecute u omita las siguientes acciones:

- Ejecutar un acto propio de su cargo en razón del cual no le están solicitando señalados derechos.
- Omitir un acto debido propio de su cargo.
- Ejecutar un acto con infracción a los deberes de su cargo.
- Ejercer influencia en otro empleado público con el fin de obtener de éste una decisión que pueda generar un provecho para un tercero interesado.
- Cometer alguno de los crímenes o simples delitos clasificados como de aquellos cometidos por Funcionarios Públicos en el desempeño de sus cargos por el código penal, o clasificados como agravios inferidos por funcionarios públicos a los derechos garantizados por la constitución.

Ofrecer o consentir en dar a un Funcionario Público Extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí o para otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de las transacciones internacionales.

4.- RECEPCIÓN (Art. 456 bis a del Código Penal)

- El que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas, de receptación o de apropiación indebida; las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, sufrirá la pena de presidio menor en cualquiera de sus grados y multa de cinco a cien unidades Tributarias mensuales.
- Para la determinación de la pena aplicable el tribunal tendrá especial consideración en cuanto al valor de las especies, así como la gravedad del delito en que se obtuvieron, si este era conocido por el autor. Se impondrá el grado máximo de la pena establecida anteriormente, cuando el autor haya incurrido en reiteración de esos hechos o sea reincidente en ellos.

En este aspecto, se solicita a las áreas del Banco y Filiales, que consideren las siguientes recomendaciones en sus procesos de selección de proveedores, compras, administración de cajas chicas, entre otros:

- 1) Abstenerse de comprar artículos sin origen conocido o de dudosa procedencia.
 - 2) En toda compra, se debe exigir un documento formal que acredite la propiedad del artículo adquirido. (Factura o Boleta timbrada por el SII)
 - 3) Sospechar cuando el precio del producto es muy inferior a su precio normal o de mercado.
 - 4) Abstenerse de comprar en lugares no establecidos formalmente.
-

5) Denunciar a través de los canales establecidos cualquier situación que advierta en su área, respecto de compras irregulares, generando un compromiso de buenas prácticas en contra de la receptación.

5.- NEGOCIACIÓN INCOMPATIBLE (Art.240 del Código Penal)

Será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados medio a máximo, inhabilitación absoluta temporal para cargos, empleos u oficios públicos en sus grados medio a máximo y multa de la mitad al tanto del valor del interés que hubiere tomado en el negocio:

1° El empleado público que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en razón de su cargo.

2° El árbitro o el liquidador comercial que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes, cosas o intereses patrimoniales cuya adjudicación, partición o administración estuviere a su cargo.

3° El veedor o liquidador en un procedimiento concursal que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes o intereses patrimoniales cuya salvaguardia o promoción le corresponda.

En este caso se aplicará lo dispuesto en el artículo 465 de este Código.

4° El perito que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con los bienes o cosas cuya tasación le corresponda.

5° El guardador o albacea que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con el patrimonio de los pupilos y las testamentarias a su cargo, incumpliendo las condiciones establecidas en la ley.

6° El que tenga a su cargo la salvaguardia o la gestión de todo o parte del patrimonio de otra persona que estuviere impedida de administrarlo, que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión en la cual hubiere de intervenir en relación con ese patrimonio, incumpliendo las condiciones establecidas en la ley.

7° El director o gerente de una sociedad anónima que directa o indirectamente se interesare en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades.

Las mismas penas se impondrán a las personas enumeradas en el inciso precedente si, en las mismas circunstancias, dieren o dejaren tomar interés, debiendo impedirlo, a su cónyuge o conviviente civil, a un pariente en cualquier grado de la línea recta o hasta en el tercer grado inclusive de la línea colateral, sea por consanguinidad o afinidad.

Lo mismo valdrá en caso de que alguna de las personas enumeradas en el inciso primero, en las mismas circunstancias, diere o dejare tomar interés, debiendo impedirlo, a terceros asociados con ella o con las personas indicadas en el inciso precedente, o a sociedades, asociaciones o empresas en las que ella misma, dichos terceros o esas personas ejerzan su administración en cualquier forma o tengan interés social, el cual deberá ser superior al diez por ciento si la sociedad fuere anónima.

6.- CORRUPCIÓN ENTRE PARTICULARES (Arts. 287 bis y 287 ter del Código Penal)

ART. 287 bis. El empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro será sancionado con la pena de reclusión menor en su grado medio y multa del tanto al duplo del beneficio solicitado o aceptado. Si el beneficio fuere de naturaleza distinta de la económica, la multa será de cincuenta a quinientas unidades tributarias mensuales.

ART. 287 ter. El que diere, ofreciere o consintiere en dar a un empleado o mandatario un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente por sobre otro será castigado con la pena de reclusión menor en su grado medio, en el caso del beneficio dado u ofrecido, o de reclusión menor en su grado mínimo, en el caso del beneficio consentido. Además, se le sancionará con las penas de multa señaladas en el artículo precedente.

7.- APROPIACIÓN INDEBIDA (Art. 470 N°1 del Código Penal)

Las penas privativas de libertad del art. 467 se aplicarán a los que en perjuicio de otro se apropiaren o distrajeren dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

8.- ADMINISTRACIÓN DESLEAL (Art. 470 N°11 del Código Penal)

Al que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.

Si el hecho recayere sobre el patrimonio de una persona en relación con la cual el sujeto fuere guardador, tutor o curador, o de una persona incapaz que el sujeto tuviere a su cargo en alguna otra calidad, se impondrá, según sea el caso, el máximo o el grado máximo de las penas señaladas en el artículo 467.

En caso de que el patrimonio encomendado fuere el de una sociedad anónima abierta o especial, el administrador que realizare alguna de las conductas descritas en el párrafo primero de este numeral, irrogando perjuicio al patrimonio social, será sancionado con las penas señaladas en el artículo 467 aumentadas en un grado. Además, se impondrá la pena de inhabilitación especial temporal en su grado mínimo

para desempeñarse como gerente, director, liquidador o administrador a cualquier título de una sociedad o entidad sometida a fiscalización de una Superintendencia o de la Comisión para el Mercado Financiero.

En los casos previstos en este artículo se impondrá, además, pena de multa de la mitad al tanto de la defraudación.

9.- INOBSERVANCIA DEL AISLAMIENTO U OTRA MEDIDA PREVENTIVA DISPUESTA POR LA AUTORIDAD SANITARIA, EN CASO DE EPIDEMIA O PANDEMIA

Esta normativa introdujo cambios y modificaciones a la regulación sobre crímenes y simples delitos contra la salud pública del Código Penal. En particular, aumentó las penas del artículo 318 (sobre puesta en peligro de la salud pública por infracción de reglas de higiene y salubridad), incorporó una circunstancia agravante de responsabilidad, y agregó dos nuevos tipos penales en los artículos 318 bis y 318 ter.

El artículo 318 ter, sanciona al que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria. De este modo, la persona jurídica podrá ser responsable de este delito y, de cumplirse los requisitos legales y demás circunstancias previstas en la ley, estará expuesta a sanciones tales como multa de 400 hasta 40.000 UTM, prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado temporalmente o pérdida del 20% al 70% de beneficios fiscales o prohibición absoluta de recepción de los mismos de 2 a 3 años.


10. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

A continuación se indican los documentos normativos propios de la filial que cumplen un rol complementario a lo establecido en la presente política:

- Manual de Prevención de Delitos Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de Las Personas Jurídicas.
 - Código de Ética.
 - Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
 - Política Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico.
 - Política de Personas.
 - Política para la Gestión del Riesgo de Fraude.
 - Política de Compra y Pagos.
 - Manual de Compra y pagos.
-

5.3 POLITICA “GESTIÓ INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO”.

Aprobación de la Política

 BancoEstado Centro de Contacto	NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO	Código:
DEPENDENCIA COORDINADORA		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Subgerencia de Planificación y Control	
FECHA DE FORMALIZACIÓN		
ELABORADO POR	Unidad de Control de Gestión y Riesgo Operacional	
Formalizado por:	Nombres y Apellidos	Firmas
Gerente General	Jimmy Molina Molina	
Gerente de Operaciones	Leonardo Nualart Gho	
Subgerente Planificación Y Control	Javier Painen Painen	
Subgerente de RRHH (S)	Dayana Ramirez Macaya	

1. Índice

1.	ÍNDICE.....	2
2.	GLOSARIO O DEFINICIONES	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	3
4.	OBJETIVO.....	3
5.	ALCANCE.....	4
6.	MARCO LEGAL.....	5
7.	RESPONSABILIDADES	5
	POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO5	
	7.1. LINEAMIENTOS GENERALES.....	5
	7.2. COMPONENTES DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO	8
	APETITO Y TOLERANCIA PARA RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO	9
	DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.	9
	DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO TECNOLÓGICO EN BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A	1
	2	
	7.3. ROLES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO	14
	7.3.1. <i>Roles Directorio</i>	14
	7.3.2. <i>Roles Responsable de Proceso</i>	15
	7.3.3. <i>Roles Gestor de Contrato.....</i>	16
	7.3.4. <i>Roles de los Trabajadores.....</i>	16
	7.3.5. <i>Roles de los Supervisores y Jefes de Áreas.....</i>	16
	7.3.6. <i>Roles de Reunión de Gerencias/ Subgerencias</i>	16
	7.3.7. <i>Roles de Contraloría.....</i>	17
	7.3.8. <i>Roles de Fiscalía</i>	17
	7.3.9. <i>Rol Unidad Resolutora de Reclamos</i>	17
8.	CONTROL DE VERSIONES.....	17

GLOSARIO O DEFINICIONES

BEC24H: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

GIROyT: Gestión Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico

GIR: Gestión Integral de Riesgo

Outsourcing: Corresponde a la ejecución de Servicios o actividades prestadas por un tercero (proveedor externo), en forma ocasional o continua

Corporación: Corresponde a BancoEstado y sus Filiales.

INTRODUCCIÓN

Esta política comprende las directrices que constituyen una base para la gestión integral del Riesgo Operacional y Tecnológico al interior de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. en sus diferentes ámbitos: Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Servicios Externalizados.

La Política de Gestión Integral del Riesgo (en adelante, "el Marco") tiene como objetivo referenciar las políticas y procedimientos que gobiernan las actividades de Gestión Integral de Riesgos en la Filial. Incluye la estrategia, las políticas, prácticas, procedimientos y estructura organizacional con las que cuenta la BEC24H para la adecuada administración de los riesgos.

La presente política indicada es de obligado cumplimiento para todo el personal que intervenga en las actividades que se mencionan. En ningún caso, dicha política podrá entrar en conflicto con lo definido en el Código de Ética existente en la Filial. Por ello, los responsables de las áreas implicadas asegurarán que toda actividad realizada por ellas se lleva a cabo de conformidad con lo dispuesto en este Marco y los documentos a los que hace referencia.

Este documento de Gestión será actualizado y adaptado a la situación que afecta en cada momento a la realidad de la Filial. Esta actualización y adaptación se deriva tanto de cambios experimentados en su operativa como por modificaciones en la infraestructura existente. Debe ser revisado para validar su vigencia una vez por año por la Administración y modificado en caso de que lo considere necesario, siendo presentado para revisión y aprobación del Directorio.

Dentro de las responsabilidades del área de Riesgo y Procesos de la empresa, se encuentra la de supervisar y asegurar la existencia, actualización y divulgación de la presente Política de Gestión Integral del Riesgo, la cual

está compuesta de una serie de capítulos que desarrollan diferentes aspectos básicos referentes a la Gestión Integral de Riesgos Operacionales y Tecnológicos.

OBJETIVO

La Política de Gestión integral de Riesgo Operacional y Tecnológico de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. tiene como principales objetivos:

- a) Definir el alineamiento general de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. respecto a la gestión de sus riesgos operacionales y tecnológicos en sus diferentes ámbitos: Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Servicios Externalizados.
- b) Minimizar los riesgos que amenazan el logro de los objetivos de la Filial, de manera que se encuentren dentro de los apetitos definidos y aprobados por la Administración y/o el Directorio.
- c) Implantar directrices que respondan a las mejores prácticas para la gestión del riesgo operacional y tecnológico en cada uno de los ámbitos mencionados en el presente documento.
- d) Promover una cultura de gestión integral de riesgo operacional y tecnológico al interior de la filial y de los terceros con los que se relaciona en cada uno de sus ámbitos.
- e) Instaurar un adecuado proceso de identificación, medición, valoración, mitigación, control, ejecución de tareas de control y registro de los riesgos operacionales y tecnológicos en la empresa, relacionados a sus procesos considerando los productos, actividades, sistemas y proveedores en cada uno de sus ámbitos.
- f) Decretar los procesos de generación de información de resultados de la gestión del riesgo operacional y tecnológico para la toma de decisiones.

ALCANCE

La presente política considera los riesgos operacionales propios de los procesos y actividades desarrolladas al interior de la Filial, destacando la necesidad del conocimiento, entendimiento, compromiso y disposición de todas las áreas y personal de la organización, en forma independiente de su nivel jerárquico, función o localización, ya que establece las directrices generales y responsabilidades asociadas a la estructura de riesgo operacional y tecnológico en conformidad con las normas y reglamentaciones vigentes, de modo de mantener los niveles de riesgo aceptables para la Empresa y contribuir a la realización de los lineamientos estratégicos de la Corporación.

Además, la política de gestión de riesgo será revisada y aprobada por el Directorio de BEC24H, considerando las propuestas emitidas por la Administración de la Filial y será difundida tanto al interior de la

Organización como comunicada a la Gerencia de Riesgo Operacional y Tecnológico y Contraloría de BancoEstado.

El alcance definido para la Gestión Integral de Riesgo en la filial se basará en los siguientes principios claves:

- a) La GIROYT es responsabilidad de todos: todo el personal de BEC24H tiene responsabilidad en la GIR, Directorio, gerencias y trabajadores; sin embargo, son los dueños de proceso (Gerencia-Subgerencia respectivas) los gestores primarios del riesgo, además de asegurar la aplicación, mantención y seguimiento de las distintas políticas, normas y procedimientos definidos para el cumplimiento de los objetivos de cada proceso, en concordancia con el Área de Riesgo Operacional y Procesos al interior de la Empresa.
 - b) La GIROYT estará integrada dentro de todas las actividades y sistemas de la organización, formando parte también en el proceso de planificación estratégica de la Filial.
 - c) La GIROYT se integrará en los planes, programas, procesos y actividades diarias que realizan tanto las unidades como las personas de BEC24H, que se incluyan dentro del alcance definido en el marco estratégico, organizacional y de gestión de riesgos.
 - d) Esta política se apoya en las distintas políticas, metodologías, procedimientos y normativas existentes, especialmente aquellas que dicen relación con: Gestión de Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información, Riesgo en Procesos, Externalización de Servicios, Riesgo Tecnológico, Orden Higiene y Seguridad y el Manual de Ética.
 - e) La aplicación sistemática de la GIROYT se hará sobre análisis fundados, haciendo uso efectivo y eficiente de los recursos de la Filial. Aquellos riesgos que luego de ser valorizados mediante la metodología de riesgo operacional definida, resulten en un nivel de riesgo “no aceptable” por la Empresa, serán incorporados dentro de los planes de acción a implementar.
 - f) El progreso en la gestión de los riesgos definidos en el punto anterior será monitoreado continuamente por el “Área de Riesgo Operacional y Proceso”, Gerencia General,
-

Gerencias/Subgerencias de áreas responsables e informadas al Directorio, según corresponda, basado en la metodología adoptada por BEC24H, cuya aplicación será evaluada por la función de Auditoría Interna.

- g) Las excepciones a la presente Política, deben ser aprobadas por el Directorio, dando cuenta a la Gerencia General y generando una bitácora de registro de dichas excepciones cuando proceda.
- h) El incumplimiento de esta Política y su normativa asociada, constituye una falta grave, por lo tanto, será objeto de las acciones disciplinarias contempladas en la reglamentación interna.
- i) Esta Política deberá ser revisada en forma anual por la Subgerencia de Planificación y Control, para su modificación o ratificación, circunstancia que requerirá la aprobación de la Gerencia General y Directorio.

MARCO LEGAL

- Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal, Título III.
- Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, Título III Párrafo 3°.
- Ley General de Bancos, Título XVI, “Secreto Bancario y Otras Normas”.
- Ley N° 17.336 sobre propiedad intelectual, Artículo 3.
- Recopilación actualizada de normas, Capítulo 1-13 (circular N°3.558 / 12.11.2013)
- Recopilación actualizada de normas, Capítulo 18-5 (Circular N°3.394/29.06.2007)
- Recopilación actualizada de normas, Capítulo 20-7 (circular N°3.629 / 27.12.2017).
- Recopilación actualizada de normas, Capítulo 20-8 (Circular N°3.640/ 31.08.2018).
- j) Recopilación actualizada de normas, Capítulo 20-9 (Circular N°3.612 / 02.11.2016).

RESPONSABILIDADES

Gerencia responsable de la política: La Subgerencia de Planificación y Control, es responsable de la revisión y actualización de la presente política.

Responsables de implementar y asegurar el cumplimiento de la política: El área de Riesgo Operacional y Procesos.

Responsables de aplicar la política: Todas las Áreas de la filial, en especial los Responsables de Proceso y Gestores de Contrato.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO

Lineamientos Generales

Para un entendimiento global del contexto mencionado en la presente política, a continuación se mencionan las principales definiciones (Pilares) relativas a cada ámbito de gestión:

Gestión de Riesgos: Considera la evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos en forma proactiva, diseñando e implementando controles preventivos para evitar la ocurrencia de eventos que impacten los objetivos de la FILIAL. La Gestión de Riesgo considera el Riesgo Operacional y el Riesgo Tecnológico, los cuales se definen a continuación:

1. RIESGO OPERACIONAL: Es el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico, el de imagen y el de reputación.

Se adopta además, la clasificación de eventos de pérdida de Basilea II, la cual considera los siguientes tipos:

- Fraude interno.
- Fraude externo.
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.
- Clientes, productos y prácticas empresariales.
- Daños a activos materiales.
- Incidencias en el negocio y fallas en los sistemas.
- Ejecución, entrega y gestión de procesos.
- Estas clasificaciones corresponden a los riesgos que pueden manifestarse a nivel de procesos y sus sistemas de apoyo.

2. RIESGO TECNOLÓGICO: Es el riesgo sobre atributos disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos de información de la filial, originado en una vulnerabilidad tecnológica, en una amenaza, o en el manejo y/o uso de tecnología.

Esta definición considera que el riesgo tecnológico es un riesgo operacional, que puede ser originado en las personas, procesos y componentes tecnológicos tanto de infraestructura, como de plataforma, software y comunicaciones. En particular, el riesgo tecnológico puede ser un riesgo de seguridad de la información o de continuidad del negocio y su efecto es la pérdida de atributo del activo, lo cual puede o no constituir una pérdida monetaria para la filial.

3.- CONTINUIDAD DE NEGOCIO: Es la capacidad de una organización de continuar entregando productos o servicios a niveles pre definidos como aceptables, durante y después de una interrupción.

Los escenarios de contingencia considerados en este ámbito son:

- **Escenarios de Contingencias Sin Sistemas:** Sistemas que ocasionen interrupciones totales o parciales que afecten la disponibilidad, impactando significativamente el normal funcionamiento de los servicios que entrega el Banco de manera interna o de cara a Clientes.
- **Escenarios de Contingencias Sin Infraestructura:** No contar de manera parcial o total de una instalación física, tanto en su acceso y/o utilización para funcionar de manera normal (ej. Sucursal, Edificio matriz).
- **Escenarios de Contingencias Sin Personal Crítico:** No contar con determinadas personas que realizan funciones específicas dentro de la organización ocasionando interrupciones en el negocio. Este escenario considera la ausencia masiva de personal producto de una huelga.
- **Escenarios de Contingencias Sin Proveedor:** Indisponibilidad del servicio crítico externalizado, afectando la continuidad del negocio del Banco.
- **Escenario de Contingencia por Ataques de Ciberseguridad:** Indisponibilidad de servicios o corrupción de información por ataques que afecten la Ciberseguridad.

4.- GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Son todas las actividades orientadas a preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los activos asociados a su tratamiento, independientemente de la forma en que ésta se presente. (Considera la seguridad física, seguridad tecnológica y la ciberseguridad). En este ámbito se adoptan las siguientes definiciones:

- **Integridad.** Salvaguardar la exactitud y completitud de la información y de sus métodos de procesamiento.
- **Confidencialidad.** Asegurar que la información es accesible sólo para quienes tengan acceso autorizado.
- **Disponibilidad.** Asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y sus activos asociados cuando lo requieran.

Activos de información: Es cualquier tipo de información que tenga valor para la organización y que, por lo tanto, necesita ser protegida.

La información se clasifica en los siguientes niveles, de acuerdo a la normativa *“Clasificación y control de activos de información”*:

- **Confidencial Nivel 1:** Es información que requiere el mayor nivel de restricción por cuanto su divulgación a terceros permitiría acceder
-

directamente a información que posibilita la realización de operaciones en perjuicio del Banco o de sus clientes. *Ejemplo: Claves.*

- **Confidencial Nivel 2:** Es la información protegida por la Ley de Secreto y Reserva Bancaria, su divulgación podría tener repercusiones en la responsabilidad legal del Banco, con todos los efectos colaterales que esta situación pudiera acarrear. *Ejemplo: Información de movimientos y saldos en cuentas corrientes.*
- **Confidencial Nivel 3:** Es información protegida por Ley (diferente al Secreto y Reserva Bancaria), por cláusulas contractuales de confidencialidad o calificada como tal por el propio Banco, su divulgación puede producir efectos directos en la responsabilidad legal, reputación del Banco, en el desarrollo de las estrategias comerciales y puede otorgar ventajas indebidas a competidores del Banco o a terceros. *Ejemplo: Base de datos de firma de cliente.*
- **Confidencial Nivel 4:** Es información referida al Banco o la Corporación que es distribuida dentro del Banco y Filial para el conocimiento de sus funcionarios sin restricciones. *Ejemplo: Procedimientos internos.*
- **Información Pública:** Es aquella de libre disposición fuera de la organización, ya sea porque así lo ha establecido la ley o así lo ha dispuesto el dueño o responsable de dicha información. *Ejemplo: Balances.*

5. **CIBERSEGURIDAD:** Es el conjunto de acciones para la protección de la información presente en el ciberespacio, así como la infraestructura que la soporta, que tiene por objeto evitar o mitigar los efectos adversos de sus riesgos y amenazas inherentes, sobre la seguridad de la información y la continuidad del negocio de la institución.

6. **SEGURIDAD FÍSICA PARA LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN:** Se entiende por seguridad física, todas aquellas actividades y mecanismos de prevención y detección, destinados a proteger físicamente los valores y los activos de información de la filial y corporación BancoEstado.

7. **EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS (OUTSOURCING):** Corresponde a la ejecución de Servicios o actividades prestadas por un tercero (proveedor externo), en forma ocasional o continua, las que podrían ser realizadas por la entidad contratante.

- El alcance en este ámbito considera la externalización, gestión, renovación y término de los servicios externalizados.
 - En este ámbito sólo aplica para sub contratación de servicios y no aplica para suministro de recursos, la compra o arriendo de bienes.
-

- No permite tercerizar aquellos procesos o actividades cuya externalización esté prohibida por la ley o por la normativa de la Comisión del Mercado Financiero (CMF), o que no estén de acuerdo a las políticas internas de la Filial o la Corporación BancoEstado, entre las más relevantes que se han definido en la Corporación figuran las siguientes:
 - ✓ Funciones Directivas.
 - ✓ Funciones de prevención de Lavado de Dinero.
 - ✓ Funciones de auditoría interna.
 - ✓ Funciones de servicios financieros.
 - ✓ Funciones de definición de políticas.

En relación al presente ámbito se adoptan las siguientes definiciones:

- **Procesamiento de datos:** tratamiento digital de datos o de los elementos básicos de información, sometidos a operaciones programadas.
- **Proveedor de servicios:** entidad relacionada o no a BancoEstado, que preste servicios o provea bienes e instalaciones a éste, ya sea directamente o a través de terceros.
- **Cadenas de servicios externalizados:** las formadas por terceros subcontratados por el proveedor inicial de servicios para realizar parte importante de las actividades contratadas con éste (subcontrato de otros proveedores).
- **Actividades significativas o estratégicas (críticas):**
 - ✓ Actividades de importancia en las que cualquier debilidad o falla en la provisión o ejecución del servicio tiene un efecto significativo sobre el cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información (propia o de sus clientes) y/o la calidad de los servicios, productos, información e imagen de la filial BEC24H o de la corporación BancoEstado.
 - ✓ Cualquier actividad que tenga impacto significativo en la gestión de riesgos.
 - ✓ Aquellas actividades de alta interacción sistémica en el mercado o que incorporan riesgos significativos a BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. y/o BancoEstado.
- **Servicio Crítico Externalizado:** Servicio externalizado que incluya actividades consideradas significativas o estratégicas, según los criterios establecidos por la normativa vigente y/o definidos por la Filial o la Corporación.
- **Gestionar Servicio Externalizado:** Toda actividad relativa al proceso de externalización y ejecución de un servicio, así como también, al monitoreo del cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato de prestación, y/o acta de adjudicación respectiva.

8. FRAUDE: Cualquier acción cometida intencionalmente para obtener ganancias o beneficios en forma ilícita que genere a la filial daño

patrimonial, de imagen o reputación o que genere daño a los clientes de la Corporación.

- **Fraude interno:** Todo acto que cumpla con las características de un fraude, en donde haya participación deliberada de un trabajador de la Corporación o de un funcionario de alguna de las empresas que presta servicios a ésta.
- **Fraude externo:** Todo acto que cumpla con las características de un fraude, ejecutado por una o varias personas que no tienen la condición de trabajador de la Corporación y no es funcionario de alguna de las empresas que presta servicios a ésta.

Componentes de la Gestión Integral de Riesgo

- Junto a los pilares de la administración de riesgo operacional, deben considerarse algunos componentes claves para una adecuada implementación del modelo, los cuales se detallan a continuación:
- Existencia de tres líneas de acción sobre los riesgos operacionales: Unidad dueña de los procesos (Unidades de Negocio), Unidad de Riesgo Operacional y Procesos (Control Interno) y por último Auditoría realizada por Contraloría BancoEstado, como ente independiente; adicional a las tres líneas de acción se considera la participación de dos líneas complementarias como son la Auditoría Externa y los Entes Reguladores.
- Se debe registrar la ocurrencia de los riesgos operacionales donde estos se materializan, de manera que puedan ser monitoreados por las líneas de acción.
- La Organización debe contar con una Unidad o Función de Riesgo Operacional y Tecnológico que permitan añadir valor al negocio, implementando un enfoque común, dando asistencia a las líneas de negocio y administrando la exposición al riesgo operacional de la Filial.
- Auditoría Interna es responsable en forma independiente de asegurar que el proceso de administración de riesgo operacional y tecnológico instaurado por la filial sea apropiado y funcional conforme se ha diseñado.
- Se deben mantener actualizadas las prácticas de la administración de riesgo operacional.
- La naturaleza del riesgo operacional, implica que las Gerencias y/o Subgerencias son responsables por la administración de éste.
- El presente documento debe contar con la revisión de la Subgerencia de Planificación y Control, además de contar con la aprobación del Directorio de BEC24H, en tal sentido, cualquier modificación deberá también tener dicho nivel de revisión y aprobación.

Es importante para el éxito en la gestión de riesgo operacional al interior de la Filial, difundir las mejores prácticas de

Administración de éste, contenidas en el presente documento en toda la Organización.

APETITO Y TOLERANCIA PARA RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO

El apetito de Riesgo se define en la filial como el valor de los riesgos que se considera razonable asumir para el desarrollo de sus lineamientos estratégicos y alcanzar el logro de sus objetivos.

La implementación de planes de acción para mitigar los riesgos identificados en los distintos ámbitos de Riesgo Operacional y Tecnológico serán necesarios cuando el riesgo residual resultante sea **Medio Alto** y **Alto**.

DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

EN EL ÁMBITO DE LOS PROCESOS:

- i. La Filial integra en su marco de trabajo el enfoque de gestión de procesos y se apoya en herramientas metodológicas, las cuales consideran aspectos cualitativos y cuantitativos, tales como autoevaluaciones de riesgo, aplicación de técnicas de mitigación de riesgos y captura de eventos de pérdida e incidentes.
- ii. Para efectos de asegurar una visión integrada en el análisis de riesgos operacionales en procesos, se debe promover que los cambios de procesos, proyectos, nuevos productos de carácter relevante deben contar con los debidos análisis de riesgo.
- iii. En el enfoque de gestión por procesos se debe asegurar que los análisis de riesgo realizados en la Filial cuenten con una mirada integral que de cuenta de todos los ámbitos de gestión del riesgo.
- iv. Para efectos de la gestión del riesgo operacional, las pérdidas e incidentes serán asociadas a los procesos debidamente identificados por la Filial.

EN EL ÁMBITO DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

- i. La Continuidad de Negocio debe ser una preocupación permanente de BEC24H, siendo prioritaria su gestión integral.
-

- ii. La Filial debe contar con una metodología formal que considera en sus etapas, la evaluación periódica de riesgo e impacto de continuidad de sus procesos, la definición de estrategias de prevención, contención y recuperación, así como pruebas periódicas de tales estrategias, las cuales son presentadas en los diferentes documentos de “Planes de Continuidad de Negocio” (PCN) trabajados con BancoEstado y las áreas correspondientes.
- iii. La Filial debe contar con planes de continuidad del negocio, considerando diversos escenarios que pueden afectar la operación normal.
- iv. La cobertura de dichos planes está dada por el nivel de riesgo y el impacto asociado a la ausencia del proceso.

EN EL ÁMBITO DE LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS:

- I. Los Servicios prestados por BancoEstado a la Filial serán gestionados mediante la suscripción de Contratos o Protocolos de Servicio, los que podrán ser monitoreados según su nivel de criticidad para la operación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
 - II. La externalización debe resguardar la eficiencia, la calidad y los riesgos de los servicios que otorga la filial a través de sus distintas gerencias y/o subgerencias.
 - III. BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. al externalizar, gestionar y poner término a un servicio, debe cumplir con las regulaciones y requerimientos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la legislación laboral y cualquier otro aspecto regulatorio y/o legal vigente.
 - IV. La filial podrá externalizar todos aquellos procesos o actividades cuya externalización no esté prohibida por la Ley General de Bancos, por la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o por la política interna.
 - V. Al externalizar se traspasa la operación interna de un servicio a un proveedor externo, no obstante, la gestión y responsabilidad del servicio se mantienen en la filial.
 - VI. Los servicios prestados por proveedores externos, deben respaldar los planes estratégicos y requerimientos generales de la filial.
 - VII. Para externalizar un servicio se debe contar con una favorable evaluación de costos/beneficios, como también de riesgos.
 - VIII. Todos los servicios prestados por proveedores externos deben estar
-

amparados por contratos vigentes. Se puede optar a utilizar órdenes de compra para servicios que cumplen con las definiciones contenidas en el documento Manual de Compras de Bienes y Servicios.

- X. Los procedimientos operacionales, administrativos y tecnológicos propios del servicio contratado, se deben encontrar debidamente documentados por parte del proveedor y ser parte integrante del contrato.
 - X. Se deben utilizar alianzas estratégicas con proveedores externos como una opción para mejorar la eficiencia y/o los niveles de servicio y el control del riesgo, para incorporar nuevas capacidades y/o tecnologías al negocio y/o para ampliar/potenciar las existentes.
 - XI. Los servicios prestados por proveedores externos pueden considerar procesos completos o una parte de ellos, pero siempre tomando en cuenta condiciones del flujo de la información y/o documentos, de manera de minimizar riesgos y mantener la claridad de las responsabilidades.
 - XII. El servicio prestado por un proveedor externo debe ser ejecutado fuera de las dependencias de la filial, no obstante en casos excepcionales y dependiendo de la naturaleza del servicio, la realización al interior de las dependencias de la empresa, se harán en instalaciones especialmente dedicadas para tal efecto.
 - XIII. Toda externalización deberá ser desarrollada por proveedores idóneos, esto es, que cuenten con la infraestructura y capacidades adecuadas, en atención al alcance de la prestación y/o la importancia de las actividades que esta contempla. Asimismo, dichos prestadores deberán cumplir con estricto apego a las leyes laborales vigentes.
 - XIV. La externalización, gestión y término de los servicios externalizados, debe considerar actividades que aseguren que los riesgos son administrados adecuadamente, teniendo presente al menos los siguientes: riesgo operacional, riesgo tecnológico, riesgo estratégico, riesgo reputacional, riesgo de cumplimiento, riesgo de concentración y riesgo contractual.
 - XV. En particular, al término de la relación contractual en servicios de procesamiento de datos y en todos aquellos en que haya acceso a información de propiedad de la filial o confidencial de los clientes de BancoEstado, se deberá definir e implementar actividades de destrucción o devolución de los activos de información descritos anteriormente en las políticas del ámbito de la Seguridad de la Información.
-

- XVI. Para efectos de contar con información confiable, única y actualizada, debe existir a nivel centralizado para toda la filial un registro único de administración y seguimiento a los proveedores que se relacionan con esta.
 - XVII. La filial debe mantener un catastro actualizado de todos los servicios contratados con empresas externas, identificando aquellos que son estratégicos y/o críticos.
 - XVIII. La contratación de funciones a un proveedor externo no debe provocar detrimento en el bienestar laboral de los trabajadores de la filial.
 - XIX. Toda externalización deberá estar debidamente respaldada mediante la formalización de un contrato, en efecto:
 - 1. La filial cuenta con un “contrato marco” definido en concordancia con las políticas internas y con estricto apego a la normativa vigente y visado por fiscalía de BancoEstado.
 - 2. Dicho Contrato, considera para cada actividad externalizada o que se decida externalizar, la estructura y contenido necesario con el objeto de resguardar todos los aspectos definidos como relevantes en la externalización de un servicio, así como los mecanismos que hagan exigible todo cuanto conste en dicho documento y que pueda afectar aspectos estratégicos de la filial y la corporación.
 - XX. Se debe contar con procedimientos que permitan controlar el cumplimiento de las cláusulas estipuladas en el contrato.
 - XXI. Se debe gestionar su renovación con la debida anticipación, para garantizar que los tiempos involucrados en los procesos de autorización, evaluación de riesgo y licitación puedan ser cumplidos.
 - XXII. Debe haber un control permanente sobre el desempeño del proveedor, que debe comprender en general el conocimiento y análisis financiero del proveedor, cumplimiento de aspectos tales como la observación del entorno de control general de la empresa externa con una profundidad acorde con la criticidad del servicio.
 - XXIII. Debe haber un control permanente sobre el servicio externalizado: calidad, impecabilidad, eficiencia y riesgos de los servicios entregados, especialmente aquellos riesgos asociados a la continuidad del negocio, seguridad de la información, cumplimiento normativo y prevención de fraudes.
-

- XXIV. Debe haber un análisis permanente de las métricas asociadas al servicio externalizado que permita tomar oportunamente decisiones de incorporación de un nuevo proveedor, término anticipado de contrato, renovación de contrato o término de contrato.
- XXV. Se debe contar con planes formales para asegurar la continuidad operacional, ante la contingencia de no contar con el servicio brindado por el proveedor, si la evaluación de riesgo así lo recomienda.
- XXVI. El control ejercido sobre los proveedores y sus servicios puede realizarse directamente por el área respectiva de la filial, o bien a través de la opinión de terceros especialistas en evaluaciones de control interno.
- XXVII. Sin perjuicio de lo señalado, en todas las actividades externalizadas, se debe velar por el debido cumplimiento de cualquier aspecto regulatorio, legal y laboral, así como también por lo estipulado en la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- XXVIII. En la autorización y validación de toda externalización, se deben requerir los antecedentes necesarios y realizar la respectiva evaluación de riesgo, cuando proceda, para una acertada aprobación y gestión de dicha actividad. En efecto, la filial podrá definir e implementar en las etapas de decisión, evaluación, autorización, gestión y monitoreo de las actividades externalizadas, o a externalizar, tratamientos diferenciados para grupos determinados de servicios, acotando o ampliando las exigencias, en razón de la criticidad. Lo anterior sin embargo, con estricto apego al marco normativo que regula estas actividades, en armonía con los principios descritos en el presente documento, y observando cualquier otro aspecto regulatorio vigente en la legislación nacional.

EN EL ÁMBITO DE FRAUDES:

- I. La Filial rechaza cualquier acto dirigido a dañar su patrimonio, imagen y reputación.
 - II. BEC24H establece como base fundamental para mantener la confianza de sus clientes, el adecuado resguardo de los bienes e información que éstos entregan a la Corporación.
 - III. BEC24H reconoce que el riesgo de fraude es un riesgo operacional, que debe ser administrado y mitigado por los responsables de procesos.
 - IV. La sensibilización, capacitación y entrenamiento del personal es un elemento crucial para la prevención de fraudes.
 - V. Los funcionarios de la Filial deben informar cualquier sospecha
-

fundada acerca de la comisión de un fraude.

- VI. BEC24H no mantendrá relación comercial con personas naturales o jurídicas, cuando exista presunción fundada de que éstas han participado en un fraude.
- VII. BEC24H podrá emprender acciones judiciales en contra de los responsables de un fraude o intento de fraude.
- VIII. Los criterios y la forma de aprobar los niveles de apetito y tolerancia al riesgo de fraude, serán aquellos definidos por el Directorio.

DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO TECNOLÓGICO EN BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

EN EL ÁMBITO DE LOS PROCESOS:

- I. La Filial y la Corporación privilegian la adherencia a las mejores prácticas para la gestión de servicios y desarrollo de tecnologías de la información.
- II. En línea con lo anterior, se identifica específicamente aquellos procesos del ámbito tecnológico de acuerdo a lo que indican las mejores prácticas, homologando nomenclatura, objetivos y alcance de acuerdo lo que dictan dichas prácticas.
- III. La filial debe contar con metodologías adecuadas y adaptadas para el tratamiento de riesgos de procesos que son del ámbito de la Plataforma TI y procesos de negocio que se soportan fuertemente con actividades computacionales o tecnológicas.

EN EL ÁMBITO DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

- I. La filial deberá contar con una infraestructura y procedimientos debidamente probados para enfrentar la óptima recuperación de sus servicios frente a un escenario de desastre tecnológico (DRP).
- II. La infraestructura de soporte a los servicios tecnológicos de la filial debe contar con altos estándares de seguridad, en particular los Site de procesamiento tanto de producción como alternativos deben cumplir con características de ubicación, capacidades de acuerdo a los estándares de clase mundial.

EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- I. La información es un bien valioso e imprescindible para la filial y la
-

corporación BancoEstado, que debe ser administrado, independientemente de la forma en que se presente, al igual que los bienes asociados a su tratamiento.

- II. Se reconoce la Seguridad de la Información como un atributo necesario en los servicios ofrecidos por la Filial.
 - III. La empresa debe asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
 - IV. La Seguridad de la Información y de los bienes asociados, es responsabilidad de todas las personas que trabajan en o para la filial y que por motivos de sus funciones los utilizan en cualquier grado.
 - V. La Información no debe quedar disponible a personas o entidades externas, salvo en las situaciones y formas expresamente establecidas en las normas vigentes y con controles que garanticen su protección.
 - VI. La Información debe ser clasificada y protegida, de acuerdo a la importancia que posee para el negocio, considerando sus atributos de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
 - VII. La filial y la Corporación cumplen la normativa y legislación vigente relacionadas con aspectos de secreto, reserva y privacidad de la información de sus clientes.
 - VIII. Todo el personal interno o externo, que preste sus servicios a la filial, ya sea en forma directa o a través de proveedores, debe acceder exclusivamente a la información estrictamente necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
 - IX. Las actividades o situaciones que afectan la Seguridad de la Información deben ser notificadas por el personal, tanto interno como externo.
 - X. De esta Política Integral se desprende un conjunto de normas específicas de seguridad de la información en materias específicas y sus respectivas herramientas de implantación.
 - XI. Las normas específicas de Seguridad de la Información rigen independientemente de cómo se presente o almacene la información, los sistemas que la procesen o los métodos de transporte utilizados.
 - XII. Las disposiciones relacionadas con las normas específicas referidas a la Seguridad de la Información deben ser debidamente controladas en su cumplimiento por los estamentos definidos por la filial.
 - XIII. Los incumplimientos a las directrices de la presente Política y sus normas específicas, contarán con un proceso disciplinario acorde con el “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
 - XIV. La Filial debe contar con estándares que aseguren el cumplimiento de las normas específicas de seguridad de la información asegurando con ello un adecuado acceso de su personal o de terceros a plataformas tecnológicas críticas, de modo de no impactar el correcto funcionamiento
-

de ellas.

- XV. La filial consciente de la gran relevancia e incidencia de las actividades e interacciones con clientes o terceros interesados a través del ciberespacio, debe promover contar con una adecuada infraestructura, capital humano, procesos de análisis y gestión de riesgos que permitan la prevención y la recuperación ante incidentes de seguridad de la información, de manera de contar con un ciberespacio estable y resiliente.
- XVI. Para efectos de asegurar una visión integrada en el análisis de riesgo, se debe promover que los cambios de procesos, proyectos, nuevos productos en los cuales la componente tecnológica es relevante deben contar con un análisis de riesgo que asegure que el impacto de dicha tecnología no afectará negativamente a los clientes ni al funcionamiento de la filial o del Banco.

EN EL ÁMBITO DE LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS:

- I. La filial debe asegurar contar con las metodologías necesarias para identificar, analizar y gestionar los riesgos de aquellos servicios que soportan infraestructura tecnológica crítica.
- II. Para todos los efectos de la presente política se entenderá por “Procesamiento Electrónico de datos”, y según lo definido por la normativa: “El tratamiento electrónico de datos o de los elementos básicos de información, sometidos a operaciones programadas”.

Para tales efectos, se ha definido el alcance, considerado además lo que sigue:

- Los datos o elementos básicos deben ser información de carácter sensible, asociada a clientes, operaciones críticas de la filial, del Banco o estratégica.
- Los datos o elementos básicos de información que califican de acuerdo al punto 1, deben ser transformados electrónicamente por medio de algoritmos computacionales, cambiando la naturaleza de los datos de entrada.
- Los criterios anteriores no aplican si los Sistemas o medios computacionales utilizados son de propiedad de la filial o del Banco y el Proveedor no puede acceder a la lógica de cálculo y no le es posible alterar nada.

Roles en la Gestión del Riesgo

La efectiva aplicación de la Política requiere que todos los involucrados asuman activamente su rol.

Roles Directorio

- Aprobar la Política Integral para la Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico en la filial.
- Aprobar el apetito global al Riesgo Operacional y Tecnológico.
- Aprobar la externalización de servicios, según Matriz de Atribuciones.

Roles Responsable de Proceso

- Gestionar, identificar y evaluar permanentemente el riesgo operacional y tecnológico de sus procesos en todos los ámbitos de gestión: Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Externalización de Servicios.
 - Implementar medidas que impidan la materialización de los riesgos operacionales y tecnológicos en cada uno de los ámbitos de gestión: Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información y Externalización de Servicios o bien que disminuyan en forma razonable su impacto.
 - Efectuar las acciones necesarias para garantizar la entrega de un servicio continuo y seguro, a sus clientes internos y externos.
 - Evaluar los riesgos operacionales y tecnológicos que pueden afectar a sus procesos, incluyendo aquellos que están asociados a servicios entregados por terceros, en cada uno de los ámbitos de gestión.
 - Desarrollar, implementar y aplicar planes para enfrentar los riesgos críticos en cada uno de los ámbitos de gestión: Procesos, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información, Externalización de Servicios y Fraude.
 - Gestionar la obtención de los recursos necesarios para el desarrollo de dichos Planes.
 - Velar por la adecuada documentación, actualización, capacitación y difusión de los procedimientos establecidos.
 - Realizar pruebas periódicas a los planes de continuidad del negocio definidos, justificando el alcance de éstas, evaluando la efectividad del plan y efectuando actualizaciones cuando corresponda.
 - Requerir a los otros responsables de Proceso acciones que permitan una adecuada protección de la Información de sus procesos.
 - Asegurar el conocimiento y aplicación de la presente política, normas, estándares y procedimientos que deriven de ella, respecto del personal bajo su dependencia.
 - Registrar e informar a la Gerencia de Riesgo Operacional y Tecnológico, los cambios significativos en procesos, productos, nuevos proyectos, eventos de pérdida e incidentes de riesgo operacional, contingencias y/o desastres que hayan afectado sus procesos / actividades.
-

- Generar planes de acción para la disminución de los riesgos operacionales, en el diseño y modificación de productos, servicios y procesos, especialmente en aquellos de alto impacto estratégico y/o que representan riesgos significativos para la Organización.
- Es el responsable de administrar, monitorear, coordinar y ejecutar, todas las acciones necesarias para dar fiel cumplimiento a lo estipulado entre la filial, y el o los proveedores de un servicio, a fin de cumplir con los requerimientos internos o externos derivados del contrato respectivo. Sin perjuicio de ello, podrá delegar las funciones en el Gestor de Contrato.
- Es el responsable de realizar todas las gestiones necesarias, tanto al interior de la filial como con el proveedor, para que los cambios tecnológicos y los no tecnológicos a implementar por el proveedor se realicen con mínimo impacto, evitando incidentes en la continuidad operacional y la seguridad de la información.
- Es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas asociadas a la externalización de servicios de su gerencia y asegurar due diligence de la externalización, renovación, gestión y/o término de servicios con respecto a la contratación de éstos.
- En el caso de que el servicio contratado apoye a más de un proceso, la responsabilidad recae en el Ejecutivo a cargo del Servicio Externalizado, debiendo éste, acordar y consensuar las necesidades de cada Responsable de Proceso. En caso contrario, puede estar bajo el Responsable de Proceso.

Roles Gestor de Contrato

En estrecha cercanía con el responsable de proceso:

- Gestionar, identificar, evaluar y monitorear permanentemente el riesgo operacional y tecnológico de sus servicios externalizados en todos los ámbitos de gestión; Procesos, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, en virtud de la delegación de funciones que le otorga el responsable del proceso respectivo.
- Administrar, monitorear, coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para dar fiel cumplimiento a lo estipulado en el contrato, a fin de cumplir con los requerimientos internos o externos, dentro del ámbito de sus atribuciones.
- Ejecutar todas las acciones necesarias, tanto al interior del Banco como con el proveedor, para que los cambios tecnológicos y no tecnológicos a implementar por el proveedor se adhieran a los procesos del Banco para que se realicen con mínimo impacto, disminuyendo la probabilidad de incidentes en la continuidad operacional y seguridad de la información.
-

Roles de los Trabajadores

- Todo trabajador de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. debe conocer y respetar el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad, el Código de Ética, el Manual de Prevención del Delito, así como las Políticas y procedimientos internos.
- Las personas que trabajan en BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. son responsables de desempeñar su trabajo dando cumplimiento a las directrices establecidas en las políticas y procedimientos internos de BEC24H.
- La empresa a través del “Área de Comunicaciones” y mediante los canales de comunicación dispuestos por la Filial difunden las buenas prácticas, directrices, lineamientos e información destinada a fomentar una cultura de gestión del riesgo entre sus trabajadores con la finalidad de generar una adecuada Gestión de Riesgo en todos los niveles jerárquicos de la Empresa.

Roles de los Supervisores y Jefes de Áreas

Adicionalmente a su rol como trabajador, toda persona que ejerce una labor de jefatura o supervisión sobre otros, tiene una responsabilidad adicional en el cumplimiento de la Política de Gestión Integral de Riesgo:

- Los jefes y/o supervisores tienen la responsabilidad operativa de la gestión de Riesgos, difundir la directrices y lineamientos entregados por la empresa en base a las definiciones de la Política de Gestión integral de Riesgo Operacional y Tecnológico, así como de monitorear el cumplimiento de los procedimientos vigentes y medidas de control establecidas.
- Es deber de los supervisores y/o Jefes de Área orientar a los nuevos trabajadores en sus responsabilidades e inducirlos en la cultura organizacional.

Roles de Reunión de Gerencias/Subgerencias

Integrado por los Gerentes y Subgerentes de la Filial y liderado por su Gerente General, es el encargado de coordinar las acciones a ejecutar ante una emergencia o escenario de contingencia en la filial.

Revisar los incidentes presentados y definir en base a los criterios existentes, la criticidad de estos y si corresponde informar al Directorio.

Además es responsable de informar analizar y proponer al Directorio para su aprobación mejoras respecto de:

- La efectividad y calidad de las políticas, metodologías, sistemas, estructuras, niveles de tolerancia o límites para cada tipo de riesgo, matrices de riesgo actualizadas.
- La Gestión de reclamos de clientes.
- Revisar, previo a la aprobación del Directorio, el plan anual de Riesgo Operacional y Tecnológico y de “Control Interno”, y las modificaciones que fueren necesarias y verificar su cumplimiento.

Roles de Contraloría

- Auditar el diseño y cumplimiento de la política integral de riesgo operacional y tecnológico por parte de las distintas áreas de la filial.
- Auditar el proceso de administración del riesgo operacional en la filial.
- Evaluar la efectividad de los controles establecidos para mitigar los riesgos operacionales.
- Ante fraudes: Realizar investigaciones sumarias internas cuando se vea afectada la imagen de la Corporación BancoEstado, o cuando Contraloría así lo determine, tendientes a establecer los hechos y determinar las responsabilidades en la materialización de un fraude interno o externo que afecte al Banco.
- Proponer mejoras a las debilidades de controles detectadas producto de la investigación de fraude realizada.

Roles de Fiscalía

- Proporcionar apoyo en materias judiciales por abogados especialistas de Fiscalía cuando se requiera por la Filial.

Rol Unidad Resolutora de Reclamos

- Identificar situaciones constitutivas de fraudes a partir de los reclamos recibidos por parte de los clientes.
 - Solicitar al área que corresponda, una investigación para establecer los hechos y determinar responsabilidades frente al potencial fraude detectado.
 -
-

8. Control de Versiones

Control de Versiones				
Versión	Autor	Revisado por	Fecha	Descripción
1.0	Daniel Bustos	Daniel Bustos	Junio 2017	Modelo Inicial
2.0	Valery Fierro	Javier Painen Daniel Bustos	Diciembre 2018	Actualización y/o validación anual
3.0	Valery Fierro	Carlos Arévalo Daniel Bustos Carlos Arévalo	Febrero 2020	Actualización. Incorporación marco legal, roles y responsabilidades, ampliación de ámbitos de gestión.

ANEXO N°6

SISTEMA DE TURNOS

Los sistemas de turnos podrán tener la siguiente distribución:

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
ADMINISTRATIVO	DATOS Y REPORTERIA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ANALISTA CALIDAD ESTRATEGICA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE GERENCIA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ANALISTA GESTION CAMPAÑA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ANALISTA Y CONTROL DE CAMPAÑAS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ASISTENCIA SOCIAL	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	ASISTENTE SSO	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	CAPACITACION	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	CERTIFICADORES CONTROL DE CALIDAD	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	CLIMA LABORAL	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	COMPENSACIONES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	COMUNICACIONES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	CONTROL DE CALIDAD	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	CONTROL GESTION	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	DATOS Y REPORTERIA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	FORMALIZADORES CONTROL DE CALIDA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	GESTOR DE OPERACIONES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	INGENIERO DE PROYECTOS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	MARS CONTROL DE CALIDAD	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	PREVENCION DE RIESGOS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	PROYECTOS Y GESTION DEL CONOCIMIE	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	RECLUTAMIENTO Y SELECCION	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	RIESGOS Y PROCESOS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	RRHH PERSONAL	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
ADMINISTRATIVO	SERVICIOS GENERALES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR COPC	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR DE DATOS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR DE REPORTERIA	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR PERSONAS	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR PROYECTOS Y GESTION	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
COORDINADOR	COORDINADOR REDES SOCIALES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
EJECUTIVO	REDES SOCIALES	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
EJECUTIVO	SUCURSAL VIRTUAL	30	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
SUP-PLA	CAPACITACION	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
SUP-PLA	SUPERVISOR CALL EXTERNO	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs
SUP-PLA	SUPERVISOR SUCURSAL VIRTUAL	45	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
ADMINISTRATIVO	PLANIFICACION	45	lunes a domingo
45 horas (5 días) LUNES A DOMINGO			
Ingreso	Salida		
08:00	17:00		
09:00	18:00		
10:00	19:00		
11:00	20:00		
12:00	21:00		
45 horas (5 días) LUNES A VIERNES			
Ingreso	Salida		
15:00	00:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
ADMINISTRATIVO	SOPORTE	45	lunes a sabado
45 horas (5 días) LUNES A VIERNES			
Ingreso	Salida		
08:00	17:00		
10:00	19:00		
45 horas (6 días) LUNES A VIERNES			
Ingreso	Salida		
08:00	16:00		
SABADO			
Ingreso	Salida		
08:00	13:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
SUP-PLA	SUPERVISOR FUSION	45	Lunes a Domingo
SUP-PLA	SUPERVISOR MAU-MAP	45	Lunes a Domingo
SUP-PLA	SUPERVISOR MESA DE SEGUROS-MYPE	45	Lunes a Domingo
SUP-PLA	SUPERVISOR REDES SOCIALES	45	Lunes a Domingo
SUP-PLA	SUPERVISOR SOPORTE INTERNET	45	Lunes a Domingo
Distribución de Turnos:			
Área Servicio al Cliente Lunes a Domingo			
Para 45 Horas Semanales 5x2			
07:00	16:00		
07:45	16:45		
08:00	17:00		
08:30	17:30		
09:00	18:00		
09:30	18:30		
10:30	19:30		
12:30	21:30		
15:00	00:00		
16:30	01:30		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	25	lunes a domingo
25 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
07:00	12:00		
07:15	12:15		
07:30	12:30		
07:45	12:45		
08:00	13:00		
08:30	13:30		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		
13:30	18:30		
14:00	19:00		
14:30	19:30		
15:00	20:00		
15:30	20:30		
16:00	21:00		
16:30	21:30		
17:00	22:00		
17:30	22:30		
18:00	23:00		
18:30	23:30		
19:00	00:00		
19:30	00:30		
20:00	01:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MESA DE SEGUROS	30		lunes a sabado
30 horas distribuidos en			30 horas distribuidas en 6 días Semanales	
5 días Semanales			5 días	
Ingreso	Salida		Ingreso	Salida
07:55	14:25		07:55	13:25
08:10	14:40		08:10	13:40
08:25	14:55		08:25	13:55
08:40	15:10		08:40	14:10
08:55	15:25		08:55	14:25
09:10	15:40		09:10	14:40
09:25	15:55		09:25	14:55
09:40	16:10		09:40	15:10
09:55	16:25		09:55	15:25
10:10	16:40		10:10	15:40
10:25	16:55		10:25	15:55
10:40	17:10		10:40	16:10
10:55	17:25		10:55	16:25
11:10	17:40		11:10	16:40
11:25	17:55		11:25	16:55
11:40	18:10		11:40	17:10
11:55	18:25		11:55	17:25
12:10	18:40		12:10	17:40
12:25	18:55		12:25	17:55
12:40	19:10		12:40	18:10
12:55	19:25		12:55	18:25
13:10	19:40		13:10	18:40
13:25	19:55		13:25	18:55
13:40	20:10		13:40	19:10
13:55	20:25		13:55	19:25
14:10	20:40		14:10	19:40
14:25	20:55		14:25	19:55
14:40	21:10		14:40	20:10
14:55	21:25		14:55	20:25
15:10	21:40		15:10	20:40
15:25	21:55		15:25	20:55
15:40	22:10		15:40	21:10
15:55	22:25		15:55	21:25
16:10	22:40		16:10	21:40
16:25	22:55		16:25	21:55
16:40	23:10		16:40	22:10
16:55	23:25		16:55	22:25
17:10	23:40		17:10	22:40
17:25	23:55			
00:00	06:30			

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO AR	30	lunes a viernes
30 horas distribuidos en 5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
08:30	15:00		
09:00	15:30		
09:30	16:00		
10:00	16:30		
10:30	17:00		
11:00	17:30		
11:30	18:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MICROEMPRESA	30	lunes a sabado
30 horas distribuidos en 5 días			
lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	15:30		
09:30	16:00		
10:00	16:30		
10:30	17:00		
11:00	17:30		
11:30	18:00		
12:00	18:30		
12:30	19:00		
13:00	19:30		
13:30	20:00		
14:00	20:30		
14:30	21:00		
30 horas distribuidos en 5 días			
lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	14:30		
10:30	16:00		
sabado			
09:00	14:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS	
EJECUTIVO	FUSION	30	Lunes a Viernes	
30 horas distribuidos en 4 días Semanales			30 horas distribuidos en 4 días Semanales	
Ingreso	Salida		Ingreso	Salida
07:55	15:55		12:55	20:55
08:10	16:10		13:10	21:10
08:25	16:25		13:25	21:25
08:40	16:40		13:40	21:40
08:55	16:55		13:55	21:55
09:10	17:10		14:10	22:10
09:25	17:25		14:25	22:25
09:40	17:40		14:40	22:40
09:55	17:55		14:55	22:55
10:10	18:10		15:10	23:10
10:25	18:25		15:25	23:25
10:40	18:40		15:40	23:40
10:55	18:55		15:55	23:55
11:10	19:10		16:10	00:10
11:25	19:25		16:25	00:25
11:40	19:40		16:40	00:40
11:55	19:55		16:55	00:55
12:10	20:10		17:10	01:10
12:25	20:25		00:00	08:00
12:40	20:40			

CLASE	SERVICIO COMERCIAL LOTA Y TTR	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS	
EJECUTIVO	CONSUMO OUTBOUND	30	Lunes a sabado	
EJECUTIVO	CONSUMO REACTIVO	30	Lunes a sabado	
EJECUTIVO	CAMPAÑA	30	Lunes a sabado	
EJECUTIVO	SERVICIOS PILOTOS	30	Lunes a sabado	
Lunes a Viernes			Sábado	
Ingreso	Salida		Ingreso	Salida
09:00	14:30		10:00	15:30
09:30	15:00		10:30	16:00
10:00	15:30		11:00	16:30
10:30	16:00		11:30	17:00
11:00	16:30		12:00	17:30
11:30	17:00			
12:00	17:30			
12:30	18:00			
13:00	18:30			
13:30	19:00			
14:00	19:30			
14:30	20:00			
15:00	20:30			
15:30	21:00			
16:00	21:30			
16:30	22:00			

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO AR	40	lunes a viernes
40 horas distribuidos en 5 días			
lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	17:30		
09:30	18:00		

EJECUTIVO	MAP	40	lunes a viernes
40 horas distribuidos en 5 días			
lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
08:00	16:30		
08:30	17:00		
09:00	17:30		
09:30	18:00		
10:00	18:30		
10:30	19:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MAU	40	lunes a viernes
40 horas distribuidos en 5 días			
lunes a jueves			
Ingreso	Salida		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		
viernes			
Entrada	Salida		
09:00	14:00		
08:00	15:00		
08:30	16:00		
09:00	17:00		
09:30	18:00		
10:15	19:00		
11:30	20:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MICROEMPRESA - PEQ. EMPRESAS	40	lunes a sabado
40 horas distribuidos en 5 días			
lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	17:30		
09:30	18:00		
10:00	18:30		
10:30	19:00		
11:00	19:30		
11:30	20:00		
12:00	20:30		
12:30	21:00		
40 horas distribuidos en 5 días			
lunes a jueves			
Ingreso	Salida		
09:00	16:30		
09:30	17:00		
10:00	17:30		
10:30	18:00		
sabado			
09:00	14:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
SUP-PLA	SUPERVISOR BACKOFFICE COMERCIAL	42.5	Lunes a sabado
SUP-PLA	SUPERVISOR CONSUMO AR	42.5	Lunes a sabado
Distribución de Turnos Lunes a Sábado 6x1			
Para 42.30 Horas Semanales			
Turno Mañana	Lunes a Viernes (1 día libre)	08:50	16:10
	Sábado	10:00	15:50
Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2			
Para 42.30 Horas Semanales			
Turno Intermedio	Lunes a Viernes	10:00	18:30
Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2			
Para 42.30 Horas Semanales			
Turno Tarde	Lunes a Viernes	12:30	21:00

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
ADMINISTRATIVO	ANALISTA GESTION CAMPAÑA	45	Lunes a Sabado
ADMINISTRATIVO	CERTIFICADORES CONTROL DE CALIDAD	45	Lunes a Sabado
ADMINISTRATIVO	FORMALIZADORES CONTROL DE CALIDA	45	Lunes a Sabado
Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2			
Para 42.30 Horas Semanales			
Turno 1	Lunes a Viernes	08:30	17:00
Turno 2	Lunes a Viernes	12:30	21:00
Turno 3	Lunes a Viernes	13:30	22:00
Turno 4	Lunes a Viernes	15:30	24:00
Distribución de Turnos Lunes a Sabado 6x1			
Para 42.30 Horas Semanales			
Turno 1	Lunes a Viernes	08:00	15:30
	Sabado	08:00	13:00
Turno 2	Lunes a Viernes	11:00	18:30
	Sabado	08:00	13:00

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO AR	25	lunes a viernes
25 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MAU-MAP	25	lunes a viernes
25 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
08:00	13:00		
08:30	13:30		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		
13:30	18:30		
14:00	19:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MICROEMPRESA - PEQUEÑA EMPRESA	25	lunes a sabado
25 horas distribuidos en			
5 días lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		
13:30	18:30		
14:00	19:00		
14:30	19:30		
15:00	20:00		
15:30	20:30		
16:00	21:00		
sábado			
Entrada	Salida		
09:00	14:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION NO FLEX	45	lunes a domingo
45 horas distribuidos en			
5 días lunes a domingo			
Ingreso	Salida		
08:00	17:30		
08:30	18:00		
09:00	18:30		
09:30	19:00		
10:00	19:30		
10:30	20:00		
11:00	20:30		
11:30	21:00		
12:00	21:30		
12:30	22:00		
13:00	22:30		
13:30	23:00		
14:00	23:30		
14:30	00:00		
22:30	08:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO RING 0	30	lunes a viernes
30 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
08:30	15:00		
09:00	15:30		
09:30	16:00		
10:00	16:30		
10:30	17:00		
11:00	17:30		
11:30	18:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO CP	25	lunes a viernes
25 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	GAL	25	lunes a viernes
25 horas distribuidos en			
5 días Semanales			
Ingreso	Salida		
08:00	13:00		
08:30	13:30		
09:00	14:00		
09:30	14:30		
10:00	15:00		
10:30	15:30		
11:00	16:00		
11:30	16:30		
12:00	17:00		
12:30	17:30		
13:00	18:00		
13:30	18:30		
14:00	19:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	COMERCIAL ÑUBLE	36	lunes a sabado
36 horas distribuidos en			
6 días lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	15:00		
15:00	21:00		
sabado			
Entrada	Salida		
10:00	16:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
SUPERVISOR COMERCIAL	COMERCIAL ÑUBLE	45	lunes a sabado
45 horas distribuidos en			
6 días lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
08:30	16:00		
12:00	21:00		
sabado			
Entrada	Salida		
10:00	16:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION FLEX	45	lunes a domingo
45 horas distribuidos en			
6x1 y 2x7 días lunes a domingo			
Ingreso	Salida		
08:00	15:30		
08:30	16:00		
09:00	16:30		
09:30	17:00		
10:00	17:30		
10:30	18:00		
11:00	18:30		
11:30	19:00		
12:00	19:30		
12:30	20:00		
13:00	20:30		
13:30	21:00		
14:00	21:30		
14:30	22:00		
15:30	23:00		
16:30	00:00		
17:30	01:00		
00:00	07:30		

ANEXO N°7

CODIGO DE ETICA

CONTENIDOS

CAPITULO I :

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCES

- Descripción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A
- Valores Corporativos
- Contribución y Compromiso
- Finalidad y alcance del Código de Ética
- Definiciones básicas de ética
- Cumplimiento de este Código

CAPITULO III :

RELACIONES INTERNAS

- Marco valórico de las relaciones internas
- Comportamiento interno
- Trato no discriminatorio entre trabajadores y clientes
- Relaciones entre Trabajadores
- Cuidado de los bienes y del nombre de la empresa
- Propiedad intelectual de producciones y procedimientos
- Relaciones de parentesco

CAPITULO V:

CONFLICTO DE INTERESES

- Criterio general sobre el conflicto
- Relaciones con proveedores
- Honestidad e independencias en la relación con los clientes
- Tratos especiales y regalos
- Adquisición de bienes
- Gestiones en favor de relacionados
- Empleos externos y compatibilidad
- Cargos de representación popular

CAPITULO VII :

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

- Cumplimiento de normas e infracciones
- Sanciones

CAPITULO II :

RELACIONES CON EL CLIENTE Y TERCEROS

- Orientación al cliente
- Conocimiento de los clientes y del negocio
- Calidad de la información
- Privacidad e información confidencial
- Información sobre BancoEstado Contacto 24Horas S.A.
- Intereses Personales, de Banco Estado y de los clientes

CAPITULO IV :

RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

- Consumo de alcohol y drogas ilícitas
- Realización de actividades extra programáticas
- Presiones e indebidas y conductas indeseadas
- Manejo de obligaciones patrimoniales
- Declaraciones de patrimonio
- Seguridad de la Información y Protección del Conocimiento
- Relaciones Interpersonales
- Comportamiento Financiero

CAPITULO VI :

LEY N° 20.393 RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

- Marco Normativo

CAPITULO VIII :

ASPECTOS DE TELETRABAJO

- Definición de Teletrabajo
 - Acciones para el buen cumplimiento
 - La ética del trabajador orientado al Teletrabajo
 - La ética para la empresa orientada al Teletrabajo
-

CAPITULO I

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCES

DESCRIPCIÓN: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A, es un centro de contacto que funciona como empresa filial de la Corporación BancoEstado, que ofrece un servicio de atención al cliente no presencial con cobertura nacional e internacional de información a sus clientes vía telefónica e Internet, siendo esta una organización que funciona bajo la figura de una sociedad de apoyo al giro de esta entidad bancaria, y que está bajo la regulación de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Actualmente entrega servicios de Post Venta, Web, Servicios Específicos y Venta no presencial, en una distribución de 24*7, es decir, 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- **Misión** : Entregar soluciones a los usuarios y clientes de BancoEstado con interacciones oportunas de excelencia y calidad, contribuyendo al crecimiento y consolidación de éste, en el mercado financiero nacional.
- **Visión** : Queremos ser los mejores en el ámbito de la atención no presencial de servicios financieros, consolidándonos como un aliado estratégico de BancoEstado, con un equipo de alto desempeño, en un grato ambiente laboral y contribuyendo al crecimiento y desarrollo local.

VALORES CORPORATIVOS: Los valores corporativos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. se traducen en 5 condiciones las cuales son:

- **Conducta Ética:** Actuamos con profesionalismo, honestidad, solidaridad, integridad moral y lealtad.
- **Excelencia:** Desarrollamos un trabajo de calidad que refleja resultados satisfactorios y acordes a los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.
- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones Interpersonales con los clientes y compañeros de equipo.
- **Compromiso:** Somos responsables del desarrollo y crecimiento de la empresa y de todos quienes la componen.
- **Equidad:** Aseguramos las oportunidades de desarrollo sobre la base de las competencias, mérito y la aportación profesional.

Por consiguiente, con pleno respeto de su objeto y giro financiero, cumple su rol de empresa pública bancarizando todos los lugares y segmentos sociales que requieren atención y favoreciendo con especial énfasis aquellas actividades productivas y comerciales de alto impacto social, cultural y medioambiental.

CONTRIBUCIÓN Y COMPROMISO: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. ha realizado y seguirá realizando un consistente y relevante esfuerzo por favorecer el desarrollo económico y social de la comuna de Lota y sus alrededores, empresa que ha surgido como reconversión laboral producto del cierre de las minas de carbón. Hoy el compromiso está en seguir desarrollando una fuente laboral para todas las personas que cuenten con habilidades y competencias necesarias para ejercer su labor en un centro de contacto que permitirá aportar desde la intención no presencial las distintas solicitudes de los Clientes de Banco Estado a través de una atención de excelencia y de calidad.

El presente Código de Ética es una invitación a vivir y poner en práctica los valores y principios de BancoEstado y de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. que lo distinguen en la industria bancaria como empresa pública al servicio de todos los chilenos y en ese

sentido, constituye una herramienta útil y necesaria como guía de las decisiones y comportamientos para todos cuantos forman parte de esta institución, que está llamada a cumplir con fidelidad su misión en cada una de las circunstancias históricas de nuestra patria.

FINALIDAD Y ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA: El presente documento, constituye una orientación y guía para todos los trabajadores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. y quienes no formando parte de la empresa colaboran en su gestión, destinado a aportarles principios, valores y directrices generales de acción que servirán de guía, que les permitirá desempeñarse en sus respectivas funciones con los más altos estándares éticos de probidad y honestidad y con plena sujeción a las disposiciones legales, normativas que regulan la industria bancaria y reglamento interno vigente, posibilitando y contribuyendo a que el Centro de Contacto pueda cumplir con su labor de apoyo directo a la corporación Banco Estado. En la expresión “Trabajador” se entenderá incluir tanto al personal dependiente como a los colaboradores y miembros no dependientes de la empresa, relacionados a éstos por alguna forma de contrato.

Es deber de toda persona que presta servicios en o para la Empresa, obrar con responsabilidad, lealtad y honestidad, cuidando el bien de la empresa y los intereses de los clientes, cuidando y garantizando la seguridad de la información a través de una atención de la calidad y la eficiencia de los servicios que se le ofrecen. En los contratos de servicios que se establezcan con empresas externas, éstas se verán en la obligación de hacer extensivas las disposiciones del presente Código, al personal involucrado en los servicios prestados a la Empresa.

CUMPLIMIENTO DE ESTE CÓDIGO: Las normas de este Código son obligatorias para todos los trabajadores de la Empresa, cualquiera sea su posición jerárquica, y orientarán, en lo que corresponda, a los trabajadores de las empresas que le prestan servicios y a todo aquél que se relacione con “La Empresa” a través de un contrato, honorarios y/o convenios. Lo anterior, no exime de responsabilidad a las jefaturas de disponer de una apreciación permanente sobre el cumplimiento por parte de sus colaboradores de las disposiciones establecidas en este instrumento, y de representar cualquiera inobservancia a la persona afectada, al superior jerárquico y a la Unidad de Riesgo Operacional quien es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas que aquí se establecen, y se encargará de dar la adecuada difusión a este Código de Ética proporcionando a cada trabajador un ejemplar del mismo.

- A- **Obligación de conocer, entender y cumplir:** Todo Trabajador de la Empresa tiene la obligación de conocer, entender y cumplir con este Código de Ética. El incumplimiento con el código podría resultar en riesgos importantes para empresa y para sus integrantes, y por lo tanto será objeto de acciones disciplinarias individuales, que podrían llegar hasta el alejamiento del individuo de la Empresa.

 - B- **Obligación de reportar:** El código de ética está diseñado para educar y favorecer un ambiente donde las comunicaciones sobre temas éticos sean abiertas y donde las consultas sobre su cumplimiento sean fomentadas, y para proveer a todo el personal con un entendimiento razonable de cómo identificar y reportar potenciales violaciones. Cada integrante de la Empresa es responsable de hacerse cargo, ya sea reportando o consultando, de situaciones fraudulentas o ilegales, o situaciones no éticas que pudieran conocer. Si observa, o llega a su conocimiento, una situación potencialmente fraudulenta, ilegal o no ética, o que represente alguna violación de
-

las políticas de la Empresa, ya sea cometida por otro colega, cliente, proveedor, o asociado en su relación de negocios con la Empresa, es su responsabilidad reportar las circunstancias a través de una canal apropiado, y de cooperar con la investigación.

- C- **Gestión de reporte:** Para ser asistido en materias de ética y cumplimiento usted debe contactar en primera instancia su supervisor directo o su jefatura funcional. Si ellos no pueden o no están en capacidad de resolver el tema (o si se siente incómodo discutiendo la situación con ellos), usted debe buscar asistencia de otras personas, como:

Recursos Humanos- Encargado de Ética- Comité de Ética.

DEFINICIONES BÁSICAS: Estas definiciones permitirán entender, comprender y relacionar los conceptos de este código, con el fin de asegurar la línea y directriz de este código.

- **Ética:** La ética es la disciplina que busca fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad.
 - **Principios éticos:** Son aquellos imperativos que garantizan la dignidad de la persona y refieren, en particular al deber de respetar la libertad del otro, sea persona u organización, al deber de considerar al otro en igualdad de oportunidades para ejercer su autonomía, y en su igualdad de oportunidades (Principio de Beneficencia o imperativo de “hacer el bien”).
 - **Normas éticas:** Son imperativos que ayudan a que los principios éticos puedan llevarse a la práctica en particular al deber de informar verazmente a todos los individuos y organizaciones (norma de veracidad), al respeto a la intimidad o privacidad de los individuos y organizaciones (norma de confidencialidad) y al cumplimiento de los acuerdos o lealtad a las promesas (norma de fidelidad a las promesas).
 - **Honestidad, honradez, integridad, probidad, rectitud:** Son conceptos sinónimos o intercambiables. Aunque su origen etimológico sea diverso, todos aluden a la persona que dice la verdad, no engaña, no tiene intenciones ocultas sino un comportamiento veraz y recto, del que puede sentirse honrado.
 - **Veracidad:** Se entiende como la manifestación al otro de los datos o informaciones que tiene derecho a saber para tomar sus propias decisiones, con libertad. Es mucho más que evitar “decir algo falso”. La norma de veracidad obliga a no omitir ninguna información relevante para que el interlocutor ejerza sus verdaderos derechos.
 - **Intimidad:** Es el reducto más exclusivo y propio de la persona. Está constituido por todos los datos biográficos, psicológicos, médicos, financieros, afectivos, religiosos o sociales que configuran el modo de ser de una persona. Toda persona tiene derecho a ser respetada en su intimidad y a preservar la confidencialidad de los datos que le pertenecen. En contrapartida, toda persona tiene el deber de preservar la confidencialidad de los datos de las demás personas. Lo mismo puede decirse del derecho de la empresa a que no se divulguen aquellos datos que conforman su identidad, propósitos y métodos.
 - **Conductas obligatorias:** Son las conductas que, de acuerdo a la teoría ética o filosofía moral de la empresa, constituyen un deber ineludible y deben cumplirse siempre, sin
-

excepción. El no cumplimiento de una conducta éticamente obligatoria causa un mal por “omisión” de una conducta ineludible.

- **Conductas óptimas:** Son las que encarnan de forma excelente los ideales éticos de la empresa. Estos siempre deben ser buscados para perfeccionar al ser humano, a la organización y al conjunto de la sociedad.
- **Conductas deseables:** Son las que no siempre pueden ponerse en práctica, pero en la medida que puedan concretarse, alientan o fortalecen los ideales de valores éticos asumidos por la empresa.
- **Conductas prohibidas:** Son las que perjudican a la persona, a la organización o al conjunto de la sociedad en sus derechos fundamentales, de manera tal que jamás, en ninguna circunstancia, deben tolerarse. A través de la práctica prohibida se causa el mal por “acción”.
- **Información estratégica y reservada:** Es cualquier información que no esté revelada al mercado y que le otorgue a La Empresa cierta ventaja sobre sus competidores, o cuyo conocimiento por terceros se traduzca, real o potencialmente, en una pérdida para la empresa, ya sea en su patrimonio, confianza o solvencia.

CAPITULO II

RELACIONES CON CLIENTES Y TERCEROS

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: El cliente es el destinatario natural de toda actuación de la empresa, por lo que el deber principal de sus trabajadores es orientarse a servir a los clientes de BancoEstado optimizar los resultados en la eficiencia y calidad en todos sus servicios de atención, es por ello que nos comprometemos a servir a los clientes con distinción en:

- **Integridad:** Somos sinceros y honestos en nuestras opiniones profesionales y en las relaciones de negocios siendo veraces y dignos de confianza respecto a los servicios que prestamos a la corporación Banco Estado con el conocimiento que poseemos y la experiencia que hemos adquirido.
 - **Calidad:** Estamos comprometidos con prestar servicios de calidad, basándonos en la amplitud y profundidad de nuestros recursos, experiencia y conocimientos para ayudar a los clientes a abordar sus necesidades y problemas, esforzándonos para desarrollar resultados que crean un impacto significativo en nuestros clientes.
 - **Comportamiento Profesional:** Cumplimos con las normas profesionales, las leyes y regulaciones aplicables, evitando situaciones que puedan comprometer el prestigio de la “Empresa” y nuestras profesiones, fomentando una cultura apropiada de escepticismo profesional y responsabilidad personal que apoye a los clientes e impulse la calidad en los servicios que prestamos.
Comprendemos el gran impacto que nuestro trabajo tiene en la sociedad, en nuestra gente y en nuestros clientes, y dirigimos el negocio con esos intereses en mente, estando comprometidos con obtener y mantener la confianza del público en el trabajo que desarrollamos.
 - **Objetividad:** Somos objetivos al formar nuestras opiniones profesionales y el consejo que ofrecemos, no permitiendo que nuestro juicio profesional se vea influenciados por prejuicios, conflictos de intereses o injerencias indebidas, además no ofrecemos, ni aceptamos o solicitamos regalos, entretenimiento u hospitalidad que tengamos razón
-

de creer que pueda tener la intención de influir indebidamente en las decisiones de negocios o dañar la objetividad.

- **Competencia:** Tenemos el debido cuidado para que coincidan las necesidades del cliente con los profesionales que tienen las competencias necesarias, fomentando la innovación y las nuevas ideas para mejorar el valor y la realización de nuestros servicios.
- **Confidencialidad, Privacidad y Protección de Datos:** Protegemos y tomamos medidas para salvaguardar la información confidencial y personal que mantenemos, recopilándola y manejándola en cumplimiento con las leyes aplicables, las obligaciones profesionales y nuestras propias políticas y prácticas de administración de datos, prohibiendo así la revelación de la información confidencial y personal que se nos confía, salvo que se nos otorgue un permiso o exista un derecho, obligación legal o profesional para revelarla, además de la prohibición del uso de la información confidencial de nuestros clientes para uso y beneficio personal o de terceros.

CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y DEL NEGOCIO: Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con BancoEstado y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y/o servicios de la empresa más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención considerando que el trabajador cuidará y atenderá con especial consideración las condiciones de riesgo y rentabilidad de los clientes.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En el proceso de establecer negocios para La Empresa los trabajadores cuidarán la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporcionan y reciben. La Empresa no puede efectuar negocios con personas cuya situación patrimonial y financiera no resulte debidamente acreditada por los mecanismos e instrumentos apropiados a tal efecto.

PRIVACIDAD E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: La información personal y financiera de los clientes, será motivo de especial reserva y confidencialidad en su manejo, para dar cabal cumplimiento a las normas sobre secreto y reserva de la misma y ofrecer al cliente seguridad y confianza en su relación con La Empresa. Por tal motivo, constituye infracción grave el dar a conocer información de los clientes a personas no autorizadas por la ley a solicitarla, entregarla sin seguir los conductos definidos por la normativa interna o utilizar información proporcionada por ellos con fines de orden personal del trabajador.

Participar a terceros situaciones de los clientes, puede atentar contra la reserva y confiabilidad con que debe tratarse dicha información. Por ello, los trabajadores se abstendrán de otorgar información distinta de la que proceda conforme a la descripción de su cargo.

INFORMACIÓN SOBRE BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

INFORMACIÓN ESTRATÉGICA: Los trabajadores no comunicarán a los clientes y en general a ninguna persona, información de la empresa que no esté relacionada específicamente con el negocio de que se trate.

Para proporcionar cualquier información diferente de aquella que está disponible al público en general, seguirán los procedimientos establecidos en la normativa interna. Requerido al respecto, el trabajador pondrá, oportunamente, la solicitud en conocimiento de su superior jerárquico a fin de que sea la gerencia o unidad correspondiente la que proporcione, de proceder, los antecedentes que se estén solicitando.

La información estratégica es reservada y no está permitido darla a conocer a terceros bajo ninguna circunstancia. Las jefaturas respectivas cuidarán que el personal a su cargo cumpla a cabalidad las instrucciones que sobre este particular imparta la empresa y resolverán las dudas que surjan en su aplicación.

INTERESES PERSONALES, DE BANCOESTADO Y DE LOS CLIENTES

INFORMACIÓN PRIVILEGIADA: Los trabajadores cuidarán, en sus relaciones con clientes, no confundir sus intereses personales con aquellos que están llamados a servir por la empresa. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo de BancoEstado. Cualquier trabajador de la empresa que, en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a información privilegiada, debe guardar estricta reserva de ella y no le está permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno.

RELACIÓN CON PROVEEDORES: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. promueve pautas transparentes de selección y contratación de proveedores, de acuerdo a lo expresado en el **Manual de Compras y Pagos**. Conforme a dicha normativa interna la elección de proveedores se efectúa mediante procedimientos regulados, imparciales y objetivos que tienen por finalidad elegir de las distintas ofertas, aquella que técnica y económicamente se ajuste mejor a los requerimientos y necesidades del Banco.

CAPITULO III

RELACIONES INTERNAS

MARCO VALÓRICO DE LAS RELACIONES INTERNAS: Las relaciones de los trabajadores entre sí, tanto en su situación de dependientes como de compañeros de trabajo, se ajustarán a un marco de respeto, lealtad y fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos.

COMPORTAMIENTO INTERNO: Independientemente de su cargo o función, se espera que los profesionales e Integrantes de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; mantengan una conducta acorde con la honestidad, honorabilidad y profesionalidad. En caso de que se produzca una situación no contemplada en el Código, cada trabajador deberá acudir a su propia conciencia para averiguar el mejor modo de encarar una situación conflictiva en el marco de los Valores Compartidos y los Principios Globales de Conducta de Negocio , buscando ayuda en sus compañeros y en la propia empresa en caso de necesitarla.

A menudo, la reflexión sobre las respuestas que se darían a las siguientes preguntas como las que se indican a continuación será de ayuda para resolver la situación:

- ¿Me siento incómodo con la situación conflictiva?
 - ¿Mi conducta es acorde al Código de Ética? ¿Estoy siendo justo/a y honesto/a?
 - ¿Se vería afectada la reputación o los intereses de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; si se divulgase lo sucedido?
-

- ¿Cuáles son las consecuencias que podrían derivarse de mi comportamiento, ya sea para mí mismo, para la Empresa, para el cliente, o para cualquier otra persona o entidad?
- ¿Estoy cumpliendo con mis responsabilidades y actuando profesionalmente, pese a las dificultades que mi conducta pueda ocasionarme?
- ¿Existen otras alternativas a la conducta que pienso mantener?
- ¿Qué pasos podría dar para mitigar los riesgos inherentes a esta situación?
- ¿A quién podría preguntarle sobre esta situación?

TRATO NO DISCRIMINATORIO ENTRE TRABAJADORES Y CON LOS CLIENTES: La Empresa no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión o condición, ni admite en su personal actuaciones que puedan afectar derechos personales. En las relaciones internas de trabajo como con los clientes, los trabajadores usarán un trato cordial, amable, imparcial y cortés y entre compañeros de labores considerarán además la adecuada camaradería y respeto, ya que ello facilita un buen ambiente de trabajo y mejora las condiciones en que se prestan los servicios a los clientes.

RELACIONES ENTRE TRABAJADORES: La Empresa fomenta relaciones de trabajo cordiales, amables e imparciales, donde prime el buen trato entre compañeros de labores, superiores y subordinados, con una adecuada camaradería, lo que facilitará un sano ambiente laboral.

Quienes desempeñan funciones directivas, ejecutivas o de jefatura, han de ser un ejemplo para los trabajadores asignados a su dependencia, por lo que su actuar debe ajustarse plenamente a los principios y valores institucionales de BancoEstado.

CUIDADO DE LOS BIENES Y DEL NOMBRE DE LA EMPRESA: Los trabajadores cuidarán los bienes y el nombre de la empresa. El cuidado exigible es el requerido a fin de resguardar la imagen institucional y mantener el valor y utilidad de los bienes en el tiempo, en especial todos los que el trabajador reciba para el desempeño de la función encomendada. Este deber de cuidado obliga a no utilizar el nombre de la empresa en sus negocios propios y a no recurrir a los bienes de ésta para sacar provecho personal.

El trabajador que conozca de hechos que infringen esta obligación los pondrá en conocimiento de la jefatura respectiva.

PROPIEDAD INTELECTUAL DE PRODUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS: Toda producción, creación, elaboración, etc. que los trabajadores desarrollen o creen con implementos de la Empresa o en el cumplimiento de las tareas encomendadas, pertenece a la Empresa quien a su vez cumplirá estrictamente con las normas sobre producción de software y sus trabajadores no podrán efectuar copias, que se comercien o donen a terceros.

RELACIONES DE PARENTESCO: La empresa puede contratar a personas que sean parientes de trabajadores con contrato vigente, cuidando que entre ellos no se den relaciones de subordinación directa ni desempeñen funciones en una misma línea de dependencia (Jefatura), salvo excepciones por motivos fundados y evitando que la posición en la jerarquía de la empresa de un trabajador perjudique o beneficie la situación de los parientes. Salvo indicación en contrario, para los efectos de este Código se entenderá por parientes al cónyuge, al conviviente, a los hijos de ambos o de uno de ellos, a los padres, hermanos, abuelos, nietos, tíos, sobrinos, cuñados, suegros, nueras y yernos.

CAPITULO IV

RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS ILÍCITAS: Es responsabilidad de la empresa y de sus trabajadores, contar con un ambiente de trabajo libre del consumo de alcohol y drogas ilícitas. Considerando la naturaleza de las funciones, es incompatible el desempeño laboral en la empresa con el consumo de drogas ilícitas.

REALIZACION DE ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS: La Empresa respeta el derecho de cada trabajador a desarrollar actividades personales y/o grupales de orden religioso, político, deportivo, artístico, recreativo u otros, con tal que no se contrapongan con las funciones propias de su cargo. Lo anterior, además de las actividades sindicales que, por mandato legal pueden ser realizadas por sus dirigentes dentro de la jornada de trabajo y con todas las prerrogativas que emanan del fuero laboral.

PRESIONES INDEBIDAS Y CONDUCTAS INDESEADAS: Se entenderá que vulnera los criterios que orientan el proceder de la empresa, toda indicación, sugerencia, etc. encaminada a que un trabajador actúe o proceda de forma contraria a los valores que éste Código promueve. Entre las conductas y presiones reñidas con éste código, se encuentra el interponer influencias o empeños por jefaturas y/o subordinados, encaminados a obtener resoluciones en su propio beneficio y aquellas que puedan considerarse como representativas de acoso sexual y/o acoso laboral.

Todo trabajador tiene el derecho de representar a la superioridad la situación que lo afecta en relación a lo expuesto en los párrafos anteriores. Por su parte, el superior jerárquico, deberá garantizar la debida reserva de la representación efectuada, adoptando las medidas que procedan con la debida oportunidad, incluida la investigación si corresponde.

MANEJO DE OBLIGACIONES PATRIMONIALES: Por la naturaleza de los negocios y operaciones de la empresa, se estima de la mayor importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos civiles y comerciales en las condiciones contraídas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes, ya que la confianza y el prestigio de la Empresa en buena parte está fundada en tal circunstancia. Las obligaciones indicadas, aplicables a todos los trabajadores, se exigirá con especial énfasis a los que desempeñan cargos de confianza, tales como Gerentes, Subgerentes y Jefaturas.

DECLARACIONES DE PATRIMONIO: Estas declaraciones se ajustarán a las normas previstas en la ley, reglamentos e instrucciones internas respectivas y regidas por parte de la Corporación Banco Estado, contemplando que todos los trabajadores de la Empresa cuidarán que sus negocios e inversiones no se vinculen con las funciones propias de su cargo, de forma que no exista conexión entre los negocios que atienden para los clientes con los intereses propios o de sus familiares.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONOCIMIENTO. Los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. deben ser activos en la protección de la información y conocimiento administrado y desarrollado al interior de la filial ya que constituye propiedad de éste y no puede ser utilizado para fines particulares, ni transmitirse a terceros. Información confidencial e interna merece cuidado especial, ya que su filtración puede perjudicar a clientes y comprometer los intereses del Banco y su gestión financiera y comercial. Cualquier trabajador o colaborador de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., que en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a

información privilegiada, cuidará de guardar estricta reserva de ella y no le estará permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o administrativas, sean ellas personales o institucionales.

RELACIONES INTERPERSONALES. En BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. se ha de mantener un clima de respeto y tolerancia entre quienes piensen diferente, sin importar el cargo o función que se desempeñe. Se han de evitar aquellas conductas que puedan significar una presión ilegítima o indebida o el tráfico de influencias de un trabajador sobre otro, o bien entre jefaturas y subordinados, especialmente, si dicha acción busca obtener resoluciones en el propio beneficio o puedan ser consideradas como representativas de acoso sexual o laboral, siguiendo las directrices señaladas por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Tales conductas deben ser oportunamente denunciadas a través del gestor o canal competente, a fin de que se adopten las medidas necesarias para superar cualquier situación que pudiera atentar contra la dignidad de las personas o perjudicar el ambiente laboral.

COMPORTAMIENTO FINANCIERO. Por la naturaleza de los negocios y operaciones que la empresa realiza, BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. estima de la mayor importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos financieros y comerciales en las condiciones pactadas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes y como base del prestigio, la confianza y credibilidad que debe cultivar el Banco ante la comunidad nacional. Todos los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., sin importar el cargo que desempeñen, velarán por que sus negocios e inversiones personales no se vinculen ni asocien en forma alguna con el ejercicio de las funciones inherentes a sus propios cargos, de forma tal de evitar cualquier nexo que pudiese existir entre la atención de los negocios de los clientes del Banco y los intereses propios o particulares, evitando con ello el dañar la imagen y reputación del Banco.

CAPITULO V

CONFLICTO DE INTERESES

CRITERIO GENERAL SOBRE EL CONFLICTO: Básicamente, existe conflicto de intereses cuando en un negocio de la empresa, sea o no con clientes, el trabajador tiene interés propio o interesa a personas o entidades con las que el trabajador tiene relación o interés en grado relevante.

Por ello, en toda actividad en la que el trabajador intervenga como dependiente de la empresa, separará sus intereses estrictamente personales de los que motivan a las personas que realizan negocios con la Empresa. La falta de independencia y transparencia en el cumplimiento de los deberes, afecta la confianza básica que debe existir en el trato con los clientes. Cualquiera acción del trabajador contraria o en pugna con el debido cuidado de los intereses de la empresa, puede dar motivo a considerar que existe conflicto de intereses.

Todo trabajador que se encuentre en alguna de las situaciones indicadas en este número, se inhabilitará de intervenir en el negocio o actividad de que se trate, sin perjuicio de dar cuenta de inmediato a su jefatura, y ésta a la Unidad de Riesgo Operacional.

CONFLICTO DE INTERESES: Siempre que los intereses personales de un trabajador o colaborador de BEC24H o de alguna persona o entidad vinculada a éste, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución, se estará poniendo en riesgo la integridad y reputación de la Empresa y de todos cuantos participan en su gestión. Para

evitar estas situaciones, es necesario se resuelvan con eficiencia y transparencia, informándolas oportunamente a la Dirección de Cumplimiento.

RELACIONES CON PROVEEDORES: Los trabajadores que en cumplimiento de sus funciones se relacionen con proveedores, cuidarán de no vincular la gestión encomendada con otros intereses, en especial con los de orden personal. Por ende, sin la autorización de la jefatura respectiva, se abstendrán de asistir y participar de actividades con los proveedores y demás personas vinculadas con ellos, que pudieren estimarse inductivas a orientar las decisiones de la Empresa respecto de contratar productos o servicios de tales proveedores. Toda invitación u ofrecimiento para participar de las actividades antes señaladas, deberán ser informadas a su respectiva jefatura.

HONESTIDAD E INDEPENDENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: La participación de los trabajadores en actividades con los clientes, tales como comidas, invitaciones, etc., se someterá a consideración previa con la jefatura respectiva, de modo que no comprometan la transparencia y/u objetividad de las relaciones entre la Empresa y sus clientes. Lo anterior, no se opone a la preocupación e interés que se debe mostrar por las motivaciones de las personas que recurren a los servicios de la Empresa

TRATOS ESPECIALES Y REGALOS: Los trabajadores no ofrecerán a los clientes tratos especiales, ajenos a los definidos previamente por la empresa para el producto que se trata de incorporar, aunque la motivación sea el cumplimiento de metas comerciales, el posicionar a la Empresa en determinados sectores o, en general, la captación de clientes. Lo anterior, no excluye la entrega de regalos que la empresa, por cortesía o atención y mediante procedimientos establecidos, efectúa al público y a sus clientes. Resulta prohibido a los trabajadores solicitar créditos a los clientes y proveedores de la Empresa, exceptuadas por cierto, las situaciones en que el trabajador actúa como un cliente más y ajustados a criterios comerciales previamente definidos y comunes para todos los interesados.

Los trabajadores no podrán solicitar o aceptar de los clientes para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza. Exceptúanse de ésta prohibición los obsequios que se realizan por los clientes o terceros por razones protocolares, de relaciones públicas o marketing y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.

ADQUISICIÓN DE BIENES: Sin perjuicio de lo que establezca el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en cuanto a la prohibición para adjudicarse bienes en remate judicial o licitaciones promovidas a instancia de la Empresa, los trabajadores no podrán adquirir bienes de dominio de la Empresa que éstos enajenen en cualquiera de sus formas, a menos que lo autorice el Comité Gerencial de la empresa mediante una norma de carácter general. Esta limitación se hace extensiva a todo el personal de la Empresa, incluidas las autoridades superiores, sea que tengan o no, vínculo laboral con la respectiva empresa, el cónyuge e hijos menores bajo patria potestad.

GESTIONES EN FAVOR DE RELACIONADOS: Los trabajadores no intervendrán en gestiones vinculadas a negocios de la Empresa, en representación de personas o entidades con las cuales tenga algún grado de relación o interés relevante, como por ejemplo, aquellas de las cuales sea socio significativo, tenga intervención en su dirección, o se trate de parientes en el grado definido.

EMPLEOS EXTERNOS Y COMPATIBILIDAD: Los trabajadores cuidarán que sus actividades externas a la empresa, por las cuales perciban renta, remuneración u honorario, no presenten conflicto de intereses con las funciones que desarrollan para ésta

y que no afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones con la Empresa. La restricción se extiende a quienes le presten servicios a honorarios.

Los trabajadores se abstendrán de intervenir por sí o por interpósita persona, en cualquier proyecto, programa, empresa o entidad, respecto de la cual reciba beneficios o ingresos por su participación, cuyos fines u objetivos, actuaciones o negocios pudieren colisionar con los objetivos y/o la actividad de la Empresa, Así mismo ningún empleado podrá desarrollar negocios propios vinculados con el giro de la empresa. La instancia con atribuciones para tomar la decisión de contratación de un proveedor, deberá considerar los criterios establecidos en código de ética. En caso de existir algún vínculo entre el proveedor y la Empresa, la decisión de contratación adoptada será informada al Comité Gerencial de la empresa.

CARGOS DE REPRESENTACIÓN POPULAR: Si un trabajador de la empresa desempeña, además, un cargo de representación popular, considerará la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de sus deberes como trabajador de la Empresa y los conflictos de intereses que pudieren existir. La empresa, por su parte, adoptará las decisiones que correspondan conforme al caso, a la normativa legal y a la reglamentación interna. En ésta línea el trabajador que ejerce un cargo de representación popular, prestará sus servicios para la Empresa de preferencia en una localidad o comuna diferente de aquella en que desempeña su función pública, salvo excepción calificada.

CONOCIMIENTO DE LAS ACTITUDES QUE AYUDAN A EVITAR EL SURGIMIENTO DE CONFLICTOS: Se ha de velar por que aquellas actividades externas a la Empresa, por las cuales se perciba o no ingreso, no presenten conflicto de intereses con las funciones desarrolladas para el Banco o afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones para con éste o se encuentren vinculadas a su giro. En el evento que se trate de un cargo de representación popular, se debe considerar la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de los deberes que se tienen como trabajador o colaborador del Banco y los conflictos de intereses que pudieren existir o surgir en el ejercicio de dicho cargo.

CAPITULO VI

LEY N° 20.393 RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

MARCO NORMATIVO

Con fecha 2 de diciembre de 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de **Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo**, y delitos de **Checho** que indica.

En el mes de junio de 2016, entró en vigencia la Ley N° 20.931 que incorporó el delito de **Receptación**.

Posteriormente, el 20 de noviembre de 2018 se publicó la Ley N° 21.121 que incorporó 4 nuevos delitos; **Negociación Incompatible, Corrupción entre Particulares, Apropiación Indevida y Administración Desleal**.

Con fecha 31 de enero de 2019, se publicó la Ley N° 21.132 que moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca, agregando 4 nuevos delitos que generan responsabilidad penal a las personas jurídicas (**Delito de contaminación de**

aguas, Delito relacionado con la veda de productos, Pesca ilegal de recursos del fondo marino, Procesamiento, almacenamiento de productos escasos sin acreditar origen legal), éstos últimos delitos aplican principalmente a esa actividad sectorial y no afectarían a la Corporación BancoEstado.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país producto de la pandemia Covid-19, se ha incorporado un nuevo delito. El 20 de junio de 2020 se publicó la Ley N°21.240, que modifica el código penal y la Ley N°20.393 para sancionar la **Inobservancia del Aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia.**

Para BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. el intento o materialización de dichos delitos, además de su gravedad intrínseca, son una amenaza al prestigio, confianza y reputación de la empresa, especialmente en atención al carácter de Empresa del Estado que reviste el Banco.

Para enfrentar los actos ilícitos, los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. deben adecuar sus decisiones y actuaciones a lo previsto en la **Política Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico, Política de Recursos Humanos, Política de Prevención de Delitos y Manual de Prevención de Delitos** y la normativa interna complementaria referida en el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**. Asimismo, quienes trabajan en la Empresa o participan de alguna forma en su gestión, han de tomar conciencia que su actuación puede dar lugar no sólo a responsabilidades individuales, sino también a responsabilidades institucionales, sean de orden civil, penal o administrativo.

Todos cuantos intervienen en la gestión de la Empresa, deben comunicar al Encargado de Prevención de Delitos, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, ya sea de miembros o personas ligadas a la Empresa, Banco, de clientes, proveedores o terceros, a través de los canales de comunicación establecidos.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INFRACCIONES: Los trabajadores de la Empresa ceñirán su desempeño a las pautas de conducta contenidas en este Código de Ética. Toda infracción o actuación contraria a dichos criterios y normas, se informará a la jefatura respectiva, para posibilitar la adopción de las medidas conducentes a corregir o paliar el efecto de tales actuaciones y, si hubiere mérito para ello, la aplicación de las sanciones correspondientes, previa instrucción de la investigación interna de ser necesario y procedente.

SANCIONES: Las sanciones susceptibles de aplicar serán las establecidas en el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad** de la Empresa, sin perjuicio de otras medidas que contemple la legislación aplicable al caso.

CAPITULO VIII

ASPECTOS RELEVANTES DEL TELETRABAJO

DEFINICION DEL TELETRABAJO: Es una modalidad de trabajo de carácter no presencial, basado en una orientación a la consecución de resultados y apoyo concreto a la organización, basado en una constante comunicación a través de la utilización de

sportes tecnológicos de información, que posibilita a los trabajadores que puedan realizar parte, o incluso toda su jornada, desde su domicilio particular u otros emplazamientos, pudiendo llegar a una completa deslocalización.

- **EFICIENCIA:** Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín eficiencia. La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.
- **AUTOGESTIÓN:** La autogestión es la capacidad del ser humano de dirigir y orientar su vida y las acciones que ella demanda, ya sea de manera individual o comunitaria, en unión con otros seres humanos, es unir los esfuerzos a partir de la planeación, dirección, ejecución y control de las acciones para lograr los fines y metas en cualquiera de las actividades que adelante de manera colectiva, en el grupo social, organización u empresa. Propósitos que no puede lograr si no es mediante la cooperación y participación de quienes se encuentran vinculados a ella. Entre los beneficios de la autogestión destacan:
 - A- **Autonomía:** Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para tomar sus decisiones y funcionar de manera individual. Esto ayuda a desarrollar la autonomía personal y a cumplir las tareas sin necesidad de órdenes superiores.
 - B- **Rendimiento:** La autogestión permite al trabajador realizar sus tareas de acuerdo con sus posibilidades, sin la necesidad de presión externa ni límite de tiempo establecido.
 - C- **Compromiso:** El trabajador, a través de la autogestión, puede desarrollar un nivel mayor de compromiso. Ese sentimiento se origina por el hecho de que todos los empleados tienen más responsabilidad respecto al éxito o fracaso de la compañía.
- **PLANIFICACIÓN:** Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea, área, y/o proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.
- **ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS:** Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias del área y de la organización cumpliendo con las normativas, procedimientos y políticas dispuestas por el mandante.
- **CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL:** La conciliación personal, familiar y laboral se puede definir como “la participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes.
- **TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN):** Las TIC son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

TIC es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Las TIC han transformado los parámetros de obtención de información por medio de las tecnologías de la comunicación (diario, radio y televisión), a través del desarrollo de Internet y de los nuevos dispositivos tecnológicos como la computadora, la tableta y el Smartphone, así como las plataformas y softwares disponibles.

ACCIONES PARA EL BUEN CUMPLIMIENTO: El teletrabajo nos permite una mayor flexibilidad en nuestro día a día, mejorando el balance entre vida personal y laboral y al evitar traslados podemos aprovechar nuestro tiempo de mejor manera. Es por ello que la confianza y autogestión son elementos importantes para dar continuidad a nuestra organización.

No obstante, un mal manejo puede perjudicar al equipo y a nuestros clientes, es por ello existen acciones que permitirán complementar la gestión ética del teletrabajo a través de:

- **La vestimenta:** Es aconsejable utilizar ropa cómoda llevándola siempre al contexto laboral, la sensación de trabajo y responsabilidad aumentará con la vestimenta adecuada.
- **Horarios:** Dar cumplimiento a los horarios establecidos contractuales en relación a la gestión del quehacer laboral. Evitar distracciones “Cierra todas las redes sociales excepto las que uses para trabajar”, así como también la televisión.
- **Planificación:** Hay que delimitar muy bien el lugar elegido para trabajar dentro de casa, permitiendo distinguir el contexto entre hogar y lugar de trabajo, lo que permitirá tener el espacio para formular y desarrollar tu labor de mejor manera.
- **Autogestión:** Comprométete a hacer más, la autodisciplina, la comunicación y la autogestión es fundamental para realizar tus labores desde tu hogar.
- **Pausas:** Estar todo el día sentado delante del computador es muy negativo para la salud y genera mayor cansancio” por lo que te recomendamos realizar las pausas activas con el fin de evitar algún malestar musculoesquelético.
- **Labores:** Enfócate en las llamadas, resuelve las dudas y requerimientos, mantén constante comunicación con tu supervisor, recuerda que estamos en una situación de contingencia mundial, donde tu apoyo y acompañamiento al clientes es muy importante.

LA ÉTICA DEL TELETRABAJADOR ORIENTADO AL TELETRABAJO: Los teletrabajadores, como parte integrante de una relación laboral, deudores del servicio y acreedores de la remuneración, no sólo por medio de los pactos, acuerdos o contratos cuentan con derechos sino también deben cumplir con ciertas obligaciones, por ello no es menos importante referir la importancia de algunas situaciones de comportamiento y conducta ad hoc que deben presentar para el adecuado desarrollo de la experiencia de teletrabajo, pero sobre todo para con la organización. Así mismo, debemos partir por reconocer que para ser un teletrabajador se requiere un conjunto de competencias y cualidades adicionales o diferentes a las que presentan los trabajadores en situación presencial donde tienen por lo general un contacto y apoyo directo para la resolución de problemas, por ello se destacan como cualidades:

- Manejo de tecnología
- Resolución de problemas.
- Autogestión
- Planificación.
- Disciplina.
- Pro actividad.

El ámbito de Teletrabajo demanda una dosis mayor de responsabilidad y sobre todo de compromiso para el cumplimiento de los objetivos, así también, la capacidad para poder solucionar imprevistos, entre otros. Por ello, la presencia de la ética y la moral en las experiencias de un teletrabajador es una obligación más inherente a la condición humana y consecuencia del vínculo laboral.

Para el caso de los teletrabajadores es importante señalar algunas razones éticas y de comprensión laboral encomendadas para dar mayor funcionalidad a la ejecución de sus labores como son:

- Actuar con integridad en cada acción y decisión que se realice en la organización y que impacta en su gestión.
- Respetar los compromisos pactados en su forma y dimensión real (tiempo y espacio).
- Dar el mismo respeto y valor a todas las interacciones que tenga tanto dentro (compañeros, jefes, supervisores, etc.) como fuera (prospectos, interesados, clientes, proveedores, etc.) de la empresa.
- Respetar los marcos normativos reguladores e instrumentos de gestión de la empresa, aceptando positivamente todas sus disposiciones.
- Participar colaborativamente en la búsqueda de soluciones a los conflictos que se presenten con razonabilidad, equidad y tolerancia.
- Resguardar, proteger y cuidar con reserva la información de la empresa confiada a su persona, cuidado que de su gestión no se afecte, perjudique o favorezca indebidamente a terceros.
- Cautelosos en la información, trabajar bajo reserva de confidencialidad de los datos de los clientes.
- Utilizar la información bajo las políticas y procedimientos establecidos por Banco Estado y por consiguiente bajo los estándares éticos.

LA ÉTICA DE LA EMPRESA ORIENTADA AL TELETRABAJO:

- **El compromiso de la plana Gerencial con la modalidad de teletrabajo:** Para esto debemos partir del simple hecho de que ninguna experiencia, plan piloto o proyecto de teletrabajo podrá funcionar apropiadamente o rendir los resultados esperados si no cuenta con el respaldo íntegro y total de la Plana Gerencial durante toda su ejecución, ya que éstos no sólo son los que han tomado la decisión de adoptar o implementar el teletrabajo sino que tienen el primer compromiso ético y responsable frente a sus colaboradores y trabajadores, debiendo liderar la experiencia practicando con el ejemplo, integrando y conciliando a las partes intervinientes, coadyuvando a la apropiada evaluación del desempeño y ejecución de metas, previniendo los conflictos que se puedan presentar, así como regulando y promoviendo los beneficios y haciendo con ello suyos también el resultado obtenido.
- **El manejo, gestión y seguridad en la administración de la información:** Esta obedece a que tanto la información como el personal son los recursos más importantes de la empresa (dentro de los intangibles) y que toda gestión y manejo seguro de la información pasa por seres humanos, debemos aceptar que con o sin teletrabajo siempre existe un riesgo respecto a su seguridad y adecuada gestión.

Por ello, en parte será suficiente que la experiencia de teletrabajo se alinee a las políticas que sobre seguridad de la información la empresa haya determinado, y si en caso se agreguen algunas situaciones nuevas como las que desprendan del teletrabajo, entonces habrá que agregar alguna reglamentación especial para el proyecto de acorde a su naturaleza. A su vez todas las consideraciones éticas y de responsabilidad que se generen por su manejo, administración, reserva y seguridad se regularán de igual manera para la experiencia de teletrabajo.

Por ejemplo: los límites de tiempo de conexiones para el acceso a la información, la renovación de cuentas y claves, la política de rotación de personal, las consecuencias y sanciones de su inadecuada gestión, la forma de uso de la red internet, confidencialidad del uso de información, etc.

- **La responsabilidad de la provisión de las herramientas para la ejecución del teletrabajo:** El empleador tendrá la responsabilidad de provisionar las herramientas
-

para la ejecución del teletrabajo. Entonces será de importancia ética el no vulnerar o afectar esta tendencia, que es incluso legal en algunas normativas, y que como consecuencia se pretenda trasladar estos costos cargando al teletrabajador de ellos.

- **La privacidad del espacio laboral del teletrabajador:** En este caso las consideraciones éticas brotan con mayor notoriedad puesto que al hablar del respeto por la privacidad del ser humano tenemos mucho que desarrollar. Incluso en la experiencia de implementaciones para este caso no sólo se ha tomado en cuenta al respeto de la privacidad directa de la persona del teletrabajadores sino también de su entorno inmediato como ser su familia. Cualquier atentado contra la privacidad del trabajador o de su familia, atentaría no sólo contra su honor, imagen o persona, sino también contra las normas Constitucionales e Internacionales, por lo que el tema no sólo es ético en primer lugar sino también de un impacto superior desde el punto de vista legal. Por ello es importante obrar con razonabilidad. En este caso como empresa no deberíamos olvidar que si bien es cierto en teletrabajo no tenemos el contacto directo con el trabajador para su control y seguimiento, es porque en parte hemos aceptado asumir el riesgo de la nueva óptica con la que enfocamos nuestra productividad, y es aquella que se mide por resultados y no por horas efectivas de trabajo físico o presencial.
 - **Los derechos laborales en todo sentido:** Partiendo de la idea de que ser ético y socialmente responsable tiene como base estar en la línea del cumplimiento de la ley a todo nivel
-

TÍTULO XXVIII RECIBO

EL TRABAJADOR QUE SUSCRIBE, DECLARA EN ESTE ACTO, HABER RECIBIDO CONFORME UN EJEMPLAR DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD DE BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

NOMBRE DEL TRABAJADOR _____

CEDULA DE IDENTIDAD _____

FECHA _____

Firma Del Trabajador	Huella Del Trabajador
