



# Política de Inclusión

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.



**BancoEstado**  
Centro de Contacto



# **Política de Inclusión**

## **BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.**

La siguiente política se inspira en la misión, visión y valores corporativos de BancoEstado y BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., que buscan hacer de Chile un país más inclusivo, equitativo y que entregue igualdad de oportunidades a todos. BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. presenta su política de Inclusión Laboral, la cual busca que las personas sean valoradas en su mérito, sin importar su condición, cualquiera esta sea.

I N C L U S I O N

## Objetivo

Fortalecer la fuerza laboral interna, a través de la inclusión de personas, que antes no se encontraban integradas al sistema, realizando los ajustes razonables para la entrega de herramientas que hagan posible su incorporación a la compañía.

## Alcances

Esta política incluye a todos los colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas y las relaciones que estos mantienen con sus diversos grupos de interés, entre los cuales se puede mencionar:

- a.- Postulantes a BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.**
- b.- Proveedores permanentes y sus colaboradores.**
- c.- Clientes y usuarios finales**
- d.- Organizaciones privadas y gubernamentales que promuevan la inclusión laboral y la capacitación de grupos en situación de exclusión.**



# Política



En BancoEstado 24 Horas S.A., existe un compromiso con el desarrollo integral de las personas dentro de la lógica del valor compartido. Es por esto que existe la convicción de que, en el grupo de personas excluidas del mercado laboral tradicional, se encontrarán a quienes contribuirán en la tarea de construir una empresa con un sello más inclusivo, acorde a los valores que la sustentan, y también a los objetivos estratégicos, como es el aumento de la productividad y eficiencia. Es por esto, que BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. promoverá, a través de políticas de inclusión, la priorización de ciertos públicos como son las

personas en situación de discapacidad. A su vez, no amparará la discriminación arbitraria, en ningún aspecto de la actividad laboral del trabajador. Por lo que se prohíbe, cualquier acto o acción en que una persona pueda ser discriminada, excluida o acosada durante los procesos de reclutamiento, selección o desarrollo de carrera, debido a razones tales como raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, origen social, discapacidad, identidad de género u orientación sexual, entre otras.

# Acciones



## a. Reclutamiento y Selección:

Reclutamiento y Selección: El reclutamiento y selección del personal, para el cargo de ejecutivo de atención telefónica, se realizará de acuerdo a una descripción de cargo inclusiva, vale decir, está adecuada para que personas que posean algún grado de discapacidad física, puedan acceder al cargo.

**i. Iniciativa focalizada de reclutamiento de Personas en Situación de Discapacidad Física Lota-Coronel:** Como parte de los procedimientos de la empresa, a lo menos 2 veces al año, se dictará un curso de Apresto Laboral para Postulantes a Operadores Telefónicos, a fin de nivelar ciertas capacidades, para que existan más personas que cumplan con el requisito mínimo de acceso.

**ii. Iniciativa focalizada de reclutamiento de Personas Inmigrantes y Pertenecientes a Pueblos Originarios:** Estas personas serán reclutadas de manera constante, ya que se contará con este servicio en la operación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.





**b. Gestión de proveedores:** En contratos con proveedores permanentes se privilegiará a aquellos que igualen sus políticas de inclusión con bonificaciones extraordinarias. Adicionalmente, cada proveedor será instruido en las prácticas internas de la empresa, para acelerar el proceso educativo en estas materias.

**c. Plan de Sensibilización:** Se realizará un taller vivencial para nivelación de conceptos de inclusión para los líderes de la organización. Además, en todos los procesos de inducción, se incluirá un tópico al respecto, junto a un plan comunicacional trimestral sobre estas temáticas.

**d. Accesibilidad Universal al Entorno:** Se realizarán en el edificio los ajustes razonables y prácticos para que personas en situación de discapacidad física puedan desarrollar su trabajo y, así, garantizar igualdad de oportunidades.

**e. Sistema de Gestión para la Inclusión**

**y Diversidad:** Este sistema brindará indicadores para medir el impacto de cada una de las iniciativas, con el propósito que sean sostenibles en el tiempo.



# Definiciones Importantes



**Capital Humano:** Conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos (capacidad productiva) que posee una persona que pone a disposición de la misión corporativa.



**Discriminación:** Exclusión basada en la condición de una persona en todos los aspectos de la actividad humana, más aún cuando ésta cumple a cabalidad con los estándares de calidad fijados por la compañía para su trabajo y ésta le esté brindado todos los medios para lograrlo. Para los propósitos de esta política, la acción discriminatoria no se limita sólo a despedir, negarse a contratar, negar capacitación, no aprobar promociones y discriminar en compensaciones u otros términos, condiciones o privilegios del trabajo basados en razones de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, origen social, discapacidad, identidad de género u orientación sexual. Esto también incluye instar o ayudar a alguien a tomar acciones discriminatorias.



**Inclusión Laboral:** Fomentar, difundir, promover e implementar iniciativas que tiendan a entregar facilidades de acceso al trabajo, a personas en situación de exclusión laboral, que cumplan con los requisitos de contratación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.



**Personas en situación de exclusión laboral:** Personas que presentan problemas en el acceso al mercado laboral, las cuales se materializan en barreras físicas, de comunicación, arquitectónicas o tecnológicas.



**Retorno Social:** Es producto de una inversión asociada a una acción, que tiene impacto positivo en la comunidad o en la sociedad en que está inserta la organización.



**Valor Compartido:** “Política y práctica operativa que aumenta la competitividad de una empresa, mejorando simultáneamente las condiciones económicas y sociales de la comunidad en la que opera”.



**BancoEstado**  
*Centro de Contacto*

