

**REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN,  
HIGIENE Y SEGURIDAD  
AÑO 2025**

<b>Oficina de Partes - Dirección del Trabajo</b>	
N° seguimiento: <b>GDC-807/2025/E12381</b>	
N° expediente:	Creación: 14/01/2025 12:38
<b>E12381/2025</b>	Recepción: 14/01/2025 12:38
	Impresión: 14/01/2025 12:38

**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: RECEP:	<b>14 ENE 2025</b>
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 .....	11
TÍTULO VI DE LAS REMUNERACIONES .....	11
TÍTULO VII DEL FERIADO ANUAL .....	13
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 .....	30
TÍTULO XV DE LA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN, MEDIDAS DE RESGUARDO Y SANCIONES DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO .....	40
TÍTULO XVI LEY 21.645 “CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL”, BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A. ....	47
TÍTULO XVII PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN RESGUARDO DEL DERECHO A LA IGUALDAD DE REMUNERACIONES (LEY N° 20.348).- .....	49
TÍTULO XVIII DE LA POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS DE LA EMPRESA .....	51
TÍTULO XIX SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURIDICAS (LEY 20.393) .....	57
TÍTULO XX PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AFECTACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES.....	62
TÍTULO XXI DE LAS INFRACCIONES Y SU SANCIÓN .....	62
TÍTULO XXII DERECHO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....	65
TÍTULO XXIII DE LA NATURALEZA DE LAS FAENAS SEGÚN EL SEXO Y EDAD.....	66
TÍTULO XXIV EL CONTRATO DE LOS TELEOPERADORES .....	66
SEGUNDA PARTE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD .....	73
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES .....	74

TÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES .....	75
TÍTULO III EVACUACIÓN .....	78
TÍTULO IV DEL CONTROL DE SALUD .....	78
TÍTULO V DE LAS PROHIBICIONES.....	79
TÍTULO VI DE LAS SANCIONES Y MULTAS .....	80
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) .....	81
TÍTULO VIII DE LA ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS .....	81
TÍTULO IX DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES .....	83
TÍTULO X DE LA INVESTIGACIÓN Y DENUNCIA DE LOS ACCIDENTES.....	83
TÍTULO XI DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS LÍDERES. ....	85
TÍTULO XII DE LAS NORMAS DE VIGILANCIA INTERNA .....	86
TÍTULO XIII DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS.....	86
TÍTULO XIV DE LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DEL MINISTERIO DE SALUD. .....	87
TÍTULO XV DE LA INCLUSIÓN.....	87
TÍTULO XVI REGLAMENTO QUE ESTABLECE LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE REALIZAN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO .....	88
TÍTULO XVII LEY DE LA SILLA .....	92
TÍTULO XVIII PROHIBICIONES RELACIONADAS CON EL TABACO .....	92
TÍTULO XIX PROTOCOLO DE EXPOSICIÓN OCUPACIONAL A RUIDO (PREXOR) .....	93
TÍTULO XX RIESGOS PSICOSOCIALES. ....	94
TÍTULO XXI RIESGOS TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO, DE EXTREMIDADES SUPERIORES (TMERT - EEES).....	94
TÍTULO XXII RIESGOS MANEJO MANUAL DE CARGA .....	95
TÍTULO XXIII PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 16.744 .....	95
TÍTULO XXIV DECRETO SUPREMO N°101 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL .....	98
TÍTULO XXV DE LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES (D.S. N° 40, TÍTULO VI).....	108
TÍTULO XXVI TITULO FINAL VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD .....	109
TÍTULO XXVII ANEXOS.....	1
TÍTULO XXVIII RECIBO .....	194

## **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.



Cualquier omisión, falsificación o alteración en la presentación de los documentos necesarios para postular a puestos de trabajo en la Empresa se considera una falta grave, sujeta a investigación y sanción, lo que podría resultar en la terminación del contrato del empleado o la empleada.

## **TÍTULO II DEL CONTRATO DE TRABAJO**

**Artículo 3.** Una vez se hayan cumplido los requisitos mencionados y se haya tomado la decisión de contratar al trabajador o trabajadora, y después de su incorporación a las funciones correspondientes, se procederá a formalizar el contrato dentro del plazo legal, siguiendo las condiciones previamente acordadas. Es responsabilidad del trabajador o trabajadora firmar el contrato en los términos indicados y dentro de los 15 días de iniciada la relación laboral.

Este contrato de trabajo deberá ser suscrito por ambas partes en, al menos, dos copias idénticas en cuanto a contenido, fecha y validez. Una copia quedará en posesión del trabajador o trabajadora, y la otra será resguardada por el empleador. A partir de agosto de 2022, los contratos podrán ser firmados a través del portal del trabajador, mediante firma electrónica.

A su vez, la documentación contractual, incluyendo contratos, anexos varios y papeletas de vacaciones se firmarán a través de firma electrónica en el portal de softland

En caso de que el trabajador o trabajadora se niegue a firmar la documentación dispuesta por el empleador en ese portal, se generará una constancia que será enviada a la Dirección del Trabajo, como procedimiento obligatorio.

**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 en los mismos términos indicados en el artículo 3.

**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 virtud del inciso segundo del 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.

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.** La realización de horas extras está sujeta a la autorización de la jefatura inmediata y debe ser registrada 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 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.

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 la jefatura directa y presentada por el mismo a RRHH para su revisión.

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, desconexiones intermedias 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, preferentemente vía transferencia electrónica, 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 realizará el día 24 de cada mes. En caso de que dicha fecha coincida con un día sábado, domingo o festivo, el pago se efectuará el día hábil inmediatamente anterior. Para cumplir con esta disposición, el empleador procesará de manera interna la información relativa al ausentismo a más tardar el día 15 de cada mes. Cualquier evento de ausentismo ocurrido con posterioridad a esta fecha de corte será considerado y descontado en el proceso de remuneración correspondiente al mes siguiente.

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://sistemasbecc.bancoestado.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, durante la vigencia de su contrato, 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 medico 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. El plazo de entrega es de 2 días hábiles desde el inicio del reposo.

La Empresa recepcionará las licencias a través de su departamento de gestión de personas.

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 al mail indicado en su contrato de trabajo, 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 con un plazo máximo de dos días hábiles.

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 regirá 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 por medio del formulario el que será proporcionado desde el área respectiva de rrhh, 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.

En el caso de existir un acuerdo entre trabajador y empleador, se deberá fijar en dicho pacto (duración, oportunidad, etc.)

Adicionalmente el empleador 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://sistemasbecc.bancoestado.cl/miportal/Secciones/Login/IniciarSesion.aspx> 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 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, luego de haber informado oportunamente por escrito al empleador y posterior al ser autorizado deba retirarse antes del término de su jornada laboral. El empleador podrá descontar de su remuneración el tiempo no trabajado. El descuento además puede ser a la llegada atrasado. O desconexión Intermedia.

## **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° Peticiones y Reclamos**

**Artículo 38.** Los reclamos, peticiones 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 peticiones 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 peticiones 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 (jefe directo) 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.

25. 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.
26. 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.
27. 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.
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.
47. Realizar y aprobar los cursos definidos por la Empresa, en especial aquellos que son de carácter normativos
48. Informar a las jefaturas, compañeros y/o cualquier otra persona con que se tome contacto a causa o con ocasión del trabajo, el nombre social por el cual le gustaría ser llamado.
49. Leer en su jornada de trabajo la intranet de la Empresa.
50. Utilizar los medios de comunicación oficiales como teams, genesys entre otro para la comunicación y gestión del trabajo.



51. Respetar el deber de confidencialidad en caso de intervenir en un procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral o violencia en el 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 estupefacientes, 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 en horario laboral dejan sus labores de lado, 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 y que no se encuentren autorizados.
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 equipos de trabajo, teclado, mouse, pantallas, notebook, entre otros, sin contar con los permisos y sin haber informado a servicios generales, soporte y/o prevención de riesgos, según corresponda.
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.
96. Toda información de la Corporación BancoEstado debe ser gestionada siempre en los recursos tecnológicos dispuestos para ello (Correo, OneDrive y SharePoint Corporativo), por lo tanto, se encuentra prohibido enviar información a correos o repositorios personales (gmail, hotmail, icloud, entre otros).
97. Se prohíbe el uso de redes sociales u otros canales de comunicación para difundir comentarios o juicios que tuvieren por finalidad desacreditar a la empresa, al Banco del Estado de Chile, a sus representantes o personeros, así como sus organizaciones internas;

98. Se prohíbe el uso de redes sociales u otros canales de comunicación para difundir comentarios o juicios que tuvieran por finalidad acosar sexual o laboralmente a cualquier trabajador o trabajadora de la empresa o ejercer violencia contra cualquier persona vinculada a la misma.
99. Se prohíbe a todo trabajador de la empresa adjudicarse en juicios ejecutivos o quiebras, bienes raíces y/o bienes muebles en remate judicial o licitaciones promovidas a instancia del Banco. Prohibición que se extiende al cónyuge, a los hijos menores de edad y a la sociedad en que el trabajador participe en forma significativa (sobre el 5%) como socio o accionista o sea controlada por él o su cónyuge. La información respecto de remates y licitaciones que efectúa el Banco y el grado de participación de los funcionarios de la Empresa, se tratan en Bases de Remate, que son gestionado por las empresas que efectúan el remate de los bienes dispuestos por Banco.”
100. Marcar una asistencia en el sistema, cuando el trabajador solicito permiso, vacaciones, día administrativo.
101. Cerrar solicitudes en primera línea cuando por procedimiento y modelo se debe derivar para aumentar la resolución en el primer llamado, debiendo estas ser derivadas a un segundo nivel de Especialistas.
102. Infringir el deber de confidencialidad en caso de intervenir en un procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

## **TÍTULO XV DE LA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN, MEDIDAS DE RESGUARDO Y SANCIONES DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

**Artículo 42.** El todo procedimiento de investigación de una denuncia de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, guardará estricta sujeción a los siguientes principios:

- Perspectiva de género
- No discriminación
- No revictimización o no victimización secundaria
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Celeridad
- Razonabilidad
- Debido proceso
- Colaboración

**Artículo 43.** La persona afectada por hechos que podrían ser constitutivos de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, tiene derecho a denunciarlos, ya sea presencial o electrónicamente, a la Sub-gerencia de Recursos Humanos, encargado de prevención de delitos de la Empresa o a la Inspección del Trabajo competente. Para el caso de interponer la denuncia ante la Compañía, la persona denunciante podrá ingresarla a través de la casilla electrónica definida para esto [denunciaslkarin@bec24h.bancoestado.cl](mailto:denunciaslkarin@bec24h.bancoestado.cl), sin perjuicio de la posibilidad que le asiste de interponerla presencialmente ante la Sub-gerencia de recursos humanos o el encargado de prevención de delitos de la Subgerencia antes referida.

La persona denunciante recibirá un comprobante por escrito de la gestión realizada, ya sea que la denuncia haya sido interpuesta verbalmente o por escrito, presencial o electrónicamente.

Al momento de recibir la denuncia el Empleador dará especial protección a la persona afectada, dando un trato digno e imparcial, entregando información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación

**Artículo 44.** La denuncia escrita dirigida a la Sub-gerencia de Recursos Humanos deberá señalar:

- a) identificación de la persona afectada, con su nombre completo, cédula de identidad y correo electrónico personal, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 516 del Código del Trabajo. En caso de ser distinta del denunciante deberá indicar dicha información y la representación que invoca.

- b) Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.
- c) Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la empresa, indicar la relación que los vincula.
- d) Relación de los hechos que se denuncian.

La persona denunciante incorporará, en lo posible, los antecedentes necesarios para una adecuada investigación, indicando fechas, lugar y horas de los hechos denunciados.

**Artículo 45.** La persona denunciante podrá hacer llegar su denuncia de manera verbal. En este caso, la persona que la reciba deberá levantar un acta, que contenga al menos los requisitos descritos en el artículo precedente, la que será firmada por la persona denunciante. Una copia del acta timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación, deberá ser entregada a la persona denunciante.

**Artículo 46.** Cuando la denuncia de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo sea presentada ante la Empresa, ésta última informará a la persona denunciante que el empleador podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo. Si la persona denunciante solicitare la derivación o si el empleador optare por esta opción, la Empresa remitirá la denuncia junto a sus antecedentes al referido Servicio, dentro del plazo de tres días desde la recepción de la denuncia.

**Artículo 47.** En caso de que se disponga un procedimiento interno de investigación, la Empresa deberá informar a la Dirección del Trabajo el inicio de la investigación, junto con las medidas de resguardo adoptadas, en el plazo de tres días contados desde la recepción de la denuncia. Cualquiera sea la decisión que se adopte, el empleador deberá informar por escrito a la parte denunciante.

**Artículo 48.** No será posible considerar en el procedimiento de investigación un control de admisibilidad de la denuncia. De esta manera, toda denuncia realizada en los términos señalados previamente, y que no fuere derivada por la Empresa a la Inspección del Trabajo deberá ser investigada por ésta en un plazo máximo de 30 días, designando para estos efectos preferentemente a un trabajador o trabajadora que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales. La determinación de la persona que llevará a cabo la investigación (investigador) será de exclusiva decisión de la Empresa, pero ésta procurará que el/la o los investigador/es designado - en caso de haber sido designado un trabajador de la Empresa-, cuente con condiciones de seriedad e imparcialidad y carezca 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.

Con todo, la Empresa podrá determinar la designación de un investigador externo quien efectuará la investigación de las denuncias de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. El investigador externo designado deberá cumplir el estándar de idoneidad exigible ante casos de la envergadura de estas denuncias, siendo primordial, que su asistencia sea apropiada y funcional a los fines perseguidos, esto es, garantizar un procedimiento imparcial, ágil y objetivo para las partes involucradas.

La designación respectiva deberá ser informada por escrito a la persona denunciante.

**Artículo 49.** Una vez designado, el investigador deberá notificar a las partes en forma personal o a través de correo electrónico, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

**Artículo 50.** Todas las personas participantes del procedimiento de investigación, esto es, denunciante, denunciado, testigo, empleador o persona investigadora, deberán proporcionar su dirección de correo electrónico personal para efectos de realizar las notificaciones que correspondan. Sin perjuicio de poder solicitar fundadamente y por escrito a la persona investigadora, que las notificaciones se realicen de manera diversa o por carta certificada al domicilio que designe.

**Artículo 51.** Será obligación de la Empresa, inmediatamente después de recibida una denuncia, adoptar una o más medidas de resguardo destinadas a mantener un ambiente laboral de respeto entre los involucrados.

Para esto, el/la o los investigador/es, conforme a los antecedentes iniciales que tenga, podrá solicitar a la gerencia general o de recursos humanos la adopción de alguna medida de resguardo, entre las que puede considerarse: la separación de los espacios físicos de los involucrados, 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, proporcionar atención psicológica temprana a la persona denunciante, a través del Organismo Administrador de la Ley N°16.744 o cualquier otra medida que se estime necesaria atendida la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, durante toda la sustanciación de la investigación interna la Empresa podrá adoptar otras medidas de resguardo o modificar las ya determinadas, considerando las particularidades de cada caso.

Las medidas de resguardo adoptadas deberán siempre ser registradas por escrito, consignándose la decisión del empleador y su fundamentación y la oportunidad en que fueron dispuestas.

Si la denuncia es realizada ante la Inspección del Trabajo, ésta solicitará al empleador la adopción de una o más medidas de resguardo en el plazo de 2 días hábiles, las que la Empresa deberá adoptar de manera inmediata, una vez que se notifiquen de conformidad con el artículo 508 del Código del Trabajo.

**Artículo 52.** La persona denunciante o denunciada, al momento de prestar declaración en la investigación, podrá presentar antecedentes que afecten la imparcialidad de la persona a cargo de la investigación, pudiendo solicitar el cambio de la persona investigadora, circunstancia que el empleador decidirá fundadamente, pudiendo mantenerla o cambiarla, debiendo dejar registro de ello en el informe de investigación.

**Artículo 53.** El investigador a cargo deberá realizar como mínimo las diligencias y acciones que hayan sido consideradas en el presente procedimiento. En este sentido, deberá hacer un análisis de la presentación, y ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas, proporcionará a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

**Artículo 54.** Todo el proceso de investigación constará por escrito, en papel o formato electrónico, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las medidas de resguardo, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. De las declaraciones que efectúen las partes y los testigos, se deberá dejar constancia por escrito, debiendo siempre constar en papel y con firma de quienes comparecen en todas sus hojas.

En el caso de las entrevistas efectuadas a través de medios telemáticos, el investigador pondrá en conocimiento a la persona participante de la necesidad de grabar su declaración, señalándole que el registro es confidencial y que formara parte de la carpeta investigativa. Con todo, la persona participante podrá declinar de otorgar su consentimiento. En este caso, podrá declarar por escrito o bien ratificar sus dichos, a través de la suscripción de un acta de la entrevista.

**Artículo 55.**

**Artículo 55-1** Se mantendrá estricta reserva del procedimiento, salvo respecto de los involucrados y se garantizará que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, ya sea por medio de entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar los antecedentes que digan relación con los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que sirva como fundamento de éstos. En especial, se deberán considerar los siguientes antecedentes:

- Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo
- el presente Reglamento Interno
- Contratos de trabajo y sus respectivos anexos
- Registros de asistencia
- Denuncia individual de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales
- Resultados del cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental, CEAL-SM de la Superintendencia de Seguridad Social, entre otros

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 55-2:** Si bien las denuncias serán recibidas conforme a la materia que indique la persona denunciante, esto es, acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, si el/la o los Investigador/es a cargo, durante el transcurso de la investigación, verifica que lo constatado no es constitutivo de dicha conducta, pero sí que se configuran los hechos para tipificarlo como acoso laboral, acoso sexista u otro, se continuará con el procedimiento, dejando constancia de tales circunstancias en el respectivo informe, debiendo proponer medidas y sanciones acorde a la conducta realmente constatada.

**Artículo 55-3:** Una vez que el/la o los investigador/es 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, laboral o de violencia en el trabajo, según el caso. El informe contendrá, a lo menos:

- a) Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.



- b) Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o pasaporte.
- c) Individualización de la persona a cargo de la investigación con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibido antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- d) Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- e) Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- f) Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- g) Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no, acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- h) La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- i) La propuesta de sanciones cuando correspondan. Con todo, en el caso de lo dispuesto en la letra f) del N° 1 del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en este Reglamento.

En el caso de acoso laboral el informe deberá contener la evaluación de la gravedad de los hechos investigados, lo que quedará consignado en las conclusiones.

**Artículo 55-4:** En las investigaciones de violencia en el trabajo, las conclusiones del informe contendrán las medidas correctivas que debe adoptar la Empresa en relación con la causa que generó la denuncia. Las medidas correctivas no sólo dicen relación con la víctima del hecho lesivo, sino que también con los demás trabajadores y trabajadoras de la empresa, debiendo ser evaluadas aquellas medidas dirigidas a evitar la repetición del hecho en el futuro.

Serán medidas correctivas, entre otras, las siguientes: refuerzo de la información y capacitación en el lugar de trabajo sobre la prevención y sanción de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, el otorgamiento de apoyo psicológico a las personas trabajadoras involucradas que lo requieran, la reiteración de la información sobre los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Las modificaciones que se realicen al protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, como consecuencia del resultado de la investigación, serán informadas a todas las personas trabajadoras.

**Artículo 55-5:** La investigación deberá concluirse en el plazo de 30 días contados desde la presentación de la denuncia, en el caso de las investigaciones internas. En caso de derivación, y para el cómputo del plazo, la Dirección del Trabajo deberá emitir un certificado de recepción.

**Artículo 55-6:** Una vez finalizada la investigación, el Empleador tendrá el plazo de 2 días para remitir el informe y sus conclusiones de manera electrónica a la Dirección del Trabajo. Dicho servicio emitirá un certificado de recepción.

La Dirección del Trabajo tendrá un plazo de 30 días para pronunciarse sobre la investigación, su pronunciamiento lo comunicará al empleador, la persona afectada, denunciante y denunciada. En caso de cumplirse el plazo referido y de no existir tal pronunciamiento, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas. El empleador deberá notificarlo a la persona afectada, denunciante y denunciada.

**Artículo 55-7:** La Empresa deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, dentro de quince días contados desde el pronunciamiento de la Dirección del Trabajo respecto del informe de investigación, o de transcurrido el plazo para el pronunciamiento de la Dirección del Trabajo. Las medidas o sanciones adoptadas serán informadas dentro del plazo anteriormente referido, tanto a la persona denunciante como a la denunciada.

**Artículo 55-8:** Las sanciones que se aplicará al responsable de conductas de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo dependerán de la gravedad de los hechos denunciados y serán las establecidas en este Reglamento. Con todo, podrá aplicarse: una amonestación verbal o escrita o el descuento de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda, atendida la gravedad de los hechos, aplicar lo dispuesto en el artículo 160 N° 1, letra b) o f), según el caso, del Código del Trabajo, es decir, terminar el contrato por conductas de acoso sexual o laboral, sin derecho a indemnización.

**TÍTULO XVI LEY 21.645 “CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL”, BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**Artículo 56.** La ley 21.645 va en directo apoyo a los trabajadores que tienen al cuidado a un niño o niña menor de 14 años o que estén al cuidado de una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, no importando la edad de quien se cuida, sin recibir remuneración por dicha actividad y teniendo el certificado de persona cuidadora.

La Ley 21.645 indica que el Empleador tiene la facultad y debe definir e informar los Cargos y/o Áreas que, en la medida que la naturaleza de sus funciones lo permitiera, podrían realizar Teletrabajo o en su defecto se requiere su presencialidad.

Conforme lo antes indicado, las áreas y/o cargos que podrán acogerse a la Ley, con su respectiva Modalidad, son las siguientes:

<b>TELETRABAJO TOTAL</b>	
<b>Pueden Acceder</b>	<b>No pueden Acceder</b>
EAC FUSIÓN	Datos y Reportería
FILTRO RING 0	Controlador/ Gestor
FILTRO CP	Supervisores
FILTRO PEQUEÑA EMPRESA	Serv. MAU
MAP	Serv. BE Conecta
MI BANCA	Serv. CallBack
MICROEMPRESA	Serv. Contáctenos
RR.SS	Área Comercial

**TELETRABAJO HÍBRIDO (4x1)  
4 días Presencial 1 día TT**

Pueden Acceder	No pueden Acceder
GESTIÓN DE PERSONAS	Comunicaciones
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Desarrollo Organizacional
CAPACITACIÓN	Prevención de Riesgos
ANALISTAS INBOUND	Administración y Finanzas
UNIDAD DE RECLAMOS	Analistas Outbound
FORMALIZADORES	Control de Gestión
PROTOCOLIZADORES	Servicios Generales

En la modalidad Híbrida, el trabajador podrá designar el día en que realizará sus funciones en modalidad Teletrabajo, pudiendo escoger entre martes o miércoles o jueves.

La/El Trabajadora/o asociada/o que necesite acogerse a la ley deberá:

- a)** Presentar su requerimiento “por escrito” con 30 días de anticipación a la fecha en que quiera dar inicio a la nueva modalidad de trabajo, a la casilla: [areasocial\\_centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl](mailto:areasocial_centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl)
- b)** Presentar el certificado de nacimiento de su hijo o hija menor de 14 años o el certificado de persona cuidadora.
- c)** El empleador deberá evaluar las condiciones ambientales, ergonómicas y riesgos psicosociales de quienes soliciten trabajo híbrido o teletrabajo. Por ende, una vez enviada su solicitud a la casilla, ésta responderá solicitando realizar lo siguiente:
- d)** Completar Autoevaluación trabajo a distancia o teletrabajo
- e)** Completar Ficha de requerimientos técnicos.

Por último, El empleador deberá responder a la solicitud dentro de 15 días.

Sin perjuicio de lo anterior, si un trabajador no puede acceder a modalidad de Teletrabajo completamente o en forma parcial, en razón del servicio o área en que trabaja o por la naturaleza de sus funciones, pero está pasando

por una situación puntual grave, podrá solicitar una evaluación especial para encontrar una solución a su situación.

## **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 arrojase 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.** Conforme a la Ley 20.393 y sus posteriores modificaciones, que establecen la responsabilidad penal para las personas jurídicas, la Empresa podrá ser responsable penalmente de los delitos que el artículo N° 1 de la mencionada Ley señala, siempre que estos sean cometidos en el marco de su actividad por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos, por parte de la persona jurídica.

Además, la Empresa también será responsable por el hecho perpetrado por o con la intervención de una persona natural relacionada en los términos previstos por el inciso primero del artículo N°3 de la Ley N° 20.393 con una persona jurídica distinta, siempre que ésta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando entre ellas existan relaciones de propiedad o participación.

**Artículo 63. De los deberes de dirección y supervisión.** De los deberes de dirección y supervisión. A fin de dar cumplimiento en lo señalado en el Artículo 3° de la Ley 20.393 y sus modificaciones, en cuanto a los deberes de dirección y supervisión, corresponderá a las autoridades, colaboradores y cualquier persona natural que forman parte de la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Prevención de Delitos anexo a este Reglamento

**Artículo 64.** Todos los trabajadores de la Empresa deberán conocer los protocolos, reglas y procedimientos diseñados para prevenir la comisión de los delitos señalados por el artículo N° 1 de la Ley 20.393 y sus modificaciones.

**Artículo 65.** 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 66.** De En relación a este título y para la implementación del Manual de Prevención adoptado por la Empresa, se establece que los

términos que cuenten con una definición legal se regirán por lo que la normativa específica establezca.

Además, con el fin de facilitar la comprensión de este capítulo, se proporcionan a continuación algunas definiciones de conceptos directamente relacionados:

a) **Manual de Prevención de Delitos (MPD):** Conjunto de medidas y procedimientos que una persona jurídica implementa para prevenir, detectar y responder a los delitos señalados en el artículo N° 1 de la Ley 20.393. En este sentido, el artículo N° 4 de la referida Ley hace referencia al Modelo de Prevención de Delitos y señala que se entenderá que un Modelo de Prevención de Delitos efectivamente implementado por la persona jurídica es adecuado para los efectos de eximirla de responsabilidad penal cuando, en la medida exigible a su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolle, considere seria y razonablemente los siguientes aspectos:

- Identificación de las actividades o procesos de la persona jurídica que impliquen riesgo de conducta delictiva según el artículo N° 1 de la Ley 20.393.
- Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades a que se refiere el número anterior, los que deben considerar necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimiento.
- Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos.
- Previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

b) **Encargado de Prevención de Delitos:** Sujeto/s responsable de la aplicación de los protocolos y procedimientos de prevención y detección de conductas delictivas en el contexto de la Ley N° 20.393, con la adecuada independencia, dotado de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de la persona jurídica para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.

c) **Canal de denuncia:** El canal de denuncias para reportar incumplimientos al manual de prevención de delitos se encuentra detallado en el Manual de Prevención de Delitos.

La Empresa ha establecido canales específicos para que los trabajadores, clientes y proveedores puedan comunicar cualquier reporte de irregularidades. Estos canales son los siguientes:

- o A través del sitio Web Corporativo de BancoEstado. ([www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl))
- o Intranet de la Filial.
- o Intranet corporativa (<https://mibeintra.banco.bestado.cl>).
- o Hacer llegar por escrito, en sobre confidencial, dirigido directamente al Encargado de Prevención de Delitos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.a., Avenida El Parque 179, Zócalo, Comuna de Lota.
- o 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.

**d) Lavado de Activos:** Cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción prostitución infantil, secuestro, cohecho y otros.

**e) Financiamiento del Terrorismo:** Persona que, por cualquier medio, solicite, recaude o provea fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas como, por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentado contra el Jefe de Estado y otras autoridades, asociación ilícita con el objeto de cometer delitos terroristas, entre otros.

**f) Corrupción:** Práctica de abuso de poder o posición para obtener beneficios personales o ilegales, generalmente de naturaleza económica. Es un fenómeno amplio que abarca diferentes formas de conductas deshonestas, fraudulentas o ilegales, que involucran la manipulación indebida de recursos, influencias o decisiones en beneficio propio o de terceros.

**h) Delitos contra la vida, salud e integridad física:** Conductas ilícitas que ponen en peligro o dañan directamente la vida, la salud y el bienestar de las personas.

**i) Financieros:** Manejo inapropiado de recursos financieros, el incumplimiento de regulaciones y leyes, y la obtención de beneficios económicos ilícitos. Tienen como objetivo afectar el sistema financiero o el mercado de valores.



**j) Fraude:** Acción engañosa o deshonesta realizada con la intención de obtener un beneficio personal o perjudicar a otros. En términos legales, el fraude implica el uso de engaño, falsificaciones, manipulaciones o cualquier otro medio ilícito para obtener ganancias indebidas o causar daño a terceros.

**k) Delitos contra la normativa Laboral y de Seguridad Social:**

Conductas ilícitas que vulneran las leyes y regulaciones destinadas a proteger los derechos de los trabajadores y asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social tales como: evasión de cotizaciones previsionales, la falta de pago de remuneración y beneficios, el incumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y cualquier otra acción que implique la explotación o desprotección de los trabajadores.

**Artículo 67.** De la capacitación. La Empresa fomentará, difundirá e implementará las mejores prácticas para minimizar el riesgo de la comisión de los delitos señalados por el artículo N° 1 de la ley 20.393 y sus modificaciones en las actividades relacionadas con el negocio bancario. Asimismo, todos los trabajadores de la Empresa tienen la obligación de participar en las capacitaciones que se dicten para cubrir los objetivos que se desean prevenir en relación con los delitos a que se refiere este título.

**Artículo 68.** De las sanciones administrativas internas. La participación en alguno de los delitos señalados por el artículo N° 1 de la Ley 20.393 y sus modificaciones 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 69. 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 70.** 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 71.** 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 72.** 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 73.** 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 74.** 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 reprimirlo 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 75.** 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, llamadas no atendidas, llamadas transferidas para evitar la atención al cliente, faltas de respeto al cliente, reclamo formal de cliente, Emergencias bancarias no realizadas o realizadas en forma incorrecta, no ejecución o ejecución incorrecta procedimiento Ley de Fraudes. Esta infracción será evaluada por la administración y dependiendo de la magnitud del evento, la sanción aplicada podrá ser una amonestación escrita o inclusive 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 76.** 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 77.** Antes de aplicar una sanción, la Empresa formulará un cargo por escrito al trabajador, quien contará con un plazo de cinco días hábiles para formular descargos y ofrecer antecedentes probatorios de respaldo. Con dicho antecedente la Empresa decidirá si procede absolver o sancionar y, en su caso, determinar la sanción aplicable. La sanción será notificada al afectado por escrito.

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 78.** 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.

q

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

**Artículo 79.** 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 6° 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.

Al prestar sus servicios en modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, los trabajadores deberán garantizar el cumplimiento de los estándares de ciberseguridad y conectividad establecidos por La Empresa. Estas condiciones complementan el contrato de trabajo original y son aplicables en virtud del artículo 10 del Código del Trabajo.

### **Obligaciones de Conexión Presencial**

El Trabajador, en modalidad remota, se compromete a lo siguiente:

1. Frecuencia de conexión presencial:

Asistir al lugar designado por La Empresa, en su contrato de trabajo, los días lunes, con una frecuencia de dos lunes al mes, en el horario laboral correspondiente, en cumplimiento de las disposiciones del artículo 22 del Código del Trabajo respecto a la jornada laboral.

2. Acciones requeridas durante la visita:

Conectar los equipos de trabajo asignados a la red corporativa mediante un cable de red (Ethernet) y mantener dicha conexión durante un período mínimo de 2 horas, reiniciando el equipo al finalizar este período, cumpliendo con las instrucciones técnicas proporcionadas por La Empresa.

3. Verificación de actualizaciones:

Contactar al equipo de soporte técnico designado por La Empresa durante la visita presencial para confirmar que:

Las actualizaciones de ciberseguridad han sido instaladas correctamente.

El dispositivo está completamente integrado al dominio corporativo.

## **Obligaciones de La Empresa**

La Empresa se compromete a:

1. Proveer al Trabajador con las herramientas necesarias para cumplir con las acciones descritas, de conformidad con el artículo 184 del Código del Trabajo, que establece la obligación del empleador de proteger la salud y seguridad de sus trabajadores.
  2. Informar con al menos 5 días hábiles de anticipación cualquier modificación en los horarios, lugares o procedimientos establecidos en este anexo.
  3. Garantizar que las condiciones del lugar de conexión sean seguras, conforme a la normativa de higiene y seguridad laboral vigente en Chile.
- Incumplimiento de las Obligaciones .

El incumplimiento por parte de El Trabajador de estas obligaciones será considerado una falta grave y podrá dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, conforme a lo establecido en el artículo 154 bis del Código del Trabajo y lo dispuesto en el reglamento interno de La Empresa.

## **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 regirán por lo dispuesto en el Artículo N° 157 del Código del Trabajo: el destino de las mismas se regirá 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 80.** 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 ACHS 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 ACHS.

**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 81.** 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 82.** 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 83.** 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 84.** Todo trabajador estará obligado a registrar la hora exacta de llegada (hora de entrada) y salida de la Empresa (hora de salida) 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 85.** Cuando proceda, a la hora señalada el trabajador deberá presentarse en su lugar de trabajo (estación de trabajo), debidamente vestido y equipado con los elementos de protección en el caso que la Empresa haya destinado para cada labor.

**Artículo 86.** 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 87.** 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 88.** 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 89.** 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 90.** 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 91.** 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 92.** Las vías de circulación interna y/o de evacuación deberán estar permanentemente señaladas y despejadas, prohibiéndose cualquier acto que pudiese obstaculizarlas en el interior de la Empresa de los centros de trabajo.

**Artículo 93.** 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 94.** 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 95.** 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 96.** 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 en el interior de la Empresa de los centros de trabajo.

**Artículo 97.** 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 98. 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 99.** 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 100.** 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 101.** Todo el personal debe conocer las vías de escape de las instalaciones de la empresa.

### **TÍTULO IV DEL CONTROL DE SALUD**

**Artículo 102.** 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 103.** 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 104.** 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, así mismo no se debe ingresar con envases no autorizados, que simulen que contienen alcohol o similares en su interior, dando a entender que esta consumiendo alguno de estos.
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 puesto de trabajo de trabajo o en cualquier lugar no autorizado por el empleador.
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 105.** 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 106.** 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 107.** 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 108.** Los afiliados o sus derechos – 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 109.** 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 PREVENCIÓN DE RIESGOS**

### **Párrafo 1°. Comité Paritario de Higiene y Seguridad**

**Artículo 110.** 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 111.** La forma de designación de los miembros integrantes del Comité Paritario, sus funciones, funcionamiento y atribuciones serán las que determina la Ley.

**Artículo 112.** La Empresa deberá otorgar todas las facilidades para que el Comité Paritario pueda funcionar y cumplir sus fines.

**Artículo 113.** 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 114.** 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 115.** 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 116.** 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 117.** 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. N° 50, D.O. 21 de Julio de 1988)**

**Artículo 118.** 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 119.** 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 120.** 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 121.** 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 122.** 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 123.** 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 124.** 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 125.** 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 126.** 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 127.** 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 128.** 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 129.** 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 130.** 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 131.** Todo trabajador que cite o ingrese a una persona ajena a la Empresa, deberá cumplir con el protocolo de ingreso de visitas.

**Artículo 132.** 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 133.** La Empresa deberá aplicar los protocolos establecidos por el ministerio de salud, cuando exista el riesgo.

**Artículo 134.** La Empresa deberá velar íntegramente por el cumplimiento de las disposiciones que establezcan dichos protocolos

### **TÍTULO XV DE LA INCLUSIÓN**

**Artículo 135.** Se entiende por persona en situación de discapacidad 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 136.** 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 137.** Para un adecuado desempeño del Trabajador con discapacidad, la empresa realizará los ajustes necesarios y servicios de apoyo que sean necesarios. 1.

**Artículo 138.** Cuando el trabajador necesite algún servicio o apoyo deberá canalizar la consulta o reunión con el supervisor (jefe directo) quien enviará esta solicitud al Encargado de Inclusión de la empresa.

**Artículo 139.** El trabajador deberá solicitar este apoyo a través del correo corporativo de la organización.

**Artículo 140.** Finalmente llegará la consulta al Encargado de Inclusión de la Empresa quien evaluará y dará respuesta al requerimiento, luego informará a las áreas que corresponde la definición tomada.

**Artículo 141.** Los trabajadores del centro de contacto deberán 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 142.** 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. Respalda 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 143. 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 144. 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 145.** 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 146.** 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 147.** 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 148.** 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 149.** 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 – CEAL-SM).

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

**Artículo 150.** 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 151.** 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 152.** (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 153.** 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 154. 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 rembolsar 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 rembolsar, 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 155.** (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 156.** (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 157.** (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 158.** (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 159.** (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 160.** (Art. 76 D.S. N° 101). El procedimiento para la declaración, evaluación y/o revaluación de las incapacidades permanentes será el siguiente:

- a) Corresponderá a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) la declaración, evaluación, revaluación 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 Compin y las Mutualidades, según proceda, actuarán a requerimiento del organismo administrador, a solicitud del trabajador o trabajadora o de la entidad empleadora.

c) Las Compin, 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 Compin, 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 Compin 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 Compin 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 Compin 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 161.** (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 162.** 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 163.** (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 164.** (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 165.** (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 166.** (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 167.** (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 168.** (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 169.** (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 170.** (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 171.** 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 172.** (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 173.** (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 174.** (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 175.** (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 176.** (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 177.** (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 178.** (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 179.** (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 180.** (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 181.** 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 30/01/2025, 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** PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL  
Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

**ANEXO N°1**

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

**CALL EXTERNO**

<b>FAMILIA DE CARGO TÁCTICA</b>	<b>JEFATURAS</b>
	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
	<b>ADMINISTRADORES</b>
	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
	<b>COORDINADORES</b>
	Coordinador de Teletrabajo
	Coordinador de Reporteria
	Coordinador de Reclutamiento y Selección
	Coordinador de Gestión de Personas
Coordinador de Capacitación y Contenidos	

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

<b>FAMILIA DE CARGO OPERATIVA DE SOPORTE</b>	<b>ENCARGADOS</b>
	Encargado de Comunicaciones
	Encargado de Clima Laboral
	Encargado de Comunicaciones y Clima Laboral
	Encargado de Servicios Generales
	<b>GESTORES</b>
	Gestor de Clima Laboral
	Gestor de Operaciones Servicio al Cliente
	Gestor de Operaciones Servicio Comercial
	Gestor de Contenidos
	Gestor de Proyectos
	<b>ANALISTAS</b>
	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
	<b>CARGOS ÚNICOS</b>
	Soporte Tecnológico
	Trabajador Social
	Prevencionista de Riesgos
	Ingeniero de Riesgos y Procesos
	Backoffice
	Calidad Estratégica
	Certificado/ Formalizador

FAMILIA DE CARGO ADMINISTRATIVA	<b>ASISTENTES</b>
	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**

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

**PROPOSITO 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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

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

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Administrador de Proyectos	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Call Externos Santiago	<b>SERVICIO</b>	Call Externos
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Operaciones Call Externo	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	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 procesos y proyectos para la organización.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

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

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	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.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Ejecución en Administración, Ingeniero Comercial.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Sistemas de control y gestión</li> <li>o Conocimientos en Áreas comerciales y servicio al cliente</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos estadísticos</li> <li>o Conocimientos en Elaboración de diagnósticos operacionales</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Gestión de personas (RRHH)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Administrador de Sostenibilidad e inclusión	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Sostenibilidad e inclusión	<b>SERVICIO</b>	Planificación
<b>REPORTA A</b>	Subgerente de Recursos Humanos	<b>SUPERVISA A</b>	Experto en prevención, Trabajador Social
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Administrar y gestionar los procesos de Planificación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; coordinando e implementando herramientas para desarrollar acciones concretas que favorecen los distintos procesos de inclusión laboral dentro del área de recursos humanos, que a su vez impactan estratégicamente en todas las áreas de la organización.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Administrador de Servicio Comercial	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Área Servicio Comercial	<b>SERVICIO</b>	Gestión Comercial
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Operaciones Servicio Comercial	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operacional de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Calidad	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Calidad y Transparencia	<b>SERVICIO</b>	Calidad
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Calidad	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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 vía telefónica y web, reportando los incidentes asociados a la gestión de Tivoli y Unidad Resolutora, velando así por el cumplimiento de los procesos internos y acciones del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Compensaciones	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Compensaciones
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Gestión de Personas Coordinador de Gestión de Personas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Control de Gestión Contable	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Administración y Finanzas
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Administración y Finanzas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	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 procesos y controles regidos por la corporación Banco Estado y de nuestra filial.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

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

**PROPOSITO 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**

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



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Datos y Sistemas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Planificación y Proyectos	<b>SERVICIO</b>	Datos y Sistemas Informáticos
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Datos y Sistemas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Generar y ejecutar los procesos de Datos y Sistemas Informáticos 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Tecnología de la Información (TI) en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Informático.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos</li> <li>o Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad</li> <li>o Conocimientos en Normas de calidad, lenguajes de programación PHP, Javascript, Base de Datos SQL Server, lenguaje SQL</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en software de gestión bancaria</li> <li>o Conocimientos técnicos en estrategias de levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en evaluación y gestión de proyectos</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Desarrollo Organizacional	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Desarrollo Organizacional	<b>SERVICIO</b>	Desarrollo Organizacional
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Desarrollo Organizacional	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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 práctica a través de planes de acción que cubran las necesidades detectadas, velando así por el cumplimiento de los procesos internos y acciones del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Gestión de Personas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Gestión de Personas
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Gestión de Personas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Personas y Administración en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Administración, Ingeniero Comercial, Contador Auditor.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos</li> <li>o Conocimientos en Contabilidad (Remuneraciones)</li> <li>o Conocimientos en Legislación laboral vigente</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y crices de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Uso de software de remuneraciones (ERP de RRHH)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estructuras y confección de rentas</li> <li>o Conocimientos técnicos en Contratos, anexos y finiquitos (CAF)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Gestión Operacional	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Reporteria
<b>REPORTA A</b>	Coordinador de Reporteria	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Generar y ejecutar los procesos de Reporteria de datos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de la reporteria 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 procesos internos y acciones del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Reporteria de datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Manejos de KPI's</li> <li>o Conocimientos en Depuración de bases de datos</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico</li> <li>o Conocimientos técnicos en lenguajes programación nivel medio (SQL, .Net, C++)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Planificación de Turnos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Planificación y Proyectos	<b>SERVICIO</b>	Planificación
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Planificación	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Planificación y Análisis de Datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Informático, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Manejos de KPI's</li> <li>o Conocimientos en Depuración de bases de datos</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>DOMINIOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico</li> <li>o Conocimientos técnicos en lenguajes programación nivel medio (SQL, .Net, C++)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Analista de Calidad Comercial	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Control de Calidad	<b>SERVICIO</b>	Control de Calidad
<b>REPORTA A</b>	Encargado de Calidad Comercial	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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 de monitoreo de transacciones, con el finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de calidad en la atención entregada por los ejecutivos a los clientes. Además de realizar la certificación y recuperación de productos comerciales.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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





**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Comunicaciones	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de recursos Humanos
<b>AREA</b>	Desarrollo Organizacional y Comunicaciones	<b>SERVICIO</b>	Asistente
<b>REPORTA A</b>	Administrador Desarrollo organizacional	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en todos los procesos del Área Desarrollo Organizacional y Comunicaciones de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; generando y aportando en acciones directas de la gestión en ámbitos de comunicación interna y externa, además de brindar apoyo en acciones directas de clima y desarrollo organizacional, a través de reportes, gestión, diseños audiovisuales y difusiones según requerimiento de los clientes internos de la organización, velando por el cumplimiento de los procesos internos y acciones del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de comunicaciones, diseño gráfico y audiovisual en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periodista, Comunicador audiovisual.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Diseños audiovisuales y manejo de RRSS</li> <li>o Conocimientos en Gestión de información, redacción de textos informativos</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Producción de eventos y edición de videos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Utilización de herramientas de diseño</li> <li>o Conocimientos técnicos en Herramientas comunicacionales (Audiovisuales)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Gerencia	<b>GERENCIA</b>	Gerencia General
<b>AREA</b>	Gerencia General	<b>SERVICIO</b>	Asistente
<b>REPORTA A</b>	Gerente General	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Gestión de Personas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Asistente
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Gestión de Personas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Prevención de Riesgos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Prevención de Riesgos	<b>SERVICIO</b>	Prevención de Riesgos
<b>REPORTA A</b>	Experto Profesional de Prevención de Riesgo	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	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 y el sistema de gestión de Prevención de Riesgos.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Prevención de Riesgos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) en Ingeniería de Prevención de Riesgos</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio).</li> <li>o Conocimientos en salud ocupacional y legislación laboral vigente.</li> <li>o Conocimientos Ley 16.744 de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos.</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita.</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales.</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información.</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto).</li> <li>o Conocimientos técnicos en Protocolos vigentes del Minsal.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Leyes de previsión social, jurisprudencia de la SUSESO.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo.</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Reclutamiento y Selección	GERENCIA	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Capacitación y Contenidos	SERVICIO	Reclutamiento
<b>REPORTA A</b>	Coordinador de Reclutamiento y Selección	SUPERVISA A	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	CLIENTE	Interno
PROPOSITO 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 procesos internos y acciones del área.

REQUISITOS PARA EL CARGO	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias Administrativas y de Gestión en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Administración y gestión</li> <li>o Conocimientos en Utilización de plataformas de reclutamiento</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Dominio técnico en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Dominio técnico en análisis y filtros curriculares</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Junior	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Servicios Generales
<b>REPORTA A</b>	Encargado de Servicios Generales	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Asistir y atender todos los requerimientos solicitados para la correcta atención y gestión de tramites o solicitudes de apoyo de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; con el objetivo de apoyar en el despacho, recepción, distribución, registro, reproducción y archivo de correspondencia, junto a labores menores necesarias para el buen funcionamiento de la organización.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en cargos similares en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseñanza media completa</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>HABILIDADES PARA EL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Habilidades de comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o No requiere</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Servicio Generales	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Servicios Generales
<b>REPORTA A</b>	Encargado de Servicios Generales	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Asistir y atender todos los requerimientos de la Recepción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de una atención cordial, oportuna y eficiente a todos los integrantes de la organización y al público en general, orientando, gestionando e informado las solicitudes requeridas, manteniendo así una correcta atención y control del ingreso a la organización.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias Recepcion y/o atención al cliente en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio)</li> <li>o Conocimientos en Atención al cliente</li> <li>o Conocimientos en Redacción y digitalización</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o No requiere</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente de Servicio Generales	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Servicios Generales
<b>REPORTA A</b>	Encargado de Servicios Generales	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Administrativo	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Asistir, ejecutar y brindar apoyo en todos los procesos de Servicios Generales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de acciones de mantención que permitan asegurar el plan de mantenimiento preventivo y productivo de todas las instalaciones de la organización, contribuyendo al correcto funcionamiento que permitan dar continuidad funcional al establecimiento, velando por el cumplimiento de los proceso y planificaciones de servicios generales.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Mantenimiento de Infraestructura en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educación Media Completa</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Mantenciones e instalaciones generales</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o No requiere</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Backoffice Comercial	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Servicio Comercial	<b>SERVICIO</b>	Backoffice
<b>REPORTA A</b>	Supervisor Comercial	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Organizar y gestionar los procesos de Backoffice Comercial de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; organizando y controlando la gestión de ventas y post venta de créditos de consumo efectuados por el área comercial como así también atender diversos requerimientos de control de algunos productos o servicios de la misma área, generando análisis de reportes de campañas, velando por el cumplimiento de los proceso del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

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

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Sistematizar y ordenar todos los procesos de Certificación y 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**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Ingeniero de Riesgos y Procesos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Administración y Finanzas
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Administración y Finanzas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar y ordenar las gestiones de Riesgos y procesos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; actualizando, ordenando y clasificando las documentaciones necesarias de la administración de la organización, identificando, vigilando y mitigando los riesgos que podrían interferir con los objetivos y metas de la organización, a través de controles y el pleno cumplimiento de sus políticas y procedimientos internos y cualquier requisito externo, ya sea legal, reglamentario o contractual, contribuyendo el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en Control de Gestión en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado).</li> <li>o Conocimientos en Sistemas de control y gestión.</li> <li>o Conocimientos en Evaluación y gestión de proyectos.</li> <li>o Conocimientos en Normativa legal laboral.</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar).</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita.</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales.</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información.</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Dominio técnico en Call Center (Centros de Contacto).</li> <li>o Dominio técnico en Análisis estadístico de datos.</li> <li>o Dominio técnico en Norma (ISO 27.001) / COSO.</li> <li>o Dominio técnico en Pagos y remuneraciones.</li> <li>o Dominio técnico en Conocimientos tributarios y normativos.</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Prevencionista de Riesgos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos	<b>SERVICIO</b>	Prevención de Riesgos
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Sostenibilidad e inclusión	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años mínimo de experiencia en materias de Prevención de Riesgos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Prevención de Riesgos</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o 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)</li> <li>o Conocimientos Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>o Conocimientos en salud ocupacional y legislación laboral vigente</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos estadísticos</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Protocolos vigentes del Minsal</li> <li>o Conocimientos técnicos en Leyes de previsión social, jurisprudencia de la SUSESO</li> <li>o Conocimientos técnicos en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Soporte Tecnológico	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Gerencia de Operaciones	<b>SERVICIO</b>	Soporte Tecnológico
<b>REPORTA A</b>	Gerente de Operaciones	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Apoyar y Mantener operativo todos los elementos tecnológicos y sistemas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de procedimientos y acciones que permitan el correcto soporte tecnológico de las actividades tanto operativas como de gestión, velando por el correcto funcionamiento y actualización de las aplicaciones y líneas de acción inherentes a su responsabilidades, disponiéndose así al servicio de todas las áreas de la organización.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Soporte Tecnológico o computacional en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Informática, Ingeniero en Automatización, Técnico nivel superior en Informática.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en sistemas operativos Windows versiones XP/VISTA/ 7 y MAC OS.</li> <li>o Conocimientos en herramientas ms office versiones 2003/2007/2010 (Word, Excel, Power Point, Outlook)</li> <li>o Conocimientos en herramientas de productividad de oficina (antivirus, visualizadores pdf, multimedia, compresores, inventario).</li> <li>o Conocimientos en Instalación y configuración de Redes de Voz y Datos.</li> <li>o Conocimientos en Configuración, instalación y mantención de equipos de Telefonía Digital, análoga e IP</li> <li>o Conocimientos en Configuración y operación de equipos de Videoconferencia</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Redes tecnológicas bancarias</li> <li>o Conocimientos técnicos en Soportes y activación de puntos de redes</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Trabajador Social	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Trabajo Social y Calidad de Vida Laboral
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Sostenibilidad e Inclusión	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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 colaboradores, apalancando con ello, los focos estratégicos e indicadores productivos de nuestra empresa.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años mínimo de experiencia en materias de Trabajo social, beneficios y/o bienestar en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajador Social</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Asesoría familiar, atención de casos y derivaciones</li> <li>o Conocimientos de Tramitación de licencias medicas (Manual y electronica)</li> <li>o Conocimientos en Convenios organizacionales</li> <li>o Conocimientos en Caja de compensación, seguro de salud y APV</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos Mediación familiar</li> <li>o Conocimientos técnicos Seguros complementarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Ley 20.066 (VIF)</li> <li>o Conocimientos técnicos de Departamento de bienestar (Empresas privadas)</li> </ul>





**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Controlador	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Servicio al Cliente	<b>SERVICIO</b>	Controlador
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Servicio al Cliente	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Reporteria y analisis de datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Informatico, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Manejos de KPI's</li> <li>o Conocimientos en Depuración de bases de datos</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinamicas y cruces de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico</li> <li>o Conocimientos técnicos en lenguaje de programación nivel medio SQL, .Net, C++</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Team Lider	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Área de Gestión Operacional	<b>SERVICIO</b>	Planificación
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Planificación	<b>SUPERVISA A</b>	Controlador- Gestor de Alertas
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO 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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Reporteria y analisis de datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Informatico, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Manejos de KPI's</li> <li>o Conocimientos en Depuración de bases de datos</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinamicas y cruces de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico</li> <li>o Conocimientos técnicos en lenguaje de programación nivel medio SQL, .Net, C++</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador de Gestión de Personas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Gestión de Personas
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Gestión de Personas	<b>SUPERVISA A</b>	Analista de Compensaciones
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Coordinar y gestionar los procesos de Gestión de Personas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; acciones que permitan dar continuidad a los procesos de recursos humanos en todas los ámbitos de acción, a través de asesorías y acciones en coordinación con la línea directa de la jefatura, resguardando los lineamientos de la organización y disposiciones legales vigentes, a fin de contribuir al correcto funcionamiento de las gestiones de compensaciones, sociales y de personas.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año de experiencia en materias de gestión de personas y/o gestión de compensaciones en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIAS ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contador auditor, Ingeniería en Administración, Ingeniería Civil Industrial, Comercial</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Compensación y remuneraciones</li> <li>o Conocimientos en Gestión de personas (RRHH)</li> <li>o Conocimientos en Legislación laboral vigente (codigo del trabajo)</li> <li>o Conocimientos en ERP de remuneraciones</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Gestión de personas</li> <li>o Conocimientos técnicos en Sistemas ERP de Recursos Humanos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Negociación colectiva</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador de Reclutamiento y Selección	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Capacitación y Contenidos	<b>SERVICIO</b>	Reclutamiento y Selección
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Capacitación y Contenidos	<b>SUPERVISA A</b>	Analista y Asistente de Reclutamiento y Selección
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Coordinar y gestionar los procesos de Reclutamiento y Selección de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; dirigiendo los procesos relacionados a las diferentes solicitudes de candidatos internos y externos de la organización, elaborando e implementando herramientas para lograr un reclutamiento del personal exitoso, a través de la provisión de candidatos idóneos a las diferentes áreas, reclutando el perfil idóneo para cubrir la vacante solicitada, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Selección y Reclutamiento de personal en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psicólogo (Orientado a selección de personal)</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Metodologías de reclutamiento de personal</li> <li>o Conocimientos en Procedimientos de RRHH</li> <li>o Conocimientos en Sistemas de evaluación psicolaborales</li> <li>o Conocimientos en Procesos de capacitación</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Legislación laboral vigente</li> <li>o Conocimientos técnicos en Análisis de resultados de candidatos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Herramientas y estrategias de difusión</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador de Reportería	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>AREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Reportería
<b>REPORTA A</b>	Jefe Administración y Finanzas	<b>SUPERVISA A</b>	Analista de Gestión Operacional
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Coordinar y gestionar los procesos de Reportería de datos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; planificando, organizando, dirigiendo y controlando las tareas de cada uno de los colaboradores que pertenecen a la unidad, comunicando y desarrollando los planes de acción en razón a los lineamientos estratégicos impuestos por el mandante o por la administración de BEC24H, impulsando la implementación de tecnologías que permitan automatizar y mejorar proceso y tareas, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias Reportería y Análisis de Datos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero civil informático, Ingeniero en ejecución informática, Ingeniero civil industrial, Ingeniero Comercial.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Metodologías de extracción de datos</li> <li>o Conocimientos en Minería de datos</li> <li>o Conocimientos en Lenguaje de programación informática</li> <li>o Conocimientos en Análisis de estadísticas y datos</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Manejo de Bases de Datos SQL Server</li> <li>o Conocimientos técnicos en Lenguaje de programación</li> <li>o Conocimientos técnicos en Visual Studio Data Tools (SSRS, SSIS y SSAS)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Ejecutivo de Servicio Redes Sociales	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Servicio al Cliente	<b>SERVICIO</b>	Servicio al Cliente
<b>REPORTA A</b>	Supervisor Servicio al Cliente	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deseable experiencia y competencias en áreas de Servicio atención al cliente (No excluyente)</li> </ul>
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio)</li> <li>o Conocimientos en Servicio al Cliente (básico)</li> <li>o Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita</li> <li>o Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo)</li> <li>o Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio)</li> <li>o Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez)</li> <li>o Habilidades de Búsqueda efectiva de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades de Autogestión y Disciplina</li> <li>o Habilidades de Planificación y Organización</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Uso de herramientas aplicativos Dashboard</li> <li>o Conocimientos técnicos en usos de Redes Sociales nivel usuario</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CENTRO DE CONTACTO**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Ejecutivo de Servicio al Cliente	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Servicio al Cliente	<b>SERVICIO</b>	Servicio al Cliente
<b>REPORTA A</b>	Supervisor Servicio al Cliente	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deseable experiencia y competencias en áreas de Servicio atención al cliente (No excluyente)</li> </ul>
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico-intermedio)</li> <li>o Conocimientos en Servicio al Cliente (básico)</li> <li>o Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita</li> <li>o Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo)</li> <li>o Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio)</li> <li>o Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez)</li> <li>o Habilidades de Búsqueda efectiva de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades de Autogestión y Disciplina</li> <li>o Habilidades de Planificación y Organización</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Uso de herramientas aplicativos Dashboard</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CENTRO DE CONTACTO**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Ejecutivo de Servicio Comercial.	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones.
<b>ÁREA</b>	Servicio Comercial.	<b>SERVICIO</b>	Servicio Comercial.
<b>REPORTA A</b>	Supervisor Servicio Comercial.	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión.	<b>CLIENTE</b>	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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Deseable experiencia y competencias en áreas de ventas (No excluyente)
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseñanza Media Completa, Técnico profesional y/o carreras a fin, documentado con certificado de estudios aprobados.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office básico).</li> <li>o Conocimientos en Servicio comercial.</li> <li>o Habilidades de Comunicación Efectiva, Oral y Escrita.</li> <li>o Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, efectiva, escucha activa, sondeo).</li> <li>o Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio).</li> <li>o Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez).</li> <li>o Habilidades de Búsqueda efectiva de información.</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> <li>o Habilidades de Autogestión y Disciplina.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto).</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Uso de herramientas y aplicativos Dashboard Call Center.</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Capacitación y Contenidos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Capacitación y Contenidos	<b>SERVICIO</b>	Capacitación y Contenidos
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Capacitación y Contenidos	<b>SUPERVISAR</b>	Monitor de Capacitación y Gestor de Contenidos
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Coordinar y gestionar los procesos de Capacitación y Contenidos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; con integración de acciones que permitan dar continuidad a los procesos de formación y entrenamiento con la mayor optimización de los recursos humanos, a través de modelos y metodologías adecuadas a los distintos contextos operacionales, con el fin de generar y dar cumplimiento a la demanda de la planificación y los tiempos, compromisos y la calidad de capacitación para todas las áreas de la organización, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

REQUISITOS PARA EL CARGO	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Capacitación y Contenidos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniería en ejecución Administración, Ingeniería Civil Industrial, Pedagogo, Psicologo.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Normativa SENCE-OTEC-OTIC</li> <li>o Conocimientos en Procesos de capacitación</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodología enseñanza- aprendizaje</li> <li>o Conocimientos técnicos en Control estadístico de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Evaluación y gestión de proyectos</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Comunicaciones	<b>GERENCIA</b>	Gerencia General
<b>ÁREA</b>	Comunicaciones y Clima Laboral	<b>SERVICIO</b>	Comunicaciones
<b>REPORTA A</b>	Administrador de DO y Comunicaciones	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años mínimo de experiencia en materias Comunicaciones internas en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periodista, Relacionador público</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Comunicación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Herramientas digitales RRSS</li> <li>o Conocimientos en Plataformas comunicacionales</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Intervenciones con equipos de trabajo (Masivos)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Conocimientos en Dinámicas lúdicas Indoor y outdoor</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías de liderazgo</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Control de Calidad	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Control de Calidad CM SC	<b>SERVICIO</b>	Calidad
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Control Calidad	<b>SUPERVISA A</b>	Analista de Calidad, Certificadores, Formalizadores y Backoffice
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de soporte	<b>CLIENTE</b>	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**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años mínimo de experiencia como analista de calidad o ejecutivo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudios Técnico o Profesional en Administración de Empresas.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones en competencias con dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ofimática nivel intermedio</li> <li>o Productos y servicios bancarios</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Metodología y herramientas de mejora continua</li> <li>o Estadística y manejo de indicadores críticos</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Gestión de Personas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Gestión de Personas
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Gestión de Personas	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Administrar los procesos de Gestión de Personas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de la ejecución, gestión y análisis propios de la estructuras y los objetivos establecidos de recursos humanos, cumpliendo con las normativas legales vigentes y requerimientos de nuestros clientes internos, velando así por el cumplimiento de los procesos, tiempos de respuestas y acciones del área.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Personas, Administración y gestión de equipo en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero en Administración, Contador Auditor.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos</li> <li>o Conocimientos en cuentas de remuneraciones</li> <li>o Conocimientos en Legislación laboral vigente</li> <li>o Conocimientos en Tablas dinámicas y crices de datos</li> <li>o Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Uso de software de remuneraciones (ERP de RRHH)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estructuras y confección de rentas</li> <li>o Conocimientos técnicos en Contratos, anexos y finiquitos (CAF)</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Prevención del Delito	<b>GERENCIA</b>	Gerencia General
<b>ÁREA</b>	Gerencia General	<b>SERVICIO</b>	Gerencia General
<b>REPORTA A</b>	Gerente General y Directorio BEC24H	<b>SUPERVISA A</b>	No requiere
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Ejercer el rol de Encargado de Prevención del Delito de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.393, gestionando los la implementación de un Modelo de Prevención que contemple los elementos establecidos en dicha ley, velando por el correcto establecimiento y operación del Modelo de Prevención de Delitos desarrollado e implementado por la Empresa e Identificando los riesgos asociados a los delitos, así como definir los controles que permitan prevenir la comisión de estos, asegurando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación Banco Estado.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	2 años mínimo de experiencia en materias de Auditorías y Control Internos en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Sistemas de control y gestión</li> <li>o Conocimientos en Evaluación y gestión de proyectos</li> <li>o Conocimientos en Control y auditorías internas y externas</li> <li>o Conocimientos en Normativa legal laboral</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos financieros bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Conocimientos en seguridad de la información</li> <li>o Conocimientos técnicos en Actualización y revisión de documentos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías de mejoras continuas</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Encargado de Servicios Generales	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Servicios Generales
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Administración y Finanzas	<b>SUPERVISA A</b>	Asistente de Servicios Generales
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar e implementar los procesos de Servicios Generales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de actividades de supervisión que permitan asegurar el plan de mantenimiento preventivo y productivo de todas las instalaciones de la organización, contribuyendo al correcto funcionamiento y mantención que permitan dar continuidad funcional al establecimiento.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de mantenimiento, seguridad e infraestructura en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (Titulado).</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio).</li> <li>o Conocimientos en mantenciones de instalaciones corporativas.</li> <li>o Conocimientos en electricidad, gasfitería, mueblería entre otras.</li> <li>o Habilidades administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar).</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita.</li> <li>o Habilidades de Interacción social e interpersonales.</li> <li>o Habilidades de Indagación y búsqueda de información.</li> <li>o Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> <li>o Habilidades de Liderazgo y gestión de equipos.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto).</li> <li>o Conocimientos técnicos en seguridad (OS9).</li> <li>o Conocimientos técnicos en gestión de proveedores.</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Geedor de alertas operacionales	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Gestión de operaciones	<b>SERVICIO</b>	Gestión de operaciones
<b>REPORTA A</b>	Team Leader de control	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar alertas que generen impacto en el Área operacional Banco Estado Contacto 24 Horas S.A.; a través de las diferentes herramientas tecnologías de la organización, controlando en tiempo real los procesos interno de la operación, buscando una influencia positiva sobre las diferentes métricas de gestión asociadas a la productividad y al cumplimiento de los compromisos contractuales con el mandante, velando por el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses mínimo de experiencia en materias de servicio al cliente y/o comercial , en un nivel apropiado para el cargo.</li> </ul>
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico administración de empresa, Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT. Carrera a fin/Carrera que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos, según requerimientos</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Español.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio-avanzado).</li> <li>Conocimientos en Manejos de Métricas Callcenter.</li> <li>Conocimientos en herramienta de Excel (tablas dinámicas, cruces de datos, gráficos, etc.)</li> <li>Habilidades de Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidades de Interacción social e interpersonales.</li> <li>Habilidades de Indagación y búsqueda de información.</li> <li>Habilidades de auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> <li>Habilidad para resolución de problemas.</li> <li>Alta capacidad de adaptación a cambios.</li> <li>Alta capacidad de análisis.</li> <li>Tolerancia al estrés y la frustración, bajo contexto de trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos técnicos en Call Center (métricas, indicadores y aplicativos).</li> <li>Conocimientos técnicos en Informática (SW y HW) nivel básico.</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gestor de DO y Clima Organizacional	<b>GERENCIA</b>	Gerencia General
<b>ÁREA</b>	Desarrollo Organizacional y Comunicaciones	<b>SERVICIO</b>	Desarrollo Organizacional
<b>REPORTA A</b>	Administrador de Desarrollo Organizacional y Comunicaciones	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operacional de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar y ejecutar los procesos de Desarrollo Organizacional y Clima Organizacional de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de apoyo a las gestiones de clima y cultura de la compañía, generando y participado en programas de trabajo enfocados en la intervención de equipos, con la finalidad de potenciar el clima laboral y el desarrollo de los colaboradores y velando por el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en materias de Gestión de Desarrollo Organizacional y Clima Laboral en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicólogo, Ingeniero en Administración, Ingeniero Comercial</li> <li>• Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones de competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Levantamiento de información crítica</li> <li>o Conocimientos en Dinámicas de intervención de equipos</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos estadísticos</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Modelos de liderazgos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Coaching organizacional</li> <li>o Conocimientos técnicos en Intervenciones de equipos</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gestor de Contenidos	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Capacitación y Contenidos	<b>SERVICIO</b>	Contenidos
<b>REPORTA A</b>	Coordinador de Capacitación y Contenidos	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operacional de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar y ejecutar los procesos de edición del Área de Capacitación y Contenidos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de acciones metodológicas orientadas a la recepción y edición de todos los contenidos nuevos, modificaciones o procedimientos que sean actualizados, para disponerlos a la organización como una herramienta estratégica que permita aportar como base a los procedimientos que demanda la operación y como base técnica de inducción para las capacitaciones, actualizaciones, verificaciones y certificaciones de los colaboradores de la organización, velando así por el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en Servicio al Cliente y/o Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía, Licenciado en educación, Ingeniero en Administración de Empresas</li> <li>• Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Productos y servicios de Banco Estado</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Herramientas didácticas de enseñanza aprendizaje</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Análisis y extracción de datos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento de proyectos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Evaluación y gestión de proyectos</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**
**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gestor de Proyectos	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Call Externo Santiago	<b>SERVICIO</b>	Call externos (Proyectos)
<b>REPORTA A</b>	Jefe de operaciones Call Externo	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operacional de Soporte	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Gestionar y ejecutar procesos de Gestión y Control de Proyectos Tecnológicos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través del mejoramiento de procesos que están orientados a optimizar sus acciones operativas del Centro Contacto Lota desde la línea de proyectos, velando por el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

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

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Administración y Finanzas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Planificación y Control
<b>ÁREA</b>	Administración y Finanzas	<b>SERVICIO</b>	Administración y Finanzas
<b>REPORTA A</b>	Subgerente de Planificación y Control	<b>SUPERVISA A</b>	Equipo de Control de Gestión, Encargado de Servicios Generales
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos de Administración y Finanzas de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través de la correcta utilización de los recursos presupuestarios, financieros y materiales de la organización, en conformidad a las normas generales de la administración del Centro de Contacto, dando continuidad con procesos de control de gestión adecuados para su desarrollo, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Administración y Finanzas en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contador Auditor, Ingeniero Civil Industrial, Comercial, Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado).</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica.</li> <li>o Conocimientos en Legislación laboral vigente.</li> <li>o Conocimientos en Control de gestión y finanzas.</li> <li>o Conocimientos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos.</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar).</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita.</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales.</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información.</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos.</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos.</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto).</li> <li>o Conocimientos técnicos en Auditoría contable y tributaria.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Área financiera y Comercial.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Análisis y diseño estadístico.</li> <li>o Conocimientos técnicos en Evaluación y gestión de proyectos.</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Capacitación y Contenidos	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Capacitación y Contenidos	<b>SERVICIO</b>	Capacitación y Contenidos
<b>REPORTA A</b>	Subgerente de Recursos Humanos	<b>SUPERVISA A</b>	Coordinador de Capacitación y Contenidos y Coordinador de Reclutamiento y Selección
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos de Capacitación, Contenidos y Reclutamiento de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través del rediseño constante de los procesos de reclutamiento del personal, selección y formación inicial, entregando herramientas y competencias técnicas que permitan el desarrollo constante de conocimiento y actualización de los colaboradores, logrando con ello inyectar el mejor recurso humano a la organización y anticipándose a los requerimientos directos de la operación, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Capacitación y reclutamiento de personal en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Administración, Licenciado en Educación</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Área financiera y Comercial</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias de levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías de Enseñanza- Aprendizaje</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Gestión de Personas	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>AREA</b>	Gestión de Personas	<b>SERVICIO</b>	Gestión de Personas
<b>REPORTA A</b>	Subgerente de Recursos Humanos	<b>SUPERVISA A</b>	Coordinador de Gestión de Personas, Trabajador social, Analista y Asistente de Gestión de Personas
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos de Gestión de Persona de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; liderando el diseño e implementación de un modelo de gestión de personas, impulsando políticas y procedimientos que promuevan las buenas prácticas laborales en los procesos de administración del ciclo laboral, resguardando los lineamientos de la organización y disposiciones legales vigentes, a fin de contribuir al correcto funcionamiento de las gestiones de compensaciones, sociales y de personas, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Gestión de Personas y Gestión de Compensaciones en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIAS ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contador Auditor, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Legislación laboral vigente</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Compensación y remuneraciones</li> <li>o Conocimientos en Contratos, anexos y finiquitos (CAF)</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Sistemas de control ERP de Recursos Humanos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias de levantamiento y reingeniería de procesos</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Soporte y Tecnología	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Call Externo	<b>SERVICIO</b>	Call Externo
<b>REPORTA A</b>	Gerente de Operaciones	<b>SUPERVISA A</b>	Administrador de Proyectos, Gestor de Proyectos, soporte Tecnológico
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos y actividades de Proyectos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; coordinando y liderando las soluciones tecnológicas de los distintos proyectos de impacto a gestionar, respondiendo y reportando solicitudes directas de parte de las distintas gerencias y representando al centro de contacto CCL en Santiago, coordinando así los servicios del call externos y RRSS que existen en Santiago por parte del banco, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Proyectos Operacionales en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Plataformas y encuestas de satisfacción</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Operaciones de Servicio al Cliente	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Servicio al Cliente	<b>SERVICIO</b>	Servicio al Cliente Fusión / Específicos
<b>REPORTA A</b>	Gerente de Operaciones	<b>SUPERVISA A</b>	Administrador de Servicio al Cliente
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos de los servicios de Fusión y/o Específicos en el Área de Servicio al Cliente de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través del cumplimiento de los objetivos de métricas e indicadores definidos para cada servicio, planificando de forma anticipada y optimizando los recursos con estrategias que optimicen la calidad de los servicios otorgados, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Capacitación y Reclutamiento en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración.</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Área financiera y Comercial</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Operaciones de Servicio Comercial	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Servicio Comercial	<b>SERVICIO</b>	Comercial
<b>REPORTA A</b>	Gerente de Operaciones	<b>SUPERVISA A</b>	Gestor de operaciones servicio comercial, Supervisor comercial, Analista de Campañas
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPOSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos de los servicios Comerciales de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; a través del cumplimiento de los objetivos de métricas e indicadores definidos para cada servicio, planificando de forma anticipada y optimizando los recursos con estrategias que optimicen la calidad de los servicios otorgados, contribuyendo y garantizando el cumplimiento de los estándares de la filial y la corporación.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Servicios Comerciales en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Área financiera y Comercial</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Planificación y Proyectos	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Proyectos y Procesos	<b>SERVICIO</b>	Planificación y Proyectos
<b>REPORTA A</b>	Gerente de Operaciones	<b>SUPERVISA A</b>	Administrador de Planificación, Ingeniero de Proyectos, Analista de Mejora Continua
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Planificar, organizar y controlar los procesos del área de Planificación y Proyectos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; generando, asesorando y visionando el comportamiento del negocio que permita determinar las capacidades para contener la demanda de llamadas, la estimación de recursos y la programación de estos recursos, visualizando oportunidades de eficiencia en la reducción de llamadas y mejoras de la productividad, contribuyendo y asegurando la oportunidad operacional, sustento futuro y la estrategia del negocio.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años mínimo de experiencia en materias de Gestión de Planificación y Proyectos de mejoras continuas en un nivel apropiado para las funciones del cargo.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIAS ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingeniero Civil Industrial, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Planificación estratégica</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Metodologías en mejoras continuas</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Área financiera y Comercial</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento y reingeniería de procesos</li> <li>o Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Monitor de Capacitación	<b>GERENCIA</b>	Subgerencia de Recursos Humanos
<b>ÁREA</b>	Capacitación y Contenidos	<b>SERVICIO</b>	Capacitación
<b>REPORTA A</b>	Coordinador de Capacitación y Contenidos	<b>SUPERVISA A</b>	
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operacional de Gestión	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Desarrolla y ejecuta los procesos de Capacitación y Formación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de diseños y la realización de instancias de aprendizaje a las distintas áreas y/u otro servicio de la organización, incorporando metodologías pedagógicas que permitan generar espacios de aprendizaje continuo y de calidad, contribuyendo a los requerimientos internos y al crecimiento y desarrollo de BancoEstado Contacto 24 Horas.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	1 año mínimo de experiencia en Servicio al Cliente y/o Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía, Licenciado en educación, Ingeniero en Administración de Empresas</li> <li>• Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Productos y servicios de Banco Estado</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos</li> <li>o Conocimientos en Análisis y diseño estadístico</li> <li>o Conocimientos en Herramientas didácticas de enseñanza aprendizaje</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodología de enseñanza aprendizaje</li> <li>o Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento de procesos de mejora</li> <li>o Conocimientos técnicos en Herramientas de Evaluación on line</li> </ul>

**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Supervisor Servicio al Cliente	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>AREA</b>	Servicio al Cliente	<b>SERVICIO</b>	Servicio al Cliente (Fusión -Específico)
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Operaciones Servicio al Cliente	<b>SUPERVISA A</b>	Ejecutivo de Atención al Cliente (Fusión -Específico)
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Táctico	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Supervisar y gestionar los procesos operativos de los servicios Fusión y/o Específicos de atención no presencial en el Área de Servicio al Cliente de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; asegurando la calidad de atención y el buen funcionamiento de los servicios que se encuentre a su cargo, con apoyo directo a la gestión operativa y administrativa de los ejecutivos de atención telefónica, a través de procesos y acompañamientos presenciales y/o virtuales que den cumplimiento a todos los indicadores de métricas y niveles de servicio, que permitan garantizar a satisfacción del usuario final.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL INTERNA</b>	1 año en área Atención al Cliente y/o Comercial/ Supervisor de apoyo/ Team lider.
<b>EXPERIENCIA LABORAL EXTERNA</b>	1 año de experiencia en Supervisión de Atención al Cliente y/o Comercial.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Administración y gestión</li> <li>o Conocimientos en Canales virtuales de comunicación</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos estadísticos</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de ventas y servicio al cliente</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información y uso RRSS</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías en mejoras continuas (DMAIC, Six Sigma)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Gestión de personas (RRHH)</li> </ul>



**DESCRIPTOR DE CARGO**  
**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Supervisor Servicio Comercial	<b>GERENCIA</b>	Gerencia de Operaciones
<b>ÁREA</b>	Servicio Comercial	<b>SERVICIO</b>	Servicio Comercial
<b>REPORTA A</b>	Jefe de Operaciones Servicio Comercial	<b>SUPERVISA A</b>	Ejecutivo de Servicio Comercial (Ventas- Control)
<b>FAMILIA DE CARGO</b>	Nivel Operativo de Gestión	<b>CLIENTE</b>	Interno

**PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO**

Supervisar y gestionar los procesos operativos de los servicios Ventas y/o Control de atención no presencial en el Área de Servicio Comercial de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.; asegurando la calidad de atención y el buen funcionamiento de los servicios que se encuentre a su cargo, con apoyo directo a la gestión operativa y administrativa de los ejecutivos de atención telefónica, a través de procesos y acompañamientos presenciales y/o virtuales que den cumplimiento a todos los indicadores de métricas y niveles de servicio, que permitan garantizar a satisfacción del usuario final.


**REQUISITOS PARA EL CARGO**

<b>EXPERIENCIA LABORAL INTERNA</b>	1 año en área Atención al Cliente y/o Comercial/ Supervisor de apoyo/ Team lider.
<b>EXPERIENCIA LABORAL EXTERNA</b>	1 año de experiencia en Supervisión de Atención al Cliente y/o Comercial.
<b>FORMACIÓN Y COMPETENCIA ACADÉMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT</li> <li>▪ Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>
<b>IDIOMAS</b>	Español
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>o Conocimientos en Administración y gestión</li> <li>o Conocimientos en Canales virtuales de comunicación</li> <li>o Conocimientos en Análisis de datos estadísticos</li> <li>o Conocimientos en Técnicas de ventas y servicio al cliente</li> <li>o Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)</li> <li>o Habilidades en Comunicación oral y escrita</li> <li>o Habilidades en Interacción social e interpersonales</li> <li>o Habilidades en Indagación y búsqueda de información</li> <li>o Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> <li>o Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos</li> </ul>
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Productos y servicios bancarios</li> <li>o Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera</li> <li>o Conocimientos técnicos en Metodologías en mejoras continuas (DMAIC, Six Sigma)</li> <li>o Conocimientos técnicos en Gestión de personas (RRHH)</li> </ul>

**ANEXO N° 2**  
**ACCIONES Y CONDICIONES INSEGURAS.**

<b>ACCIONES</b>	<b>CONDICIONES</b>
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.**

 BancoEstado Centro de Contacto Depto. de Prevención de Riesgos	<b>OBLIGACIÓN DE INFORMAR RIESGOS LABORALES          D.S. N° 40, Reglamento sobre Prevención de Riesgos          Profesionales, título VI, artículo 21</b>		<b>Fecha</b>
<b>Nombre</b>		<b>Rut</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Ejecutivos de Atención Telefónica</b>		

Riesgos	Consecuencias	Medidas de Control o Preventivas Existentes
Caída a mismo nivel o distinto nivel.	Contusiones Fracturas Esguinces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el área de trabajo en buenas condiciones de orden y limpieza.</li> <li>• Mantener pasillos despejados.</li> <li>• Mantener pisos secos.</li> <li>• Cuando se esté limpiando el piso no ingrese a la zona de lavado.</li> <li>• No corra por escaleras.</li> <li>• Al subir o bajar por una escalera use los pasamanos.</li> <li>• Caminar atento a las condiciones del medio de trabajo.</li> </ul>
Contacto con elementos cortantes.	Heridas cortantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar atento a las condiciones del medio de trabajo.</li> <li>• Después de usar el cartonero deje la hoja abajo, esta nunca debe quedar arriba.</li> <li>• Evite usar acoclips metálicos, solicite plásticos.</li> </ul>
Golpeado por	Contusión. Heridas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga el orden y limpieza en su lugar de trabajo.</li> <li>• No deje las cajoneras abiertas, después de ocuparlas.</li> <li>• No emplee el cuerpo para cerrar las cajones utilice las manos en las manillas de las mismas.</li> <li>• No deje máquinas u otros elementos de oficina, cerca de bordes de mesas o muebles de los cuales pueden caer.</li> <li>• Transite atento a las condiciones del medio de trabajo.</li> </ul>
Incendio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quemaduras.</li> <li>• Perdida de materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar en lugares no habilitados. ( bodegas )</li> <li>• Fumar en lugares habilitados y utilizando los ceniceros.</li> <li>• No botar la colilla en papeleros, basureros u otro tipo de recipiente.</li> <li>• No utilizar artefactos como hervidores eléctricos que pueden sobrecargar la línea y producir cortocircuitos.</li> <li>• Identificar la ubicación de los extintores.</li> <li>• Identificar las salidas de emergencia en caso de tener que evacuar el edificio.</li> </ul>

<p>Riesgos Ergonómicos</p>	<p>Dolor y Lesiones en extremidades superiores. (disfunciones músculo esquelética)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar movimiento de torsión de tronco.</li> <li>• Participar de los ejercicios compensatorios para el personal.</li> <li>• Mantener una buena postura, durante la jornada de trabajo.</li> <li>• 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.</li> <li>• Utilice el apoya brazos, efectúe los ejercicios compensatorios destinados a relajar y fortalecer la musculatura.</li> <li>• Evite posturas incorrectas en su puesto de trabajo. ( Codo en el aire al digitar)</li> <li>• Utilice su apoya muñecas, al digitar.</li> <li>• Evite que su muñeca derecha quede hacia fuera al digitar. ( Desviación cubital de la muñeca)</li> <li>• 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.</li> <li>• Evite posturas forzadas, como, lo son el brazo elevado y extendido al trabajar con el Mouse.</li> <li>• Al digitar sus brazos deben estar rectos hacia delante.</li> <li>• Evite que su columna se tuerza o se incline hacia el lado izquierdo al realizar su trabajo.</li> <li>• La espalda debe reposar en el respaldar de la silla.</li> <li>• Distribuya correctamente los espacios en su estación de trabajo.</li> <li>• Utilice el reposa pies. No ubique sus pies en las patas de la silla.</li> <li>• No deben haber libros, cuadernos, jarros en la estación de trabajo.</li> <li>• El teclado no debe estar levantado. Debe estar neutro con respecto a la superficie de apoyo.</li> <li>• No debe estar la cartera colgada en la silla.</li> <li>• Adicionalmente es importante conocer.             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formas de organización del trabajo según las características de la Empresa.</li> <li>b) Uso de apoyos técnicos para evitar sobre esfuerzos de extremidades superiores.</li> <li>c) Las importancias de la reposición y mantenimiento oportuno de equipos y herramientas.</li> <li>d) Factores de riesgos según tareas y sus efectos en la salud.</li> <li>e) Técnicas de identificación y control de dichos factores de riesgo.</li> <li>f) Importancia de posturas correctas según tareas específicas.</li> <li>g) Conocer y respetar los procedimientos orientados a la prevención de enfermedades músculo- esqueléticos.</li> <li>h) Uso de equipos y herramientas, de acuerdo al propósito para el cual fueron creadas.</li> <li>i) Importancias de la aplicación de pausas de recuperación.</li> <li>j) Ingreso trabajadores contratistas (DAS).</li> </ul> </li> </ul>
<p>Contacto con energía eléctrica.</p>	<p>Paro cardiorrespiratorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al manipular enchufes las manos deben estar secas.</li> <li>• No sobrecargar los enchufes.</li> <li>• Nunca intervenga un equipo energizado por su cuenta.</li> <li>• No utilice extensiones en mal estado.</li> <li>• Ante cualquier falla de un equipo eléctrico, desconéctelo, e informe inmediatamente a su jefe directo.</li> </ul>

Riesgo psicosocial en el trabajo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (MINSAL)	Lesiones y/o enfermedades profesionales de origen mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un equipo de riesgos psicosociales en el trabajo pudiendo ser el CPHS.</li> <li>• Implementar una etapa de sensibilización antes de la aplicación de la encuesta.</li> <li>• Aplicar cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, o en caso de tener una (o más) enfermedad 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"> <li>a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones).</li> <li>b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo).</li> <li>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).</li> <li>d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).</li> <li>e) Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico).</li> </ul> </li> <li>• Determinar el nivel de riesgo y planificar las acciones de control</li> </ul>
---	--	---

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.

<b>Nombre trabajador</b>		<b>Rut</b>	
<b>Fecha</b>		<b>Firma</b>	
<b>Nombre relator</b>	<b>Jonathan Montecinos Rojas</b>		
<b>Participación adicional</b>			

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.**

	<b>PREVENCIÓN</b>	<b>COMITÉ PARITARIO</b>	<b>FIRMA DEL TRABAJADOR:</b>
Nombre y Cargo			
	Asesor de seguridad		

<b>REGISTRO CHARLA DE INDUCCION TRABAJADOR NUEVO</b>	
<b>OBLIGACIÓN DE INFORMAR LOS RIESGOS LABORALES.</b>	
<b>ARTICULO 21 DECRETO SUPREMO N° 40</b>	
<b>SERVICIO</b>	
<b>NOMBRE</b>	
<b>RUT</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>PLATAFORMA</b>	
<b>FECHA</b>	<b>DURACION</b>
<b>ACTA D.A.S. (DERECHO A SABER)</b>	
<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 hábitos posturales en la estación de trabajo.
	8.- Housekeeping ( Orden y Aseo )
	9.- Letreros de Advertencia.
	10.- Riesgos eléctricos
	11.- Autocuidado " Hábitos 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. .....
<b>INSTRUCTOR</b>	
<b>NOMBRE</b>	
<b>CARGO</b>	<b>ING. EN PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>
<b>FIRMA</b>	
<b>FIRMA DEL TRABAJADOR</b>	



## ANEXOS

### ANEXO A – OBLIGACIÓN DE INFORMAR TRABAJO A DISTANCIA

#### INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR

Apellido Paterno	<input type="text"/>	Apellido Materno	<input type="text"/>
Nombres	<input type="text"/>	RUT	<input type="text"/>
Cargo	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>

De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del Decreto N° 18, de 23 de abril de 2020, <NOMBRE DE LA ENTIDAD> procede a informar sobre el riesgo que entrañan las actividades asociadas a su trabajo a distancia, indicando las instrucciones, métodos de trabajo y medidas preventivas necesarias para evitar los potenciales accidentes del trabajo y/o enfermedades profesionales, las cuales se le solicita leer y cumplir con todo esmero en beneficio de su propia salud.

Acá se debe indicar el/los riesgo(s) que representa la exposición señalada.

AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
Espacio de trabajo	Superficie del puesto de trabajo		Debe mantener el espacio suficiente, en su domicilio u otro lugar acordado, para el emplazamiento de su <b>PUESTO DE TRABAJO</b> considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teletrabajo: espacio para tener como mobiliario mínimo una superficie (escritorio, mesa o similar) y una silla.</li> <li>• Otro trabajo a distancia: espacio para poder tener los equipos, herramientas, mobiliario y/o materia primas necesario para la ejecución de las actividades.</li> </ul>
Espacio de trabajo	Pisos del puesto de trabajo		Mantenga siempre el <b>PISO</b> donde se emplaza el puesto de trabajo en buenas condiciones. Si verifica que el pavimento o revestimiento presenta imperfecciones, solúcelo a la brevedad.
Espacio de trabajo	Pisos del puesto de trabajo		Mantenga siempre en buen estado de <b>CONSERVACIÓN</b> los elementos estructurales del lugar donde se emplaza el puesto de trabajo (paredes circundantes, cielos rasos, puertas, ventanas, etc.), contribuyendo así a su seguridad.
Espacio de trabajo	Condiciones de orden y aseo		El <b>ORDEN</b> y la <b>LIMPIEZA</b> evitan muchos accidentes. Siga las instrucciones entregadas por la organización sobre las condiciones de orden y aseo que debe mantener con tal de evitar la acumulación de residuos y/o desperdicios en el suelo o sobre el mobiliario.
Espacio de trabajo	Lugares de tránsito (pasillos)		Mantenga siempre los <b>PASILLOS</b> y lugares de tránsito libres de todo obstáculo que impida un fácil y seguro desplazamiento, tanto en las tareas normales como en situaciones de emergencia. Procure caminar despacio, sin correr y mirando siempre hacia delante.
Espacio de trabajo	Lugares de tránsito (pasillos)		Mantenga siempre los <b>CABLES</b> de los equipos de trabajo u otros artefactos domiciliarios (calefactores, estufas, televisores, etc.) recogidos y ubicados de forma que no interfieran con su desplazamiento seguro.



AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
Instalaciones eléctricas	Tipo, estado y uso		Debe mantener los <b>ENCHUFES</b> y/o tomacorrientes murales utilizados en el puesto de trabajo en perfectas condiciones, dado que podría generar un cortocircuito y/o un posible incendio. Si detecta que algún interruptor o tomacorriente mural presenta daños, está suelto o carece de cubierta protectora soluciónelo inmediatamente.
Instalaciones eléctricas	Tipo, estado y uso		Debe utilizar solo <b>EXTENSIONES ELÉCTRICAS</b> o "alargadores" con certificación SEC y que se encuentren en buen estado de funcionamiento. Esto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el enchufe macho no presente daños visibles, permita una fácil inserción y extracción.</li> <li>- Que los enchufes hembras no se salgan de la regleta en uso normal</li> <li>- Que el material aislante no presente cortes, quemaduras o dobleces excesivos.</li> </ul>
Instalaciones eléctricas	Tipo, estado y uso		Debe asegurar que el sistema eléctrico del lugar de trabajo posea capacidad para la <b>CONEXIÓN</b> de las herramientas y maquinarias que tiene que utilizar para el desarrollo de sus actividades a distancia, con el fin de evitar sobrecarga de los conductores. Además, debe considerar que los enchufes utilizados para estas herramientas y maquinarias sean de uso industrial, considerando que estos no estén quebrados ni con cables a la vista.
Emergencias	Planes y/o procedimientos		Con la información proporcionada por las empresas, respecto a las amenazas reales (de origen natural, humano y/o biológico-sanitario) a las cuales se encuentra expuesto en el lugar donde presta sus servicios, deberá confeccionar el plan de emergencia que indique como responder ante la ocurrencia de ellas. Para esto, se recomienda utilizar el instrumento confeccionado por ONEMI, "PLAN FAMILIA PREPARADA", el cual establece 8 pasos para determinar medidas para estar más seguros y mejor preparados en caso de emergencias, debiendo acceder a <a href="http://www.familiapreparada.cl">www.familiapreparada.cl</a> descargando los formatos del plan y accediendo a la capacitación para desarrollarlo.
Emergencias	Condición de las instalaciones		Sumado al punto anterior debe identificar las <b>VÍAS DE EVACUACIÓN</b> (exterior e interior), salidas de emergencias y <b>ZONAS DE SEGURIDAD</b> asociadas al lugar donde realiza el teletrabajo, revisando periódicamente que se encuentren despejadas y libres de obstáculos.
Emergencias	Vías de evacuación / Zonas de seguridad		Mantenga las repisas o muebles de pared del entorno del puesto de trabajo (así como los restantes del lugar) anclados a los muros estructurales del lugar, evitando las <b>CAÍDAS</b> de objetos o de los mismos que se pueden generar durante los sismos.
Almacenamiento	Almacenamiento		Mantenga el lugar donde se realiza su trabajo a distancia libre de <b>ALMACENAMIENTO</b> de líquidos o sólidos combustibles. En el caso de existir, el almacenamiento de materias combustibles o inflamables se debe realizar en recintos específicos destinados para tales efectos, según la normativa legal vigente aplicable.

AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
Herramientas, equipos, maquinarias	Herramientas, equipos, maquinarias		<p>Preste especial cuidado con las <b>HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y/O MAQUINARIAS</b> con la que usted opera, ya que podría sufrir un accidente si su cuerpo entra en contacto con partes móviles, transmisiones o puntos de operación. Además, debe verificar diariamente que estén debidamente protegidas todas estas partes móviles, mediante el uso de los resguardos existentes.</p> <p>Si observa que los resguardos y dispositivos de seguridad de las herramientas, equipos y/o maquinarias presentan inconvenientes o no cumplen su función, comuníquelo inmediatamente a su supervisor.</p>
Mobiliario	Escritorio, mesa o similar - Espacio inferior		<p>Mantenga las siguientes medidas preventivas en el uso de su <b>ESCRITORIO</b> (mesa u otro mobiliario similar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloque estratégicamente los elementos que debe utilizar en sus tareas diarias, procurando que los elementos de mayor uso queden dentro de su alcance funcional (pantalla, teclado, mouse, documentos, etc.) de manera que el espacio sea amplio, cómodo y fácil de utilizar.</li> <li>• Mantenga una altura de la superficie superior del escritorio (mesa u otro mobiliario similar) que permita apoyar cómodamente y en forma segura y sin esfuerzos sus codos y antebrazos.</li> <li>• Mantenga el espacio inferior de este mobiliario despejado, procurando no acumular objetos ya que le impedirían sentarse correctamente y mantener movilidad en sus extremidades inferiores. Además, eventualmente, generan un riesgo de caída ya que podría enredar sus pies.</li> </ul>
Mobiliario	Silla de trabajo - Base de apoyo		<p>Considere mantener las siguientes medidas preventivas en el uso de la <b>SILLA DE TRABAJO</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste su asiento de manera que su altura permita que se forme un ángulo de 90° entre brazo y antebrazo al momento de digitar sobre el computador.</li> <li>• Asimismo, regule la altura del apoyabrazos y ocupe toda la superficie del asiento (evite sentarse en el borde) y apoye su espalda sobre el respaldo.</li> <li>• En todo momento el ajuste debe permitir libertad en la zona poplítea (detrás de la rodilla) cuando este sentado con la espalda apoyada completamente.</li> </ul>
Equipos y accesorios	Ubicación de los equipos		<p>Mantenga una <b>ADECUADA POSTURA</b> frente al computador que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posición del monitor frente al usuario a una distancia entre 50 a 70 cm. del usuario. La zona superior del monitor debe estar alineada con la línea de visión horizontal.</li> <li>• Los brazos deben estar apoyados sobre el plano de trabajo o en los apoya brazos de la silla.</li> <li>• La espalda debe estar apoyada en el respaldo de la silla (zona lumbar y dorsal) y la inclinación del respaldo se debe regular entre 90° y 105°.</li> <li>• Los pies deben estar apoyados en el piso o en reposa pies, mientras las rodillas flectadas en un ángulo superior a 90°.</li> <li>• No se debe trabajar desde la cama, sofá u otra estancia. Sólo se puede por periodos breves (no mayor a 30 minutos) y como forma de alternar la postura sentado.</li> </ul>
Hábitos posturales (Procedimientos/Instructivos)	Pausas de trabajo		<p>Realice <b>PAUSAS</b> a lo menos dos veces por jornada, tanto en la mañana como en la tarde y con una duración de aproximadamente 15 min., destinándose a actividades distintas a las tareas del puesto o bien a la realización de caminatas o ejercicios suaves.</p>

AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
Factores ambientales	Iluminación		<p>Mantenga una adecuada <b>ILUMINACIÓN</b> del puesto de trabajo, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicar al trabajador disponer el puesto de trabajo en una ubicación con buena iluminación general (natural o artificial), que le permita leer sin dificultad documentos impresos.</li> <li>- De ser necesario, complementar con iluminación local (lámparas o similares), ubicadas en forma lateral a la ubicación del trabajador, con el apantallamiento direccionado a las tareas (teclado o lectura de documentos).</li> <li>- Mantener una limpieza periódica de las luminarias y ventanas, así como la sustitución de las bombillas/tubos fluorescentes en caso de estar dañadas o al final de su vida útil, antes de que funcionen de manera deficiente (presenten parpadeos).</li> </ul>
Factores ambientales	Iluminación		<p>Para que el campo visual se encuentre libre de <b>REFLEJOS</b> o <b>BRILLOS</b> directos/indirectos, considere lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubique la pantalla o monitor de tal manera que las ventanas queden orientadas en forma perpendicular respecto al plano de la pantalla (al costado izquierdo o derecho). Las ventanas no deben quedar detrás ni delante del monitor.</li> <li>- Utilice los sistemas de regulación de brillo/contraste que incorpora la pantalla o monitor.</li> <li>- Adquiera el hábito de utilizar las cortinas y/o persianas para regular la contribución de la luz natural en el recinto.</li> <li>- Adquiera el hábito de utilizar los controles de apagado y encendido de las luminarias, evitando ambientes poco uniformes o la presencia de reflectancias sobre las superficies del puesto de trabajo.</li> <li>- Evite utilizar superficies reflectantes en el entorno.</li> </ul>
Factores ambientales	Ruido		<p>Mantener fuentes de ruido internas en intensidades controladas, por ejemplo: timbre del celular silenciado o con vibración ubicado al lado del teclado o monitor, alertas sin sonido en plataformas de trabajo, timbre en volumen bajo, utilización de audífonos en videoconferencias. Mantenga las fuentes de <b>RUIDO INTERNO</b> en intensidades controladas, con el objeto mantener, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasladar los equipos ruidosos a recintos alejados del puesto de trabajo.</li> <li>- Separar los equipos ruidosos de las superficies que lo rodean mediante elementos aislantes.</li> <li>- Regular los niveles del volumen del timbre del/los teléfono(s).</li> <li>- Considerar el uso de alarmas visuales o vibración en los teléfonos.</li> <li>- Alertas sin sonido en plataformas de correo o mensajería, entre otros.</li> </ul>
Factores ambientales	Ventilación		<p>Debe mantener una frecuente <b>VENTILACIÓN</b> del lugar de trabajo, al menos tres veces al día por 10 minutos. De ser posible, mantenga una puerta o una ventana abierta para el ingreso de aire nuevo.</p>
Factores ambientales	Temperatura		<p>Debe mantener en el puesto de trabajo una <b>TEMPERATURA</b> que genere confort térmico para a la realización de sus actividades. Como referencia los rangos promedio de temperatura son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rango promedio en invierno: 20°C - 23°C</li> <li>- Rango promedio en verano: 23°C - 26°C</li> </ul>

AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
Físicos	Ruido		<p>Existe la posibilidad de que usted esté expuesto a niveles de ruido que pudieran afectar su sistema auditivo, por lo tanto, debe utilizar los <b>PROTECTORES AUDITIVOS</b> entregados por la organización mientras se genera la implementación del protocolo PREXOR.</p> <p>Recuerde revisar periódicamente el correcto estado de estos elementos de protección personal. Informe a su supervisor si presentan fallas o deterioros que afecten las condiciones de uso para proceder a su sustitución.</p>
Químicos	Polvo en suspensión		<p>Existe la posibilidad de que usted esté expuesto a niveles de <b>AGENTES QUÍMICOS</b> que pudieran afectar su salud de manera importante. Mientras se efectúan las mediciones cualitativas o cuantitativas, utilice los elementos de protección proporcionado por la empresa.</p> <p>Además, para la identificación, señalización, neutralización, transporte, incineración, eliminación o tratamiento, siga el procedimiento establecido por la organización. Frente a cualquier duda, pregunte a su supervisor directo, evitando actuar por iniciativa propia.</p>
Biomecánicos	Manejo manual de cargas		<p>Cuando tenga que efectuar <b>MANEJO MANUAL DE CARGAS</b>, utilice el siguiente método de levantamiento seguro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloque un pie detrás de la carga y otro al costado, doble las rodillas manteniendo la espalda recta al ponerse en cuclillas;</li> <li>• Peque el mentón al pecho, tome firmemente el objeto que se pretende levantar por medio de un correcto agarre palmar, Mantenga los brazos y codos pegados al cuerpo y levante la carga utilizando la fuerza de los muslos evitando curvar la columna.</li> </ul>
Organización del trabajo	Tiempos de desconexión		Debe respetar los horarios de trabajo acordados con el empleador, asegurando mantener una <b>DESCONEXIÓN</b> de al menos 12 horas seguidas.
Organización del trabajo	Indeterminación de objetivos		<b>INFÓRMESE</b> de los objetivos y/o metas asociadas a sus labores, solicitando retroalimentación oportuna respecto a estas. Además, de ser necesario, consensue con su supervisor directo la cantidad de tareas a realizar y los plazos de estas.
Organización del trabajo	Falta de relaciones interpersonales		Participe en los espacios de <b>COMUNICACIÓN</b> generado por la organización, con el objeto de mantener una conexión entre su equipo y su jefatura. Además, infórmese de los canales de comunicación existente para comunicarse fácilmente con su jefatura directa durante la jornada laboral.
Organización del trabajo	Trabajo aislado		Infórmese sobre los riesgos de trabajar en <b>SOLITARIO</b> o <b> AISLADO</b> , que se pueden generar al estar en modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia.
Organización del trabajo	Pausas de descanso		En sus actividades de digitación realice <b>DESCANSOS</b> en proporción 4:1 (trabajo-descanso). Es decir, debe contar con 5 minutos de descanso cada 20 minutos de digitación continua.
General (otra agrupación)	Cumplimiento normativo		Cumpla el instructivo entregado por la organización para acceder a las <b>PRESTACIONES DEL SEGURO DE LA LEY N° 16.744</b> , llenando los registros que deben ser completados.

AGRUPACIÓN DE EXPOSICIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	RIESGOS	MEDIDAS PREVENTIVAS / MÉTODOS DE TRABAJO CORRECTOS
General (otra agrupación)	Cumplimiento normativo		Debe participar en todas las actividades de <b>CAPACITACIÓN</b> en seguridad y salud en el trabajo que realice su organización. Una vez efectuadas estas capacitaciones, debe aplicar todas las medidas preventivas que fueron entregadas.
General (otra agrupación)	Cumplimiento normativo		Cumpla todas las instrucciones establecidas por la organización, relacionadas con los procedimientos y métodos seguros de trabajo, entregados en la obligación de informar (ODI).
General (otra agrupación)	Cumplimiento normativo		Debe dar fiel cumplimiento a aquellas normas establecidas en el <b>REGLAMENTO INTERNO</b> de la organización. Su no cumplimiento puede generar la aplicación de las sanciones ahí establecidas.

Sumado a lo anterior, se le solicita mantener una actitud positiva, respetando permanentemente la señalización dispuesta en el centro, participar en las actividades de capacitación y usar los elementos de protección personal que se han asignado.

\_\_\_\_\_  
 Firma y timbre empresa

\_\_\_\_\_  
 Firma y Rut del trabajador



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 focos 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 focos 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	<b>NRO</b>	<b>CLASIFICACIÓN DEL PELIGRO</b>	<b>AGRUPACIÓN DE PELIGROS</b>	<b>PREGUNTA DE EVALUACIÓN</b>	<b>SI</b> (Se cumple con la totalidad de la o las preguntas.)	<b>NO</b> (No se cumple con ninguna de la o las preguntas.)	<b>PARCIALMENTE</b> (Existe cumplimiento parcial de la pregunta. En el campo "Observaciones" se debe explicar la variable, que no se cumple.)	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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?					

3	Ergonómicos	Mobiliario	¿El lugar de trabajo cuenta con los equipos y mobiliario necesario para realizar las labores de teletrabajo (E): notebook o CPU, monitor, teclado, mouse, teléfono, escritorio o mesa, sillas adaptable, apoyo pies, etc.)?					
4	Ergonómicos	Mobiliario	¿La superficie de trabajo es suficiente para acomodar los elementos que necesita para realizar el teletrabajo y alcanzarlos cómodamente, apoyar sus antebrazos (en caso de no contar con apoyabrazos en la silla), así como también para estirar los pies bajo ellos?					
5	Ergonómicos	Equipo	¿El monitor o pantalla de visualización de los datos permite visualizar su contenido con nitidez, está ubicada de tal manera que se eviten giros con la cabeza y permita una altura de los ojos que evite levantar y bajar la cabeza?					
6	Ergonómicos	Accesorios	¿El teclado externo y mouse, le permiten el apoyo de los antebrazos y evitar flexionar la muñeca al digitar?					
7	Ergonómicos	Mobiliario	¿La silla utilizada le permite apoyar cómodamente la espalda, apoyar los antebrazos cómodamente en la superficie de trabajo (o en el apoyabrazos de la silla si es que cuenta con éstos), disponer las rodillas en un ángulo de 90° o superior y apoyar los pies en el suelo (o en un apoyo pies)?					
8	Ergonómicos	Mobiliario	¿El borde superior de la pantalla del computador se encuentra a la altura de los ojos?					
9	Ergonómicos	Procedimientos/ Instructivos	¿El trabajo permite que durante la jornada tenga periodos de pausa que le permitan caminar, hacer ejercicios suaves, evitando la postura estática de trabajo por largos periodos?					
10	Físicos	Ambientales	¿El trabajo que realiza considera la utilización de herramientas y/o maquinarias que generan ruido?					



11	Químicos	Ambientales	¿La actividad que realiza le obliga a utilizar materiales, que durante su proceso generen polvo en suspensión?					
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?					
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 período es contactado por la organización (llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico u otros medios)?					
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?					
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?					
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?					
17	Psicosocial	Organización del trabajo	Si cumple labores de digitación, ¿conoce los tiempos de descanso de que debe disponer?					
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?					



**ERGONOMÍA PARA LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS (TME)**

# CÓMO EVITAR LOS TME EN MANOS Y BRAZOS

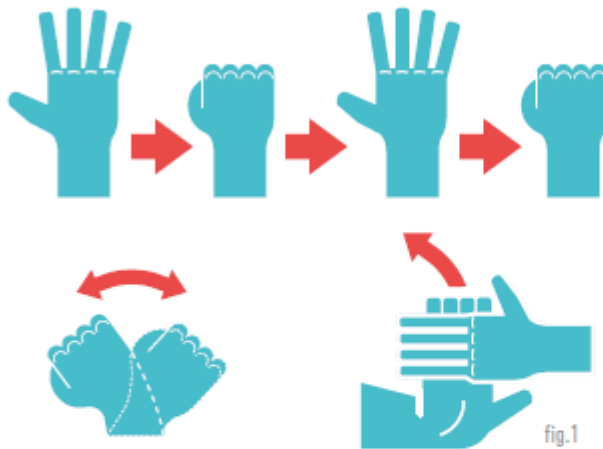


fig.1

**RECOMENDACIONES PREVENTIVAS**

Algunas recomendaciones básicas son las siguientes:

- Si tu trabajo es **repetitivo**, genera **pausas de trabajo**. No existe una norma específica para cada tipo de labor, pero se acepta como criterio general mantener una relación 5:1 en el régimen trabajo-descanso, es decir, **50 minutos de trabajo por 10 de descanso**.
- Procura realizar **varias tareas y rota entre ellas** durante el día para evitar la monotonía. Alterna el uso de la musculatura.
- Procura **eliminar o reducir el uso de fuerza** mediante herramientas que faciliten la tarea (por ejemplo, usa desatornilladores eléctricos).
- Cuida tu cuerpo y **haz ejercicios de elongación** de la musculatura utilizada posterior a la ejecución de la tarea (fig.1).

**¿QUÉ SON LOS TME?**

Son **alteraciones de estructuras corporales** como músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios y huesos que pueden ser **generadas y/o agravadas por el trabajo o el entorno** en el que se desarrolla. Los TME se pueden manifestar como una **simple molestia** (ej. dolor muscular) hasta una **enfermedad profesional** (ej. Tendinitis, Epicondilitis). Los TME disminuyen la calidad de vida y de productividad individual, además generan un **elevado costo** para las empresas y la economía nacional.

**¿CUÁLES SON LAS CAUSAS DE TME?**

Este problema es **multifactorial**, reconociéndose factores **personales y laborales**. Los principales factores de riesgo asociados al trabajo son el desarrollo de tareas que implican el **uso de fuerza, posturas forzadas y movimientos repetitivos** por tiempos prolongados **sin pausas**. Asimismo, el **frío** y el uso de herramientas que generan **vibración** son factores que podrían agravar o desencadenar un TME.

**NORMATIVA ASOCIADA**

Norma técnica para identificar y evaluar los factores de riesgo de TME relacionados al trabajo (Decreto N°4)


**CURSOS DE CAPACITACIÓN ACHS**

Todos los trabajadores que realicen este tipo de labores pueden participar en los siguientes cursos:

**1** NORMA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO TMERT (MINSAL)

**2** **E-Learning**  
EVITANDO DOLENCIAS MUSCULOESQUELÉTICAS DE EXTREMIDADES SUPERIORES (TMERT) EN SU TRABAJO



 <b>REGISTRO TOMA DE CONOCIMIENTO TRABAJADOR NUEVO.</b>	
SERVICIO	
NOMBRE	
RUT	
CARGO	
FECHA	



TEMA TRATADO	FIRMA
Autorización de Envío Información Digital.	
Obligación de informar Riesgos Laborales.	
Obligación de Informar Riesgos Laborales Trabajo a distancia y Teletrabajo.	
CURSO ERGONOMIA TMERT Y FT TMERT administrativo	
FT Riesgos Psicosociales	
Autorización envío Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad digital.	
Registro entrega Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad 2024.	

**ANEXO 4.  
 NUMEROS DE EMERGENCIA VIGENTES**

**Depto. de Prevención de Riesgos.**

**NUMEROS DE EMERGENCIA**

<b>ORGANISMO</b>	<b>FONO</b>	<b>UBICACIÓN.</b>
ACHS	1404	EMERGENCIA ACHS
CARABINEROS	041- 2876477 Plan Cuadrante Lota Alto 7-9599013 7-9599014	CORONEL  LOTA
BOMBEROS	041-2876222	CORONEL

**TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

Asistencia Pública <b>Lota</b> Asistencia Pública <b>Coronel</b>	041-2403300 041-2711061
Carabineros <b>Lota</b> Carabineros <b>Coronel</b>	041-2876477 041-2711133
Bomberos <b>Lota</b>	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](http://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 Indebida (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

<b>Control de Versiones</b>				
<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
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

 <p><b>BancoEstado</b> Centro de Contacto</p>	<p>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</p> <p><b>POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS LEY 20.393</b></p>	<p>Código:</p>
<p><b>DEPENDENCIA COORDINADORA</b></p>		
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b></p>	<p>Subgerencia de Planificación y Control</p>	
<p><b>FECHA DE FORMALIZACIÓN</b></p>		
<p><b>ELABORADO POR</b></p>	<p>Control de Gestión y Riesgo Operacional</p>	
<p><b>Formalizado por:</b></p>	<p><b>Nombres y Apellidos</b></p>	<p><b>Firmas</b></p>
<p>Gerente General</p>	<p>Jimmy Molina Molina</p>	
<p>Gerente de Operaciones</p>	<p>Leonardo Nualart Gho</p>	
<p>Subgerente Planificación Y Control</p>	<p>Javier Painen Painen</p>	
<p>Subgerente de RRHH</p>	<p>Dayana Ramirez Macaya</p>	

## INDICE

1. CONTROL DE VERSIONES .....	103
2. INDICE .....	104
2. OBJETIVO .....	106
3. ALCANCE .....	106
4. DECLARACIONES Y LINEAMIENTOS DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.....	106
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	107
5.1 Directorio	107
5.2 Gerente General	107
5.3 Gerente de Operaciones, Subgerente de RRHH	108
5.4 Jefaturas, Administradores, Coordinadores, Supervisores y Áreas de Apoyo	108
5.5 Encargado de Prevención de Delitos (EPD)	108
6. ÁREAS DE APOYO .....	109
7. TODO EL PERSONAL, ASESORES EXTERNOS, CONTRATISTAS.....	109
8. DEFINICIONES.....	109
9. DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY N° 20.393.....	111
10. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	116



## 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 el 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

 <b>BancoEstado</b> Centro de Contacto	NOMBRE DEL DOCUMENTO:  <b>POLÍTICA INTEGRAL DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO</b>	Código:
<b>DEPENDENCIA COORDINADORA</b>		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Subgerencia de Planificación y Control	
<b>FECHA DE FORMALIZACIÓN</b>		
<b>ELABORADO POR</b>	Unidad de Control de Gestión y Riesgo Operacional	
<b>Formalizado por:</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firmas</b>
Gerente General		
Gerente de Operaciones		
Subgerente Planificación Y Control		
Subgerente de RRHH (S)		

1.	Índice	
1.	1.	ÍNDICE..... 2
2.	2.	GLOSARIO O DEFINICIONES ..... 3
3.	3.	INTRODUCCIÓN..... 3
4.	4.	OBJETIVO..... 3
5.	5.	ALCANCE..... 4
6.	6.	MARCO LEGAL..... 5
7.	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 disrupción.

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 de diligencia 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

<b>Control de Versiones</b>				
<b>Versión</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
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	Feb rero 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			
<b>Para 45 Horas Semanales 5x2</b>			
07:00			16:00
07:45			16:45
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
SUP-PLA	SUPERVISOR FUSION WEEKEND	32	Lunes a Domingo
Distribución de Turnos:			
Área Servicio al Cliente Viernes a Lunes			
<b>Para 32 Horas Semanales 3x4</b>			
08:00	16:30		
08:30	17:00		
09:30	18:00		
09:00	17:30		
10:00	18:30		
12:30	21:00		
15:30	24:00		
15:30	24:00		
17:00	01:30		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	20	sábado y domingo
20 horas distribuidos en			
Sábado y Domingo			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
07:00	17:30		
08:00	18:30		
08:30	19:00		
09:00	19:30		
09:30	20:00		
10:00	20:30		
10:30	21:00		
11:00	21:30		
11:30	22:00		
12:30	23:00		
13:30	00:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	24	Viernes a Lunes
24 horas distribuidos en 3 días Semanales		24 horas distribuidos en 3 días Semanales	
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>	<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>
06:55	15:25	11:55	20:25
07:55	16:25	12:10	20:40
08:10	16:40	12:25	20:55
08:25	16:55	12:40	21:10
08:40	17:10	12:55	21:25
08:55	17:25	13:10	21:40
09:10	17:40	13:25	21:55
09:25	17:55	13:40	22:10
09:40	18:10	13:55	22:25
09:55	18:25	14:10	22:40
10:10	18:40	14:25	22:55
10:25	18:55	14:40	23:10
10:40	19:10	14:55	23:25
10:55	19:25	15:10	23:40
11:10	19:40	15:30	00:00
11:25	19:55	00:00	08:30
11:40	20:10		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	25	lunes a domingo
<b>25 horas distribuidos en</b>			
<b>5 días Semanales</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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
EJECUTIVO	FUSION PEAK	30	lunes a domingo
<b>30 horas distribuidos en 5 días Semanales</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
08:00	14:30		
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		
12:00	18:30		
12:30	19:00		
13:00	19:30		
13:30	20:00		
14:00	20:30		
14:30	21:00		
15:00	21:30		
15:30	22:00		
16:00	22:30		
16:30	23:00		
17:00	23:30		
17,3	00:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MESA DE SEGUROS	30		lunes a sabado

30 horas distribuidos en 5 días Semanales	
Ingreso	Salida
07:55	14:25
08:10	14:40
08:25	14:55
08:40	15:10
08:55	15:25
09:10	15:40
09:25	15:55
09:40	16:10
09:55	16:25
10:10	16:40
10:25	16:55
10:40	17:10
10:55	17:25
11:10	17:40
11:25	17:55
11:40	18:10
11:55	18:25
12:10	18:40
12:25	18:55
12:40	19:10
12:55	19:25
13:10	19:40
13:25	19:55
13:40	20:10
13:55	20:25
14:10	20:40
14:25	20:55
14:40	21:10
14:55	21:25
15:10	21:40
15:25	21:55
15:40	22:10
15:55	22:25
16:10	22:40
16:25	22:55
16:40	23:10
16:55	23:25
17:10	23:40
17:25	23:55
00:00	06:30



CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MESA DE SEGUROS	30		lunes a sabado

30 horas distribuidas en 6 días Semanales	
5 días	
Ingreso	Salida
07:55	13:25
08:10	13:40
08:25	13:55
08:40	14:10
08:55	14:25
09:10	14:40
09:25	14:55
09:40	15:10
09:55	15:25
10:10	15:40
10:25	15:55
10:40	16:10
10:55	16:25
11:10	16:40
11:25	16:55
11:40	17:10
11:55	17:25
12:10	17:40
12:25	17:55
12:40	18:10
12:55	18:25
13:10	18:40
13:25	18:55
13:40	19:10
13:55	19:25
14:10	19:40
14:25	19:55
14:40	20:10
14:55	20:25
15:10	20:40
15:25	20:55
15:40	21:10
15:55	21:25
16:10	21:40
16:25	21:55
16:40	22:10
16:55	22:25
17:10	22:40

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FILTRO AR	30	lunes a viernes
30 horas distribuidos en 5 días Semanales			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
09:00	14:30		
10:30	16:00		
<b>sabado</b>			
09:00	14:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	30	Lunes a Viernes

30 horas distribuidos en 4 días Semanales	
Ingreso	Salida
07:55	15:55
08:10	16:10
08:25	16:25
08:40	16:40
08:55	16:55
09:10	17:10
09:25	17:25
09:40	17:40
09:55	17:55
10:10	18:10
10:25	18:25
10:40	18:40
10:55	18:55
11:10	19:10
11:25	19:25
11:40	19:40
11:55	19:55
12:10	20:10
12:25	20:25
12:40	20:40

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	FUSION	30	Lunes a Viernes

30 horas distribuidos en 4 días Semanales	
Ingreso	Salida
12:55	20:55
13:10	21:10
13:25	21:25
13:40	21:40
13:55	21:55
14:10	22:10
14:25	22:25
14:40	22:40
14:55	22:55
15:10	23:10
15:25	23:25
15:40	23:40
15:55	23:55
16:10	00:10
16:25	00:25
16:40	00:40
16:55	00:55
17:10	01:10
00:00	08:00

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	ALTA RELACION	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	BACKOFFICE COMERCIAL	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	CONSUMO AR	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	CONSUMO IT	30	Lunes a sabado

Lunes a Viernes	
Ingreso	Salida
09:00	14:30
09:30	15:00
10:00	15:30
10:30	16:00
11:00	16:30
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	ALTA RELACION	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	BACKOFFICE COMERCIAL	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	CONSUMO AR	30	Lunes a sabado
EJECUTIVO	CONSUMO IT	30	Lunes a sabado

Sábado	
Ingreso	Salida
10:00	15:30
10:30	16:00
11:00	16:30
11:30	17:00
12:00	17:30

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	#jREF!		
08:30	#jREF!		
09:00	#jREF!		
09:30	#jREF!		
10:15	#jREF!		
11:30	#jREF!		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	MICROEMPRESA - PEQ. EMPRESAS	40	lunes a sabado
<b>40 horas distribuidos en 5 días</b>			
<b>lunes a viernes</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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		
<b>40 horas distribuidos en 5 días</b>			
<b>lunes a jueves</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
09:00	16:30		
09:30	17:00		
10:00	17:30		
10:30	18:00		
<b>sabado</b>			
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
<b>Distribución de Turnos Lunes a Sábado 6x1</b>			
<b>Para 42.30 Horas Semanales</b>			
<b>Turno Mañana</b>	Lunes a Viernes (1 día libre)	08:50	16:10
	Sábado	10:00	15:50
<b>Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2</b>			
<b>Para 42.30 Horas Semanales</b>			
<b>Turno Intermedio</b>	Lunes a Viernes	10:00	18:30
<b>Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2</b>			
<b>Para 42.30 Horas Semanales</b>			
<b>Turno Tarde</b>	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
<b>Distribución de Turnos Lunes a Viernes 5x2</b>			
<b>Para 42.30 Horas Semanales</b>			
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
<b>Distribución de Turnos Lunes a Sabado 6x1</b>			
<b>Para 42.30 Horas Semanales</b>			
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
<b>25 horas distribuidos en</b>			
<b>5 días Semanales</b>			
<b>Ingreso</b>		<b>Salida</b>	
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
<b>25 horas distribuidos en</b>			
<b>5 días Semanales</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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
<b>25 horas distribuidos en</b>			
<b>5 días lunes a viernes</b>			
<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>		
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		
<b>sabado</b>			
Entrada	Salida		

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 ATENCION AL CLIENTE	FUSION	40	lunes a domingo
J40			
Entrada	Salida		
07:00	15:00		
07:30	15:30		
08:00	16:00		
08:30	16:30		
09:00	17:00		
09:30	17:30		
10:00	18:00		
10:30	18:30		
11:00	19:00		
11:30	19:30		
12:00	20:00		
12:30	20:30		
13:00	21:00		
13:30	21:30		
14:00	22:00		
14:30	22:30		
15:00	23:00		
15:30	23:30		
16:00	00:00		
16:30	00:30		
17:00	01:00		
00:00	08:00		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
ADMINISTRATIVO	AREAS DE APOYO	40	lunes a viernes
lunes a jueves			
Ingreso	Salida		
09:00	17:30		
viernes			
Entrada	Salida		
09:00	15:00		
11:30	17:30		

CLASE	SERVICIO	JORNADA	DISTRIBUCION DE TURNOS
EJECUTIVO	SEGUROS PILOTO - NUBLE	35	lunes a sabado
36 horas distribuidos en 6 días lunes a viernes			
Ingreso	Salida		
09:00	16:00		
09:30	16:30		
10:00	17:00		
10:30	17:30		
11:00	18:00		
11:30	18:30		
12:00	19:00		
12:30	19:30		
13:00	20:00		



## **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 pudiere 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. Exceptuándose 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 soportes 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

## **ANEXO N°8**

### **PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

#### **I. ANTECEDENTES GENERALES**

##### **INTRODUCCIÓN.**

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo. Además, contiene un procedimiento de investigación al que deberán ceñirse las denuncias que se formulen sobre esta materia

#### **MARCO NORMATIVO**

Además de la regulación derivada de la Ley 21.643 y la pertinente en materia de seguridad y salud en el trabajo, se declaran como marco normativo, el siguiente:

1.- Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19 asegura a todas las personas:

- N°1 El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona,
- N° 3: La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.
- N° 4: El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales.
- N° 16: La libertad de trabajo y su protección.  
Se prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos.

2.- Convenio 190 OIT, sobre la violencia y el acoso, de 2019, ratificado por Chile y en vigor desde el 12 de junio de 2024.

3.- Código del Trabajo (incorporada la Ley 21.643), que en lo pertinente establece:

- Artículo 2°: *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice 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.*

*Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el 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.*

*Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación. Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, género, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”*

- *Artículo 184: “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”*

## **OBJETIVO**

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporar los a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

## **ALCANCE**

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A., independiente de su relación contractual, contratistas, subcontratistas y de los proveedores. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

## **DEFINICIONES**

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:

**Acoso sexual:** Es aquella conducta en que una persona realiza, 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.

Existen distintas formas de manifestar el acoso sexual, pudiendo clasificarse de la manera siguiente:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación. En este último caso, la persona debe denunciar ante Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales, por constituir un delito.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, comentarios insinuantes o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del trabajo y después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.

En este contexto, se entregan como ejemplos de acoso sexual adicionales a los referidos, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, que va desde manoseos hasta violación. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.

- Requerimientos de carácter sexual
- Insinuaciones sexuales no deseadas.
- Otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas.
- Regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptados.
- Correos electrónicos, mensajes o cartas personales con requerimientos sexuales.
- Envío o difusión de material ofensivo como pornografía, imágenes, videos y cualquier elemento con contenido sexual.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

**Acoso laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, 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.

Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona o Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- Agresión u hostigamiento físico o psicológico.
- Abuso emocional o mentar por cualquier medio.

- Trato inapropiado o no profesional: gritos, garabatos y/o gestos obscenos.
- Alzar la voz o tener un trato irrespetuoso.
- Bromas relativas a características personales de una persona.
- Omisión de criterios objetivos en decisiones relacionadas al trabajo.
- Distribución de material ofensivo de carácter sexista, homofóbico y/o transfóbico.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

**Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Ejemplos de este tipo de comportamiento son los siguientes:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.
- Amedrentamiento o denostación.
- Otras conductas que resulten en lesión física, daño o muerte.

**Comportamientos incívicos:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales se debe:

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.



- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

**Sexismo:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso. Ejemplos, de sexismo hostil es:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “manterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo.

Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”.

A fin de no generar confusión en la comprensión, se precisa que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo tener en cuenta siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a:

- Comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo,

- La implementación de la política de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o las medidas disciplinarias impuestas,
- Asignar y programar cargas de trabajo,
- Cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto,
- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias,
- Informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado,
- Aplicar cambios organizativos o reestructuraciones,
- Cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

## **PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Informarán el presente protocolo los principios que establece la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024, en conjunto con los principios que rigen para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

Así, son principios que informan el presente protocolo:

- El respeto a la vida e integridad física y psíquica de los trabajadores como derecho fundamental.
- El enfoque preventivo de seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.
- La mejora continua.
- El control de los riesgos en su origen.
- La responsabilidad en la gestión de riesgos.
- La política de tolerancia cero.
- La equidad de género y diversidad.
- La universalidad e inclusión.
- La participación y dialogo social.
- La existencia y respeto de valores fundamentales.

- La confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género en los procedimientos de investigación.

## **DERECHOS Y DEBERES**

### **1.- Personas trabajadoras:**

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.
- Deber de cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- Deber de tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- Deber de cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.

### **2.- Empleador:**

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adoptar las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear el cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

## ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, el Comité de Aplicación compuesto por:

<b>NOMBRE</b>	<b>REPRESENTANTE TRABAJADORES</b>	<b>ESTADO</b>
JESSICA BRAVO	SINDICATO 1	TITULAR
CARLOS LUCARES	SINDICATO 1	SUPLENTE
PATRICIO MORA	COMITÉ PARITARIO	TITULAR
ALEXIS RODRÍGUEZ	COMITÉ PARITARIO	SUPLENTE
JEANNETTE ARIAS	SINDICATO 2	TITULAR
IRMA PACHECO	SINDICATO 2	SUPLENTE

<b>NOMBRE</b>	<b>REPRESENTANTE EMPRESA</b>	<b>ESTADO</b>
RODRIGO RODRÍGUEZ	ENCARGADO DE INCLUSIÓN	TITULAR
KATHERINE MUÑOZ	SOSTENIBILIDAD	SUPLENTE
DARLING GONZÁLEZ	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	TITULAR
DANIEL ACOSTA	ENCARGADO DE CONTROL DE GESTIÓN	SUPLENTE
JONATHAN MONTECINOS	PREVENCIÓN DE RIESGO	TITULAR
ALAN MUÑOZ	PREVENCIÓN DE RIESGO	SUPLENTE

Observaciones: adicionalmente al comité de aplicación de la casa matriz, se constituirá en cada centro de trabajo un comité de aplicación el cual estará compuesto con 2 representantes de empresa y 2 de trabajadores (1 integrante de comité paritario y otro por elección).

Es responsabilidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado a quien ocupe el cargo de Administradora de Inclusión, Desarrollo Organizacional y Comunicaciones, mail: [efigure91@bec24h.bancoestado.cl](mailto:efigure91@bec24h.bancoestado.cl), teléfono +56998473326.

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. capacitará a los trabajadores sobre los riesgos identificados y las medidas preventivas a través de la realización de una charla informativa anual/ disposición de cápsulas informativas videograbadas, que serán publicadas en Intranet de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. El responsable de esta actividad será Ester Noemí Figueroa Burgos, Administradora de Inclusión, Desarrollo Organizacional y Comunicaciones, pudiendo la Compañía encomendar esta tarea.

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a casilla del área social [areasocial.centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl](mailto:areasocial.centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl).

En aquellos casos en que exista un régimen de subcontratación entre Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y las respectivas empresas contratistas y/o subcontratistas, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. coordinará con éstas últimas las medidas correspondientes para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

Tal y como fue descrito en el acápite referido a la investigación del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, las denuncias serán recibidas por Recursos Humanos a través del canal de denuncias corporativo destinado para dichos efectos.

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas: Rodrigo Rodríguez Reyes, Jonathan Montecinos Rojas, Katherine Muñoz Amaya, Ester Figueroa Burgos, Dayana Ramírez Macaya.

## **II. GESTIÓN PREVENTIVA DECLARACIÓN**

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

El empleador elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años.

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas *intolerables, no permitidas* en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

De esta forma, el empleador declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras. El empleador reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas. Este compromiso es compartido tanto por la gerencia como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas. A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante intranet destinada para efectos comunicacionales del Centro de Contacto.

### **IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS CON EL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.**

Los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Los factores de riesgo psicosociales son, por tanto, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral<sup>1</sup>.

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. identificará las situaciones y conductas que puedan dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años.

---

<sup>1</sup> Manual del Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Superintendencia de Seguridad Social.

Para ello, considerará y analizará los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

En este sentido, el cuestionario CEAL-SM/SUSESO mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Una dimensión es una característica o aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor.

Las dimensiones son las siguientes:

Carga de trabajo	Exigencias que se hacen a los trabajadores para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado.
Exigencias emocionales	Demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas.
Desarrollo profesional	Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.
Reconocimiento y claridad del rol	Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Sentido de las tareas y claridad de los límites de responsabilidad que tenemos o que se nos asigna.
Conflicto de rol	Sensación de molestia personal ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer.
Calidad del liderazgo	La forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores subordinados puedan completar su tarea.
Compañerismo	Sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
Inseguridad en las condiciones de trabajo	Sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados.



Equilibrio trabajo y vida privada	Manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.
Confianza y justicia organizacional	Grado de seguridad o confianza hacia Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o institución con el que los trabajadores afrontan sus tareas cotidianas.
Vulnerabilidad	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el trabajador considera injusto por parte de la organización. Incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
Violencia y acoso	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con las características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad o creencias, etc.

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. identifica como factores de riesgo asociados al acoso sexual, laboral y a la violencia en el trabajo (según resultados CEAL-SM y peculiaridades del trabajo), los siguientes:

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
Carga de trabajo (sobrecarga)
Falta de reconocimiento al esfuerzo
Inequidad en la distribución de las tareas
Comportamientos incívicos
Conductas sexistas
Conductas de acoso sexual
Violencia externa
Conductas constitutivas de acoso laboral
Disputas o conflictos
Acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o redes sociales.
Exposición a trato desagradable, denigrante o bromas desagradables de los cuales resulta difícil defenderse.
Violencia en el trabajo por razón de género
Intimidación
Injusta crítica o recriminación frente a otros
Exposición al ridículo frente a otros

### **MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN**

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán

medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Para ello, se tendrán presentes aquellas medidas definidas en el marco de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. De esta manera, en caso de identificar a través de este instrumento algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas. Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos [mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros].

Además, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Las jefaturas, los supervisores y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Para ello, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante la realización de una charla informativa, efectuada en campusbe, charlas presenciales, capacitaciones vía teams, la disposición de cápsulas informativas, las que serán publicadas en la página web de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y el responsable de esta actividad será: Ester Figueroa Burgos, pudiendo Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. encomendar esta tarea a otros especialistas.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores mediante su publicación en la página web de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación a las medidas preventivas, se podrán comunicar con Jonathan Montecinos Rojas, al departamento de prevención de riesgos, correo [jmonte92@bec24h.bancoestado.cl](mailto:jmonte92@bec24h.bancoestado.cl) y teléfono +56976864328

<b>Medidas de prevención a implementar</b>
Procedimiento de respeto mutuo
Capacitaciones presenciales y vía teams
Gestión de riesgos psicosociales
Publicación de videos informativos
Actualización de RIOHS
Creación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo
Definición de responsables de la gestión de riesgos
Definición del equipo investigador
Conversatorios a toda la dotación de trabajadores
Difusión del canal de denuncia

## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A., evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos. En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a Jonathan Montecinos Rojas al mail [jmonte92@bec24h.bancoestado.cl](mailto:jmonte92@bec24h.bancoestado.cl)

<b>Evaluación del cumplimiento</b>	<b>Mejora a implementar</b>
Evaluación semestral	Revisión de proceso de clima laboral
Evaluación mensual	Reunión con trabajadores

Evaluación mensual	Reunión con equipos de trabajo

## **MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS**

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

### **DIFUSIÓN.**

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: Intranet, reglamento interno. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno/ el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo y se incorporará en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo

## **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 \_\_\_\_\_

<b>Firma Del Trabajador</b>

