


Política de Recursos Humanos



1. Control de Versiones

Control de Versiones				
Versión	Autor	Revisado por	Fecha	Descripción
1.0	Carlos Arevalo	Daniel Bustos Javier Painen Alfredo Cabrera	Julio 2011	Modelo Inicial
1.1	Eduardo Lira Alexis Fernández	Daniel Bustos Javier Painen Alfredo Cabrera	Agosto 2014	Actualización
1.2	Dayana Ramirez	Daniel Bustos	Noviembre 2017	Actualización
2.0	Dayana Ramirez Valery Fierro	Daniel Bustos	Mayo 2019	Incorporación de definiciones respecto a las revisiones previas a la contratación del personal (PEP y listas de impedidos).

Aprobación de la Política

 BancoEstado CONTACTO 24 HORAS	NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS		Código:
DEPENDENCIA COORDINADORA			
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dayana Ramirez		
FECHA DE FORMALIZACIÓN			
ELABORADO POR	Unidad de Control de Gestión y Riesgo Operacional		
Formalizado por:	Nombres y Apellidos	Firmas	
Gerente General	Jimmy Molina Molina		
Gerente de Operaciones	Leonardo Nualart Gho		
Subgerente de RRHH	Dayana Ramírez Macaya		
Subgerente Planificación Y Control	Javier Painen Painen		

2. Índice

1.	CONTROL DE VERSIONES	1
2.	ÍNDICE	2
3.	LINEAMIENTO GENERAL	3
4.	ALCANCE	4
5.	MARCO LEGAL	4
6.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
7.	POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	5
7.1.	POLÍTICA INCLUSIÓN	5
7.2.	POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN	5
7.2.1.	<i>Política de Selección</i>	5
7.2.2.	<i>Política de Inducción</i>	6
7.3.	POLÍTICA DE COMPENSACIONES E INCENTIVOS	6
7.4.	POLÍTICA DE DESARROLLO DE CARRERA.....	6
7.5.	POLÍTICA DE CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA	7
7.6.	POLÍTICA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	8
7.7.	POLÍTICA DE VACACIONES	8
7.8.	POLÍTICA DE DESVINCULACIÓN	9
7.9.	POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN	10

3. LINEAMIENTO GENERAL

La política comprende las directrices que constituyen una base sana para alcanzar la estrategia establecida por BEC24H. Es, por esencia, flexible y dinámica y puede adaptarse a diversas situaciones. Su puesta en práctica será objeto de una reflexión apropiada, tomando en consideración el contexto específico. Su espíritu deberá ser respetado en cualquier circunstancia. Dado que BEC24H ejerce sus actividades al alero de BancoEstado, las leyes y prácticas locales deben ser respetadas en todas partes y conversar entre sí. Convendrá, también, tener en cuenta el grado de evolución de cada mercado y su aptitud para progresar en todo lo que se refiere a la gestión de los recursos humanos. En caso de conflicto entre cualquiera de esas políticas y la legislación local, será siempre esta última la que prevalecerá.

Se definen los roles de cada uno de los integrantes de la organización, con el objetivo de establecer claramente el tipo de relaciones que potenciaremos al interior de la filial, basadas en el profundo respeto, equidad e integridad de todos y todas quienes integran Banco Estado Contacto 24 Horas.

El objetivo de la política es estandarizar todo proceso que involucra a personas y que es desarrollado al interior de la filial, evidentemente la política responde a los lineamientos estratégicos de la filial, los cuales guían nuestro hacer y nuestras decisiones y gestiones, ello a fin de mitigar cualquier impacto no deseado.

Misión y Visión de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.:

"Entregar soluciones a los usuarios y clientes de Banco Estado con interacciones oportunas de excelencia y calidad, contribuyendo al crecimiento y consolidación de éste, en el mercado financiero nacional".

"Queremos ser los mejores en el ámbito de la atención no presencial de servicios financieros, consolidándonos como un aliado estratégico de Banco Estado, con un equipo de alto desempeño, en u grato ambiente laboral y contribuyendo al crecimiento y desarrollo local".

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. ha establecido los siguientes valores corporativos como centrales en la generación y mantención de nuestra cultura:

- ✓ Conducta Ética.
- ✓ Excelencia.
- ✓ Respeto.
- ✓ Compromiso
- ✓ Equidad.

Alcanzar estándares de excelencia y performance de alto nivel responde a desempeños destacados en los integrantes del centro, es por ello, que fundamental asegurar mejoras sistemáticas del desempeño a través de instrumentos apalancadores como es la política de recursos humanos, la cual considera el crecimiento y movimiento al interior de la organización.

Respetamos la vida personal, es por ello, que hemos establecido un potente modelo de Liderazgo, el cual busca un equilibrio ponderado entre los espacios laborales y la vida personal, albergamos un trabajo de profundo respeto con competencia, cercanía, buen trato, motivación, comunicando de manera eficiente y participando activamente de cada una de las iniciativas.

La política estará sujeta a revisión cada tres años, pudiendo modificarse, agregarse, o descartarse contenidos, de acuerdo a las definiciones y énfasis en lineamientos estratégicos que guían a nuestra filial.

4. ALCANCE

La Política de Recursos Humanos aplica para todos los integrantes de la organización independiente de la condición contractual (Plazos Fijo o Plazos Indefinidos) e independiente del rol que desempeña al interior de la organización.

5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley N°21.015 de Inclusión Laboral.
- ✓ Ley N°20.422 de Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El cumplimiento de las definiciones contenidas en la Política de Recursos Humanos se lleva a la práctica a través de la acción diaria y permanente de los trabajadores de la empresa, cada uno de acuerdo a su rol y responsabilidad.

Gerentes y Subgerentes:

- Conjunto de personas encargadas de velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales de la filial.
- Cumplen rol de Administración, y son responsables de la adecuada y oportuna gestión de los recursos, relacionamiento con nuestros clientes y comunidad, cumplimiento de normativa bancaria e institucional y, la representación de la filial frente a sus trabajadores y trabajadoras.

Jefaturas, Administradores, Supervisores, Coordinadores, Encargados:

- BancoEstado Contacto 24 horas S.A., define a este grupo de personas como aquellas que tienen o desempeñan posiciones de responsabilidad formal en la dirección de equipos y personas, juegan evidentemente, un rol fundamental en el logro de los objetivos establecidos por la filial y, reportan o responden a la Gerencia o Subgerencia a la cual pertenezcan.
- Los Jefes deben acompañar y guiar a sus equipos, monitoreando constantemente las acciones o trabajos que se han encomendado, la retroalimentación jugará un papel protagónico, ya que es un derecho de cualquier trabajador obtenerla en un ambiente de respeto y colaboración al trabajo de excelencia.

Trabajador:

- Todo trabajador debe cumplir con los procedimientos, procesos y normativa establecida. Nuestros valores corporativos guiarán las relaciones al interior de la filial y, el foco del hacer en cualquier cargo o función es realizar un trabajo de calidad, entregando servicios que generen valor, en un ambiente de sano respeto y profunda colaboración.
- Todo trabajador deberá conocer la Política de Recursos Humanos, el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Código de Ética y Manual de Prevención de Delito

7. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

7.1. Política Inclusión

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. guía sus procesos y relaciones con sus trabajadores bajo criterios de Inclusión y Respeto a la Diversidad, de forma que aseguren la integración y desarrollo de las personas al interior de la Institución.

7.2. Política de Reclutamiento, Selección e Inducción

La filial guía sus procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal, bajo principios de Transparencia, Inclusión e Igualdad de Oportunidades.

- El reclutamiento es responsabilidad única de la Subgerencia de Recursos Humanos.
- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. siempre privilegia el reclutamiento de personal desde el interior de la filial. Salvo en aquellos cargos de posiciones de Jefaturas, en donde se privilegian instancias más colaborativas.
- Todo trabajador tiene derecho a conocer, de antemano, los requerimientos de postulación específicos para cada puesto de trabajo.
- Las habilidades y competencias demandadas para cada cargo deben ser consistentes con su descripción.
- Todo trabajador que cumple los requisitos tiene derecho a participar en los procesos de reclutamiento.
- Se recurrirá a reclutamiento externo cuando se necesite cubrir un cargo vacante de carácter especializado que requiera de un ámbito de conocimiento o experiencia específico, que a juicio de la Gerencia General o de la Administración no pueda ser cubierto a través del reclutamiento interno.

7.2.1. Política de Selección

Utilizar criterios estándares, objetivos y transparentes para la selección del personal que postula a un cargo.

- Los criterios de selección de personal están previamente establecidos, salvo en el caso de labores específicas que requieran criterios especiales. Es un proceso de conocimiento general. Es decir, los participantes tienen derecho a conocer de antemano los requisitos, criterios, formas de evaluación y etapas dentro del proceso.
- Toda persona que ingresa a la empresa o postula a un concurso interno debe someterse a evaluaciones psicológicas según el cargo, y evaluaciones técnicas obligatorias, que contemplen la aplicación de pruebas u otras metodologías específicas según el cargo vacante.
- En los concursos internos se consideran especialmente para la selección los criterios de evaluación del desempeño, formación y capacitación de los postulantes, además de las entrevistas técnicas por parte del área solicitante.
- La Subgerencia de Recursos Humanos, en conjunto con el Área solicitante podrá declarar desierto un concurso cuando no se encuentren postulantes que cumplan con los requisitos mínimos exigidos para el cargo o cuando ningún candidato cumpla con el perfil definido para el puesto. Si ocurre esta situación, ella será comunicada a través de los medios pertinentes.
- Todo postulante que participe en un proceso de selección interno que contemple evaluación psicológica podrá solicitar retroalimentación al respecto de su proceso.
- No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso

- de selección.
- Para la incorporación de personal en los niveles de Coordinaciones, Administradores y Jefaturas, previamente, la Subgerencia de Recursos Humanos confirmará con el Gerente general la existencia del cargo dentro del organigrama aprobado para Bec24h.
 - La contratación de personal nuevo deberá ser efectuada preferentemente bajo la modalidad de contrato a plazo fijo, solamente se generaran contratos de tipo Indefinido para Cargos específico previamente visados por los gerentes general.
 - La elección del candidato a ser contratado constituye responsabilidad exclusiva del Gerente del área Respectiva responsable del proceso en sí, quién tomará su decisión en base a la información provista por el proceso de selección respectivo.
 - No se aceptarán reingresos de ex empleados o trabajadores de Bec24h, que hayan salido de las empresas por:
 - Despidos por el art 160 del código del trabajo (cualquiera de sus causales).
 - Necesidades de la Empresa (mínimo un año fuera de la organización).
 - Corte de Llamados.
 - Mal trato a un cliente o compañero de trabajo.
 - Alguna causal que traiga perjuicio directo o indirecto a la realización natural del negocio que afecte directa o indirectamente a la operatividad del mismo.
 - Despido por el incumplimiento de la ley 20.393.
 - En el caso de los trabajadores que hayan negociado con la Empresa (mutuo acuerdo) con excelentes referencias y por los motivos que serán analizados, pueden volver a ser contratados a lo menos pasado un año fuera de la empresa.

7.2.2. Política de Inducción

Orientar y guiar al trabajador recién ingresado respecto de la empresa y las labores que debe cumplir en su cargo y/o por cambio de cargo, cuáles son sus derechos y obligaciones, qué es lo que se espera de su desempeño y cuáles son los mecanismos de evaluación del mismo.

7.3. Política de Compensaciones e Incentivos

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. mantiene compensaciones e incentivos que reconocen la contribución de sus trabajadores, motivan los desempeños destacados y aseguran la equidad.

- El modelo de compensaciones para efectos de remuneraciones, garantiza el nivel del cargo, las características, desempeño y proceso de verificación de habilidades y conocimientos mínimos, ello a fin de estandarizar el proceso en todos los niveles y cargos de la organización.
- Todas las medidas de compensación e incentivo tienden siempre a alinear los comportamientos y la gestión con el cumplimiento de las metas u objetivos del centro, asegurando siempre la excelencia en el o los servicios, asegurando una experiencia memorable en cada uno de los clientes de Banco.

7.4. Política de Desarrollo de Carrera

Lograr un desarrollo efectivo de los integrantes de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., mediante la interrelación de las necesidades de la filial y las aspiraciones personales de los trabajadores.

- La empresa propicia la igualdad de oportunidades para la movilidad y el desarrollo de su personal, a través de procesos objetivos, transparentes y basados en el mérito individual.
- Es responsabilidad de la jefatura directa efectuar retroalimentación, (utilizando los

mecanismos que la empresa dispone para ello), que permita orientar al trabajador acerca de sus fortalezas, aspectos por mejorar, y compromisos futuros para su desarrollo laboral. La ruta de desarrollo de los empleados es horizontal y vertical, por lo que se procurará en primera instancia la rotación en diferentes puestos y cargos del mismo nivel ocupacional, para favorecer la polifuncionalidad del personal y enriquecer sus competencias profesionales, generando así bases más sólidas y amplias para el desempeño futuro de quienes sean promovidos.

- Las promociones o ascensos se otorgan cuando las necesidades y estructuras de la Empresa se satisfagan con los perfiles de los trabajadores que han demostrado alto desempeño y potencial para posiciones de mayor responsabilidad, cumplan los requisitos académicos, psicológicos, de competencias y de experiencia exigidos en el nuevo cargo. Será la jefatura directa, quien proponga la oportunidad a la Subgerencia de Recursos Humanos.
- La Subgerencia de Recursos Humanos, por medio de sus Gerentes y Jefes efectuará un programa de evaluación de desempeño al menos una vez al año, tiene como objetivo retener y potenciar el talento, así como desarrollar mejoras en aquellas personas que por razones justificadas han caído en su desempeño.
- La empresa cuenta con un modelo comercial de desarrollo de carrera, que estable las oportunidades de movilidad que se pueden ir generando dentro de la empresa.
- Toda promoción o ascenso incluirá la remuneración del nuevo cargo, de acuerdo a la política salarial vigente.

7.5. Política de Condiciones Laborales y Calidad de Vida

Avanzar en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. Esto se traduce en el perfeccionamiento continuo de las condiciones de desarrollo de las actividades de éstos, así como también del cuidado de la salud, el bienestar personal. Adicionalmente, esto significa dar las facilidades necesarias para que los trabajadores puedan equilibrar adecuadamente las actividades laborales con las personales.

- Todos los trabajadores tendrán la obligación de cumplir con los reglamentos, condiciones y normativas de seguridad, tanto aquellas establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como en aquellas definiciones y reglamentos establecidos por la filial.
- La empresa busca que las condiciones laborales minimicen las situaciones de riesgo a las que se puedan ver expuestos los trabajadores, informándolos en forma continua respecto a aquellos aspectos de salud, seguridad y cuidado que son necesarios para promover la salud laboral, el bienestar personal y el equilibrio vida – trabajo.
- La Filial valora la mantención y promoción de estilos de vida saludables de sus trabajadores, por lo que toma medidas y acciones que impulsan el cuidado de la salud, la generación de espacios libres de humo de tabaco y la prevención del consumo de drogas. Asimismo, busca fomentar todo tipo de actividades, programas y medidas que impulsen la creación y mantención de espacios deportivos y recreativos para sus trabajadores.
- Es responsabilidad de la filial generar condiciones básicas de seguridad, desarrollo y bienestar para los trabajadores. Para ello, vela por el cumplimiento y continuo mejoramiento de las condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, en consonancia con lo establecido por la legislación y normativa vigente al respecto.
- Es responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa cuidar su ambiente físico y humano de trabajo, para mantener la integridad física y psicológica de sí mismos, de los demás y las relaciones de respeto con quienes lo rodean. Así también, aprovechar los espacios de desarrollo y de participación disponibles.

- La empresa informa permanentemente a los trabajadores respecto de los riesgos presentes en el lugar de trabajo y aquellos potenciales provenientes de los estilos de vida individual. Además, vela por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con el cuidado y protección de las personas, tales como seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, jornadas de trabajos, turnos y trabajos pesados.
- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. promueve la salud y prevención de enfermedades, difundiendo la práctica de estilos de vida saludables, fomentando la responsabilidad personal para el cuidado propio y de las demás personas en los lugares de trabajo. Esto incluye enfermedades físicas y psicológicas.
- Además, facilita el desarrollo personal y familiar, a través de la educación, la cultura, la actividad deportiva, recreativa y el aprendizaje para vivir mejor dentro y fuera del ámbito laboral.

7.6. Política de Formación y Capacitación

Se busca potenciar y desarrollar las habilidades y conocimientos de cada uno de los integrantes de Banco Estado Contacto 24 Horas.

Definiciones

Formación: Se entiende como la adquisición de conocimientos indispensables para el desempeño de un cargo, a través de la instrucción formal otorgada por la Unidad de Capacitación y Desarrollo dependiente de la Subgerencia de RRHH.

Capacitación: Se entiende como el proceso que permite la adquisición y consolidación de habilidades y competencias que demanda la excelencia en el desempeño de un cargo.

- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. promueve la capacitación de sus trabajadores en competencias y habilidades requeridas para ejercer eficientemente el cargo y servicio al cual fue asignado, lo cual permite el logro de los objetivos estratégicos de la empresa y de la Corporación.
- Las acciones de formación y capacitación se entienden como una herramienta de desarrollo personal y laboral.
- Los trabajadores tienen derecho a conocer previamente los requisitos, criterios, formas de evaluación y etapas dentro del proceso de postulación a capacitación y formación.
- Todos los trabajadores podrían postular a los beneficios de capacitación y formación, acorde a las necesidades de la empresa y de acuerdo a la disponibilidad de recursos Sence.
- En el evento que algunos trabajadores participen en actividades de formación financiadas total o parcialmente por la empresa, éstos deben permanecer en la empresa una vez concluido su programa, por un mínimo de dos veces el tiempo requerido para cursarlas, con un tope de 5 años. En caso contrario, se les exigirá reembolsar el monto aportado por BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

7.7. Política de Vacaciones

Propiciamos el descanso y la vida familiar, por ello, estableceremos un programa colegiado entre trabajador y jefatura para uso de descanso para cada uno de los integrantes de Banco Estado Contacto 24 Horas.

- Todo trabajador contratado tiene derecho a hacer efectivos sus días de vacaciones. El Código del Trabajo establece una serie de características y exigencias para ello, sin embargo el empleador y los trabajadores pueden acordar adelantos e incluso la extensión de los días de descanso. A continuación se presenta lo que la ley dice al respecto.

“Luego de cumplir un año trabajando en la misma empresa, todos los empleados, irrenunciablemente, tienen derecho a lo que el Código del Trabajo llama feriado anual, lo que todo conocemos como vacaciones. Se trata de 15 días hábiles (siendo considerados estos de lunes a viernes) y remunerados íntegramente. Este período se aumenta a 20 días para quienes prestan servicios en la XII Región de Magallanes y la Antártica Chilena, en la XI Región de Aysén y en la Provincia de Palena.”

- El goce de vacaciones se realizará en base a la programación anual que cada Gerencia y/o Jefatura presentará como parte de su plan operativo anual.
- El Código del Trabajo establece además que el feriado será concedido de preferencia en primavera o verano, aunque esto debe adecuarse a las necesidades del servicio. La distribución de los días se regirá por lo establecido en el reglamento interno de cada empresa, aunque la ley garantiza 10 días de descanso hábiles continuos; el resto podrá fraccionarse de común acuerdo.
- Según el Código del Trabajo, sólo se podrán acumular dos periodos de vacaciones seguidos. Si esto ocurre, el empleador debe otorgarle al trabajador los días correspondientes al menos a un periodo (15 días), antes de que éste complete el tercer año de servicios
- Luego de 10 años, el empleado tendrá un día adicional de feriado por cada tres nuevos años trabajados, aunque haya sido contratado por más de un empleador, o no haya trabajado de forma continua. Además, mediante negociación colectiva e individual se podrán convenir otros días feriados.
- También es importante considerar que sólo si el trabajador deja de pertenecer a la empresa, sea por el motivo que sea, se le compensará este derecho en dinero, de manera proporcional al tiempo que por concepto de feriado le habría correspondido.

7.8. Política de Desvinculación

Establecer un marco de acción cuyo fin es posibilitar la desvinculación de los trabajadores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., considerando el respeto a la dignidad y seguridad de las personas, y cumpliendo las políticas y normativas internas y la legislación vigente.

En BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. se considera la desvinculación, cuando existen incumplimientos graves de los reglamentos, desempeños insuficientes, acciones reñidas con los valores y normas de la filial, racionalización ó modernización de la empresa, debidamente fundadas.

Los trabajadores de la filial tienen derecho a conocer los motivos o condiciones que determinan su desvinculación de la Empresa, en forma clara y concreta, de parte del empleador.

Los procesos asociados a la desvinculación de un trabajador de la filial se realizan en un contexto de respeto hacia la persona y su contribución entregada a la empresa, considerando todos los aspectos que hayan sido establecidos por la normativa legal.

Definiciones

Término Voluntario: El trabajador decide retirarse de la Organización.

Término Involuntario: La Organización pone término a las funciones del trabajador, de acuerdo a las causales enunciadas en el Código del Trabajo vigente.

Término del trabajo o faena que dio origen al Contrato: La Organización pone término a las funciones del trabajador, contratado por un período o proyecto determinado.

Procedimientos

Término Voluntario: El trabajador deberá presentar su carta renuncia firmada y ratificada en el área de personal, ante notario con 30 días de anticipación, la que será entregada a su Jefatura directa y está a la Subgerencia de Recursos Humanos, para su procesamiento.

Término Involuntario: El Gerente de Área y el Jefe directo deberán informar a la Subgerencia de Recursos Humanos las razones por las cuales quiere desvincular al trabajador, ambos evaluarán y decidirán. En caso de que la decisión sea la de desvincular, el **Jefe directo** en compañía con el **área de Recursos Humanos** le notificará al trabajador las razones o causales del término de su contrato, como también, de los beneficios a que tiene derecho, se tendrá a la vista el pago íntegro de sus cotizaciones previsionales y se informará la fecha de pago del finiquito.

Término del trabajo o faena que dio origen al contrato: El Gerente de Área deberá informar al trabajador de las razones consideradas para poner término a su contrato y al mismo tiempo notificará a la Subgerencia de Recursos Humanos con la debida anticipación de la fecha de término de las funciones, para considerar una posible reubicación o término definitivo.

En el caso de los contratos indefinidos, la Gerencia de Área y la Subgerencia de Recursos Humanos analizarán las razones del término de contrato y decidirán si otorgan al trabajador un aviso de 30 días o si se pone término inmediato a los servicios no obstante la Gerencia General tiene la facultad de apoyar o contravenir la opinión dejando sin efecto lo anterior. Los trabajadores finiquitados deberán entregar todos sus cargos personales, vale decir, manuales de consulta, de procedimientos, libros, útiles, equipos, herramientas, llaves, tarjeta de identificación (TIBE), teléfonos celulares, otros, etc. Todo esto, según cada procedimiento determine.

El área de Contratos y Finiquitos, deberá informar a la Subgerencia de Recursos Humanos los cargos en cuenta corriente, préstamos o anticipos especiales que éstos registren, para ser descontados de su respectivo pago final.

La Subgerencia de Recursos Humanos será finalmente la responsable de preparar el finiquito correspondiente, el que deberá ser entregado junto con el cheque al ex trabajador para ser firmado y ratificado ante notario, dentro del plazo informado previamente al ex trabajador.

7.9. Política de Externalización

- *Normar las relaciones entre BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. y las empresas externas que prestan servicios en sus dependencias.*
- *Desarrollar acciones y establecer normas que guíen la relación de la empresa con los trabajadores que dependen de empresas externas, pero que laboran al interior de nuestras dependencias.*

Directrices

- La empresa reconoce que la externalización, más que subcontratación, es establecer alianzas con firmas colaboradoras que hacen más eficiente el cumplimiento de sus tareas fundamentales.
- Antes de tercerizar algún área se deben realizar estudios económicos que permitan tomar una decisión adecuada, de acuerdo a las políticas de externalización de la Corporación.
- Es responsabilidad de la administración de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. generar condiciones básicas de seguridad e higiene para los trabajadores externos que laboran en sus dependencias.
- La empresa revisa condiciones de reubicación de las personas cuando un servicio es dado de baja por el cliente (siempre que estas estén dispuestas a aceptar las condiciones del servicio al que postulan).
- Si un servicio pierde competitividad de mercado, puede ser externalizado

ANEXOS

Directrices previas al Proceso de Contratación:

a) Control y revisión de PEP

En los procesos previos de contratación, se incorpora la revisión de Personas Expuestas Políticamente (PEP). Lo cual se realiza mediante el cruce del personal con la base enviada mensualmente por el Banco.

b) Revisión Lista de Impedidos

La revisión de los postulantes y trabajadores contra listas de impedidos, deberá ser en forma oportuna, antes del ingreso y contratación del trabajador, así como periódicamente durante la vigencia de su relación contractual. Dicha revisión será efectuada directamente por la Filial o a través de RRHH Banco Estado.

Semestralmente se actualizarán las carpetas personales de los trabajadores con el certificado de revisión.