



**REGLAMENTO INTERNO DE**

**ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

**CHILE BPO SOLUTIONS S.A.**

## **CHILE BPO SOLUTIONS S.A.**

### **PRESENTACIÓN**

Chile BPO Solutions S.A., tiene plena conciencia de la importancia del Capital Humano dentro la organización, además representan creatividad, eficiencia y respaldo para el crecimiento de ésta. Por tal motivo la Empresa tiene dentro de sus objetivos primordiales procurar la protección de sus trabajadores y proteger el ambiente de trabajo de riesgos que puedan causar lesiones e incapacidades a nuestros colaboradores y empleados, por esto contar con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad Operacional en nuestra Compañía es esencial para el desarrollo de cualquier trabajo o actividad.

Todas las actividades de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, deben ser parte integral de toda gestión del proceso Productivo y de Servicio, siendo responsabilidad de nuestra Empresa, el disponer de condiciones de Trabajo seguras tanto para los trabajadores directos o de terceros.

Nuestra empresa se hará responsable de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y serán nuestras jefaturas las responsables de la aplicación de los procedimientos administrativos y de control del programa, considerando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y la Reglamentación de la empresa.

La capacitación, entrenamiento y las prácticas de trabajo seguras en Prevención de Riesgos será obligatorio para todo nuestro personal y será responsabilidad de cada persona ejecutar sus tareas, dando cabal cumplimiento a las normas de Seguridad y de Capacitación.

La organización tiene pleno convencimiento que lo anteriormente mencionado dependerá única y exclusivamente de cada área, y será responsabilidad de cada Gerencia brindar todo el apoyo para cumplir con nuestros objetivos, siendo vital la participación activa de todos nuestros empleados, personal a honorarios y colaboradores.

Cumplida esta etapa nos avocamos a la selección de personal, buscamos contar con los mejores elementos humanos, que se involucren más allá de una simple relación comercial de empleador y trabajador. Buscamos por sobre todo contar con personas, personas libres que también han elegido trabajar con nosotros y cumplir con sus expectativas de desarrollo y trato. Un trato con respeto hacia sus derechos de trabajador y persona.

Si usted está leyendo estas líneas significa que simultáneamente nos hemos elegido, usted a nosotros y viceversa. En virtud de ello le damos la más cordial bienvenida y le invitamos a ser un elemento que ingresa con todas sus aptitudes habilitadas. Cuando nos deje, deseamos que se lleve un buen ejemplo de trabajo en equipo, una buena experiencia laboral y de desarrollo; y por sobre todo que haya conservado sus aptitudes intactas.

**DAVID BENADOF**  
**GERENTE GENERAL**

**CHILE BPO SOLUTIONS S.A.**

**REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD CONFECCIONADO  
DE ACUERDO AL CÓDIGO DEL TRABAJO Y LEY N° 16744**

**TÍTULO I**

**Normas de Orden PREÁMBULO**

Se pone en conocimiento de todos los trabajadores de la empresa "Chile BPO Solutions S.A." que el presente Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad se dicta en cumplimiento de lo establecido en el Código del Trabajo, (DFL N° 1), en el artículo 67° de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y en el Reglamento sobre Prevención de Riesgos (Decreto Supremo N° 40 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social). El artículo 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 objetivos del presente Reglamento Interno de Orden (presentadas en el TÍTULO I) Higiene y Seguridad (presentadas en el TÍTULO II) son los siguientes:

- a) Dar a conocer a los trabajadores de la Empresa todo lo concerniente a lo que el Contrato de Trabajo significa para ambas partes, en cuanto a obligaciones, prohibiciones y sanciones en las que se pueda incurrir, al no mantener una debida observancia del conjunto de normas y estipulaciones que lo regulan.
- b) Evitar que los trabajadores cometan actos o prácticas inseguras en el desempeño de sus funciones.
- c) Determinar y conocer los procedimientos que se deben seguir cuando se produzcan accidentes y sean detectadas acciones y/o condiciones que constituyan un riesgo para los trabajadores o daño a las máquinas, equipos, instalaciones, etc.

El ámbito de aplicación del presente reglamento es toda la empresa a través de sus diversos estamentos, en orden a que gerentes, jefes y trabajadores 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 producción y comercialización de lo que se produce y/o de los servicios que se presten, basándose en un control estricto de las normas que regulan las condiciones laborales y de seguridad en el trabajo, evitando de este modo los problemas de trabajo por una parte y por otra, las causas que provocan accidentes y enfermedades profesionales, que van en perjuicio directo de las partes involucradas.

En este aspecto debe existir una estrecha colaboración entre los trabajadores que deberán mantener el más alto respeto a las normas elementales de Seguridad, al Código del Trabajo y a los directivos de la empresa, estos últimos junto al aporte de sus esfuerzos y conocimientos, deberán procurar los medios para capacitar a sus trabajadores tanto en materia relacionadas con los procesos productivos, de servicios, administrativos y principalmente con aquellos destinados a prevenir Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales.

En consecuencia, el Reglamento Interno es un conjunto orgánico de normas de orden que, fundamentado en el marco jurídico laboral vigente, fija las condiciones, requisitos, obligaciones, prohibiciones y formas de trabajo de todo el personal que presta sus servicios en los diversos centros de trabajo de "Chile BPO Solutions S.A."

# CHILE BPO

Las normas y disposiciones contenidas en este Reglamento Interno se entienden incorporadas al contrato de trabajo y son obligatorias desde la fecha de contratación. Su cumplimiento hará posible a la Empresa proporcionar y mantener relaciones armónicas con cada trabajador/a y de éste con sus compañeros/as de labores; un lugar seguro para trabajar, en el cual los accidentes del trabajo se reduzcan al mínimo, y bienestar para cada uno de los miembros de la Empresa.

Cada trabajador debe leer cuidadosamente este Reglamento Interno y aclarar cualquier duda que tenga con su Jefe Directo o con el área de Recursos Humanos. Para ello se le entregará en forma gratuita un ejemplar al momento de su contratación, no pudiendo alegar posteriormente, desconocimiento o ignorancia de sus normas o disposiciones.

Adicionalmente este reglamento interno, está disponible en el portal de comunicaciones internas de la Empresa.

## CAPÍTULO I Disposiciones generales

**Artículo 1.-** El presente reglamento, que fuera exhibido por la empresa en lugares visibles del establecimiento, se da por conocido por todos los trabajadores, quienes deberán poseer un ejemplar proporcionado por ésta.

## CAPÍTULO II Del ingreso

**Artículo 2.-** Todo el personal que ingrese a "Chile BPO Solutions S.A.", deberá presentar los siguientes antecedentes:

- a) Cédula de Identidad vigente.
- b) Certificado de Situación militar al día (Servicio Militar Voluntario).
- c) Finiquito último empleador.
- d) 2 fotos tamaño carné.
- e) Certificado de estudios del último año rendido o título.
- f) Certificado de vigencia de registro en AFP, ISAPRE y FONASA, cuando corresponda.
- g) Exámenes pre ocupacionales: Cuando las exigencias del cargo lo requieran.

**Artículo 3.-** Toda persona que ingresa a "Chile BPO Solutions S.A.", deberá llenar una ficha de ingreso en la que pondrá todos sus antecedentes personales, laborales y de estudios realizados que en ella se solicitan, datos que deberán actualizarse en la medida que ocurran cambios que la afecten. Los datos que el trabajador aporte al momento de la contratación tendrán el valor de declaración jurada.

**Artículo 4.-** Si, posteriormente a la contratación, se determina que para ingresar a "Chile BPO Solutions S.A.", se hubieren presentado documentos falsos, este hecho constituirá causal inmediata de terminación de contrato por aplicación del Artículo 160 N° 1, letra a), es decir, Falta de Probidad.

**Artículo 5.-** La empresa "Chile BPO Solutions S.A.", llevará registro del cumplimiento de las leyes previsionales, servicio militar obligatorio, cédula de identidad, entre otros.

## CAPÍTULO III Del contrato de trabajo

**Artículo 6.-** Todo trabajador ingresado a la empresa deberá suscribir con un máximo de 15 días el respectivo Contrato de Trabajo. Cumplidos los requisitos señalados en el capítulo segundo, todo trabajador cuyo ingreso a "Chile BPO Solutions S.A." haya sido aceptado, deberá firmar un Contrato Individual de Trabajo, de acuerdo al artículo 9° del Código del ramo y dentro de los 15 días de la incorporación del trabajador, procederá a celebrarse por escrito el mismo.

# CHILE BPO

Este Contrato de Trabajo será suscrito en dos ejemplares del mismo tenor y valor, que será firmado por las partes, uno de éstos quedará en poder del trabajador.

**Artículo 7.-** La empresa como norma, no contratará personal menor de 18 años y cuando tome aprendices o estudiantes en práctica, dicha relación se someterá a las disposiciones vertidas en el CAPÍTULO II “De la Capacidad para Contratar y otras Normas Relativas al Trabajo de los Menores”, TÍTULO I, Libro I del Código del Trabajo.

**Artículo 8.-** En materia de Protección a la Maternidad, el Código del Trabajo, establece en su Art. 194°, inciso cuarto, que: “Ningún empleador podrá condicionar la contratación de trabajadoras, su permanencia o renovación de contrato, o la promoción o movilidad en su empleo, a la ausencia o existencia de embarazo, ni exigir para dichos fines certificado o examen alguno para verificar si se encuentra o no en estado de gravidez”.

**Artículo 9.-** El Contrato de Trabajo de la empresa deberá contener, de conformidad con la legislación vigente, a lo menos lo siguiente:

- a) Lugar y fecha en que se celebra el Contrato.
- b) Individualización y domicilio de las partes.
- c) Fecha de Nacimiento del trabajador.
- d) Indicación de la función y taller o sección en la que se prestará el servicio.
- e) Monto de remuneraciones acordadas, forma y fecha en que serán canceladas.
- f) Distribución de la jornada de trabajo y duración de ésta.
- g) Plazo del Contrato y fecha de ingreso del trabajador.
- h) Número de ejemplares que se confeccionan y distribución de éstos.
- i) Firma de las partes.

**Artículo 10.-** Todas las modificaciones que se le hagan al contrato de trabajo, se harán al dorso del mismo, o bien, en un anexo que debidamente firmado por las partes, formará parte integrante del Contrato de Trabajo.

## CAPÍTULO IV: De la jornada ordinaria de trabajo

**Artículo 11.-** Se entenderá por Jornada de Trabajo el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad a su Contrato de Trabajo. Es considerada también Jornada de Trabajo, el tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición de la Empresa sin realizar labor por causas que no le sean imputables, siempre que éste se encuentre dentro de las dependencias de la Empresa y cumpla con la normativa de Control de Asistencia al inicio y término de la jornada pactada.

**Artículo 12.-** La jornada ordinaria de trabajo para el personal del Área de Operaciones contratado por tiempo completo será de 45 horas semanales, pudiendo también la empresa contratar trabajadores para esta Área bajo la modalidad de jornada de tiempo parcial (“part-time”), cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.

Los trabajadores del Área de Operaciones están exceptuados de descanso en días domingos y festivos, sin perjuicio del descanso legalmente previsto en dos domingos al mes.

La jornada semanal podrá distribuirse hasta en seis días semanales de trabajo por uno de descanso.

En los casos en que se presten servicios en días feriados, el empleador pagará al trabajador las labores efectuadas en dichos días, según lo establece el artículo 32 del Código del Trabajo, es decir, como horas extraordinarias. Producto de lo anterior, no se otorgará el día compensatorio cuando se acumule más de un día de descanso a la semana de conformidad a lo establecido en el artículo 38 inciso 5° del Código del Trabajo

# CHILE BPO

La jornada se distribuirá en base a un sistema de turnos rotativos, conforme las tablas que a continuación se detallan:

## 1. JORNADAS DE 45 HORAS SEMANALES

Las jornadas de 45 horas semanales pueden ser configuradas en turnos fijos o rotativos conforme a las siguientes tablas:

### 1.1. Distribución en 5 días laborales

#### 1.1.1. 5 días laborables con jornada de 9 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	9:30	6:00	15:30	12:00	21:30	18:00	3:30
0:30	10:00	6:30	16:00	12:30	22:00	18:30	4:00
1:00	10:30	7:00	16:30	13:00	22:30	19:00	4:30
1:30	11:00	7:30	17:00	13:30	23:00	19:30	5:00
2:00	11:30	8:00	17:30	14:00	23:30	20:00	5:30
2:30	12:00	8:30	18:00	14:30	0:00	20:30	6:00
3:00	12:30	9:00	18:30	15:00	0:30	21:00	6:30
3:30	13:00	9:30	19:00	15:30	1:00	21:30	7:00
4:00	13:30	10:00	19:30	16:00	1:30	22:00	7:30
4:30	14:00	10:30	20:00	16:30	2:00	22:30	8:00
5:00	14:30	11:00	20:30	17:00	2:30	23:00	8:30
5:30	15:00	11:30	21:00	17:30	3:00	23:30	9:00

#### 1.1.2. 5 días laborables con jornada de 9 horas diarias y una hora de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	10:00	6:00	16:00	12:00	22:00	18:00	4:00
0:30	10:30	6:30	16:30	12:30	22:30	18:30	4:30
1:00	11:00	7:00	17:00	13:00	23:00	19:00	5:00
1:30	11:30	7:30	17:30	13:30	23:30	19:30	5:30
2:00	12:00	8:00	18:00	14:00	0:00	20:00	6:00
2:30	12:30	8:30	18:30	14:30	0:30	20:30	6:30
3:00	13:00	9:00	19:00	15:00	1:00	21:00	7:00
3:30	13:30	9:30	19:30	15:30	1:30	21:30	7:30
4:00	14:00	10:00	20:00	16:00	2:00	22:00	8:00
4:30	14:30	10:30	20:30	16:30	2:30	22:30	8:30
5:00	15:00	11:00	21:00	17:00	3:00	23:00	9:00
5:30	15:30	11:30	21:30	17:30	3:30	23:30	9:30

### 1.2. Distribución en 6 días laborables

# CHILE BPO

## 1.2.1. 5 días laborables con jornada de 8 horas diarias y un día laboral de 5 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	8:30	6:00	14:30	12:00	20:30	18:00	2:30
0:30	9:00	6:30	15:00	12:30	21:00	18:30	3:00
1:00	9:30	7:00	15:30	13:00	21:30	19:00	3:30
1:30	10:00	7:30	16:00	13:30	22:00	19:30	4:00
2:00	10:30	8:00	16:30	14:00	22:30	20:00	4:30
2:30	11:00	8:30	17:00	14:30	23:00	20:30	5:00
3:00	11:30	9:00	17:30	15:00	23:30	21:00	5:30
3:30	12:00	9:30	18:00	15:30	0:00	21:30	6:00
4:00	12:30	10:00	18:30	16:00	0:30	22:00	6:30
4:30	13:00	10:30	19:00	16:30	1:00	22:30	7:00
5:00	13:30	11:00	19:30	17:00	1:30	23:00	7:30
5:30	14:00	11:30	20:00	17:30	2:00	23:30	8:00

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30
0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30
2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00
3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30
5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00

## 1.2.2. 5 días laborables con jornada de 8 horas diarias y un día laboral de 5 horas diarias y una hora de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	9:00	6:00	15:00	12:00	21:00	18:00	3:00

# CHILE BPO

0:30	9:30	6:30	15:30	12:30	21:30	18:30	3:30
1:00	10:00	7:00	16:00	13:00	22:00	19:00	4:00
1:30	10:30	7:30	16:30	13:30	22:30	19:30	4:30
2:00	11:00	8:00	17:00	14:00	23:00	20:00	5:00
2:30	11:30	8:30	17:30	14:30	23:30	20:30	5:30
3:00	12:00	9:00	18:00	15:00	0:00	21:00	6:00
3:30	12:30	9:30	18:30	15:30	0:30	21:30	6:30
4:00	13:00	10:00	19:00	16:00	1:00	22:00	7:00
4:30	13:30	10:30	19:30	16:30	1:30	22:30	7:30

5:00	14:00	11:00	20:00	17:00	2:00	23:00	8:00
5:30	14:30	11:30	20:30	17:30	2:30	23:30	8:30

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	6:00	6:00	12:00	12:00	18:00	18:00	0:00
0:30	6:30	6:30	12:30	12:30	18:30	18:30	0:30
1:00	7:00	7:00	13:00	13:00	19:00	19:00	1:00
1:30	7:30	7:30	13:30	13:30	19:30	19:30	1:30
2:00	8:00	8:00	14:00	14:00	20:00	20:00	2:00
2:30	8:30	8:30	14:30	14:30	20:30	20:30	2:30
3:00	9:00	9:00	15:00	15:00	21:00	21:00	3:00
3:30	9:30	9:30	15:30	15:30	21:30	21:30	3:30
4:00	10:00	10:00	16:00	16:00	22:00	22:00	4:00
4:30	10:30	10:30	16:30	16:30	22:30	22:30	4:30
5:00	11:00	11:00	17:00	17:00	23:00	23:00	5:00
5:30	11:30	11:30	17:30	17:30	23:30	23:30	5:30

1.2.3. 3 días laborales a la semana con jornada de 8,5 horas diarias y 3 días laborables de 6,5 horas diarias y media hora de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	9:00	6:00	15:00	12:00	21:00	18:00	3:00
0:30	9:30	6:30	15:30	12:30	21:30	18:30	3:30
1:00	10:00	7:00	16:00	13:00	22:00	19:00	4:00
1:30	10:30	7:30	16:30	13:30	22:30	19:30	4:30
2:00	11:00	8:00	17:00	14:00	23:00	20:00	5:00
2:30	11:30	8:30	17:30	14:30	23:30	20:30	5:30
3:00	12:00	9:00	18:00	15:00	0:00	21:00	6:00
3:30	12:30	9:30	18:30	15:30	0:30	21:30	6:30
4:00	13:00	10:00	19:00	16:00	1:00	22:00	7:00
4:30	13:30	10:30	19:30	16:30	1:30	22:30	7:30
5:00	14:00	11:00	20:00	17:00	2:00	23:00	8:00

# CHILE BPO

5:30	14:30	11:30	20:30	17:30	2:30	23:30	8:30
------	-------	-------	-------	-------	------	-------	------

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>	<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
0:00	7:00	6:00	13:00	12:00	19:00	18:00	1:00
0:30	7:30	6:30	13:30	12:30	19:30	18:30	1:30
1:00	8:00	7:00	14:00	13:00	20:00	19:00	2:00
1:30	8:30	7:30	14:30	13:30	20:30	19:30	2:30
2:00	9:00	8:00	15:00	14:00	21:00	20:00	3:00

# CHILE BPO

2:30	9:30	8:30	15:30	14:30	21:30	20:30	3:30
3:00	10:00	9:00	16:00	15:00	22:00	21:00	4:00
3:30	10:30	9:30	16:30	15:30	22:30	21:30	4:30
4:00	11:00	10:00	17:00	16:00	23:00	22:00	5:00
4:30	11:30	10:30	17:30	16:30	23:30	22:30	5:30
5:00	12:00	11:00	18:00	17:00	0:00	23:00	6:00
5:30	12:30	11:30	18:30	17:30	0:30	23:30	6:30

1.2.4. 3 días laborales a la semana con jornada de 7,5 horas diarias, 2 días laborables con jornada de 8 horas y 1 día a la semana con jornada de 6,5 horas diarias y 30 minutos de descanso.

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	8:00	6:00	14:00	12:00	20:00	18:00	2:00
0:30	8:30	6:30	14:30	12:30	20:30	18:30	2:30
1:00	9:00	7:00	15:00	13:00	21:00	19:00	3:00
1:30	9:30	7:30	15:30	13:30	21:30	19:30	3:30
2:00	10:00	8:00	16:00	14:00	22:00	20:00	4:00
2:30	10:30	8:30	16:30	14:30	22:30	20:30	4:30
3:00	11:00	9:00	17:00	15:00	23:00	21:00	5:00
3:30	11:30	9:30	17:30	15:30	23:30	21:30	5:30
4:00	12:00	10:00	18:00	16:00	0:00	22:00	6:00
4:30	12:30	10:30	18:30	16:30	0:30	22:30	6:30
5:00	13:00	11:00	19:00	17:00	1:00	23:00	7:00
5:30	13:30	11:30	19:30	17:30	1:30	23:30	7:30

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	8:30	6:00	14:30	12:00	20:30	18:00	2:30

# CHILE BPO

0:30	9:00
1:00	9:30
1:30	10:00
2:00	10:30
2:30	11:00
3:00	11:30
3:30	12:00
4:00	12:30
4:30	13:00
5:00	13:30
5:30	14:00

6:30	15:00
7:00	15:30
7:30	16:00
8:00	16:30
8:30	17:00
9:00	17:30
9:30	18:00
10:00	18:30
10:30	19:00
11:00	19:30
11:30	20:00

12:30	21:00
13:00	21:30
13:30	22:00
14:00	22:30
14:30	23:00
15:00	23:30
15:30	0:00
16:00	0:30
16:30	1:00
17:00	1:30
17:30	2:00

18:30	3:00
19:00	3:30
19:30	4:00
20:00	4:30
20:30	5:00
21:00	5:30
21:30	6:00
22:00	6:30
22:30	7:00
23:00	7:30
23:30	8:00

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
0:00	7:00

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
6:00	13:00

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
12:00	19:00

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
18:00	1:00

# CHILE BPO

0:30	7:30	6:30	13:30	12:30	19:30	18:30	1:30
1:00	8:00	7:00	14:00	13:00	20:00	19:00	2:00
1:30	8:30	7:30	14:30	13:30	20:30	19:30	2:30
2:00	9:00	8:00	15:00	14:00	21:00	20:00	3:00
2:30	9:30	8:30	15:30	14:30	21:30	20:30	3:30
3:00	10:00	9:00	16:00	15:00	22:00	21:00	4:00
3:30	10:30	9:30	16:30	15:30	22:30	21:30	4:30
4:00	11:00	10:00	17:00	16:00	23:00	22:00	5:00
4:30	11:30	10:30	17:30	16:30	23:30	22:30	5:30
5:00	12:00	11:00	18:00	17:00	0:00	23:00	6:00
5:30	12:30	11:30	18:30	17:30	0:30	23:30	6:30

## 2. JORNADAS DE 30 HORAS SEMANALES

### 2.1. Distribución en 5 días laborales

2.1.1. 5 días a la semana con jornada de 6 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	6:30	6:00	12:30	12:00	18:30	18:00	0:30
0:30	7:00	6:30	13:00	12:30	19:00	18:30	1:00
1:00	7:30	7:00	13:30	13:00	19:30	19:00	1:30
1:30	8:00	7:30	14:00	13:30	20:00	19:30	2:00
2:00	8:30	8:00	14:30	14:00	20:30	20:00	2:30
2:30	9:00	8:30	15:00	14:30	21:00	20:30	3:00
3:00	9:30	9:00	15:30	15:00	21:30	21:00	3:30
3:30	10:00	9:30	16:00	15:30	22:00	21:30	4:00
4:00	10:30	10:00	16:30	16:00	22:30	22:00	4:30
4:30	11:00	10:30	17:00	16:30	23:00	22:30	5:00
5:00	11:30	11:00	17:30	17:00	23:30	23:00	5:30
5:30	12:00	11:30	18:00	17:30	0:00	23:30	6:00

### 2.2. Distribución en 6 días laborables

2.2.1. 6 días a la semana con jornada de 5 horas diarias y 30 minutos de descanso.

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30

# CHILE BPO

0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30
2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00

3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30
5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00

2.2.2. 4 días a la semana con jornada de 4,5 horas diarias y 2 días con jornada de 6 horas diarias y 30 minutos de descanso.

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:00	6:00	11:00	12:00	17:00	18:00	23:00
0:30	5:30	6:30	11:30	12:30	17:30	18:30	23:30
1:00	6:00	7:00	12:00	13:00	18:00	19:00	0:00
1:30	6:30	7:30	12:30	13:30	18:30	19:30	0:30
2:00	7:00	8:00	13:00	14:00	19:00	20:00	1:00
2:30	7:30	8:30	13:30	14:30	19:30	20:30	1:30
3:00	8:00	9:00	14:00	15:00	20:00	21:00	2:00
3:30	8:30	9:30	14:30	15:30	20:30	21:30	2:30
4:00	9:00	10:00	15:00	16:00	21:00	22:00	3:00
4:30	9:30	10:30	15:30	16:30	21:30	22:30	3:30
5:00	10:00	11:00	16:00	17:00	22:00	23:00	4:00
5:30	10:30	11:30	16:30	17:30	22:30	23:30	4:30

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	6:30	6:00	12:30	12:00	18:30	18:00	0:30
0:30	7:00	6:30	13:00	12:30	19:00	18:30	1:00
1:00	7:30	7:00	13:30	13:00	19:30	19:00	1:30
1:30	8:00	7:30	14:00	13:30	20:00	19:30	2:00
2:00	8:30	8:00	14:30	14:00	20:30	20:00	2:30
2:30	9:00	8:30	15:00	14:30	21:00	20:30	3:00
3:00	9:30	9:00	15:30	15:00	21:30	21:00	3:30
3:30	10:00	9:30	16:00	15:30	22:00	21:30	4:00
4:00	10:30	10:00	16:30	16:00	22:30	22:00	4:30
4:30	11:00	10:30	17:00	16:30	23:00	22:30	5:00
5:00	11:30	11:00	17:30	17:00	23:30	23:00	5:30

# CHILE BPO

5:30	12:00	11:30	18:00	17:30	0:00	23:30	6:00
------	-------	-------	-------	-------	------	-------	------

## 2.2.3. 3 días con jornada de 4 horas y 3 días con jornada de 6 horas y 30 minutos de descanso

Pa  
ge 11

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	4:30	6:00	10:30	12:00	16:30	18:00	22:30

0:30	5:00	6:30	11:00	12:30	17:00	18:30	23:00
1:00	5:30	7:00	11:30	13:00	17:30	19:00	23:30
1:30	6:00	7:30	12:00	13:30	18:00	19:30	0:00
2:00	6:30	8:00	12:30	14:00	18:30	20:00	0:30
2:30	7:00	8:30	13:00	14:30	19:00	20:30	1:00
3:00	7:30	9:00	13:30	15:00	19:30	21:00	1:30
3:30	8:00	9:30	14:00	15:30	20:00	21:30	2:00
4:00	8:30	10:00	14:30	16:00	20:30	22:00	2:30
4:30	9:00	10:30	15:00	16:30	21:00	22:30	3:00
5:00	9:30	11:00	15:30	17:00	21:30	23:00	3:30
5:30	10:00	11:30	16:00	17:30	22:00	23:30	4:00

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	6:30	6:00	12:30	12:00	18:30	18:00	0:30
0:30	7:00	6:30	13:00	12:30	19:00	18:30	1:00
1:00	7:30	7:00	13:30	13:00	19:30	19:00	1:30
1:30	8:00	7:30	14:00	13:30	20:00	19:30	2:00
2:00	8:30	8:00	14:30	14:00	20:30	20:00	2:30
2:30	9:00	8:30	15:00	14:30	21:00	20:30	3:00
3:00	9:30	9:00	15:30	15:00	21:30	21:00	3:30
3:30	10:00	9:30	16:00	15:30	22:00	21:30	4:00
4:00	10:30	10:00	16:30	16:00	22:30	22:00	4:30
4:30	11:00	10:30	17:00	16:30	23:00	22:30	5:00
5:00	11:30	11:00	17:30	17:00	23:30	23:00	5:30
5:30	12:00	11:30	18:00	17:30	0:00	23:30	6:00

## 2.2.4. 4 días con jornada de 6 horas diarias y 2 días con jornada de 3 horas diarias y 30 minutos de descanso

Pa  
ge 12

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	6:30	6:00	12:30	12:00	18:30	18:00	0:30

# CHILE BPO

0:30	7:00	6:30	13:00	12:30	19:00	18:30	1:00
1:00	7:30	7:00	13:30	13:00	19:30	19:00	1:30
1:30	8:00	7:30	14:00	13:30	20:00	19:30	2:00
2:00	8:30	8:00	14:30	14:00	20:30	20:00	2:30
2:30	9:00	8:30	15:00	14:30	21:00	20:30	3:00
3:00	9:30	9:00	15:30	15:00	21:30	21:00	3:30
3:30	10:00	9:30	16:00	15:30	22:00	21:30	4:00
4:00	10:30	10:00	16:30	16:00	22:30	22:00	4:30
4:30	11:00	10:30	17:00	16:30	23:00	22:30	5:00
5:00	11:30	11:00	17:30	17:00	23:30	23:00	5:30
5:30	12:00	11:30	18:00	17:30	0:00	23:30	6:00

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	3:30	6:00	9:30	12:00	15:30	18:00	21:30
0:30	4:00	6:30	10:00	12:30	16:00	18:30	22:00
1:00	4:30	7:00	10:30	13:00	16:30	19:00	22:30
1:30	5:00	7:30	11:00	13:30	17:00	19:30	23:00
2:00	5:30	8:00	11:30	14:00	17:30	20:00	23:30
2:30	6:00	8:30	12:00	14:30	18:00	20:30	0:00
3:00	6:30	9:00	12:30	15:00	18:30	21:00	0:30
3:30	7:00	9:30	13:00	15:30	19:00	21:30	1:00
4:00	7:30	10:00	13:30	16:00	19:30	22:00	1:30
4:30	8:00	10:30	14:00	16:30	20:00	22:30	2:00
5:00	8:30	11:00	14:30	17:00	20:30	23:00	2:30
5:30	9:00	11:30	15:00	17:30	21:00	23:30	3:00

### 3. JORNADA DE 24 HORAS SEMANALES

#### 3.1. Distribución en 5 días laborales

##### 3.1.1. 3 días con jornada de 5 horas diarias y 2 días con jornada de 4,5 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30

# CHILE BPO

0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30
2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00
3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30
5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:00	6:00	11:00	12:00	17:00	18:00	23:00
0:30	5:30	6:30	11:30	12:30	17:30	18:30	23:30
1:00	6:00	7:00	12:00	13:00	18:00	19:00	0:00
1:30	6:30	7:30	12:30	13:30	18:30	19:30	0:30
2:00	7:00	8:00	13:00	14:00	19:00	20:00	1:00
2:30	7:30	8:30	13:30	14:30	19:30	20:30	1:30
3:00	8:00	9:00	14:00	15:00	20:00	21:00	2:00
3:30	8:30	9:30	14:30	15:30	20:30	21:30	2:30

4:00	9:00	10:00	15:00	16:00	21:00	22:00	3:00
4:30	9:30	10:30	15:30	16:30	21:30	22:30	3:30
5:00	10:00	11:00	16:00	17:00	22:00	23:00	4:00
5:30	10:30	11:30	16:30	17:30	22:30	23:30	4:30

3.1.2. 2 días con jornada de 4 horas diarias, 1 día con jornada de 4,5 horas diarias, 1 día con jornada de 5 horas diarias y 1 día con jornada de 6,5 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	4:30	6:00	10:30	12:00	16:30	18:00	22:30

# CHILE BPO

0:30	5:00	6:30	11:00	12:30	17:00	18:30	23:00
1:00	5:30	7:00	11:30	13:00	17:30	19:00	23:30
1:30	6:00	7:30	12:00	13:30	18:00	19:30	0:00
2:00	6:30	8:00	12:30	14:00	18:30	20:00	0:30
2:30	7:00	8:30	13:00	14:30	19:00	20:30	1:00
3:00	7:30	9:00	13:30	15:00	19:30	21:00	1:30
3:30	8:00	9:30	14:00	15:30	20:00	21:30	2:00
4:00	8:30	10:00	14:30	16:00	20:30	22:00	2:30
4:30	9:00	10:30	15:00	16:30	21:00	22:30	3:00
5:00	9:30	11:00	15:30	17:00	21:30	23:00	3:30
5:30	10:00	11:30	16:00	17:30	22:00	23:30	4:00

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:00	6:00	11:00	12:00	17:00	18:00	23:00
0:30	5:30	6:30	11:30	12:30	17:30	18:30	23:30
1:00	6:00	7:00	12:00	13:00	18:00	19:00	0:00
1:30	6:30	7:30	12:30	13:30	18:30	19:30	0:30
2:00	7:00	8:00	13:00	14:00	19:00	20:00	1:00
2:30	7:30	8:30	13:30	14:30	19:30	20:30	1:30
3:00	8:00	9:00	14:00	15:00	20:00	21:00	2:00
3:30	8:30	9:30	14:30	15:30	20:30	21:30	2:30
4:00	9:00	10:00	15:00	16:00	21:00	22:00	3:00
4:30	9:30	10:30	15:30	16:30	21:30	22:30	3:30
5:00	10:00	11:00	16:00	17:00	22:00	23:00	4:00
5:30	10:30	11:30	16:30	17:30	22:30	23:30	4:30

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30
0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30

2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00
3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30
5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00

# CHILE BPO

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	7:00	6:00	13:00	12:00	19:00	18:00	1:00
0:30	7:30	6:30	13:30	12:30	19:30	18:30	1:30
1:00	8:00	7:00	14:00	13:00	20:00	19:00	2:00
1:30	8:30	7:30	14:30	13:30	20:30	19:30	2:30
2:00	9:00	8:00	15:00	14:00	21:00	20:00	3:00
2:30	9:30	8:30	15:30	14:30	21:30	20:30	3:30
3:00	10:00	9:00	16:00	15:00	22:00	21:00	4:00
3:30	10:30	9:30	16:30	15:30	22:30	21:30	4:30
4:00	11:00	10:00	17:00	16:00	23:00	22:00	5:00
4:30	11:30	10:30	17:30	16:30	23:30	22:30	5:30
5:00	12:00	11:00	18:00	17:00	0:00	23:00	6:00
5:30	12:30	11:30	18:30	17:30	0:30	23:30	6:30

## 3.2. Distribución en 6 días laborables

### 3.2.1. 6 días con jornada de 4 horas diarias y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	4:30	6:00	10:30	12:00	16:30	18:00	22:30
0:30	5:00	6:30	11:00	12:30	17:00	18:30	23:00
1:00	5:30	7:00	11:30	13:00	17:30	19:00	23:30
1:30	6:00	7:30	12:00	13:30	18:00	19:30	0:00
2:00	6:30	8:00	12:30	14:00	18:30	20:00	0:30
2:30	7:00	8:30	13:00	14:30	19:00	20:30	1:00
3:00	7:30	9:00	13:30	15:00	19:30	21:00	1:30
3:30	8:00	9:30	14:00	15:30	20:00	21:30	2:00
4:00	8:30	10:00	14:30	16:00	20:30	22:00	2:30
4:30	9:00	10:30	15:00	16:30	21:00	22:30	3:00
5:00	9:30	11:00	15:30	17:00	21:30	23:00	3:30
5:30	10:00	11:30	16:00	17:30	22:00	23:30	4:00

Pa  
ge  
15

### 3.2.2. 4 días con jornada de 3,5 horas diarias, 2 días con jornada de 5 horas y 30 minutos de descanso

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	4:00	6:00	10:00	12:00	16:00	18:00	22:00
0:30	4:30	6:30	10:30	12:30	16:30	18:30	22:30

Pa  
ge  
16

# CHILE BPO

1:00	5:00	7:00	11:00	13:00	17:00	19:00	23:00
1:30	5:30	7:30	11:30	13:30	17:30	19:30	23:30
2:00	6:00	8:00	12:00	14:00	18:00	20:00	0:00
2:30	6:30	8:30	12:30	14:30	18:30	20:30	0:30
3:00	7:00	9:00	13:00	15:00	19:00	21:00	1:00
3:30	7:30	9:30	13:30	15:30	19:30	21:30	1:30
4:00	8:00	10:00	14:00	16:00	20:00	22:00	2:00
4:30	8:30	10:30	14:30	16:30	20:30	22:30	2:30
5:00	9:00	11:00	15:00	17:00	21:00	23:00	3:00
5:30	9:30	11:30	15:30	17:30	21:30	23:30	3:30

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30
0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30
2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00
3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30
5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00

3.2.3. 3 días con jornada de 5 horas y 30 minutos de descanso y 3 días con jornada de 3 horas sin descanso.

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	5:30	6:00	11:30	12:00	17:30	18:00	23:30
0:30	6:00	6:30	12:00	12:30	18:00	18:30	0:00
1:00	6:30	7:00	12:30	13:00	18:30	19:00	0:30
1:30	7:00	7:30	13:00	13:30	19:00	19:30	1:00
2:00	7:30	8:00	13:30	14:00	19:30	20:00	1:30
2:30	8:00	8:30	14:00	14:30	20:00	20:30	2:00
3:00	8:30	9:00	14:30	15:00	20:30	21:00	2:30
3:30	9:00	9:30	15:00	15:30	21:00	21:30	3:00
4:00	9:30	10:00	15:30	16:00	21:30	22:00	3:30
4:30	10:00	10:30	16:00	16:30	22:00	22:30	4:00
5:00	10:30	11:00	16:30	17:00	22:30	23:00	4:30

5:30	11:00	11:30	17:00	17:30	23:00	23:30	5:00
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

# CHILE BPO

Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Entrada	Salida
0:00	3:00	6:00	9:00	12:00	15:00	18:00	21:00
0:30	3:30	6:30	9:30	12:30	15:30	18:30	21:30
1:00	4:00	7:00	10:00	13:00	16:00	19:00	22:00
1:30	4:30	7:30	10:30	13:30	16:30	19:30	22:30
2:00	5:00	8:00	11:00	14:00	17:00	20:00	23:00
2:30	5:30	8:30	11:30	14:30	17:30	20:30	23:30
3:00	6:00	9:00	12:00	15:00	18:00	21:00	0:00
3:30	6:30	9:30	12:30	15:30	18:30	21:30	0:30
4:00	7:00	10:00	13:00	16:00	19:00	22:00	1:00
4:30	7:30	10:30	13:30	16:30	19:30	22:30	1:30
5:00	8:00	11:00	14:00	17:00	20:00	23:00	2:00
5:30	8:30	11:30	14:30	17:30	20:30	23:30	2:30

Los trabajadores de las Áreas Administrativa y de Soporte técnico, tendrán una jornada de trabajo de ocho (8) horas diarias de trabajo efectivo más una hora de almuerzo, o cuarenta y cinco (45) horas semanales distribuidas de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.

**Artículo 13.-** Quedarán excluidos de la limitación de jornada de trabajo, los trabajadores que se encuentren en los presupuestos contemplados por el Código de Trabajo, como Gerentes, Administradores, apoderados con facultades de administración y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata.

Asimismo, quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones.

**Artículo 14.-** La asistencia al trabajo y los horarios de ingreso y egreso de los trabajadores de la empresa se registrará mediante un sistema informático instalado en computadores de la empresa, ello sin perjuicio de establecer adicionalmente un sistema de control de acceso mediante dispositivos lectores y tarjetas personalizadas individuales e intransferibles. Los registros de ingreso y egreso de cada trabajador se enviarán diariamente a las casillas de correo electrónico personales entregadas voluntariamente por el trabajador a la empresa, consentimiento que será entregado por escrito a través de un anexo de contrato que los trabajadores suscribirán al efecto. En su defecto, y en el evento de que los trabajadores no tengan o no quieran entregar su casilla de correo electrónico personal, se les podrá enviar el señalado registro a la casilla de correo electrónico de la empresa.”

Es obligación de todo el personal señalado, marcar en el sistema de control de asistencia tanto el inicio como el término de la Jornada de Trabajo y sus interrupciones de cualquier naturaleza, asimismo deberán dejar constancia del inicio y término del horario de colación. 17

**Artículo 15.-** Dadas las características de la industria, el personal deberá encontrarse en su puesto de trabajo a la hora fijada para la iniciación de jornada, no admitiéndose demoras.

Los atrasos y ausencias al trabajo darán lugar al descuento de las remuneraciones correspondientes al tiempo no trabajado.

**Artículo 16.-** Todo trabajador que llegue atrasado a sus labores deberá presentarse primero ante su jefe directo, para justificar el

# CHILE BPO

atraso. La Empresa se reservará el derecho de aplicar las sanciones correctivas que correspondan cuando dicho incumplimiento resulte injustificado.

Se entenderá por atraso el ingreso al trabajo después de la hora determinada como inicio de la jornada en el Contrato de Trabajo, o la hora indicada en el turno que le corresponda cumplir al trabajador, no existiendo ningún margen de tolerancia respecto de estas.

**Artículo 17.-** El simple “aviso” dado por un trabajador en el sentido que no concurrirá a su trabajo, no constituye causal justificada de ausencia; sólo la licencia médica válidamente emitida por un profesional será causa justificada de absentismo, aún por un día.

Sin perjuicio de lo anterior, los trabajadores cuya inasistencia provoque una perturbación en la marcha de la Empresa, deberán informar de su ausencia a su jefe directo o superior a cargo, al inicio del turno, con el fin de que éste pueda tomar las medidas necesarias para impedir daños o perjuicios a la Empresa o Clientes en general.

**Artículo 18.-** Podrá excederse la jornada ordinaria, pero en la medida indispensable para evitar perjuicios en la marcha normal del establecimiento o faena, cuando sobrevengan fuerza mayor o caso fortuito, o cuando deban impedirse accidentes o efectuarse arreglos o reparaciones imposterables en las máquinas o instalaciones. Las horas trabajadas o en exceso se pagarán como extraordinarias.

**Artículo 19.-** La empresa podrá alterar la jornada de trabajo hasta en 60 minutos, ya sea anticipando o postergando la hora de ingreso o salida al trabajo. Previa a tomar esta determinación, cursará la correspondiente comunicación a su personal a lo menos con 30 días de anticipación.

## Descanso dentro de la jornada

**Artículo 20.-** Conforme lo estipulado por el Código del Trabajo en su Art. 34°, inciso primero: “La jornada de trabajo se dividirá en dos partes, dejándose entre ellas, al menos, el tiempo de media hora para la colación. Este período intermedio no se considerará trabajado para la duración de la jornada diaria”.

## Descanso semanal

**Artículo 21.-** Atendiendo a lo dispuesto por el Código del Trabajo en su artículo 35, y lo estipulado en el art. 12 de este Reglamento Interno, la empresa procurará que los días domingos y aquellos que la ley declare festivos, sean días de descanso, no obstante lo cual, en función de las particularidades de la industria, y atendiendo a los turnos rotativos previamente citados, la empresa también podrá prestar servicios en días domingos y festivos.

## Horas extraordinarias

**Artículo 22.-** Se entiende por jornada extraordinaria la que excede del máximo legal o de la pactada contractualmente si ésta fuese menor.

Fuera de los supuestos comprendidos en el artículo 15 del presente Reglamento Interno, sólo podrán trabajarse horas extras que previamente hubieran sido acordadas y autorizadas por la empresa, a cuyo efecto el trabajador deberá completar los Formularios que a estos fines establezca la empresa.

**Artículo 23.-** Las horas extraordinarias se pagarán con un recargo de un cincuenta por ciento sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria y se liquidarán y pagarán conjuntamente con las remuneraciones ordinarias del respectivo período.

# CHILE BPO

**Artículo 24.-** No se considerarán horas extraordinarias las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizada por el empleador.

## **CAPÍTULO V De las remuneraciones**

**Artículo 25.-** Los trabajadores recibirán como remuneración por la prestación de sus servicios:

- a) Sueldo base: que es el estipendio obligatorio y fijo en dinero, pagado por períodos iguales, determinado en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios en una jornada ordinaria de trabajo.
- b) Premio o Incentivo (COMPLAN): que es el monto al cual el trabajador puede hacerse acreedor sólo cuando en un determinado período alcanza los objetivos de desempeño fijados por la compañía. Este incentivo es exclusivo de los trabajadores del área operacional.
- c) Gratificación: que corresponde a la parte de las utilidades con que el empleador beneficia el sueldo del trabajador.

**Artículo 26.-** La empresa pagará gratificación a sus trabajadores en total conformidad a lo dispuesto por el Contrato de Trabajo y la legislación laboral vigente.

**Artículo 27.-** Las remuneraciones mensuales se pagarán, como máximo, el último día hábil de cada mes, o al día hábil anterior, si aquel fuere sábado, domingo o festivo. Dichas remuneraciones se pagarán en moneda de curso legal, en los recintos de la empresa. Sin embargo, previo acuerdo de las partes, podrá pagarse mediante un mecanismo autorizado por la Ley Chilena.

La empresa podrá autorizar anticipos a los trabajadores que lo soliciten, de acuerdo a las siguientes políticas.

- Los adelantos son de carácter excepcional. Por lo que sólo se otorgarán adelantos salariales en casos de fuerza mayor, y se deberá considerar el desempeño general del empleado solicitante para la autorización de aquellos.
- Sólo se procesarán adelantos una vez al mes, el día 15 de cada mes, anterior al depósito.
- El día hábil previo al del depósito, deberán estar autorizados y firmados en planilla la totalidad de los adelantos solicitados, de lo contrario, no serán procesados.
- Se estipula un monto de adelanto de sueldo máximo que no supere el 40% del salario líquido, salvo excepciones, que deberán ser evaluadas por los autorizantes de la cuenta.
- Para todos los adelantos de salario se requerirá autorización del Gerente o responsable del Área de Recursos Humanos.
- Se procesarán adelantos por ajuste, sólo cuando el monto sea igual o mayor al 40% del salario del empleado.
- Se autorizará a cada empleado una cantidad máxima de dos (2) adelantos por año.
- En caso de existir una solicitud de adelanto excepcional que supere el 50% del salario líquido, o bien supere la frecuencia establecida, deberá ser autorizada por el Gerente General de la compañía

**Artículo 28.-** Del total de las remuneraciones, la empresa solamente deducirá los impuestos legales, las cotizaciones previsionales y todos aquellos descuentos debidamente autorizados por el Código del Trabajo.

**Artículo 29.-** Solamente mediante acuerdo escrito entre el empleador y los trabajadores, se podrá descontar de las remuneraciones, sumas o porcentajes determinados, destinados a pagos de cualquier naturaleza, debidamente respaldados con el documento correspondiente. Aun así, el total de descuentos, excluidos los previsionales y tributarios, no podrá ser superior al 15% de la remuneración total del trabajador.

**Artículo 30.-** Junto con su pago respectivo el trabajador recibirá un comprobante de todo lo pagado y un detalle de los descuentos, copia de lo cual deberá entregar firmado a su empleador.

**Artículo 31.- PRÉSTAMO DE DINERO:** La Empresa podrá otorgar préstamos de dinero, ante solicitud escrita de parte del Trabajador, sólo cuando dicho pedido tuviera por fundamento causas de salud del solicitante o de su cónyuge; hijos o padres, debiéndose presentar siempre la documentación pertinente que acredite dicha circunstancia.

# CHILE BPO

**Artículo 32.-** El Trabajador que solicite un préstamo de dinero deberá cumplir con los siguientes requisitos: 1) tener como mínimo, un (1) año de antigüedad en la empresa; 2) haber intentado previamente, obtener de otras instituciones este préstamo (Caja de Compensación; Fonasa, entre otras), sin éxito alguno, debiendo presentar documentación que así lo acredite.

**Artículo 33.-** El monto máximo que un Trabajador podrá solicitar a la Empresa, como préstamo de dinero, será de un (1) sueldo bruto, el cual deberá ser devuelto a la Empresa en un plazo máximo de diez (10) cuotas mensuales, iguales y consecutivas. La Empresa descontará el importe correspondiente a cada cuota de los haberes mensuales a percibir por parte del Trabajador, dejándose debida constancia de dichos descuentos en los recibos de haberes del Trabajador, todo ello dentro del marco de lo estipulado en el artículo 58 del Código del Trabajo.

**Artículo 34.-** Los préstamos de dinero otorgados por la Empresa bajo las pautas aquí estipuladas no acarrearán intereses de ningún tipo, siendo, por lo tanto, de carácter gratuito.

**Artículo 35.-** En caso de disolución del vínculo laboral entre las partes, cualquiera sea la causal de término del mismo, la Empresa podrá descontar el importe total pendiente de pago correspondiente al préstamo previamente concedido, siempre y cuando mediare autorización del Trabajador en este sentido. Este descuento podrá practicarse en una sola vez, del finiquito extendido a favor del Trabajador.

## CAPÍTULO VI Del feriado anual

**Artículo 36.-** Conforme lo prescribe el art. 67 del Código de Trabajo, los trabajadores con más de un año de servicio tendrán derecho a un feriado anual de quince (15) días hábiles, con remuneración íntegra que se otorgará de acuerdo con las formalidades que establezca este Reglamento.

**Artículo 37.-** El feriado anual conforme a la legislación vigente, será otorgado por la empresa de preferencia en primavera o verano, vale decir entre los meses de septiembre y marzo. Si el trabajador por cualquier motivo dejare de prestar servicios a la empresa antes de cumplir el año de trabajo, se le cancelará el feriado anual en proporción al tiempo trabajado, incluida la fracción de días del mes en que ocurra el término de contrato.

**Artículo 38.-** Para los efectos del feriado anual, el día sábado siempre se considerará inhábil.

**Artículo 39.-** El feriado anual deberá ser continuo, pero el exceso sobre diez (10) días hábiles podrá fraccionarse de común acuerdo entre las partes, así también el feriado anual podrá acumularse por acuerdo de las partes hasta por dos períodos de feriados consecutivos.

**Artículo 40.-** A fin de favorecer la organización interna y para garantizar a cada trabajador la adecuada programación de su feriado anual, el cronograma de vacaciones se publicará todos los años con un mínimo de 30 días corridos de antelación a la primera fecha disponible que la empresa tenga para asignar vacaciones. En la misma oportunidad, la empresa dará a conocer los cupos que tiene para conceder vacaciones en cada fecha y/o temporada disponible para asignar vacaciones. Cuando en el pedido de una fecha determinada, coincidieran una cantidad de trabajadores superior a los cupos disponibles, la asignación se hará en base al orden de mérito correspondiente a los últimos doce (12) meses, a cuyo fin se considerará el resultado de Com Plan respecto a los doce (12) meses sucesivos anteriores a la fecha de asignación de vacaciones.

Asimismo, los cambios de fechas del feriado anual; su acumulación con otro período y en general la compensación de otros permisos con este feriado, deberá en todo caso acordarse con la empresa con un mínimo de quince (15) días corridos de antelación, a fines de no afectar el normal desarrollo de actividades de la empresa.

# CHILE BPO

## CAPÍTULO VII De las licencias y permisos

### A. LICENCIAS

**ARTÍCULO 41.-** Se entiende por Licencia el período en que el trabajador, por razones previstas o protegidas por la legislación laboral, y sin dejar de pertenecer a la Empresa, suspende los efectos de la relación contractual con su empleador.

Se distinguen las siguientes clases de Licencias:

#### **Licencia por enfermedad**

**Artículo 42.-** El trabajador que está enfermo y no puede asistir al trabajo deberá dar aviso al empleador, contactando directamente a su Jefe Directo o Encargado del Área de Recursos Humanos, siempre previo al inicio de su jornada (con un mínimo de 30 minutos de anticipación respecto al horario de ingreso), y dentro de las veinticuatro (24) horas de sobrevenir la enfermedad. Sólo la licencia médica válidamente emitida por un profesional será causa justificada de absentismo, aún por un día. La entrega de otro documento o comprobante no estipulado por ley no será considerada como equivalente al formulario que acredite licencia médica válidamente emitida por profesional, y por tanto no servirá para justificar las inasistencias por causa de enfermedad.

**Artículo 43.-** Esta empresa dará el curso correspondiente a la licencia para que los organismos pertinentes la visen y se proceda al pago de subsidios y demás beneficios a los que el trabajador involucrado pudiera tener acceso.

Pa  
ss  
21

**Artículo 44.-** La empresa se reserva el derecho de observar el cumplimiento de los reposos médicos que se otorguen a sus trabajadores, para lo cual podrá hacer visitas domiciliarias al trabajador paciente. Durante el período que dure la licencia médica se prohíbe además el desempeño de actividades remunerativas.

**Artículo 45.-** La empresa prohibirá al trabajador enfermo, con licencia médica que asista al trabajo a fines de prestar tareas o efectúe con su conocimiento, cualquier actividad o labor mientras dure la licencia, ya sea en el trabajo o en su casa, a menos que se trate de actividades recreativas no remuneradas y compatibles con el tratamiento médico.

**Artículo 46.-** En caso de enfermedad sobreviniente durante el transcurso de la jornada de trabajo, el trabajador deberá informar de esta situación a su Jefe Directo o Encargado del Área de Recursos Humanos, quienes serán los responsables de analizar, y autorizar si correspondiera, el retiro del trabajador del establecimiento, debiendo éstos, además, dejar constancia por escrito del motivo que afecta al trabajador en cuestión y el nombre de quien otorga la autorización. Asimismo, el Jefe Directo o Encargado del Área de Recursos Humanos serán los responsables de contactar directamente, si fuera necesario, al prestador de servicio del trabajador para una primera atención.

#### **Licencia por accidente del trabajo o enfermedad profesional.**

**Artículo 47.-** Todo trabajador que sufra un accidente del trabajo o una enfermedad profesional tendrá derecho a licencia y subsidio en los términos indicados en la Ley Nº 16.744.

#### **Licencia por maternidad**

**Artículo 48.-** Las trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de seis semanas antes del parto y doce semanas después de él.

**Artículo 49.-** Para hacer uso del descanso de maternidad, se deberá presentar al Jefe del establecimiento, empresa, servicios o empleador un certificado médico o de matrona que acredite que el estado de embarazo ha llegado al período fijado para

# CHILE BPO

obtenerlo.

**Artículo 50.-** La trabajadora que se encuentre en el período de descanso de maternidad o de descansos suplementarios y de plazo ampliado, recibirá un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que perciba, de la cual sólo se deducirán las impositivas de previsión y descuentos legales que le correspondan.

**Artículo 51.-** Durante su embarazo y hasta un año después de nacido su hijo, la mujer tendrá fuero y no podrá ser despedida si no es por causa justa y con autorización previa del juez competente.

**Artículo 52.-** Toda trabajadora tendrá derecho a permiso y al subsidio que pudiera corresponder cuando el hijo menor de un año requiere su atención en el hogar. Todo esto deberá ser acreditado con licencia médica.

## B. PERMISOS

### Permiso postnatal parental

**Artículo 53.-** La madre trabajadora tendrá derecho a un permiso parental de 12 semanas con un subsidio con tope de 66 UF brutas después de terminado el descanso maternal postnatal.

Todas las mujeres tendrán derecho a optar entre 2 formas de ejercer este permiso postnatal parental:

- a) 12 semanas a jornada completa, con 100% subsidio.
- b) 18 semanas a media jornada, con un 50% de subsidio correspondiente.

### Permiso por nacimiento de hijo

**Artículo 54.-** El padre tendrá derecho a un permiso pagado de cinco (5) días en caso de nacimiento de un hijo, el que podrá utilizar a su elección desde el momento del parto, y en este caso será de forma continua, excluyendo el descanso semanal, o distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha del nacimiento.

### Enfermedad grave hijo menor de un año

**Artículo 55.-** Si durante el ejercicio del postnatal parental en media jornada, el hijo se enferma gravemente, la madre tiene derecho al subsidio por enfermedad grave del hijo menor de un año por la media jornada que trabaja. El medio subsidio parental podrá coexistir con el permiso por enfermedad grave correspondiente, por un máximo de 12 semanas. Al término de este periodo, expira el posnatal parental.

### Ejercicio parcial por el padre del postnatal parental

**Artículo 56.-** Si la madre decide tomarse 12 semanas a jornada completa, puede traspasar hasta un máximo de 6 semanas al padre a jornada completa

Si la madre decide tomarse 18 semanas a media jornada, puede traspasar al padre hasta un máximo de 12 semanas en media jornada.

En ambos casos, cuando el padre hace uso de este derecho, el subsidio correspondiente se calcula en base al sueldo del padre.

El padre tendrá derecho a fuero por el doble del periodo que se tome a jornada completa o a un máximo de tres meses si lo utiliza a jornada parcial.

### Nuevo permiso de alimentación de los hijos por el padre

# CHILE BPO

**Artículo 57.-** Para el caso en que el padre y la madre sean trabajadores, ambos podrán acordar que sea el padre quien ejerza el derecho. Esta decisión debe ser comunicada por escrito a ambos empleadores (el del padre y el de la madre) con a lo menos treinta días de anticipación al momento en que se hará efectivo el permiso. La carta debe estar firmada por el padre y la madre y además se debe enviar copia a la Inspección del Trabajo.

Asimismo, si en algún momento el padre y la madre deciden cambiar su decisión también deben comunicarlo de la misma manera.

## **Nuevo permiso por matrimonio**

**Artículo 58.-** En el caso de contraer matrimonio, todos los trabajadores tendrán derecho a cinco días hábiles continuos de permiso pagado, adicional al feriado anual, independientemente del tiempo de servicio.

Este permiso se podrá utilizar, a elección del trabajador, en el día del matrimonio y en los días inmediatamente anteriores o posteriores al de su celebración.

El trabajador deberá dar aviso a su jefatura directa con treinta días de anticipación y presentar dentro de los treinta días siguientes a la celebración el respectivo certificado de matrimonio del Servicio de Registro Civil e Identificación."

## **Permiso por fallecimiento**

**Artículo 59.-** La empresa concederá los siguientes permisos legales:

- a) Siete (7) días corridos de permiso pagado, adicional al feriado anual e independiente del tiempo de servicio, en el caso de muerte de un hijo, así como muerte del cónyuge.
- b) Tres (3) días hábiles, en el caso de muerte de un hijo en período de gestación, así como en el de muerte del padre o madre del trabajador.

Estos permisos se harán efectivos a partir del día del fallecimiento. No obstante, tratándose de una defunción fetal, el permiso se hará efectivo desde el momento de acreditarse la muerte, con el respectivo certificado de defunción fetal.

El trabajador al que se refiere el inciso primero gozará de fuero laboral por un mes, a contar del respectivo fallecimiento. Estos días de permiso no podrán ser compensados en dinero.

**Artículo 60.-** Todo permiso que se solicite bajo cualquier circunstancia, deberá estar respaldado por el respectivo comprobante de permiso en uso en la empresa.

**Artículo 61.-** Todos los permisos deberán ser solicitados con una anticipación mínima de dos (2) días hábiles, salvo situaciones que no pudieran preverse en cuyo caso deberá ser acreditadas en el primer día de ausencia a las tareas habituales. Del mismo modo, el permiso deberá ser acreditado en el primer día de la reincorporación a las tareas habituales.

**Artículo 62.-** Ningún trabajador podrá autorizar sus propios permisos y, en todo caso, deberá acudir siempre al Superior directo, una vez que haya completado el correspondiente comprobante de permiso en uso de la empresa. Los permisos que se soliciten por horas, antes del inicio de la jornada ("llegadas después del inicio de jornada teórica"), durante la jornada ("salidas durante la jornada") o al término de la misma ("retiros anticipados") serán autorizados directamente por el jefe correspondiente. En este último supuesto, el jefe correspondiente deberá dar aviso al encargado de Recursos Humanos.

**Artículo 63.-** Todo permiso podrá ser compensado con trabajo fuera del horario normal, siempre y cuando sea pactado mediante compromiso escrito y firmado entre las partes, vale decir entre la jefatura y trabajador afectado, con la debida anticipación y determinación de la forma en que se procederá. La compensación de horas debe producirse dentro de la misma semana en que se concede el permiso referido. No podrán recuperarse horas que no hubieran sido previamente pactadas entre la jefatura y el trabajador.

**Artículo 64.-** Excepcionalmente y atendiendo a las circunstancias del caso concreto, la empresa podrá conceder Permiso sin goce de haberes, en cuyo caso el trabajador deberá solicitar el mismo a su Jefe Directo o Encargado del Área de Recursos Humanos, mediante nota manuscrita o impresa que explicita la solicitud del permiso sin goce de haberes; cantidad de días solicitados; motivo del pedido y entendimiento expreso por parte del trabajador respecto del descuento de haberes, como consecuencia del aludido permiso sin goce de haberes.

## **CAPÍTULO VIII Obligaciones.**

Página 24

**Artículo 65.-** Es obligación fundamental de los trabajadores de Chile BPO Solutions S.A. cumplir estrictamente las estipulaciones de su contrato de trabajo, las órdenes escritas o verbales que se les impartan en función del trabajo y las de este Reglamento, especialmente las que a continuación se señalan que sean aplicables a su cargo:

1. Cumplir con el presente Reglamento Interno.
2. Respetar a sus superiores, compañeros de trabajo, clientes y público en general.
3. Cumplir las órdenes, instrucciones y normas que reciban de la empresa a través de su estructura jerárquica.
4. Desempeñar sus labores con el cuidado, esmero, diligencia, máxima eficiencia e intensidad adecuada, debiendo prestarse unos a otros y a los Jefes de la Empresa, la colaboración necesaria para el correcto y normal desempeño del trabajo, así como seguir estrictamente las normas técnicas que se les indiquen
5. Poner el máximo cuidado en el uso de las máquinas, útiles, herramientas y materiales de todo tipo. En general, esmerarse en el cuidado de la infraestructura de la empresa de toda clase o naturaleza.
6. Asistir con puntualidad a sus labores, cumpliendo con su respectiva jornada laboral, y poniendo especial cuidado en registrar su ingreso y salida, a través del sistema de control o dispositivo establecido por la empresa, cada vez que entre o salga de la empresa, al inicio de colación, al regreso de la misma.
7. Respetar las políticas, normas y procedimientos de carácter general que regulan las actividades de la empresa, ya sea para hacer uso de permisos, trabajo en horas extraordinarias y toda norma que la empresa establezca a fin de mantener la disciplina y el orden laboral.
8. Respetar las reglamentaciones internas que cada Área o Cuenta dicte, y las órdenes que la Empresa imparta a través del personal responsable y que sean de estricto carácter funcional, es decir vinculadas al desempeño de sus tareas, además de las órdenes también impartidas por personal responsable que estén orientadas a la observancia de pautas de comportamiento en el espacio de trabajo.
9. Obtener permiso de su jefe inmediato o del superior, siempre que tenga que ausentarse de sus labores en el horario de trabajo pactado según contrato individual de trabajo
10. Presentarse a trabajar con vestimenta decorosa, que sea acorde a un ambiente laboral de oficina.
11. Concurrir a los cursos o seminarios de capacitación programados por la empresa a los cuales haya sido nominado.
12. Informar a la empresa las inasistencias al trabajo, siempre en el transcurso de la primera jornada laboral en la que se ausentare, conforme el procedimiento en uso en la empresa.
13. El trabajador al reintegrarse a su trabajo deberá justificar con comprobante, certificado o documento el motivo de su inasistencia en la oportunidad que informó la imposibilidad de concurrir a su trabajo.
14. Hacer la devolución a la empresa, terminada la relación contractual de los materiales o elementos de protección personal que se le hubiese entregado a cargo o lo que le resta de ellos, según sea el caso.
15. Dar cuenta al Jefe de Personal siempre de cualquier cambio de domicilio. En caso de solicitarse días de permiso por este motivo, se deberá acreditar el cambio de domicilio en los dos días hábiles siguientes de producido.
16. Mantener reserva acerca de cualquier información de "Chile BPO Solutions S.A.", de su personal o sus clientes, de la cual haya tomado conocimiento en virtud o con ocasión de su trabajo, teniendo particularmente presente las disposiciones aplicables a la materia, por el artículo 84 del Código Penal y las disposiciones pertinentes de propiedad intelectual e industrial.
17. Los trabajadores y las trabajadoras que, en el desempeño de sus labores, tuvieren a su cargo manejo de fondos o valores, estarán especialmente obligados a rendir cuenta en la forma y oportunidad que determine la Gerencia;
18. Utilizar en forma adecuada los servicios sanitarios, procurando mantener la limpieza en los mismos;

Página 25

## CHILE BPO

19. Portar en todo momento durante su permanencia en el centro de trabajo el carné que le identifique como empleado de la Empresa;
20. Reportar a su jefe inmediato o a la Jefe de Recursos Humanos cualquier conducta que vaya en contra de los principios y valores comerciales de la empresa o que pueda poner en riesgo la imagen o aspectos financieros de la misma;
21. Permitir que se verifique el registro de los diferentes paquetes, bolsos y objetos que introduzcan y saquen de la Empresa, siempre y cuando dichos registros no dañen la integridad del trabajador y la trabajadora con el debido decoro;
22. Atender con la mayor diligencia y respeto posible, toda llamada entrante o saliente; consulta transacción o gestión que cada trabajador deba atender en el marco de las tareas para las cuales fue contratado;
23. Bloquear el ordenador y/o computadora asignada al levantarse del escritorio para evitar que alguien más acceda a información utilizando su perfil de usuario.
24. Reportar si por alguna razón sospecha que alguien tuvo acceso a su usuario de internet y contraseña personal a fin que sea modificados, los mismos deben modificarse inmediatamente
25. Usar visiblemente la credencial o tarjeta de acceso en el lugar de trabajo, durante la jornada de trabajo.
26. Usar la credencial o tarjeta de acceso para poder ingresar a las áreas de control.
27. En caso de perder la credencial o tarjeta de acceso, deberá informar el hecho inmediatamente al Departamento de RRHH. Asimismo, deberá restituir la credencial o tarjeta de acceso al término de la relación laboral. En caso de pérdida o no restitución de la credencial o tarjeta de acceso, asumirá el costo de reposición de \$5.000 que será descontado de la liquidación mensual o finiquito.
28. En caso de robo de la credencial o tarjeta de acceso, deberá presentar copia de la correspondiente constancia en Carabineros a fines de la reposición de la misma.
29. Proteger los activos tangibles e intangibles de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., nuestros proveedores, clientes y demás actores. Los activos incluyen dinero, valores, bienes materiales e inmateriales, servicios, planes de negocio, información de clientes, proveedores y colaboradores, entre otros.
30. Se deben evitar las conductas anticompetitivas, como pueden ser propuestas de competidores para compartir datos de comercialización competitiva o para asignar mercados o clientes y debates en reuniones sobre temas confidenciales desde el punto de vista de la competitividad (ejemplo: costos, estrategias de comercialización, etc).
31. Está prohibido registrar entradas falsas en los libros contables de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. por cualquier razón, y/o participar en una acción que tenga como consecuencia tal falsificación.
32. No se puede publicar ni anunciar información ya sea por escrito, formato electrónico, dar entrevistas, discursos o apariciones públicas que se mencionen a CHILE BPO SOLUTIONS S.A. sin previa autorización. Esto contempla las redes sociales (Facebook, Instagram, etc.).
33. Se establece como condición esencial del contrato de trabajo, el mantenimiento de la confidencialidad de toda información a la que el/la Trabajador/a tenga acceso o conocimiento con motivo u ocasión de las funciones, tareas o actividades que cumple para la empresa, la que consecuentemente podrá ser utilizada, tratada, comentada y aplicada única y exclusivamente para los fines y en el marco de la relación que lo vincula con la empresa. En caso de duda sobre el carácter confidencial de la información, el/la Trabajador/a tendrá la obligación previa de realizar la consulta respectiva a su Superior Directo.
34. El/la Trabajador/a estará impedido de utilizar, divulgar, comentar, extraer o publicar, en todo o en parte la información confidencial que llegue o hubiese llegado a su conocimiento o a la que tenga acceso, debiendo además tomar todos los recaudos que razonablemente corresponda con el fin de asegurar y garantizar el mantenimiento de tal cualidad o uso exclusivo por parte de la empresa.

### CAPÍTULO IX Prohibiciones.

**Artículo 66.-** Serán prohibiciones de orden para los trabajadores de “Chile BPO Solutions S.A.”, las siguientes, de tal suerte que su cumplimiento reviste el carácter de condición esencial del contrato de trabajo y la infracción a cualquiera de ellas podrá estimarse como incumplimiento grave a las obligaciones impuestas por el contrato de trabajo y que por lo mismo autorizan al empleador para reservarse la facultad y trascendencia de la falta de que se trate:

1. Incumplir con los horarios de trabajo.

## CHILE BPO

2. Llegar atrasado al trabajo y/o abandonar las tareas antes del horario de trabajo fijado.
3. Permanecer en la empresa sin autorización escrita de un superior jerárquico, ya sea en uso de horas extraordinarias o en compensación de un permiso.
4. Ocuparse durante las horas de trabajo de negocios, de asuntos personales o de atender personas que no tengan vinculación con sus funciones, descuidando las labores propias del trabajo. Asimismo, se encuentra prohibida la comercialización de cualquier tipo de producto dentro de la empresa siempre que no se cuente con autorización de la Gerencia o responsable del Área de Recursos Humanos.
5. Revelar por cualquier medio, datos o antecedentes que se hayan conocido, con motivo de sus relaciones con la empresa.
6. Vender, consumir o introducir bebidas alcohólicas o drogas en los lugares de trabajo, como así también, presentarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas y/o sustancias que produzcan alteraciones en el comportamiento.
7. Dormir y/o comer en los lugares de trabajo.
8. En la zona de call, queda especialmente prohibido el ingreso con comidas, pudiendo sólo ingresar con bebidas (sin alcohol), que se encuentren en envase con tapa cerrada.
9. Adulterar, en el documento del cual surjan los datos extraídos del sistema de control de acceso, los horarios de entrada y salida del establecimiento.
10. Adulterar cualquier documento en uso en la empresa.
11. Marcar entrada o salida del establecimiento por otro compañero, mediante el sistema de control o dispositivo establecido por la empresa. Asimismo, se encuentra expresamente prohibido manipular los sistemas internos de la empresa para modificar los registros de los tiempos de logueo de un compañero de trabajo.
12. Utilizar lenguaje inadecuado y/o participar en acciones o situaciones obscenas.
13. Agredir de palabra o de hecho a los compañeros de trabajo, al público, a los superiores directos u otra autoridad de la empresa.
14. Jugar, apostar o practicar cualquier tipo de juego de azar, o incitar a otros a hacerlo en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral.
15. No cumplir con el reposo médico que se le ordene y/o realizar trabajos remunerados o no, durante dicho período.
16. Usar el teléfono, correo electrónico, radio o comunicaciones; herramientas o materiales que la empresa ponga a su disposición para motivos ajenos a la empresa, salvo que mediaren motivos de fuerza mayor y siempre que exista previa autorización expresa de parte del Superior inmediato.
17. Correr listas o suscripciones de cualquier naturaleza dentro del establecimiento que no hayan sido previamente autorizadas por la gerencia.
18. Hacer mal uso de dineros o fondos que la empresa le destine para el cumplimiento de sus funciones.
19. Arrancar cualquier cartel o aviso publicado por la Empresa, ensuciarlos o enmendarlos.
20. Fijar cualquier tipo de aviso en las carteleras de la empresa (tableros avisadores), sin autorización del Gerente de la empresa.
21. Sacar bienes de propiedad de la empresa sin autorización.
22. Causar intencionalmente o actuando con negligencia culpable daños a las instalaciones, materiales, maquinarias, equipos y/o materias primas o productos y en general a los bienes de "Chile BPO Solutions S.A.", o incitar directamente a otros trabajadores a cometer tales actos.
23. Alterar, modificar o destruir indebidamente, así como falsificar correspondencia, documentos o controles propiedad de la empresa, cualquiera que sea su objeto
24. Introducir en el establecimiento a personas ajenas al mismo, salvo autorización expresa del Jefe de Personal o encargado del Área de Recursos Humanos.
25. Divulgar o hacer mal uso de información confidencial o privilegiada que hayan obtenido o desarrollado en su trabajo.
26. Divulgar a persona ajena a la empresa información financiera o las operaciones relacionadas con cualquier entidad de la empresa que no haya sido públicamente divulgada.
27. No respetar las medidas de seguridad informática establecidas por la compañía, haciendo un mal uso de los accesos a sistemas y herramientas informáticas provistas por la empresa para el desempeño de tareas. El correo electrónico (e-mail), usuarios y contraseñas individuales, asignadas por la empresa para exclusivo uso profesional, son personales, confidenciales e

## CHILE BPO

intransferibles, quedando terminantemente prohibido el uso de estas herramientas para actividades ajenas a la empresa, durante la jornada de trabajo y mientras se usen los sistemas de la empresa, y/o sistemas de las empresas-clientes de esta compañía.

28. Compartir usuarios y contraseñas con otros empleados o con personas ajenas a la empresa. Es responsabilidad de cada empleado cambiar periódicamente su contraseña por una de tipo personal, elegida por cada trabajador, y que debe ser de su exclusivo conocimiento, la cual bajo ningún concepto puede ser compartida con terceros.

29. Utilizar la misma contraseña para acceso de aplicaciones internas y externas. Las contraseñas de Windows, y otras aplicaciones no deben ser la misma.

30. Guardar contraseñas en computadoras de uso compartido o en cualquier otro espacio o ámbito de libre acceso, o ponerlas en conocimiento de terceros para ningún fin. Se deben bloquear los equipos (PC) al levantarse del escritorio para evitar que alguien más acceda a información utilizando su perfil de usuario. Se recomienda memorizar y no anotar las contraseñas. Si por alguna razón se sospecha que alguien tuvo acceso al usuario y contraseña personal, los mismos deben modificarse inmediatamente.

31. Ingresar a páginas de internet que no están relacionadas con la tarea asignada. La empresa se arroga el derecho de verificar, por los medios que crea conveniente, las páginas "web" frecuentadas por cada empleado para determinar específicamente la utilización profesional del servicio de Internet propiedad de esta empleadora.

32. Enviar correos electrónicos o cualquier otro tipo de comunicación, archivos o programas que contengan declaraciones ofensivas o de acoso, intimidatorios o de amenaza, incluyendo documentos basados en raza, color, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, religión o creencias políticas.

33. Enviar, recibir, acceder o ver mediante las herramientas informáticas provistas por la empresa, contenido sexual y/o pornografía.

34. Enviar o reproducir mediante las herramientas informáticas provistas por la empresa, material de la empresa, confidencial, fuera del ámbito de la compañía o dentro de la compañía a personal no autorizado.

35. Instalar u operar cualquier sistema, servicio de internet o cualquier dispositivo sin la aprobación específica de la Gerencia.

36. Ingresar a las instalaciones de la empresa, cámaras fotográficas, video o similares y usarlas dentro de la misma, salvo autorización expresa de un gerente de área o de la gerencia general, exclusivamente;

37. Negarse a los registros que por razones de control, seguridad y vigilancia deban ser practicados al ingreso o egreso de las instalaciones, lo cual se hará con el debido decoro por parte de la persona a quien corresponda realizarlo o del casillero que se le haya proporcionado para su uso personal dentro de las instalaciones de la empresa;

38. Llevar a cabo cualquier actividad que sea totalmente ajena al ámbito laboral, en el espacio de trabajo ("box") y durante la prestación de servicios.

39. Contravenir las disposiciones que impongan la legislación laboral, el presente Reglamento Interno de Trabajo u otra fuente del Derecho Laboral.

40. Faltar el respeto a jefes; compañeros; representantes de alguna empresa-cliente o usuarios del servicio de éstas últimas;

41. Realizar el corte de alguna llamada o dejar sin respuesta un llamado; reclamo; solicitud; transacción; gestión o consulta que está obligado u obligada a atender en razón de sus funciones; así como transferir injustificadamente llamadas telefónicas a los contestadores automáticos o a otra plataforma o área; así como derivar sin motivo alguno los reclamos; solicitudes; transacciones; gestiones o consultas que deba atender;

42. Inducir a los usuarios de los clientes a cortar la llamada, sea por su mala atención, información incorrecta, maltrato o por abandono de la llamada;

43. Realizar comentarios despectivos u ofensivos hacia quienes se está atendiendo ya sea telefónicamente o por cualquier otro medio;

44. Utilizar teléfonos celulares y/o radio en su lugar de trabajo, salvo que mediare autorización expresa de su superior inmediato;

45. Consumir bebidas que no se encuentren embotelladas o en recipiente con tapa; comer o fumar en el box y durante la prestación de tareas;

46. Efectuar declaraciones públicas en redes sociales cibernéticas, televisión o prensa a nombre de la empresa sin haber sido autorizado para tal actividad;

47. Realizar por cualquier medio ya sea verbal, escrito o electrónico, acosos, hostigamientos, discriminaciones en razón de la orientación sexual, etnia o género de sus compañeros o compañeras de trabajo, superiores, subordinados o clientes;

## CHILE BPO

48. Registrar en los sistemas informáticos de la empresa, ventas simuladas de productos, con la finalidad de obtener para sí, el pago de comisiones y/o bonos por cumplimiento de metas;
49. Utilizar los espacios conocidos en Internet como Salas de Foro, Salas de Chat o Salas de Discusión, tales como Facebook, My Space, Hi5 o Twitter, por mencionar algunas de manera ejemplificativa y no taxativa, para publicar sin autorización alguna, signos distintivos de propiedad de la Empresa, o publicar comentarios relacionados con las decisiones empresariales o de la operación del negocio, de sus servicios. Queda prohibido publicar contenidos inapropiados o que vayan en detrimento de la imagen, reputación o fama mercantil de la empresa.
50. Permanecer en las áreas de trabajo, ubicadas en el interior de la empresa, después de terminada la jornada de trabajo, salvo autorización expresa del superior inmediato.
51. Ingresar a la empresa personas ajenas a la misma, o siendo trabajadores o trabajadoras de la empresa, ingresar cuando estén suspendidos por faltas disciplinarias, salvo que contaran con autorización expresa del superior inmediato o responsable del Área de Recursos Humanos.
52. Prestar o transferir la credencial o tarjeta de acceso.
53. Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la empresa, 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.
54. Utilizar para fines personales equipos, suministros, materiales, información o propiedades de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.
55. Está prohibido contribuir a nombre de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. en el financiamiento de campañas políticas u otras contribuciones políticas. Los Gerentes y Directores, en caso de realizar aportes a título personal, deberán informar mediante correo electrónico a la casilla denunciasseticas.cl@apexamerica.com con la codificación detallada en el Anexo II.
56. Dar a entender a un cliente o proveedor, por parte del colaborador que tiene a cargo la relación con éstos, que puede influir en cualquier decisión de compra de la empresa.
57. Se encuentra prohibido realizar cualquier pago indebido, promesa de pago, oferta de empleo o entrega indebida de cualquier cosa de valor a funcionarios de gobierno o familiares de estos o tercero o persona sugerida por estos (incluyendo funcionarios de un partido político, colaboradores del gobierno, funcionarios de organizaciones internacionales de carácter público, candidatos a funciones gubernamentales, funcionarios de gobierno extranjero y sus familiares) o a cualquier otra persona con el objeto de obtener o mantener un negocio o influenciar en las acciones o medidas oficiales.
58. Evitar situaciones que puedan generar conflictos de interés, como, por ejemplo:
  - Pedir prestado dinero a proveedores o clientes, individuos o firmas con las que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. tenga relaciones comerciales.
  - Realizar adquisiciones mediante compra o alquiler de propiedades en las que se sepa que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. tiene interés o que pueden aumentar su valor a causa de dicho interés.

Lo mencionado en este apartado no constituye un detalle exhaustivo de todas las situaciones que puedan presentarse relacionadas a conflicto de interés, por lo que si surgieran situaciones en las cuales se generen dudas debe recurrirse al canal de denuncias éticas para efectuar la consulta correspondiente.

### **DECLINACIÓN AL DERECHO DE PRIVACIDAD:**

La empresa pone a disposición de los usuarios los medios y equipos informáticos exclusivamente para la realización del trabajo. En consecuencia, estos medios no deben ser destinados para un uso personal o extra profesional por parte de los usuarios. Asimismo, siempre que Ud. use sistemas de esta empresa y/o de una de las empresas - clientes de esta compañía, a las cuales se le concede acceso con fines estrictamente laborales, se entiende que expresamente consiente que cualquier contenido que cree, almacene, envíe o reciba en uso de los computadores de la empresa o el acceso a Internet provisto por la misma no tendrá el carácter de privado. Asimismo, se entiende que Ud. da su consentimiento para permitir a personal de la empresa acceder y revisar todo el material creado, guardado, almacenado, enviado o recibido a través de cualquier conexión a Internet o red de computación de la empresa.

**MONITOREO DEL USO DE LA COMPUTADORA E INTERNET:** La empresa tiene el derecho de monitorear y guardar archivos de auditoría (logs) cualquier y todo aspecto de sus sistemas de computación, incluyendo, pero no limitándose a monitorear los sitios de Internet visitados por los usuarios y descargas de archivos.

# CHILE BPO

En cuanto al correo electrónico corporativo, podrá ser revisado por la empresa en casos calificados, por ejemplo, cuando se persiga proteger los datos personales de terceros. En el caso específico de las comunicaciones enviadas por los trabajadores de esta empresa, aquellos tendrán la obligación de copiar en todas ellas a la dirección de correo electrónico de su superior directo.

## **CAPÍTULO X. Del acoso laboral o mobbing al interior de la empresa.**

**Artículo 67.-** El acoso laboral, es definido como acciones sistemáticas y continuas de hostigamiento, que perduran por un tiempo determinado, y atentan contra la dignidad, salud o integridad de algún trabajador, ya sea en relaciones de carácter descendente, ascendente u horizontal.

Así, entendemos por Acoso Moral o Mobbing a toda aquella acción que de modo directo o indirecto afecte al principio de igualdad/equidad entre las personas y, por tanto, límite al ejercicio pleno de sus derechos. Se contempla como acoso en este sentido a todo acoso moral, humillación, o maltrato psicológico que atente contra la integridad moral, física, social o psíquica de una persona.

El Acoso Moral o Mobbing contempla aquellas acciones que genera una persona o un grupo de personas sobre otra que tienden al menoscabo de la misma, orientados hacia la exclusión de su puesto de trabajo.

Como se adelantó, el acoso moral puede desarrollarse en diferentes direcciones dentro de la escala jerárquica:

- a) Por parte de un superior hacia un subalterno
- b) Por parte de los pares de un trabajador o de los subalternos hacia un superior. Es importante destacar que estas situaciones no siempre se producen entre dos personas, sino que es habitual que otras personas tengan una participación, si bien no activa y directa, que favorece o posibilita tal accionar.

Sin que constituya un listado taxativo, algunas de las acciones que podrían ser consideradas constitutivas de acoso moral en el ámbito laboral son:

- a) Dificultar de manera probada la realización de las tareas asignadas por su rol a un empleado
- b) Designación de tareas que no se corresponden con su rol, función y capacidades, tareas inútiles, riesgosas o demasiado exigentes.
- c) Modificar constantemente las tareas y responsabilidades del trabajador.
- d) Quitar responsabilidades que son esenciales para su función.
- e) Difamar a la persona por diferentes medios y con terceros próximos a la víctima.
- f) Trato discriminatorio.
- g) Crítica constante sobre su desempeño.
- h) Ignorarlo/la de modo permanente, evitar su presencia de manera evidente.
- i) Descalificación reiterada que afecte su integridad personal y laboral.
- j) Limitar su desarrollo en la carrera de la empresa sin motivos objetivos expuestos en sus evaluaciones.
- k) Ridiculizar al trabajador por su origen étnico; discapacidad; condición física, orientación sexual, nacionalidad, género, ideología, creencia política o religiosa.
- l) Aislar al trabajador, de forma física o psicológica, de su entorno laboral.

Las formas en que se presenta el acoso moral en el ámbito laboral pueden ser diversas, pero tienen en común que vulneran el respeto hacia la persona y que inciden de modo directo en su desempeño laboral. Tal acoso está, por tanto, constituido por aquellas acciones objetivas que tienden a su discriminación, aislamiento y humillación, y que están claramente destinadas a una persona en particular.

**Artículo 68.-** Si algún trabajador considera que se encuentra en una situación de acoso laboral, tiene el derecho de presentar una denuncia ante la Empresa.

Cualquier trabajador que haya vivido situaciones de acoso laboral como las aquí descritas, o ha sido testigo de ellas, como así

## CHILE BPO

también si tiene dudas al respecto, puede ponerlo en conocimiento o denunciarlo a través de la línea 800719191 o en forma escrita, mediante email a la casilla de correo electrónico [denunciasseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciasseticas.cl@apexamerica.com), sin perjuicio de lo señalado en los párrafos siguientes.

La denuncia efectuada ante la Empresa deberá ser escrita, dirigida a la Gerencia de la misma y deberá contener los nombres y apellidos del denunciante, el cargo que ocupa en la Empresa y su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia de la denuncia con indicación de fechas y horas, y el nombre del presunto autor o autora de los hechos.

**Artículo 69.-** Recibida la denuncia, la Gerencia de la empresa ordenará la instrucción de una investigación, la cual tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos denunciados, la individualización de los responsables y su participación, designando para estos efectos a un Comité de Ética, quien deberá ser de mayor grado o jerarquía dentro de la Empresa que las partes involucradas. El Comité de Ética deberá comenzar su trabajo a más tardar en un plazo de 48 horas con posterioridad a su nombramiento, y deberá reunir todos los antecedentes que estime conveniente para la presentación de un informe final a la Gerencia de la empresa, en un plazo máximo de 30 días.

**Artículo 70.-** El Comité de Ética, conforme a los primeros antecedentes de que disponga, podrá sugerir a la Gerencia, o área encargada, que tome alguna medida precautoria, tales como, la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, o la redestinación de una de las partes u otra conforme a las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

**Artículo 71.-** La Gerencia de la empresa conforme a los resultados de la investigación y si detecta una conducta sancionable, dispondrá de las sanciones que van desde la amonestación verbal o escrita al trabajador acosador, hasta el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, devengada en el mes de la aplicación de la multa, conforme a lo dispuesto en este Reglamento Interno. Lo anterior es sin perjuicio de que la Empresa pudiera, atendida la gravedad de los hechos, aplicar lo dispuesto en el artículo 160 N° 1 letra f) del Código del Trabajo.

### CAPÍTULO XI Del acoso sexual.

**Artículo 72.-** El acoso sexual es una conducta ilícita contraria a la dignidad humana y a la convivencia al interior de la empresa. Como acoso sexual se contempla toda aquella acción que realice una persona -sea hombre o mujer- por diferentes medios, que impliquen requerimientos sexuales hacia otra persona sin su consentimiento. El acoso sexual afecta de modo directo la integridad de las personas víctimas del mismo, vulnerando su libertad sexual y autonomía.

Algunas de las conductas que pueden ser consideradas dentro del Acoso Sexual:

- El contacto físico no consentido
- Comunicaciones por diferentes medios que impliquen o expongan requerimientos sexuales hacia la otra persona
- Verbalizar de manera expresa la voluntad de mantener relaciones sexuales
- Comentarios obscenos de modo directo o con terceros sobre la persona
- Exponer a la otra persona a situaciones que limiten su autonomía y la intimidan sexualmente
- Gestos o insinuaciones de carácter sexual.

**Artículo 73.-** Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la empresa 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.

**Artículo 74.-** 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 condiciones acordes con su dignidad. 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.

# CHILE BPO

**Artículo 75.-** Serán consideradas, especialmente como conductas de acoso sexual las siguientes prácticas: Nivel 1: Acoso Leve, verbal: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.

Nivel 2: Acoso Moderado: no verbal y sin contacto físico como miradas, gestos lascivos, muecas.

Nivel 3: Acoso Medio, fuerte verbal: llamadas telefónicas, y/o cartas, presiones para salir o invitaciones sexuales. Nivel 4: Acoso Fuerte, con contacto físico: manoseos, sujetar o acorralar.

Nivel 5: Acoso Muy Fuerte: presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

- El contacto físico no consentido
- Comunicaciones por diferentes medios que impliquen o expongan requerimientos sexuales hacia la otra persona
- Verbalizar de manera expresa la voluntad de mantener relaciones sexuales
- Comentarios obscenos de modo directo o con terceros sobre la persona
- Exponer a la otra persona a situaciones que limiten su autonomía y la intimidan sexualmente
- Gestos o insinuaciones de carácter sexual.

**Artículo 76.-** Todo trabajador/a de la empresa que sufra o conozca de hechos ilícitos definidos como acoso sexual por la ley o este reglamento, tiene derecho a denunciarlos, por escrito, a la gerencia y/o administración superior de la empresa, o a la Inspección del Trabajo competente.

Cualquier trabajador que haya vivido situaciones de acoso sexual como las aquí descritas, o ha sido testigo de ellas, como así también si tiene dudas al respecto, puede ponerlo en conocimiento o denunciarlo a través de la línea 800719191 o en forma escrita, mediante mail a la casilla de correo electrónico [denunciasseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciasseticas.cl@apexamerica.com), sin perjuicio de lo señalado previamente.

**Artículo 77.-** Toda denuncia realizada en los términos señalados en el artículo anterior, deberá ser investigada por la empresa en un plazo máximo de 30 días, designando para estos efectos a un funcionario imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias.

**Artículo 78.-** La denuncia escrita dirigida a la gerencia deberá señalar los nombres, apellidos y R.U.T. del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia del denuncia, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto acosador y finalmente la fecha y firma del denunciante. La Empresa podrá optar por realizar directamente una investigación interna o, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la denuncia, derivarla a la Inspección del Trabajo, la que tendrá 30 días para efectuar la investigación.

**Artículo 79.-** Recibida la denuncia, el Comité de Ética tendrá un plazo de 2 días hábiles, contados desde la recepción de la misma, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a las partes, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas y a los testigos necesarios para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos. Para la investigación el Comité podrá requerir la colaboración de psicólogos, abogados, así como demás profesionales.

**Artículo 80.-** El Comité de Ética, conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará a la gerencia, disponer de algunas medidas precautorias, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, o la re destinación de una de las partes, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

**Artículo 81.-** Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el Comité de Ética, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

## CHILE BPO

**Artículo 82.-** Una vez que el Comité de Ética 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.

**Artículo 83.-** El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó el Comité de Ética y las medidas y sanciones que se proponen para el caso.

**Artículo 84.-** Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones a aplicar irán desde una amonestación verbal o escrita al trabajador acosador, hasta el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, conforme a lo dispuesto en este Reglamento Interno, relativo a la aplicación general de sanciones. Lo anterior es sin perjuicio de que la empresa pudiera, atendida la gravedad de los hechos, aplicar lo dispuesto en el artículo 160 N° 1, letra b), del Código del Trabajo.

**Artículo 85.-** El informe con las conclusiones a que llegó el Comité de Ética, incluidas las medidas y sanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la gerencia de la empresa a más tardar el día 10 contado desde el inicio de la investigación, y notificada, en forma personal, a las partes a más tardar el día 15.

**Artículo 86.-** Los involucrados podrán hacer observaciones y acompañar nuevos antecedentes a más tardar al día 20 de iniciada la investigación, mediante nota dirigida al Comité de Ética, el cual apreciará los nuevos antecedentes y emitirá un nuevo informe. Con este informe se dará por concluida la investigación por acoso sexual y su fecha de emisión no podrá exceder el día 30, contado desde el inicio de la investigación, el cual será remitido a la Inspección del Trabajo a más tardar el día hábil siguiente de confeccionado el informe.

**Artículo 87.-** Las observaciones realizadas por la Inspección del Trabajo, serán apreciadas por la gerencia de la empresa y se realizarán los ajustes pertinentes al informe, el cual será notificado a las partes a más tardar al 5 día de recibida las observaciones del órgano fiscalizador. Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en la fecha que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 15 días.

**Artículo 88.-** El afectado/a por alguna medida o sanción, podrá utilizar el procedimiento de apelación general cuando la sanción sea una multa, es decir, podrá reclamar de su aplicación ante la Inspección del Trabajo.

**Artículo 89.-** Considerando la gravedad de los hechos constatados, la empresa procederá a tomar las medidas de resguardo tales como la separación de los espacios físicos, redistribuir los tiempos de jornada, redestinar a uno de los involucrados, u otra que estime pertinente y las sanciones estipuladas en este reglamento, pudiendo aplicarse una combinación de medidas de resguardo y sanciones.

**Artículo 90.-** Si uno de los involucrados considera que alguna de las medidas señaladas en el artículo anterior es injusta o desproporcionada, podrá utilizar el procedimiento general de apelación que contiene el Reglamento Interno o recurrir a la Inspección del Trabajo.

### **CAPÍTULO XII De la igualdad de remuneraciones.**

**Artículo 91.-** La Empresa dará 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.

Todo trabajador que se considere afectado por hechos que atenten contra la igualdad de las remuneraciones entre hombres y mujeres tiene derecho a reclamarlos por escrito a la Jefatura directa o a la gerencia o al Área de personal respectiva.

El reclamo escrito deberá señalar el nombre y apellido del afectado, el cargo que ocupa y su dependencia jerárquica, además del

# CHILE BPO

nombre y cargo de la/s persona/s con quienes presume existe desigualdad salarial, y las razones que lo fundamentan.

A este reclamo se dará respuesta por escrito desde el Jefe respectivo, el gerente del área y el Área de personal respectiva, en un plazo no mayor a 30 días corridos, contados desde la presentación del reclamo.

Se deberá guardar confidencialidad sobre el proceso de reclamo hasta que esté terminado.

El trabajador que no esté conforme con la respuesta dada por la Empresa podrá efectuar la denuncia judicial correspondiente.

## **CAPÍTULO XIII Informaciones, peticiones, reclamos.**

**Artículo 92.-** La Empresa, contribuyendo con el espíritu de colaboración directa que debe existir entre las partes en el marco de las relaciones laborales, reconoce y garantiza el derecho de sus trabajadores de informarse y formular peticiones y reclamos.

**Artículo 93.-** Todo lo relativo a informaciones individuales o colectivas, peticiones y reclamos deberán ser canalizadas por intermedio del responsable del Área de Recursos Humanos.

**Artículo 94.-** Las informaciones, peticiones y reclamos que los trabajadores deseen plantear en relación con los derechos y obligaciones de su trabajo, deben formularse personalmente y por escrito a su Jefe Directo. Si no obtuvieren respuesta dentro de un plazo de diez días, o si esta fuera insatisfactoria, podrán dirigirse al nivel de jefatura inmediatamente superior, informando de ello a su jefe directo.

**Artículo 95.-** Cuando las peticiones sean de carácter colectivo, estas se tramitarán por intermedio del Delegado de Personal, si lo hubiere, o de un Director del Sindicato al que los trabajadores estén afiliados.

**Artículo 96.-** Los jefes directos y superiores de personal tienen la obligación de atender debida y oportunamente las informaciones, reclamos y peticiones que les formulen los trabajadores, manteniendo contacto permanente con ellos, y dándoles respuesta escrita, cuando proceda.

## **CAPÍTULO XIV De las sanciones y multas.**

**Artículo 97.-** La infracción a las normas precedentes dará derecho a Chile BPO Solutions S.A. a sancionar al trabajador culpable de ella.

Las sanciones previstas en este Reglamento serán la amonestación, la multa y el término del contrato de trabajo. La facultad de decidir entre la aplicación de una sanción de las contempladas en este Reglamento y la terminación del contrato de trabajo, cuando este último sea legalmente procedente, es una decisión que corresponde única y discrecionalmente a Chile BPO S.A.

La reincidencia en faltas leves dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas para las faltas graves.

**Artículo 98.-** La amonestación podrá ser verbal o escrita, lo que será determinado caso a caso por la Compañía, atendida la gravedad de la falta de que se trate.

Las amonestaciones verbales o escritas serán comunicadas por la jefatura directa del trabajador, o por quien disponga la empresa.

**Artículo 99.-** La multa no podrá exceder de la cuarta parte de la remuneración diaria del infractor devengada durante el mes de aplicación de la misma; y de su aplicación podrá reclamarse ante la Inspección del Trabajo que corresponda.

El monto de las multas será destinado a incrementar los fondos que Chile BPO Solutions S.A. destina para fomentar proyectos de Responsabilidad Social Empresarial. A falta de estos últimos, el producto de las multas pasará al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, y se le entregará tan pronto como hayan sido aplicadas.

# CHILE BPO

**Artículo 100.-** En el evento que un trabajador incurra en un incumplimiento a las normas contenidas en el presente Reglamento, que no amerite una mera amonestación verbal, la empresa podrá aplicar todo o parte del siguiente procedimiento sancionatorio, conforme a las reglas contenidas en los artículos precedentes.

1. Amonestación escrita al trabajador.
2. Si se reitera la conducta por la cual se cursó la amonestación anterior, podrá cursar, por escrito, una multa por incumplimiento al Reglamento Interno de la compañía, de un monto igual al 10% de la remuneración diaria.
3. En caso de tercera reiteración de la conducta, se podrá imponer el máximo de la multa ascendiente a un 25% de la remuneración diaria.
4. En el evento que el trabajador incurra en una cuarta infracción, siempre y cuando no haya concurrido otra causal, se podrá determinar el despido del trabajador por la causal del artículo 160 n°7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

Atendiendo a la gravedad de la conducta de que se trate, el proceso sancionatorio que se indica precedentemente podrá iniciarse una etapa posterior o limitar su avance a una etapa anterior o única.

## **CAPÍTULO XV Terminación de contrato de trabajo.**

**Artículo 101.-** El contrato de trabajo terminará en los casos y formas señaladas en la ley, de acuerdo a lo establecido en los artículos 159, 160 y 161, sin perjuicio de lo que, para estos efectos, en definitiva, resuelvan los tribunales de justicia.

### **Artículo 102.- Causales de término dependientes del trabajador.**

1. Renuncia del trabajador dando aviso a la empresa con 30 días de anticipación a lo menos.

### **Artículo 103.- Causal de término dependiente del empleador o ambas partes.**

2. Desahucio: Esta causal se aplica para aquellos trabajadores que tengan poder para representar al empleador, tales como gerentes, subgerentes, agentes o apoderados, siempre que, en todos estos casos estén dotados a lo menos de facultades de administración.
3. Mutuo acuerdo de las partes

### **Artículo 104.- Causales de término sobrevinientes.**

1. Vencimiento del plazo convenido.
2. Muerte del trabajador.
3. Necesidades de la empresa: El empleador puede poner término al contrato de trabajo invocando 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 105.- Causales de término de contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna.**

1. Algunas de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas, que a continuación se señalan:
  - a. Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones.
  - b. Conductas de acoso sexual.
  - c. Vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa.

## CHILE BPO

- d. Injurias proferidas por el trabajador al empleador, y
- e. Conducta inmoral grave que afecte la empresa donde se desempeñe.
- 2. Negociaciones que efectúe el trabajador dentro del giro del negocio y que hubiesen sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato por el empleador.
- 3. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada, dos días seguidos, dos lunes en el mes, o un total de tres días durante igual período de tiempo; así mismo, la falta injustificada, o sin aviso previo, de parte del trabajador 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, entendiéndose por tal:
  - a. La salida intempestiva e injustificada del trabajador del sitio de la faena durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o quien lo represente,
  - 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.

**Artículo 106.-** Se entenderá como incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato, hechos que impliquen una transgresión a las obligaciones o prohibiciones que contiene este Reglamento, a las contenidas en los contratos de trabajo individuales y al contenido ético jurídico de estos últimos.

**Artículo 107.-** Al término del Contrato de Trabajo, la empresa a solicitud del trabajador entregará un certificado de trabajo con fecha de ingreso, retiro, y labor realizada. La empresa dará el aviso del cese de servicio a las instituciones previsionales.

**Artículo 108.-** Sobre todo lo no contemplado en este Reglamento Interno, en materia de duración y término de los Contratos de Trabajo será de aplicación lo establecido por el Código del Trabajo y sus modificaciones.

**Artículo 109.-** El Código del Trabajo, en su artículo 168 establece que el trabajador que ha sido despedido por una o más de las causales establecidas en los artículos 159, 160 y 161 del Código del Trabajo, que considera que tal medida ha sido injustificada, indebida o improcedente o que no se ha invocado ninguna causa legal, podrá recurrir al juzgado competente dentro del plazo de 60 días hábiles contados desde la separación a fin de que éste así lo declare.

**Artículo 110.-** Ninguna solución a que se llegue entre la empresa y el trabajador podrá contener acuerdos que menoscaben los derechos del trabajador, ni permitir a la empresa omitir trámites de los señalados en el Código del Trabajo.

### **CAPÍTULO XVI Del Sistema de Videovigilancia.**

**Artículo 111.- Implementación de medios de vigilancia y protección audiovisual.** El empleador, en ejercicio legítimo de sus facultades de dirección, vigilancia y control de la empresa y con el fin de resguardar y otorgar la debida protección del establecimiento, proceso productivo, instalaciones y de las personas que laboran en dichas instalaciones, ha implementado un sistema de videocámaras de vigilancia y protección.

Estos mecanismos, han sido implementados de modo que los mismos cumplan con las características contenidas en este capítulo, de modo de conjugar las medidas de protección que adopta la empresa, con el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de estos, en cuanto a la utilización y destino de las grabaciones o resultados obtenidos. Todo lo anterior, de conformidad al artículo 154 del Código del Trabajo.

**Artículo 112.- Modo en que se utilizarán los medios de vigilancia y protección audiovisuales:**

## CHILE BPO

1. Su uso es de carácter general, garantizándose de esta forma la impersonalidad de la medida.
2. No deben dirigirse directamente al trabajador, sino que, en lo posible, orientarse en un plano panorámico.
3. El control audiovisual debe ser conocido por los trabajadores, es decir, no pueden tener un carácter clandestino.

## CHILE BPO

4. Las cámaras jamás abarcarán lugares dedicados a la esfera privada de los trabajadores tales como baños, salas de vestuario u otras áreas de similares características.

### **Artículo 113.- Utilización de las grabaciones obtenidas con la implementación de los mecanismos de protección audiovisual:**

1. Se mantendrá razonablemente, la debida custodia y almacenamiento de las grabaciones realizadas.
2. Los trabajadores podrán tener acceso a las grabaciones en las que ellos aparezcan.
3. En cuanto a la gestión de los datos contenidos en las grabaciones, se garantizará la reserva de toda la información
4. y datos privados del trabajador obtenidos mediante estos medios de vigilancia y protección audiovisual, excluyendo de su conocimiento a toda persona distinta del empleador y al trabajador, salvo que la grabación deba ser puesta a disposición o sea requerida, por organismos con competencia para ello. Todo lo anterior, de conformidad al artículo 154 bis del Código del Trabajo.
5. Se debe resguardar que no se altere o manipule el contenido de las grabaciones. Asimismo, queda prohibido editarlas de modo que se descontextualicen las imágenes en ella contenidas.

## **CAPÍTULO XVII Sobre el uso de bienes tecnológicos de Chile BPO Solutions S.A.**

**Artículo 113.-** Se pone en conocimiento del trabajador que, durante el período de empleo estará en contacto con parte o con todos los Bienes Tecnológicos y la infraestructura de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. (APEX). Los Bienes Tecnológicos incluyen, pero no se limitan a equipos informáticos, programas informáticos y componentes de almacenamiento físico. El trabajador comprende que estos recursos son de propiedad exclusiva de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. y pueden usarse solamente para fines autorizados. Los usuarios tienen permitido el acceso a los Bienes Tecnológicos para tener asistencia en el desempeño cotidiano de su trabajo. Para garantizar el uso uniforme y adecuado de los Bienes Tecnológicos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., se aplican las siguientes reglas, obligaciones y normas para todos los colaboradores de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. El trabajador comprende y acepta por el presente Anexo que es su deber utilizar los Bienes Tecnológicos con responsabilidad y de manera profesional, ética y legal. El trabajador entiende además que es su responsabilidad garantizar la seguridad de los Bienes Tecnológicos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., y comprende que no puede pretender ningún grado de privacidad en relación con el uso de los Bienes Tecnológicos de la empresa. El trabajador renuncia expresamente a todo derecho de privacidad sobre todo elemento creado, almacenado, enviado o recibido a través de cualquier Bien Tecnológico, y otorga desde ya su autorización y consentimiento para que la empresa vigile el uso que él hace de los Bienes Tecnológicos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

### **Artículo 114.-** EL trabajador acepta respetar las siguientes pautas sobre los Bienes Tecnológicos:

1. Para atender mejor a los clientes y para aumentar la capacidad de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. de reunir y divulgar información relacionada con la provisión de servicios, los colaboradores obtienen acceso a los Bienes Tecnológicos de la empresa. Éstos incluyen, pero no se limitan a Internet, Intranet y correo electrónico (e-mail). Tal acceso se destina al uso comercial autorizado. Aunque se puedan permitir ciertos tipos de uso personal limitado, los Bienes Tecnológicos no están destinados a las comunicaciones personales privadas. Estas comunicaciones están sujetas a la interceptación por parte de personas externas a CHILE BPO SOLUTIONS S.A. y a la vigilancia de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. EL/LA TRABAJADOR/A comprende que al acceder a los Bienes Tecnológicos queda sujeto a las mismas normas de conducta y profesionalidad de la empresa que rigen otros tipos de actividad comercial. EL/LA TRABAJADOR/A entiende también que la conducta o el lenguaje indebido u ofensivo que se considera en infracción de las normas de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., o que tiene potencial para ocasionar inconvenientes a la empresa en relación con sus clientes, usuarios o el público general, están sujetos a medidas disciplinarias, hasta la terminación del contrato de trabajo inclusive.
2. El trabajador comprende que debe aplicar su buen juicio y sentido común al acceder a Bienes Tecnológicos de la empresa. El uso ocasional, adecuado y personal puede estar permitido siempre que dicho uso no interfiera con el desempeño laboral propio ni el de otros colaboradores, no afecte indebidamente ni obstaculice el manejo general de los recursos técnicos de la empresa, no implique gastos para CHILE BPO SOLUTIONS S.A., ni constituya una violación a ninguna otra disposición de esta política ni de ninguna otra política de la empresa. El trabajador deberá buscar asesoramiento de su supervisor cuando se encuentre en duda con respecto a la adecuación o el uso de Bienes Tecnológicos de la empresa.
3. Para garantizar la seguridad, la protección y la integridad de los recursos tecnológicos de la empresa, todo archivo

## CHILE BPO

sospechoso de contener virus o códigos potencialmente dañinos será destruido automáticamente. El trabajador comprende que los mensajes de correo electrónico que contengan tales archivos serán rechazados. Se proveerá un aviso al remitente y/o al destinatario para notificarles sobre el intento fallido de entrega de correo. El Colaborador entiende además que, si el mensaje de correo electrónico no está relacionado con los negocios, no intentará reenviarlo. Sin embargo, si el mensaje rechazado tiene propósitos comerciales, el Colaborador deberá comunicarse con su administrador local de sistemas o con la mesa de ayuda corporativa para pedir asistencia.

4. La empresa reconoce la necesidad de transferir archivos con propósitos comerciales. El trabajador comprende que, si existe una necesidad comercial de transferir archivos, estos archivos y programas no podrán transferirse a ninguna máquina en la que el Colaborador, un cliente o los proveedores no tengan una cuenta. Estos archivos no deberían ser transferidos desde un sitio geográficamente remoto si hay un sitio local disponible, ni deberían buscarse ni descargarse si no tienen relación con los negocios. El colaborador acepta no acceder remotamente a ningún sistema en el que no tenga cuenta, ni intentar acceder remotamente a los sistemas a través de varios puertos. Al acceder a los sistemas remotamente, el Colaborador entiende que debe respetar y cumplir con todas las reglas, disposiciones y restricciones publicadas relacionadas con el servidor o sistema remoto en el que ingresa.

### **Artículo 115.-** Correo electrónico y comunicaciones electrónicas – todos los medios.

El correo electrónico, las comunicaciones electrónicas y otros sistemas similares de mensajería están destinados al uso comercial y deberán tratarse como cualquier otro mecanismo de comunicación comercial, tal como el teléfono. Un gerente de unidad de negocios local puede autorizar el uso personal limitado. Sin embargo, el correo electrónico no es un medio confidencial y está sujeto a vigilancia por parte de personas externas y de la empresa, para el cumplimiento de las políticas, reglas y normas de ésta. El Colaborador comprende que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. puede usar medios humanos o automatizados para vigilar el uso de los Bienes Tecnológicos. Sin embargo, ningún colaborador sin autorización puede controlar, leer ni copiar mensajes electrónicos de otro colaborador de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. sin la autorización previa, expresa y por escrito de la Dirección de Recursos Humanos.

La siguiente lista representa numerosos ejemplos de actos o actividades que deberán tenerse en cuenta al usar el correo electrónico:

- Nunca envíe mensajes privados o confidenciales sin codificar y/o usar protección con contraseña.
- Elimine de manera periódica todos los mensajes de correo que no necesite. La computadora que usted utiliza tiene un límite de uso de espacio en disco. El correo consume espacio; por lo tanto, es mejor no guardar todos los mensajes recibidos.
- Use métodos alternativos para transferencia de archivos extremadamente grandes, si estuvieran disponibles, para no hacerlo necesariamente mediante por correo electrónico.
- Si usted envía algo que no sea un texto simple tipo ASCII (Código Estadounidense Estándar para el Intercambio de Información), asegúrese de que el destinatario de su mensaje de correo tenga capacidad para traducir dicho mensaje. Los destinatarios pueden no tener la capacidad de traducir documentos de Word.
- Incluya una firma que indique métodos mediante los cuales otras personas puedan comunicarse con usted (usualmente, exhibiendo su dirección de correo electrónico y número de teléfono).
- Responda a tiempo los mensajes recibidos. Éste es un importante medio de comunicación comercial.
- Tome todas las precauciones necesarias contra la importación de virus informáticos y códigos ilícitos. No abra ningún archivo adjunto sin antes examinarlo para detectar virus.
- Sea considerado con el tiempo de todas las personas. Aplique el buen juicio para decidir quién necesita recibir copia de algún mensaje de correo en particular.
- Cambie su dirección de correo si su cuenta cambia. No reenvíe simplemente su correo desde su cuenta anterior hacia la nueva, ya que esto genera esfuerzos adicionales para las máquinas.
- Sea cauto usando elementos de respuesta automática en el correo si pertenece a una lista de destinatarios. Estas respuestas se envían con frecuencia a la lista completa.
- No publique mensajes personales ante un grupo.
- No publique ningún mensaje de manera anónima.

## CHILE BPO

### **Artículo 116.-** Programas informáticos en computadoras de la empresa.

CHILE BPO SOLUTIONS S.A. considera que la piratería de programas informáticos es una infracción grave a la política de la empresa, y no acepta ni tolera el uso de programas sin licencias en equipos de la empresa. CHILE BPO SOLUTIONS S.A. solamente utilizará programas con licencias adecuadas en las computadoras de la empresa y equipos relacionados. El Colaborador comprende que ningún programa informático podrá instalarse sin la compra de una licencia adecuada asignada a una computadora específica. El Colaborador entiende también que no se permite descargar programas sin licencias, en ninguna ocasión ni bajo ninguna condición y/o circunstancia. Además, el Colaborador debe obtener autorización previa y por escrito del gerente de sistemas de su unidad o división y autorización de su supervisor o gerente antes de la instalación de cualquier programa informático personal en equipos de la empresa o de la instalación de programas de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. en equipos personales. Solamente el personal autorizado por CHILE BPO SOLUTIONS S.A. puede realizar instalaciones de programas informáticos.

CHILE BPO SOLUTIONS S.A. no tolera el mal uso de programas. El Colaborador entiende que, si conoce cualquier caso de mal uso de programas informáticos o infracción a leyes de derechos de autor, denunciará tal incidente al administrador local de sistemas o a la mesa de ayuda corporativa inmediatamente.

**Artículo 117.-** Los sistemas de teléfono y de correo de voz están destinados al uso comercial y deben tratarse como cualquier otro mecanismo de comunicación de negocios. Si bien CHILE BPO SOLUTIONS S.A. reconoce que algunas llamadas personales pueden ser necesarias, el Colaborador comprende que todas las llamadas personales deben realizarse durante períodos de descanso, a menos que surja una emergencia. El Colaborador entiende, además, que tales llamadas deben ser tan breves como sea posible y deben efectuarse en líneas no destinadas a los clientes. Están estrictamente prohibidas las llamadas de larga distancia, llamadas a números comerciales, llamadas por cobrar y similares. Está también prohibido el mal uso de los números gratuitos de la empresa.

El Colaborador comprende y acepta que está sujeto a vigilancia y/o grabación de llamadas telefónicas, para el cumplimiento de las políticas, reglas y normas de la empresa y para fines de control de calidad. Solamente el personal autorizado por CHILE BPO SOLUTIONS S.A. puede vigilar los sistemas telefónicos. El Colaborador entiende que no puede controlar, escuchar ni grabar conversaciones telefónicas de otro colaborador de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

El correo de voz, tal como otros componentes del sistema telefónico de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., está destinado al uso comercial. Todos los mensajes se consideran registros de la empresa. Si bien las contraseñas para el correo de voz están destinadas a limitar el acceso solamente a personas autorizadas, el colaborador no debe pretender privacidad en relación con los mensajes de correo de voz, y debe usar el sistema en consecuencia. El Colaborador entiende que no puede controlar, escuchar ni grabar mensajes de correo de voz de otro colaborador de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

### **Artículo 118.-** Actividades que derivan en medidas disciplinarias.

Los siguientes son ejemplos de actos o actividades que pueden originar la aplicación de medidas disciplinarias. La siguiente lista no es necesariamente exhaustiva ni comprensiva de todas las posibles acciones que puedan ser consideradas como incumplimientos, razón por la cual se aconseja en todo caso, y ante alguna duda, consultar con su Superior Directo.

Se considerarán incumplimientos a este Anexo las siguientes acciones, aunque sin limitarse a:

- Intentar acceder sin autorización a cualquiera de los Bienes Tecnológicos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. o de otra organización o entidad.
- Permitir a cualquier individuo no autorizado el acceso a los sistemas de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.
- Utilizar el tiempo y los recursos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. para beneficio personal u otro propósito personal no autorizado.
- Enviar mensajes de correo electrónico u otras comunicaciones, archivos o programas que contengan declaraciones ofensivas o abusivas, tales como documentos basados en la raza, el color, la procedencia, el sexo, la preferencia sexual, la edad, la incapacidad, la religión o la tendencia política.
- Enviar o recibir imágenes de sexo explícito, pornográficas u obscenas, u otro material de sexo explícito.
- Acceder a, observar, descargar o reenviar material de contenido sexual, pornográfico u ofensivo.

# CHILE BPO

- Importunar con pedidos indebidos a cualquier colaborador, por cualquier razón, a través de cualquier medio.
- Violar cualquier ley o disposición legal que contenga temas relacionados con derechos de autor.
- Enviar o publicar material de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. o utilizar de algún otro modo no autorizado el material confidencial externo a CHILE BPO SOLUTIONS S.A., o publicar material confidencial de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. dentro de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. para personal no autorizado.
- No cooperar en una investigación de seguridad.
- Enviar mensajes en cadena por correo electrónico.
- Enviar mensajes masivos no relacionados con negocios a través de correo electrónico.
- Instalar o utilizar cualquier servicio de Internet, o publicar cualquier información en la Web sin aprobación específica de la gerencia.
- Todo acto deliberado que afecte indebidamente u obstaculice el manejo general de los Bienes Tecnológicos de la empresa.
- Usar de la cuenta o la identidad de otro individuo sin permiso explícito por escrito.
- Intentar poner a prueba, eludir o burlar sistemas de seguridad o auditoría.
- Enviar material fraudulento.
- Enviar mensajes de intimidación o de amenaza mediante correo electrónico.
- Participar en grupos de chat no relacionados con los negocios.

## **CAPÍTULO XVIII Código de vestimenta y buena conducta.**

**Artículo 119.-** CHILE BPO SOLUTIONS S.A. entiende pertinente considerar ciertos aspectos vinculados a la imagen que proyectamos en el ámbito organizacional y, en virtud de ello, queremos poner en tu conocimiento el Código de Vestimenta y Buena Conducta que aplicamos.

Con el mismo, buscamos que el colaborador pueda trabajar cómodo y seguro en su espacio laboral.

La intención de compartir estas pautas de vestimenta no es obligar a los trabajadores a comprar ropa nueva sino guiarlo en la elección del vestuario, sin que ello implique que deba modificar aquello que lo distingue como persona.

No se permite el uso de:

- Ojotas, ni hawaianas, ni similar
- Musculosas para los hombres
- Strapless para mujeres
- Micro – mini
- Shorts

Por otro lado, sí se permite:

- Sandalias para mujeres
- Musculosas para mujeres
- Bermudas de vestir para hombres

**Artículo 120.-** Siempre debemos apelar al sentido común y pensar que nuestra vestimenta debe ser apta para nuestro lugar de trabajo.

Si el trabajador llegara a tener dudas sobre la conveniencia de su aspecto, debe tener presente que cualquier cosa que pueda ser considerada distractiva, controversial o incómoda para los demás no será permitida.

Finalmente, ponemos en conocimiento de los trabajadores prohibiciones que deberán ser observadas por quienes se desempeñan en el Puesto de Representante de Atención al Cliente.

Estas prohibiciones tienen por objeto garantizar un espacio de trabajo cómodo, seguro e higiénico atendiendo las características propias de las tareas y el espacio físico de trabajo.

Conforme ello, no estará permitido:

# CHILE BPO

- Masticar chicle; consumir bebidas que no se encuentren embotelladas o en recipiente con tapa; comer o fumar en el box y durante la prestación de tareas.
- Llevar a cabo cualquier actividad que sea totalmente ajena al ámbito laboral, en el espacio de trabajo ("box") y durante la prestación de tareas.
- Utilizar teléfonos celulares y/o radio en el espacio de call y durante la prestación de tareas.
- Presentarse y/o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas y/o sustancias que produzcan alteraciones en el comportamiento.

## **CAPÍTULO XIX Sobre Confidencialidad y Propiedad Intelectual.**

**Artículo 121.-** Ponemos en conocimiento los trabajadores las normas de Confidencialidad y Propiedad Intelectual que la empresa aplica internamente en relación a la información a la cual los trabajadores, generen, originen, produzcan, creen, innoven, reformen, renueven, enriquezcan, corrijan y/o desarrollen y la que reciban, obtengan, conocieran y/o tuvieran en el marco u ocasión del contrato de trabajo que los vincula.

### Definiciones:

En el presente CAPÍTULO, la utilización de los siguientes términos tendrá el significado y alcance que se les asigna a continuación:

- Información. Comprende todo conocimiento, dato o conjunto de datos, sobre una materia, cuestión, proceso, aplicación, idea, negocio, u objeto determinado, su organización en todo o en parte, y la decisión u oportunidad de, cuándo y cómo implementarla o ponerla en práctica, que de manera ejemplificativa y no limitativa incluye y se extiende a: técnicas, modelos, invenciones, know-how, estrategias procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalle de diseño, finanzas, clientes, colaboradores, negocios, contratos, pronósticos o planes, directa o indirectamente relacionados con su cometido y objeto comercial, ya sea que se encuentre disponible o al alcance para análisis, evaluación, discusión o tratamiento, en cualquier documento, soporte, borrador, análisis, compilación, proyecciones o material producido o adquirido en todo o en parte por la empresa.
- Confidencial. Es la cualidad que posee toda la información que, por su naturaleza, destino, importancia, novedad, valor (económico o estratégico) o referirse a hechos o circunstancias destinadas a permanecer dentro del ámbito interno, constituya o pueda ser considerada como parte integrante de los procesos o modelos de gestión, operación o negocios de la EMPRESA, no debiera o fuese inconveniente que trascendiera directa o indirectamente a terceras personas o fuese utilizada en provecho de persona distinta incluyendo al dependiente.

### Obligaciones:

- Se establece como condición esencial del contrato de trabajo, el mantenimiento de la confidencialidad de toda información a la que el/la Trabajador/a tenga acceso o conocimiento con motivo u ocasión de las funciones, tareas o actividades que cumple para la empresa, la que consecuentemente podrá ser utilizada, tratada, comentada y aplicada única y exclusivamente para los fines y en el marco de la relación que lo vincula con la empresa. En caso de duda sobre el carácter confidencial de la información, el/la Trabajador/a tendrá la obligación previa de realizar la consulta respectiva a su Superior Directo.
- El/la Trabajador/a estará impedido de utilizar, divulgar, comentar, extraer o publicar, en todo o en parte la información confidencial que llegue o hubiese llegado a su conocimiento o a la que tenga acceso, debiendo además tomar todos los recaudos que razonablemente corresponda con el fin de asegurar y garantizar el mantenimiento de tal cualidad o uso exclusivo por parte de la empresa.

En el cumplimiento de las tareas que la empresa le encomiende, el trabajador tendrá en ocasiones acceso a información no divulgada, mantenida como secreta y confidencial, propiedad de la empresa y/o de terceros que hayan confiado tal información a la empresa. Del mismo modo, mediante su actividad, personal o en equipo, el trabajador generará, originará, producirá, creará, innovará, reformará, renovará, enriquecerá, corregirá y/o desarrollará en ocasiones información valiosa, que se incorporará al patrimonio de la empresa, teniendo ésta última su propiedad intelectual y que, por tanto, tampoco podrá ser divulgada.

El trabajador manifiesta conocer que la información confidencial, a cuyo conocimiento acceda o que genere con motivo del

## CHILE BPO

cumplimiento de sus obligaciones indicadas en la presente cláusula, forman parte del patrimonio de la empresa y/o, eventualmente, de terceros de los cuales la empresa es depositaria de dicha información. El trabajador entiende además que, el mantenimiento de una absoluta reserva respecto de la información confidencial constituye una condición esencial de su relación con la empresa, dado que el conocimiento por terceros de ella privaría a la empresa, de la posibilidad de mantenerse en la pacífica y exclusiva ostentación de los beneficios que de ella derivan y/o lo colocaría en falta respecto de su obligación de confidencialidad hacia los terceros propietarios de la información.

En razón de lo anterior, el trabajador deberá utilizar toda la información confidencial y, en general la información a la que tenga acceso, únicamente para la ejecución de sus obligaciones contractuales, y preservar la información de la empresa y/o de los terceros que los comunicaron reservadamente a éste, manteniéndolos en estricta confidencia. El trabajador entiende que en este sentido asume una obligación contractual específica.

El trabajador entiende que por la índole especial de las tareas que realiza, debe considerar en principio como confidencial toda la información a la que acceda o genere en el curso de su relación con la empresa. Particularmente, el trabajador comprende que debe considerar como informaciones respecto de las cuales existe la obligación de guardar secreto todas aquellas que se refieran directa o indirectamente a las tareas encomendadas por su colaborador. Los productos y/o a los negocios, y/o a la organización interna y/o la operatoria de trabajo de la empresa y/o de los clientes del mismo o de los terceros que le comunicaron secretos, en general, y en particular las que a continuación se detallan en enumeración ejemplificativa y no limitativa:

\* Ideas relacionadas con la producción de las obras o la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa, y/o el desarrollo de cualquier clase de obra o invención, o descubrimientos, o modelos o diseños industriales, o circuitos integrados u obtenciones vegetales.

\* Patentes e información relacionada con las mismas.

\* Proyectos de investigación o nuevos desarrollos.

\* Documentación de análisis de problemas.

\* Proyectos, planos, o fotografías,

\* Cálculos,

\* Pruebas y sus resultados- Diagramas de incluidos o de bloques.

\* Algoritmos, rutinas o procedimientos de programación.

\* Estructuras, secuencia, organización de programas.

\* Programas de computación de cualquier tipo, de cualquier autoría, sustentados sobre cualquier soporte.

\* Archivos de datos de cualquier naturaleza, especialmente todos aquellos que puedan contener datos personales que puedan ser calificados como sensibles.

\* Informaciones de cualquier tipo referentes a obras, o invenciones, o descubrimientos, o modelos o diseños industriales, inversiones, adquisiciones o desarrollos tecnológicos, existentes o en proyecto, resultados.

\* Información sobre negocios, negociaciones, estrategias, costos, clientes, colaboradores, políticas comerciales o precios, tanto actuales como potenciales,

\* Planes de producción y operación.

\* Esquemas organizativos de la empresa.

\* Procesos de Selección, Gestión y Organización del flujo del trabajo (workflow) de la empresa, y su implementación.

\* Procesos.

Sin perjuicio de lo estipulado en este CAPÍTULO integrante del Código de Ética de Chile BPO Solutions S.A. y, por tanto, parte del Contrato de Trabajo que une a las partes, las mismas declaran que no existirá obligación de confidencialidad cuando ej. el trabajador pruebe que:

\* La información se encontraba en el dominio público al momento de conocerse, producirse o utilizarse o entró luego en el dominio público sin culpa del trabajador.

\* La información estaba en conocimiento del trabajador, sin obligación de guardar confidencialidad, con anterioridad a su contratación por la empresa.

\* La información fue desarrollada o recibida legítimamente por el trabajador, de parte de terceros, en forma personal y privada,

# CHILE BPO

absolutamente independiente de su relación laboral con la empresa.

El trabajador entiende que cualquier revelación de los secretos o cualquier información confidencial a la que tenga acceso, podrá constituir un ilícito de naturaleza penal, sujetándose en consecuencia a las sanciones que prevé la actual legislación.

La obligación de confidencialidad aquí plasmada se entiende vigente durante todo el contrato de trabajo, y subsistente durante el plazo de dos años a partir de la fecha de su extinción (independientemente de la causa y/o motivo de ello).

La obligación de confidencialidad resulta esencial al Contrato de Trabajo, motivo por el cual queda entendido que el incumplimiento por parte del trabajador, además de constituir justa causa para poner término al contrato de trabajo, determinará su responsabilidad por los daños y perjuicios directos e indirectos, que de tal conducta se pudiesen derivar para la empresa.

**Artículo 122.-** Todo desarrollo, trabajo, innovación, creación, software, programa, procedimiento, proceso, mejora, implementación, informe, tecnología, documento, material, diseño, adaptación y contacto desarrollado y generado en o por la empresa, con herramientas, recursos, conocimiento y/o experiencia de la misma o de cualquier forma, así como la totalidad del material físico y electrónico almacenado tanto en su estación de trabajo como en cualquier equipo de la empresa o de cualquier otra manera, por ejemplo, documental, es de propiedad exclusiva de la empresa, por lo que sólo ella podrá usar, utilizar y gozar los referidos bienes o beneficiarse de cualquier forma de ellos, quedándole, en consecuencia, estrictamente prohibido al trabajador usar para su beneficio particular o de personas distintas del empleador, los bienes indicados, sin perjuicio de la responsabilidad civil por eventuales perjuicios y/o penal que pueda conllevar el incumplimiento de esta obligación, reservándose la empresa, en consecuencia, el ejercicio de las acciones civiles, penales y otras que correspondan.

## TÍTULO II

### Normas de Higiene y Seguridad

#### PREÁMBULO

Se pone en conocimiento de todos los trabajadores de "CHILE BPO SOLUTIONS S.A." que el presente Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo, se dicta en cumplimiento de:

1. Lo normado por la **Ley Nº 16.744** sobre Seguro Social Obligatorio contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, que en su artículo 67 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 de 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 con las obligaciones que les impongan las normas, reglamentaciones o instrucciones sobre higiene y seguridad en el trabajo.
2. Lo preceptuado en el **Decreto Supremo Nº 40 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre** Prevención de Riesgos Profesionales, que en su artículo 14 establece que toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa o entidad deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador.

Las normas contenidas en el presente TÍTULO han sido establecidas con el fin de prevenir los riesgos de accidentes del trabajo y/o enfermedades profesionales, que pudieren afectar a los trabajadores y contribuir así, a mejorar y aumentar la seguridad de la empresa. Tendrán el carácter de obligatorias y formarán parte del Contrato Individual de Trabajo. Su incumplimiento grave será sancionado con el término de la relación laboral sin derecho a indemnización cuando la falta sea calificada dentro de lo establecido en el artículo 160 N°5 del Código del Trabajo, esto es, actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o al funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o actividad de los trabajadores, o a la salud de éstos, sin perjuicio de lo que, para estos efectos, en definitiva, resuelvan los tribunales de justicia.

La gestión en prevención de riesgos requiere de una tarea mancomunada y estrecha, tanto de los trabajadores como de los

# CHILE BPO

representantes de la empresa, para que, a través de la cooperación mutua y acatamiento a las normas instauradas en este reglamento, se pueda lograr un ambiente de trabajo sano, seguro y libre de riesgo.

## CAPÍTULO I Disposiciones generales

**Artículo 1.-** El trabajador queda sujeto a las disposiciones de la Ley 16.744 y de sus Decretos complementarios vigentes y los que se dicten en el futuro, a las disposiciones del presente Reglamento y 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.

**Artículo 2.-** La Empresa vigilará el cumplimiento de lo establecido en el Decreto N° 594 sobre las Condiciones Sanitarias y Ambientales Mínimas, que deben proporcionarse a todos los trabajadores en sus lugares de trabajo.

**Artículo 3.-** Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

1. **Trabajador:** Toda persona, que en cualquier carácter preste servicios a la empresa por los cuales reciba remuneración.
2. **Jefe inmediato:** La persona que está a cargo del trabajo que se desarrolla. En aquellos casos en que existen dos o más personas que revistan esta categoría, se entenderá por jefe inmediato al de mayor jerarquía.
3. **Empresa:** La entidad empleadora que contrata los servicios del trabajador.
4. **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 quinto y séptimo de la Ley 16.744.
5. **Equipos de Protección Personal:** 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.
6. **Organismo Administrador del Seguro:** Asociación Chilena de Seguridad, de la cual la empresa es adherente.
7. **Normas de Seguridad:** El conjunto de reglas obligatorias emanadas de este Reglamento, del Comité Paritario y/o del Organismo Administrador.
8. **Accidente del Trayecto:** Es el que ocurre en el trayecto directo de ida o regreso entre la casa habitación del trabajador y el lugar de trabajo. Se considera no tan solo el viaje directo, sino también el tiempo transcurrido entre el accidente y la hora de entrada o salida del trabajo. La circunstancia de haber ocurrido el accidente en el trayecto directo deberá ser acreditada ante el respectivo Organismo Administrador mediante el parte de Carabineros u otros medios igualmente fehacientes.
9. **Accidente del trabajo:** Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.
10. **Enfermedad Profesional:** Es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realiza una persona y que le produce incapacidad o muerte.
11. **Acción Insegura:** Actos u omisiones cometidas por los trabajadores que posibilitan la ocurrencia de un accidente.
12. **Condición Insegura:** Condición física del ambiente de trabajo, que posibilita que se produzca el accidente.

**Artículo 4.-** Sin perjuicio de las demás normas que sean aplicables de este reglamento, se establece que los trabajadores deberán acatar las siguientes disposiciones generales:

- a) Someterse, cuando sea necesario, a exámenes médicos para establecer si sus condiciones físicas son compatibles con el trabajo que normalmente desarrollan cuyo tipo y frecuencia será determinada por Chile BPO Solutions S.A., no obstante, cuando se estime, se realizarán exámenes específicos para las actividades que se requieran.
- b) Usar los materiales que se mantienen en los botiquines de Primeros Auxilios sólo en caso de lesión y avisando al encargado de ellos para que pueda reponer dichos elementos.
- c) Utilizar los equipos de protección personal que las operaciones requieran sin costo para ellos, que serán proporcionados por Chile BPO Solutions S.A. a sus trabajadores.
- d) En el caso de aquellos trabajadores que laboren en terreno, la Empresa proporcionará los mecanismos de protección necesarios e indicados en la Ley 20.096, los cuales deberán ser utilizados por los trabajadores sólo para el cumplimiento de las labores encomendadas por la Empresa.

# CHILE BPO

**Artículo 5.-** Todo trabajador al ingresar a la empresa deberá llenar la Ficha Médica Ocupacional, colocando los datos que allí se pidan, especialmente en lo relacionado con los trabajos o actividades desarrolladas con anterioridad y con las enfermedades y accidentes que ha sufrido y las secuelas ocasionadas.

## CAPÍTULO II Accidentes del Trabajo

**Artículo 6.-** El trabajador que padezca alguna enfermedad que afecte su capacidad y seguridad en el trabajo deberá poner esta situación en conocimiento de su Jefe inmediato para que éste adopte las medidas que procedan, especialmente si padece de vértigo, epilepsia, mareos, afección cardíaca, poca capacidad auditiva o visual, y otros.

**Artículo 7.-** Todo trabajador debe dar cuenta inmediata a su jefe directo, o a quien lo reemplace, de cualquier accidente ocurrido durante las horas de trabajo a personas o equipos y en el cual haya tenido participación o conocimiento y se registrará por los procedimientos establecidos.

**Artículo 8.-** Los accidentes ocurridos en el trayecto directo entre el lugar de trabajo y la habitación o viceversa, deberán ser notificados y las circunstancias acreditadas ante el Organismo Administrador, mediante parte de Carabineros o medios igualmente fehacientes de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 7º del Decreto Nº 101, del 29 de abril de 1968.

**Artículo 9.-** Las Jefaturas de la Empresa tendrán la obligación de comunicar de inmediato al Departamento de Prevención de Riesgos, todo accidente que se produzca y que afecte al personal o propiedades de la Empresa.

**Artículo 10.-** De acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 16.744 y Decreto Nº 40, La Empresa dispondrá las medidas necesarias para que se entregue instrucción básica de prevención de riesgos de accidentes laborales a las personas que ingresen al servicio de la Empresa. Esta instrucción se debe referir a las tareas que ejecutará el nuevo trabajador, destacando los riesgos específicos y su forma de control.

**Artículo 11.-** La víctima de un accidente del trabajo o enfermedad profesional o los derechohabientes (deudos, en caso de muerte del trabajador), tendrán derecho a los Subsidios, Indemnizaciones, Pensiones, Suplemento de Pensiones y Pensiones de Supervivencia que la Ley determine.

**Artículo 12.-** Todo trámite o documentación sobre aspectos legales, en caso de accidente que dé por resultado invalidez parcial, total, gran invalidez o muerte, serán de competencia del Organismo Administrador del Seguro.

## CAPÍTULO III Procedimiento de investigación del accidente del trabajo

**Artículo 13.-** El jefe directo del accidentado, además de capacitar al trabajador y al resto de los trabajadores de la sección sobre las medidas recomendadas, tendrá la obligación de investigar el accidente, según el formato establecido en la empresa, el cual debe contener a lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del accidentado.
- b) Edad.
- c) Día y hora del accidente.
- d) Lugar del accidente.
- e) Trabajo que se encontraba realizando.
- f) Declaración firmada del accidentado.
- g) Declaración firmada de testigos.
- h) Determinar las causas del accidente.
- i) Establecer medidas de control.

# CHILE BPO

**Artículo 14.-** Dicha investigación deberá ser completa, en orden a determinar las causas que lo produjeron y se deberá enviar un informe escrito, con las menciones anteriores, en el plazo de 24 horas a contar del momento en que ocurrió el accidente, al Departamento de Prevención de Riesgos, el que deberá ser firmado por el Gerente del Área respectiva. Estos a su vez, podrán remitirlo al Organismo Administrador. Copia de dicho informe, se remitirá a la Gerencia o Sub -Gerencia respectiva de Bienestar.

**Artículo 15.-** La investigación antes señalada, se realizará sin perjuicio de las demás investigaciones que puedan hacer Prevención de Riesgos, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad o la Mutualidad respectiva.

**Artículo 16.-** Toda investigación de accidente tiene por objeto detectar las causas, a fin de corregirlas y, en ningún caso, determinar culpables. Por lo tanto, las entrevistas a los afectados y testigos son de carácter informativo.

**Artículo 17.-** Será obligación de los jefes inmediatos gestionar y poner en práctica las medidas de Prevención de Riesgos que se desprendan de las investigaciones.

## **CAPÍTULO IV Del funcionamiento del Comité Paritario**

**Artículo 18.-** Para todos los temas referentes a la elección, constitución y funcionamientos del o los Comités Paritarios, la Empresa se atenderá a lo dispuesto en la Ley N° 16.744 y al Decreto N° 54 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

De acuerdo a lo que establece la legislación vigente, la Empresa deberá contar con Comités Paritarios, los cuales estarán integrados por tres representantes patronales y tres representantes de los trabajadores/as. Por cada miembro se designará, además, otro de carácter suplente.

Los representantes patronales deberán ser preferentemente personas vinculadas a las actividades técnicas que se desarrollen en la industria o faena donde se haya constituido el Comité Paritario.

## **CAPÍTULO V Elementos de protección personal.**

**Artículo 19.-** De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, la empresa está obligada a proteger a todo su personal de los riesgos del trabajo, entregando al trabajador cuya labor lo requiera, sin costo alguno, pero a cargo suyo y bajo su responsabilidad los elementos de protección personal del caso.

## **CAPÍTULO VI Obligaciones.**

**Artículo 20.-** Es obligación fundamental de los trabajadores de Chile BPO Solutions S.A. cumplir estrictamente las estipulaciones de su contrato de trabajo y las de este Reglamento, especialmente las que a continuación se señalan:

1. Todos los trabajadores de la empresa estarán obligados a tomar cabal conocimiento de este Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a poner en práctica las normas y medidas contenidas en él.
2. El trabajador deberá usar el equipo de protección que proporcione la empresa cuando el desempeño de sus labores así lo exija. Los elementos de protección que se reciban 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. Para solicitar nuevos elementos de protección, el trabajador está obligado a devolver los que tenga en su poder.
3. Todo trabajador deberá informar en el acto al Jefe inmediato si su equipo de protección ha sido cambiado, sustraído, extraviado o se ha deteriorado, solicitando su reposición.
4. El trabajador deberá conservar y guardar los elementos de protección personal que reciba en el lugar y en la oportunidad que indique el Jefe inmediato o lo dispongan las Normas de Seguridad o Reglamentos internos.
5. Las almohadillas de auriculares ("headset") y almohadillas de micrófono u otros elementos personales que la empresa provee para el desarrollo de las tareas, son, como su nombre lo indica, de uso personal, prohibiéndose su préstamos o

## CHILE BPO

intercambio, por motivos higiénicos.

6. Todos los equipos de la empresa deben ser manejados con la precaución y elementos de protección necesarios, con el propósito de evitar la ocurrencia de accidentes del trabajo.

7. Los trabajadores deberán preocuparse y cooperar con el mantenimiento y buen estado de funcionamiento y uso de maquinarias, herramientas e instalaciones en general, tanto las destinadas a producción como las de seguridad e higiene. Deberán asimismo preocuparse de que su área de trabajo se mantenga limpia, en orden, despejada de obstáculos, para evitar accidentes o que se lesione cualquiera que transite a su alrededor. Los encargados de cada equipo de trabajo asumirán personalmente la responsabilidad de ello, debiendo entregar en buenas condiciones de limpieza al que le siga en el turno, quien recibirá el mismo informando a su Superior inmediato de cualquier anomalía, a fines de que la misma sea resuelta a la brevedad.

8. Todo trabajador deberá dar aviso inmediato a su Jefe o a cualquier ejecutivo de la empresa en su ausencia, de toda anomalía que observe en las instalaciones, maquinarias, herramientas, personal o ambiente en el cual trabaje o de cualquier elemento defectuoso que note en su trabajo, previniendo las situaciones peligrosas.

El trabajador que padezca alguna enfermedad o que note que se siente mal, si el malestar afecta su capacidad y por ende su seguridad en el trabajo deberá poner esta situación en conocimiento de su Jefe inmediato, para que éste proceda a tomar las medidas que el caso requiere.

9. Cuando a juicio del Organismo Administrador 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, considerándose que el tiempo empleado en el control, debidamente comprobado, es tiempo efectivamente trabajado para todos los efectos legales.

10. Todo trabajador estará obligado a registrar la hora exacta de llegada y de salida de la empresa, esto por efecto de posibles Accidentes del Trayecto.

11. El trabajador estará obligado a presentarse en su área de trabajo debidamente vestido y con los elementos de protección que la empresa hubiera destinado para cada labor.

12. En el caso de producirse un accidente en la Empresa que lesione a algún trabajador, el Jefe inmediato o algún trabajador procederá a la atención del lesionado, haciéndolo curar en el establecimiento por medio del botiquín de emergencia o enviándolo a la brevedad al servicio asistencial del caso.

13. Todo trabajador que sufra un accidente, dentro o fuera de la empresa, por leve o sin importancia que le parezca, debe dar cuenta en el acto a su Jefe inmediato. Todo accidente del trabajo deberá ser denunciado a la Asociación Chilena de Seguridad, dentro de las 24 horas de acaecido. En la Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT) deberán indicarse en forma precisa las circunstancias en que ocurrió el accidente. Estarán obligados a hacer la denuncia al Organismo Administrador la empresa, y en subsidio de ésta, el accidentado o enfermo, o sus derechohabientes, el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Asimismo, la denuncia podrá ser hecha por cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos.

14. Todo trabajador está obligado a colaborar en la investigación de los accidentes que ocurran en la empresa. Deberá avisar a su Jefe inmediato cuando tenga conocimiento o haya presenciado cualquier accidente acaecido a algún compañero, aún en el caso que éste no lo estime de importancia o no hubiese sufrido lesión. Igualmente, estará obligado a declarar en forma completa y real, los hechos presenciados o de que tenga noticias, cuando el Organismo Administrador del Seguro lo requiera.

15. El trabajador que haya sufrido un accidente y que, como consecuencia de él, sea sometido a tratamiento médico, no podrá trabajar en la empresa sin que previamente presente un "Certificado de Alta" dado por el Organismo Administrador. Este control será responsabilidad del Jefe del Área de Personal o Área de Recursos Humanos.

16. Todo trabajador deberá conocer y cumplir fielmente las normas de seguridad que emita la Asociación Chilena de Seguridad), para evitar accidentes del Trabajo y enfermedades Profesionales a que se refiere la Ley 16.744 y sus decretos complementarios, vigentes o que en el futuro se dicten, relacionados con la labor que debe efectuar o con las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

17. Los avisos, letreros y afiches de seguridad exhibidos por la sociedad deberán ser leídos por todos los trabajadores, quienes deberán cumplir con sus instrucciones. Los mismos, deberán ser protegidos por todos los trabajadores quienes deberán impedir su destrucción, debiendo avisar a la autoridad competente de su falta con el fin de reponerlos. Las vías de circulación interna y/o

# CHILE BPO

de evacuación deberán estar permanentemente señaladas y despejadas, prohibiéndose depositar en ellas elementos que puedan producir accidentes, especialmente en caso de siniestros.

18. Los Jefes directos serán directamente responsables de la supervisión y control del uso oportuno y correcto de los elementos de protección y del cumplimiento de las normas de este reglamento.

## Artículo 21.- Acción general en caso de incendio

1. El trabajador debe conocer exactamente la ubicación de los equipos extintores de incendio del sector en el cual desarrolla sus actividades, como, asimismo, conocer la forma de operarlos, siendo obligación de todo Jefe velar por la debida instrucción del personal al respecto.
2. 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.
3. El acceso a los equipos deberá mantenerse despejado de obstáculos.
4. Deberá darse cuenta al Jefe inmediato seguidamente después de haber ocupado un extintor de incendio para proceder a su recarga.
5. No podrá encenderse fuegos cerca de elementos combustibles o inflamables, tales como pinturas, diluyentes, elementos químicos, botellas de oxígeno acetileno, aunque se encuentren vacías, parafina, bencina u otros.
6. En las emergencias, los trabajadores deberán colaborar con los jefes designados por la empresa, al evacuar con calma el lugar del siniestro.
7. Clases de fuego y formas de combatirlo:
  - a. Fuegos Clase A: Son fuegos que involucran materiales como papeles, 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 y espumas.
  - b. Fuegos 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 y Espumas.
  - c. Fuegos 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 y Anhídrido Carbónico.
  - d. Fuegos Clase D: Son fuegos que involucran metales tales como magnesio, sodio y otros. Los agentes extintores son específicos para cada metal.
8. Los extintores en base a agua 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 generales de luz y fuerza.

## Artículo 22.- Riesgos Eléctricos

1. Las carcasas de los motores, herramientas portátiles, equipos y/o elementos eléctricos de trabajo, deberán ser conectadas a tierra en forma efectiva antes de usarlos.
2. Deben considerarse todos los conductores eléctricos como si fueran líneas energizadas, no tocando conductores que estén colgando, aparentemente desconectados, debiendo verificar dicha condición.
3. No se deberán efectuar pruebas en líneas, alambrados o equipos telefónicos con una tensión superior a la establecida para estos conductores o equipos.
4. Al hacer reparaciones, desenergizar el circuito antes de trabajar sobre el mismo, dejando la debida señalización. (Bajo ciertas condiciones, tensiones aún menores de 110 voltios pueden causar la muerte).
5. Toda instalación eléctrica, definitiva o provisoria, deberá realizarse de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Servicios Eléctricos y Combustibles, y mantenerse en perfectas condiciones.

# CHILE BPO

6. Será responsabilidad de los jefes, velar que se efectúen revisiones periódicas de las instalaciones eléctricas en las dependencias a su cargo.
7. No se debe reforzar o puentear los fusibles o tapones, mediante alambre u otros objetos metálicos, ni debe aumentarse de ninguna otra forma la capacidad de un fusible.

## CAPÍTULO VII Prohibiciones

**Artículo 23.-** Serán prohibiciones en materia de Higiene y Seguridad, para los trabajadores de “Chile BPO Solutions S.A.”, las siguientes, de tal suerte que la infracción a cualquiera de ellas podrá estimarse como incumplimiento grave a las obligaciones impuestas por el contrato de trabajo y que por lo mismo autorizan al empleador para reservarse la facultad y trascendencia de la falta de que se trate:

1. Ingresar al lugar de trabajo o trabajar en estado de intemperancia, prohibiéndose terminantemente ingresar al establecimiento con bebidas alcohólicas y/o con drogas. Se prohíbe por su parte ingerirlas o consumirlas, e incitar a sus compañeros de trabajo al consumo o ingesta.
2. 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 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 las faenas.
3. Romper, rayar, retirar o destruir avisos, carteles, afiches, instrucciones, reglamentos acerca de la seguridad e higiene industrial.
4. Dormir, comer o preparar alimentos, en el lugar de trabajo, especialmente en la zona de call. Se permite comer y preparar alimentos sólo en la zona especialmente destinada a este fin (Zona de Cafetería o Casino).
5. Fumar o encender fuego en los lugares que se hayan señalado como prohibidos.
6. Trabajar sin los elementos de seguridad proporcionados o no respetar procedimientos de trabajo seguro.
7. Ingresar a todo recinto de trabajo, especialmente aquellos definidos como peligrosos, a quienes no estén debidamente autorizados para hacerlo.
8. Bromear, jugar, empujarse, reñir o discutir dentro del recinto de la empresa y a la hora en que se desarrollen las labores.
9. Alterar en cualquiera de sus formas los registros de asistencia, ya sea en las horas de llegada, salida o cualquier otro, como así también sea que corresponda al registro propio o de otro trabajador.
10. Tratarse por cuenta propia las lesiones que haya sufrido en algún accidente.
11. Permanecer en los lugares de trabajo después del horario sin autorización del jefe inmediato.
12. Apropiarse o usar elementos de protección personal pertenecientes a la empresa o asignados a algún otro compañero de trabajo.
13. Negarse a proporcionar información en relación con determinadas condiciones de trabajo y de su seguridad o acerca de accidentes ocurridos.
14. Lanzar objetos de cualquier naturaleza dentro del recinto de la empresa, aunque éstos no sean dirigidos a persona alguna o tirar papeles u otros residuos fuera de los recipientes destinados a esos fines.

Pa  
de  
43

## CAPÍTULO VIII Sanciones y reclamos

**Artículo 24.-** Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal de los trabajadores, éstos estarán sujetos a sanciones disciplinarias por los actos u omisiones en que incurran, en contravención de las normas de este reglamento interno. Tratándose de infracciones a las normas de Higiene y Seguridad, estarán de acuerdo a lo indicado en Art. 20° del Decreto Supremo N°40 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los conceptos de multas se destinarán a otorgar premios a los trabajadores del mismo establecimiento, previo el descuento de un 10% para el fondo destinado a la rehabilitación de alcohólicos que establece el Art. 24° de la Ley N° 16.744.

**Artículo 25.-** Las infracciones de los trabajadores a las disposiciones de las Normas de Higiene y Seguridad, serán sancionadas de

acuerdo a su gravedad, ya sea mediante amonestación verbal; amonestación escrita; multa o, si correspondiere, el término del contrato de trabajo. La facultad de decidir entre la aplicación de una sanción de las contempladas en este Reglamento y la terminación del contrato de trabajo, cuando éste último sea legalmente procedente, es una decisión que corresponde única y discrecionalmente a Chile BPO S.A, y la notificación de cualquiera de estas medidas estará a cargo de la jefatura directa del trabajador, o quien la Empresa disponga. En el evento que un trabajador incurra en un incumplimiento que no amerite una mera amonestación verbal, la empresa podrá aplicar todo o parte del siguiente procedimiento sancionatorio:

1. Amonestación escrita al trabajador.
2. Si se reitera la conducta por la cual se cursó la amonestación anterior, podrá cursar, por escrito, una multa por incumplimiento al Reglamento Interno de la compañía, de un monto igual al 10% de la remuneración diaria.
3. En caso de tercera reiteración de la conducta, se podrá imponer el máximo de la multa ascendiente a un 25% de la remuneración diaria.
4. En el evento que el trabajador incurra en una cuarta infracción, siempre y cuando no haya concurrido otra causal, se podrá determinar el despido del trabajador por la causal del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

Atendiendo a la gravedad de la conducta de que se trate, el proceso sancionatorio que se indica precedentemente podrá iniciarse una etapa posterior o limitar su avance a una etapa anterior o única.

**Artículo 26.-** La Gerencia de la empresa o quienes ésta designe, podrá si fuese necesario para la determinación de la responsabilidad que afecte o pueda afectar al trabajador, disponer la sustentación de una investigación que tendrá como objetivo, investigar y establecer los hechos y proponer las sanciones disciplinarias si procedieren.

Página 44

**Artículo 27.-** Cuando se compruebe que un accidente o enfermedad profesional, se debió a negligencia inexcusable del trabajador, el Servicio de Salud respectivo, deberá aplicar una multa de acuerdo con el procedimiento y sanciones dispuestos en el Código Sanitario.

**Artículo 28.-** Las obligaciones, prohibiciones y sanciones señaladas en este Reglamento, deben entenderse incorporadas a los contratos de trabajo individuales de todos los trabajadores. Para todo lo que no está contemplado en el presente reglamento, tanto la empresa y trabajadores, se atenderán a lo dispuesto en la Ley N° 16.744 y en el Código del Trabajo.

**Artículo 29.-** Cuando al trabajador, le sea aplicable la multa contemplada en el artículo 58 de este Reglamento, podrá reclamar de su aplicación, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 157 del Libro I del Código del Trabajo, ante la Inspección del Trabajo que corresponda.

## CAPÍTULO IX Procedimientos y recursos

**Artículo 30.-** 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 de que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido, ésta deberá ser efectuada por el trabajador, 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 accidentado al establecimiento

## CHILE BPO

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 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 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 31.-** 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 14 C 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 SEREMI la información a que se refiere el inciso tercero del artículo 76 de la ley, 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 guarde reposo durante uno o más días, el médico a cargo de la atención del trabajador 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 realizaba normalmente antes del inicio de la incapacidad laboral temporal.

f) Los organismos administradores sólo podrán autorizar la reincorporación del trabajador 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 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 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 32.-** 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,

## CHILE BPO

o sus derechos -habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, tendrán también, la obligación de denunciar el hecho en dicho Organismo Administrador en el caso de que la entidad empleadora no hubiese realizado la denuncia.

Las denuncias mencionadas en el inciso anterior deberán contener todos los datos que hayan sido indicados por el Ministerio de Salud. Los Organismos Administradores deberán informar al Ministerio de Salud los accidentes o enfermedades que les hubiesen sido denunciados y que hubieran ocasionado incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima, en la forma y con periodicidad que señale el reglamento.

**Artículo 33.-** Los afiliados o sus derechohabientes, así como también 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 del Servicio de Salud respectivo o de las Mutualidades, 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 párrafos 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 hubiese notificado por carta certificada, el plazo se contará desde el tercer día de recibida la misma en el Servicio de Correos.

**Artículo 34.-** El trabajador 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 está 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 volver, con competencia exclusiva y sin ulterior recurso, sobre el carácter de la afección que dio origen ella, en el plazo de treinta días contado desde la recepción de los antecedentes que se requieran o desde la fecha en que el trabajador 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 debieran otorgarse con cargo a un régimen Previsional diferente de aquel conforme al cual se proporcionaron, el Servicio de Salud, el Instituto de Normalización Previsional, la Mutualidad de Empleadores, la Caja de Compensación de Asignación Familiar o la Institución de Salud Previsional, según corresponda, deberán reembolsar el valor de aquéllas al organismo administrador de la entidad que las solventó, debiendo este último efectuar el requerimiento respectivo. En dicho reembolso se deberá incluir la parte que debió financiar el trabajador en conformidad al régimen de salud Previsional a que está afiliado.

El valor de las prestaciones que, conforme al inciso precedente, corresponda reembolsar; se expresará en unidades de fomento, según el valor de éstas en el momento de su otorgamiento, con más el interés corriente para operaciones reajustables a que se refiere la Ley Nº 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.

## CHILE BPO

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 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 sólo se considera el valor de aquellas.

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 proporcionarles a particulares.

**Artículo 35.-** 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 y en este reglamento.

**Artículo 36.-** La Comisión Médica de Reclamo tendrá competencia para conocer y pronunciarse, en primera instancia, sobre todas las decisiones del Servicio de Salud y de las Mutualidades en casos de incapacidad derivadas de accidentes de trabajo de sus afiliados recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico. Le corresponderá conocer, asimismo, de las reclamaciones a que se refiere el artículo 42 de la ley. En segunda instancia, conocerá de las apelaciones entabladas en contra de las resoluciones dictadas por los Jefes de Área del Servicio de Salud, en situaciones previstas en el artículo 33 de la misma ley.

**Artículo 37.-** los reclamos y apelaciones deberán interponerse por escrito, ante la comisión médica de reclamo o ante la Inspección del Trabajo. En este último caso, el Inspector del Trabajo enviará de inmediato el reclamo o apelación y demás antecedentes de la comisión. Se entenderá interpuesto el reclamo o recurso a la fecha de 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 38.-** 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 39.-** La Superintendencia conocerá de las actuaciones de la comisión médica de reclamo: a) En virtud del ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, con arreglo a las disposiciones de la ley Nº 16.744 y de la ley Nº 16.395; y b) Por medio de los recursos de apelación que se interpusiesen 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 la letra e, anterior. La competencia de la Superintendencia será exclusiva y sin ulterior recurso.

**Artículo 40.-** El recurso de apelación, establecido en el inciso 2º del artículo 77 de la ley Nº 16.744, deberá interponerse directamente ante la superintendencia y por escrito. El plazo de 30 días hábiles para apelar correrá de la notificación de la resolución dictada por la comisión médica. En caso de que la notificación se haya practicado mediante el envío de carta certificada, se tendrá como fecha del tercer día de recibida en correos.

**Artículo 41.-** Para los efectos de la reclamación ante la Superintendencia a que se refiere el inciso tercero del artículo 77 de la ley, los organismos administradores deberán notificar al afectado, personalmente o por medio de carta certificada, todas las resoluciones que dicten, adjuntando copia de ellas. En caso de que la notificación se haya practicado mediante el envío de carta

# CHILE BPO

certificada, se tendrá como fecha de la notificación el tercer día de recibida en Correos.

## CAPÍTULO X. Del procedimiento en caso de accidentes graves o fatales.

**Artículo 42.-** El presente procedimiento se ajusta a lo establecido en la Circular N° 2345 de la Superintendencia de Seguridad Social, y se incorpora a este reglamento con el fin de ser incorporado y aplicado, en los casos de accidentes laborales con consecuencias graves y/o fatales.

**Artículo 43.-** Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

1. **Accidente de trabajo Fatal:** Aquel en el cual el trabajador fallece en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial.
2. **Accidente de Trabajo Grave:** Cualquier accidente de trabajo que obligue a realizar maniobras de reanimación, que obligue a realizar maniobras de rescate, que ocurra por caída de altura de más de 2 mts., o que provoque en forma inmediata, la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo, o que involucre un número tal de trabajadores que afecte al desarrollo normal de la faena afectada.

**Artículo 44.-** En caso de accidente fatal o grave la empresa estará obligada a:

- a. suspender en forma inmediata el área, faena o máquina involucrada (según sea el caso, evacuar al personal si es necesario). (Sólo podrá ingresar al lugar afectado personal entrenado y equipado para enfrentar y/o controlar los riesgos.
- b. Informar de inmediato a los respectivos Organismos Fiscalizadores, SEREMI de Salud (Secretaría regional Ministerial de Salud), e Inspección del Trabajo

**Artículo 45:** El empleador debe denunciar a la respectiva SEREMI, e Inspección del trabajo, por teléfono, fax o personalmente. En caso de ser teléfono o personalmente, el empleador deberá entregar, a lo menos, datos de la empresa, dirección de dónde ocurrió el accidente, señalar la gravedad y la descripción de lo ocurrido. En caso de ser por fax o correo electrónico, debe informar en un mismo anexo, la cantidad de fallecidos y personas gravemente accidentadas.

Esta denuncia o información NO reemplaza ni modifica la denuncia realizada por el empleador, a la Asociación Chilena de Seguridad, a través de la DIAT.

La denuncia debe realizarse a través del número de teléfono 600 360 7777, en la cual al ser atendido se realizará de inmediato un Anexo de acuerdo a los antecedentes entregados; al momento de colgar, automáticamente se transfiere a la SEREMI de SALUD e INSPECCIÓN DEL TRABAJO a través de correo electrónico.

**Artículo 46.** El empleador puede requerir el levantamiento de la suspensión informando a la SEREMI de SALUD; solo una vez que se hayan subsanado las causas que generaron el accidente grave o fatal. La reanudación de faenas, SÓLO se puede llevar a cabo cuando se ha es autorizado por la SEREMI de SALUD o la INSPECCIÓN DEL TRABAJO.

Dicha autorización debe constar por escrito (papel o medio digital), es decir, mantener copia en la empresa o faena involucrada.

**Artículo 47:** Frente al incumplimiento de las obligaciones señaladas precedentemente (Suspensión de faena, área, etc. E informar a los Organismos Fiscalizadoras), las empresas infractoras serán sancionadas con multa.

## CAPÍTULO XI Riesgos típicos y medidas preventivas

**Artículo 48.-** Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa. 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.

## CHILE BPO

**Artículo 49.-** La empresa se obliga a mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

**Artículo 50.-** La empresa dará cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 del Decreto Supremo N° 40 al momento de contratar a los trabajadores. El empleador proporcionará la información correspondiente en la forma que estime más conveniente y adecuada.

**Artículo 51.-** Las infracciones en que incurran los empleadores a las obligaciones que les impone el Título VI del Decreto Supremo N° 40, serán sancionadas en conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 13 del D.S. N° 173, de 1970, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 de la Ley N 16.744.

**Artículo 52.-** 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, algunos de los cuales se indican a continuación:

RIESGOS EXISTENTES	CONSECUENCIAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Caídas a nivel y distinto nivel.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esguinces</li><li>▪ Heridas</li><li>▪ Fracturas</li><li>▪ Contusiones</li><li>▪ Lesiones múltiples</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No se deberán atravesar cordones eléctricos y/o telefónicos a ras de piso, en medio de los pasillos</li><li>▪ Queda prohibido balancearse hacia atrás en silla de trabajo.</li><li>▪ Se deberá utilizar una escala en vez de un piso, sillas o mueble para alcanzar objetos distantes. Jamás utilizar cajones abiertos de un archivador para este fin.</li></ul>
Golpes y tropiezos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Esguinces</li><li>▪ Heridas</li><li>▪ Fracturas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cierre los cajones de los archivos inmediatamente después de usar.</li></ul> No abra demasiado los cajones de los archivos, para

# CHILE BPO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contusiones Lesiones múltiples</li> </ul>	<p>que no se salgan de su sitio. Nunca abra un cajón por encima de la cabeza de alguien que está agachado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abrir un solo cajón la vez para evitar que el mueble se vuelque, especialmente los de arriba.</li> <li>▪ Elimine el hábito de amontonar cosas sobre muebles.</li> <li>▪ No obstruya con materiales corredores ni pasillos.</li> <li>▪ Evitar correr dentro del establecimiento y por las escaleras de tránsito.</li> <li>▪ Al bajar por una escalera se deberá utilizar el respectivo pasamano.</li> <li>▪ Utilizar calzado apropiado.</li> <li>▪ Cuando se vaya a utilizar una escala tipo tijeras, cerciorarse de que esté completamente extendida antes de subirse.</li> <li>▪ Las escalas no deben pintarse, cuando más barnizarse de color natural y deberán mantenerse libres de grasas o aceites para evitar accidentes.</li> </ul>
Digitación	<p>Contractura de músculos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dorsales</li> <li>▪ Cuello</li> <li>▪ Lumbares</li> </ul> <p>Circulatorias (dolor e inflamación de tendones y fibras musculares):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manos</li> <li>▪ Brazos</li> <li>▪ Antebrazos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño ergonómico de la estación de trabajo (escritorio y silla principalmente).</li> <li>▪ Mantenga limpia la pantalla del Terminal del computador y regule sus caracteres, de tal forma de no exigir innecesariamente la visión.</li> <li>▪ Adopte una posición segura al sentarse, para cuyo efecto debe usarse los mecanismos de regularización de la silla.</li> <li>▪ Uso de apoya muñecas y apoya pies.</li> <li>▪ Iluminación incidental sobre la pantalla del computador.</li> <li>▪ Utilización de apoya documentos (atril) al mismo nivel de la pantalla y a la altura de los ojos (evite doblar la cabeza)</li> </ul> <p>Cada 30 minutos de trabajo continuo descanse y realice ejercicios ad-hoc.</p>
Manejo de materiales		<p>Para el control de los riesgos, en la actividad de manejo de materiales es fundamental que los supervisores y trabajadores conozcan las características de los materiales y los riesgos que éstos presentan.</p> <p>Entre las medidas preventivas podemos señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al levantar materiales, el trabajador deberá doblar las rodillas y mantener la espalda lo más recta posible.</li> </ul>

# CHILE BPO

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si es necesario se deberá complementar los métodos manuales de trabajo con el uso de elementos auxiliares.</li> <li>▪ Se deberá utilizar los equipos de protección personal que la situación aconseje (guantes, calzado de seguridad, etc.)</li> </ul>
<p>Riesgos en la Vía Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accidentes del trabajo Accidentes del Trayecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heridas</li> <li>- Contusiones</li> <li>- Hematomas</li> <li>- Fracturas</li> <li>- Lesiones Múltiples</li> <li>- Muerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respetar la señalización del tránsito.</li> <li>▪ Cruzar la calzada sólo por el paso para peatones, nunca cruzar entre dos vehículos detenidos o en movimiento.</li> <li>▪ No viajar en la pisadera de los vehículos de la locomoción colectiva ni subir o bajarse de éstos cuando están en movimiento.</li> <li>▪ Al conducir un vehículo o como acompañante, usar siempre el cinturón de seguridad, respetando la reglamentación del tránsito y aplicando técnicas de conducción defensiva.</li> <li>▪ No corra en la vía pública.</li> <li>▪ Utilice calzado apropiado.</li> <li>▪ Tómese del pasamano cuando suba o baje escaleras.</li> </ul> <p>Esté atento a las condiciones del lugar donde transita, evite caminar por zonas de riesgos como aquellas que presentan pavimentos irregulares, hoyos, piedras, piso resbaladizo, grasa, derrames de aceite, etc.</p>
<p>Contacto con fuego u objetos calientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quemaduras</li> <li>- Asfixias</li> <li>- Fuego descontrolado</li> <li>- Explosión, etc.</li> <li>- Muerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No fumar en áreas donde esté prohibido.</li> <li>▪ Verificar que las conexiones eléctricas se encuentren en buen estado y con su conexión a tierra.</li> <li>▪ Evitar el almacenamiento de materiales combustibles, especialmente si éstos son inflamables.</li> </ul> <p>Evitar derrames de aceites, combustibles y otros que puedan generar incendios y/o explosiones.</p>
<p>Herramientas de Mano</p>	<p>Golpes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heridas</li> <li>- Atrapamientos</li> <li>- Proyección de Partículas</li> <li>- Lesiones Múltiples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantención del lugar de trabajo en orden y aseado.</li> <li>▪ Seleccionar la herramienta adecuada.</li> <li>▪ Herramientas en buen estado y guardadas en lugares seguros, que no ocasionen peligro para los trabajadores.</li> </ul> <p>Utilizar la herramienta sólo para lo que fue diseñada.</p>

# CHILE BPO

<p>Contacto con energía eléctrica: Cuando se entra en contacto con el</p>	<p>- Quemadura por proyección de materiales fundidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No efectuar uniones defectuosas, sin aislación.</li> <li>▪ No usar enchufes deteriorados, ni</li> </ul>
<p>conductor energizado (polo positivo) en un área donde no existe aislación.  Cuando se entra en contacto con los conductores positivos y negativos (hacer puente).  Cuando toma contacto con partes metálicas, carcasa o chasis de equipos, maquinarias, herramientas que se encuentran energizadas, debido a fallas de aislación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incendios debido a causas eléctricas.</li> <li>- Asfixia por paro respiratorio.</li> <li>- Fibrilación ventricular.</li> <li>- Tetanización muscular.</li> <li>- Quemaduras internas y externas.</li> <li>- Lesiones traumáticas por caídas.</li> </ul>	<p>sobrecargar circuitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No usar equipos o maquinarias defectuosos y/o sin conexión a tierra.</li> <li>▪ No usar conexiones defectuosas y/o fraudulentas o instalaciones fuera de norma.</li> <li>▪ Realizar mantenimiento periódica a equipos e instalaciones.</li> <li>▪ No intervenir en trabajos eléctricos sin contar con autorización ni herramientas adecuadas.</li> <li>▪ No cometer actos temerarios (trabajar con circuitos vivos).</li> <li>▪ No reforzar fusibles.</li> <li>▪ Normalizar, tanto el diseño de la instalación como la ejecución de los trabajos (deben ceñirse a la legislación vigente de servicios eléctricos).</li> <li>▪ Utilizar los elementos de protección personal, necesarios para el trabajo efectuado.</li> <li>▪ El personal debe ser capacitado en su labor específica, y en prevención de riesgos, y debe estar dotado de herramientas, materiales y elementos apropiados.</li> <li>▪ Se deben supervisar los trabajos eléctricos, para verificar si se cumplen las normas y procedimientos establecidos.</li> <li>▪ Se deben informar los trabajos y señalar (en los tableros) con tarjetas de seguridad, a fin de evitar la acción de terceros que pudieran energizar sectores intervenidos.</li> </ul>

Contagios, infecciones	- Enfermedades varias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el caso de que la empresa dispusiera casilleros individuales (“lockers”), los mismos deberán utilizarse para los fines exclusivos para los que fueron destinados, prohibiéndose almacenar en ellos desperdicios, restos de comida, trapos impregnados de grasa o aceite y otros, debiendo, además, mantenerlos permanentemente aseados.</li>   <li>▪ Mantener los lugares de trabajo libres de restos de comida y otros, los que deberán ser depositados exclusivamente en los receptáculos habilitados para tales efectos.</li>   <li>▪ Los trabajadores deberán en su aseo personal, especialmente el de las manos, usar jabón o detergentes, prohibiéndose el uso de aserrín, huaípe o trapos que puedan tapar los desagües y producir condiciones antihigiénicas.</li> </ul>
------------------------	-----------------------	--

## CAPÍTULO XII: Riesgos psicosociales y protocolo de vigilancia.

**Artículo 53.** Con la intención de prevenir alguna enfermedad psicosocial, la empresa CHILE BPO SOLUTIONS S.A. Chile BPO Solutions S.A. Chile BPO Solutions S.A., se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales, la empresa se obliga a evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, e intervenir en los riesgos psicosociales que se haya encontrados en alto riesgo, volviendo a reevaluar cuando este riesgo lo refiera según lo dispuesto en el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del Ministerio de Salud.

RIESGOS DE	CONSECUENCIAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>Riesgo psicosocial en el trabajo</p> <p><b>Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (MINSAL)</b></p>	<p>Lesiones y/o enfermedades profesional de origen Mental.</p>	<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 que puede ser descargado de <a href="http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.U7HEmJR5Nic">http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.U7HEmJR5Nic</a> versión breve, o en caso de tener una (o más) enfermedades profesionales de origen laboral por salud mental, debe ser aplicado el cuestionario SUSESO-ISTAS 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>□ Insertar las respuestas en el corrector del ministerio de salud y/o el corrector de ACHS disponible para los asociados en página web <a href="http://www.achs.cl">www.achs.cl</a> más información en <a href="http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.U7HEmJR5Nic">http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.U7HEmJR5Nic</a></li> <li>• Determinar el nivel de riesgo y planificar las acciones de control</li> </ul>

## **CAPÍTULO XIII: Protocolo de vigilancia para trabajadores expuestos a factores de riesgos de trastornos musculoesqueléticos de extremidades superiores en el trabajo**

**Artículo 54:** Chile BPO Solutions S.A. Chile BPO Solutions S.A., en conciencia y comprometida con la Salud de sus trabajadores y de acuerdo a lo estipulado por la Ley, se compromete a identificar los factores de riesgo sobre trastornos musculoesqueléticos, usando la metodología referida en la Norma Técnica del Ministerio de Salud, y su Lista de Chequeo de factores de riesgo de TMERT-EESS. Esta Norma es referida de la misma manera en el Decreto Supremo 594. Los resultados de la identificación de riesgo deberán ser remitidos al Sistema de Información de Salud Ocupacional (SINAISO) del Ministerio de Salud.

## **CAPÍTULO IV: Protocolo de vigilancia sobre exposición al ruido, prexo.**

**Artículo 55:** La empresa se compromete a implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentre afectado, el que deberá indicarlo de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes.

El incumplimiento de tales obligaciones será sancionado por el Servicio Nacional de Salud de acuerdo con el procedimiento de multas y sanciones previsto en el Código Sanitario, y en las demás disposiciones legales, sin perjuicio de que el organismo administrador respectivo aplique, además, un recargo en la cotización adicional, en conformidad a lo dispuesto en la presente ley. Asimismo, las empresas deberán proporcionar a sus trabajadores, los equipos e implementos de protección necesarios, no pudiendo en caso alguno cobrarles su valor. Si no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados en la forma que preceptúa el inciso anterior. El Servicio Nacional de Salud queda facultado para clausurar las fábricas, talleres, minas o cualquier sitio de trabajo que signifique un riesgo inminente para la salud de los trabajadores o de la comunidad.

## **CAPÍTULO IV Normas sobre protección a la radiación solar**

**Artículo 56.-** La información científica que indica que la exposición excesiva y/o acumulada de radiación ultravioleta de fuentes naturales o artificiales produce efectos dañinos a corto y largo plazo, principalmente en ojos y piel, que van desde quemaduras solares, queratitis actínica y alteraciones de la respuesta inmune hasta fotoenvejecimiento, tumores malignos de piel y cataratas a nivel ocular.

**Artículo 57.-** Se consideran expuestos a radiación UV aquellos trabajadores que ejecutan labores sometidos a radiación solar directa en días comprendidos entre el 1° de septiembre y el 31 de marzo, entre las 10:00 y las 17:00 horas, y aquellos que desempeñan funciones habituales bajo radiación UV solar directa con un índice UV igual o superior a 6, en cualquier época del año.

**Artículo 58.-** El trabajador deberá conocer las medidas preventivas en la exposición a las radiaciones ultravioleta, de acuerdo a al índice de UV descritas a continuación.

ÍNDICE UV	PROTECCIÓN	
1	No Necesita	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Puede permanecer en el exterior.</li> </ul>
2	Protección	
3	Necesita Protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manténgase a la sombra durante las horas centrales del día.</li> <li>● Use camisa manga larga, crema de protección solar y sombrero.</li> <li>● Use gafas con filtro uv-b y uv-a</li> </ul>
4		
5		
6		
7		
8	Necesita Protección Extra	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evite salir durante las horas centrales del día.</li> <li>● Busque la sombra.</li> <li>● Son imprescindibles camisa, crema de protección solar y sombrero.</li> <li>● Use gafas con filtro uv-b y uv-a.</li> </ul>

**Artículo 59.-** La empresa deberá tener en consideración Las recomendaciones que evitarían la exposición dañina a radiación ultravioleta, según los rangos ya señalados, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19 de la ley Nº 20.096, respecto de trabajadores que se deben desempeñar ocupacionalmente en forma permanente al aire libre.

Se deberán tomar, a lo menos, las siguientes medidas y consideraciones:

- La radiación solar es mayor entre las 10:00 y las 15:00 horas, por lo que durante este lapso es especialmente necesaria la protección de la piel en las partes expuestas del cuerpo.
- Es recomendable el menor tiempo de exposición al agente, no obstante, si por la naturaleza de la actividad productiva ello es dificultoso, se debe considerar pausas, en lo posible bajo techo o bajo sombra.
- Aplicación de cremas con filtro solar de factor 30 o mayor, al inicio de la exposición y repetirse en otras oportunidades de la jornada.
- Las cremas con filtro solar SPF 30 o superior debe aplicarse al comenzar el turno y cada vez que el trabajador transpire o se lave la parte expuesta.
- Asimismo, deben aplicarlas cada 4 horas, es decir 2 veces en su turno.
- Usar anteojos con filtro ultravioleta.
- Usar ropa de vestir adecuada para el trabajador, para que cubra la mayor parte del cuerpo, ojalá de tela de algodón y de colores claros.
- Usar sombrero de ala ancha, jockeys de visera larga o casco que cubre orejas, sienes, parte posterior del cuello y proteja la cara.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos específicos de exposición laboral a radiación UV de origen solar y sus medidas de control en los siguientes términos: "La exposición excesiva y/o acumulada de radiación ultravioleta de fuentes naturales o artificiales produce efectos dañinos a corto y largo plazo, principalmente en ojos y piel que van desde quemaduras solares, queratitis actínica y alteraciones de la respuesta inmune hasta fotoenvejecimiento, tumores malignos de piel y cataratas a nivel ocular."
- Publicar diariamente en un lugar visible el índice UV estimado señalado por la Dirección Meteorológica de Chile y las medidas de control que se deben aplicar, incluidos los elementos de protección personal.

13 50

Identificar los trabajadores expuestos; detectar los puestos de trabajo e individuos que requieran medidas de protección adicionales y verificar la efectividad de las medidas implementadas a su respecto. Mantener un programa de instrucción teórico práctico para los trabajadores, de duración mínima de una hora cronológica semestral, sobre el riesgo y consecuencias para la salud por la

# CHILE BPO

exposición a radiación UV solar y medidas preventivas a considerar, entre otros.



SEMÁFORO SOLAR

FOTOPROTECCIÓN

# CHILE BPO

<p>LUZ VERDE</p>  <p>NORMAL</p> <p>Valor del índice igual o inferior a 4.9</p> <p>Categoría de exposición: mínima o baja.</p>	<p>Con un índice de 0–2 significa riesgo mínimo de los rayos solares UV para el promedio de las personas, se puede permanecer hasta 1 hora durante el peak de sol fuerte, desde las 11:00 hasta las 15:00 horas sin quemarse.</p> <p>Con un índice de 3 – 4 significa un riesgo de daño bajo por una exposición no protegida. Las personas de piel clara podrían quemarse en menos de 20 minutos. Use sombrero de ala ancha o jockeys y gafas con filtro UV para proteger sus ojos.</p>
<p>LUZ AMARILLA</p>  <p>ALERTA AMARILLA</p> <p>Valor del índice 5 – 6</p> <p>Categoría de exposición: moderada</p> <p>(Riesgo de daño moderado a partir de una exposición no protegida).</p>	<p>Reducir la exposición al sol desde las 11:00 hasta las 15:00 horas. Las personas de piel clara podrían quemarse en menos de 15 minutos.</p> <p>Use sombrero de ala ancha o jockeys y gafas con filtro UV para proteger sus ojos.</p> <p>Se debe aplicar filtro solar sobre factor 15 antes de cada exposición.</p>
<p>LUZ NARANJA</p>	<p>Reducir la exposición al sol desde las 11:00 hasta las 15:00 horas. Las personas de piel clara podrían quemarse en menos de 10 minutos.</p> <p>Use sombrero de ala ancha o jockeys y gafas con filtro UV para proteger sus ojos.</p>

# CHILE BPO

<p>ALERTA NARANJA</p> <p>Valor del índice 7 – 9</p> <p>Categoría de exposición: alta</p> <p>(Riesgo de daño alto a partir de una exposición no protegida).</p>	<p>Se debe aplicar filtro solar sobre factor 15 antes de cada exposición.</p>
<p>LUZ ROJA</p>  <p>ALERTA ROJA</p> <p>Valor del índice 10 – 15</p> <p>Categoría de exposición: muy alta</p> <p>(Riesgo de daño muy alto a partir de una exposición no protegida).</p>	<p>Reducir la exposición al sol desde las 11:00 hasta las 15:00 horas. Las personas de piel clara podrían quemarse en menos de 5 minutos.</p> <p>Use sombrero de ala ancha o jockeys y gafas con filtro UV para proteger sus ojos.</p> <p>Se debe aplicar filtro solar sobre factor 15 antes de cada exposición.</p> <p>Las personas foto expuestas, deben aplicar filtro solar sobre factor 15 cada 2 horas.</p>

**Artículo 60.-** Los establecimientos asistenciales públicos y privados, deberán notificar a la Autoridad Sanitaria Regional los datos sobre los casos de eritema y de quemaduras solares obtenidos a causa o con ocasión del trabajo, que detecten los médicos que en ellos se desempeñan, los cuales deben clasificarse como “Quemadura Solar” y detallar el porcentaje de superficie corporal quemada (SCQ). La entrega de esta información será de responsabilidad del director de dichos centros asistenciales y se efectuará por la persona a quien éste haya designado para ello, la que servirá de vínculo oficial de comunicación sobre la materia con la mencionada autoridad sanitaria.

## CAPÍTULO XIII Ley N° 2951 (Ley de la silla)

**Artículo 61.-** En los almacenes, tiendas, bazares, bodegas, depósitos de mercaderías y además 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.

## CAPÍTULO XIV Materias relativa al tabaco

**Artículo 62.-** Normas especiales acerca del consumo de tabaco

Pa 58

Queda estrictamente prohibido a los trabajadores y demás personas que concurren a la empresa fumar en los siguientes lugares:

- a) Los vehículos de la empresa, sean estos autos o camionetas.
- b) Los conductores de buses de transporte de personal, sea interno o externo, como de otros vehículos destinados a este fin

# CHILE BPO

tiene prohibido fumar en el interior de estos, prohibición que se extiende a las personas que son transportadas y de acuerdo con las normas del tránsito deben el conductor requerirles que no fumen en los vehículos de transporte.

c) Dado que en los talleres y patios de estacionamiento se depositan y manipulan materiales inflamables, se encuentra estrictamente prohibido el fumar en dichas instalaciones, prohibición que se extiende a todos los trabajadores de la empresa y las personas que deban visitar dichas instalaciones, se insta al personal a acatar esta norma y velar por que las visitas que se reciban también la cumplan.

Con todo se autoriza a los trabajadores a fumar en los lugares habilitados para el descanso de ellos, así como su aseo personal, como son el comedor y la sala de cambio, sólo si ello no es considerado molesto por el personal que en ese momento se encuentre en las instalaciones, caso contrario deberá el trabajador que esté fumando o desee fumar respetar el derecho a un ambiente sin contaminación de humo del resto de los trabajadores.

En conjunto con el comité paritario la administración de la empresa establecerá los lugares donde no existan riesgos que serán autorizados para el consumo de tabaco por parte del personal de la empresa.

## CAPÍTULO XV Vigencia del reglamento interno de orden, higiene y seguridad

**Artículo 63.-** El presente Reglamento tendrá una vigencia de un año, a contar desde que se cumplan los treinta días de su publicación sin observaciones formales presentadas, pero se entenderá prorrogado automáticamente, si no han habido observaciones por parte del Departamento de Prevención de Riesgos, del Comité Paritario, o a falta de éstos, de la empresa o los trabajadores.

## CAPÍTULO XVI De los diferentes cargos y sus funciones

**ARTÍCULO 64.-** La estructura de los cargos y sus funciones principales que tiene la compañía será la siguiente:

a) **Gerente General**, que tendrá como función principal la de dirigir y controlar el desarrollo del negocio, a fin de asegurar la rentabilidad, la calidad de prestación de servicio a los clientes, el desarrollo y retención de los recursos humanos claves, y el cumplimiento de las políticas y leyes. Asimismo, deberá: a) planificar y comunicar la estrategia de desarrollo y evolución de la compañía; b) autorizar gastos e inversiones por monto, desvíos de presupuestos, contratos con nuevos clientes; c) controlar el desarrollo y evolución del negocio, el cumplimiento de las políticas y del presupuesto, la calidad de servicio y el avance de los planes y proyectos de las áreas; d) evaluar y resolver la contratación de potenciales clientes, posibles locaciones para nuevos establecimientos, etc.

b) **Director o Jefe de Operaciones** ("Chief of Operations" – COO), depende del Gerente General y tendrá a su cargo las siguientes funciones: a) Gestionar integralmente la Empresa, llevando a cabo las acciones y procesos sustentables necesarios, que maximicen la rentabilidad siempre dentro del marco de la Cultura de la Empresa, garantizando el resultado económico deseado; la entrega óptima de los servicios y la gestión estratégica de las empresas cliente; b) Fortalecer los vínculos con las empresas clientes logrando ser sus proveedores preferidos en el servicio de atención al cliente; c) Participar en la definición de precios y negociación de contratos de la cuenta juntamente con las áreas de Planeamiento, Legales, IT, Gerencia General; d) Definir; controlar y analizar el cumplimiento del presupuesto anual y mensual de las cuentas bajo su gestión, evaluando sus causas y corrigiendo los desvíos significativos; e) Dirigir las gerencias bajo su cargo para el cumplimiento de las metas operativas y estratégicas definidas por la Gerencia General de la Empresa; f) Prever las condiciones necesarias

c) Físicas (IT, infraestructura), intelectuales (recursos humanos) y administrativas, juntamente con las áreas correspondientes, para que la Empresa pueda cumplir con las operaciones de manera eficaz y eficiente; g) Representar a Chile BPO Solutions S.A. ante la sociedad en general, organismos fiscales, legales, sindicatos y Clientes en particular; h) Proponer e implementar acciones de capacitación y desarrollo para el personal clave, previendo la planificación de la sucesión en la Compañía; i) Evaluar el desempeño del personal a cargo y proponer contrataciones o desvinculaciones, sanciones, ascensos, cambios en el personal y/o en las tareas que realiza; j) Comprometerse con las políticas de Chile BPO Solutions S.A. de ética e integridad. Y generar el compromiso de sus colaboradores a las políticas y valores de Chile BPO Solutions S.A. de ética e integridad.

## CHILE BPO

d) Jefe de Contabilidad y Administración, depende del Gerente General y tendrá por función controlar las actividades administrativas y contables, a fin de asegurar la gestión y resultados en materia administrativa y contable, el cumplimiento de las obligaciones contractuales, de las políticas y procedimientos, y la disponibilidad de información para la toma de decisiones. Asimismo, debe coordinar los procesos contables e impositivos, a fin de asegurar la correcta imputación de la contabilidad general, las respuestas a los organismos gubernamentales y la provisión de información para la toma de decisiones. También tendrá a su cargo coordinar e implementar los procesos de liquidación de sueldos, a fin de asegurar el pago de las obligaciones laborales, el cumplimiento de las leyes, y la provisión de información para la toma de decisiones. Finalmente, deberá organizar, ejecutar y supervisar la provisión y compra de insumos, bienes y servicios, a fin de asegurar la disponibilidad y calidad de los mismos conforme a los requerimientos, el cumplimiento del proceso de compras y de las obligaciones contractuales, asegurando la provisión de información para la toma de decisiones.

e) Gerente de Cuenta, depende del Director o Jefe de Operaciones (“Chief of Operations” – COO) y tendrá por función coordinar las acciones y procesos de gestión de operaciones, para maximizar la rentabilidad y sustentabilidad de la cuenta que gestiona, liberando el potencial de los trabajadores, siempre dentro del marco de la Cultura de la Empresa y convirtiendo a la compañía en el proveedor preferido de las empresas cliente, en servicio de Atención al Cliente. Para ello, deberá entre otras: a) Liderar la gestión integral de la cuenta; b) Determinar y acordar los lineamientos y objetivos con el Cliente, siempre en consonancia con la política de la Empresa; c) Desarrollar una comunicación clara y continua con el cliente; d) Establecer planes de acción estratégicos y gestionarlos para alcanzar estándares de performance planificados; e) Gestionar, informar y controlar las métricas establecidas en el compromiso con el Cliente; f) Confeccionar el presupuesto de la cuenta y participar del proceso de presupuesto anual en coordinación con el Director de Operaciones

f) Jefe de Recursos Humanos, depende del Director o Jefe de Operaciones (“Chief of Operations” – COO) y tendrá por función coordinar y conducir la gestión y seguimiento de los procesos del Área de Recursos Humanos de impacto en los trabajadores de la Empresa, a fin de asegurar la implementación y cumplimiento de los mismos, la atracción, comunicación, y desarrollo de los colaboradores, favoreciendo un adecuado clima laboral y transmitiendo los valores de Chile BPO Solutions S.A..

g) Jefe de Administración de Recursos Humanos, depende del Director o Jefe de Operaciones (“Chief of Operations” – COO) y tendrá por función coordinar y gestionar los procesos de administración del Área de Recursos Humanos y de relaciones laborales y las actividades de infraestructura, a fin de garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y obligaciones contractuales.

h) Jefe de Call Center (Jefe de Cuenta), depende del Gerente de Cuenta y tendrá por función liderar, coordinar y supervisar al equipo de trabajo que tiene a su cargo (Supervisores) para garantizar el desarrollo de las personas, los resultados operativos de la Cuenta que tenga bajo su responsabilidad y la consecuente satisfacción del cliente en el marco de los valores de la Empresa. Para ello, deberá, entre otras cuestiones: a) capacitar y desarrollar a su equipo en el rol de líderes, conocimientos técnicos y competencias para lograr el desempeño esperado y la autonomía de los trabajadores a su cargo, coordinando con el Gerente de Cuenta y Jefe de Recursos Humanos o referente del Área de Recursos Humanos en la Cuenta los planes adecuados; b) comunicar y validar la comprensión de las novedades sobre los objetivos de las métricas, la estrategia de la Cuenta y la Empresa -cliente y de la Compañía, transmitiendo la cultura y valores de esta última; c) participar en los procesos de selección, inducción y/o traspasos de colaboradores, acompañándolos en la adaptación a la cultura de Chile BPO Solutions S.A. y al equipo de trabajo; d) evaluar y ejecutar junto con el referente del Área de Recursos Humanos las desvinculaciones, sanciones, cambios en el personal y/o acciones que impactan en los colaboradores, respetando los procesos de Chile BPO Solutions S.A..

## CHILE BPO

i) Coordinador del Área de Calidad y Capacitación, depende del Gerente de Cuenta y tendrá por función de coordinar e implementar los procesos de calidad y entrenamiento, a fin de garantizar el cumplimiento y la mejora de la performance de la cuenta, atendiendo a los requerimientos del Cliente. Para ello deberá: a) Implementar los procesos de calidad y capacitación para el Área de Operaciones de toda la Compañía o de una determinada Cuenta. b) Comunicar los resultados de Calidad y la evolución del entrenamiento de la Cuenta al Área de Operaciones. c) Trabajar en conjunto con el Gerente de la Cuenta y Jefes de Call Center la necesidad de soporte del Área de Operaciones. d) Solucionar las diferencias de medición entre el Área de Operaciones de toda la compañía y de alguna Cuenta cliente.

j) Coordinador del Área de Selección (Recursos Humanos), depende del Jefe de Recursos Humanos y tendrá por función coordinar y monitorear los procesos de reclutamiento y selección, a fin de asegurar la eficiencia operativa, calidad y sustentabilidad de las personas contratadas en los procesos de Selección Masivo de Agentes, y búsquedas internas y externas. Sus principales responsabilidades son: a) Coordinar las búsquedas internas y externas y los procesos de Masivos de agentes, realizando las actividades de evaluaciones de perfil y entrevistas individuales, para cumplir el cronograma de entregas. b) Evaluar el mercado laboral de los establecimientos a cargo, la estrategia de cobertura de vacantes, proveedores locales y metodologías y sistemas que aplican a los procesos del área para hacerlos más eficientes. c) Negociar y controlar la prestación de proveedores externos (psicólogos, y consultoras de recursos humanos).

k) Coordinador del Área de Soporte Tecnológico ("IT") e Infraestructura, depende del Gerente General y tendrá por función coordinar y resolver las gestiones de soporte tecnológico y las tareas de operaciones y mantenimiento de los establecimientos asignados, a fin de asegurar la calidad de los servicios de tecnología y el funcionamiento del edificio y su infraestructura en las condiciones laborales esperadas. Para ello, deberá en otras cuestiones: a) coordinar el desarrollo e implementación de obras nuevas, el soporte de mantenimiento edilicio y tecnológico de los establecimientos asignados; b) resolver problemas o contingencias por desperfectos o roturas inesperadas en la infraestructura edilicia, cumpliendo el presupuesto y en el menor plazo posible; c) supervisar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo para cumplir el tiempo operacional de los sistemas de soporte primarios y secundarios y el buen uso de las instalaciones y bienes a cargo; d) brindar información para la toma de decisiones sobre hardware, software, servicios generales, mejoras edilicias y mobiliario de las cuentas a cargo; e) coordinar la implementación de los requerimientos de la operación y los procesos definidos por la empresa-cliente.

l) Analista de Recursos Humanos, depende del Jefe de Recursos Humanos y tiene por misión principal realizar las tareas de análisis y soporte de los procesos de Recursos Humanos, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales, y a las acciones de desarrollo, comunicación y motivación.

m) Analista de Administración de Recursos Humanos, depende del Jefe de Administración de Recursos Humanos y tiene como misión principal analizar y realizar el soporte y seguimiento de los procesos de administración de Recursos Humanos, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones y leyes laborales.

n) Supervisores, depende del Jefe de Call Center o Jefe de Cuenta y tiene por misión coordinar y supervisar a los Representantes de Atención al Cliente en la gestión operativa de la cuenta, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos por el cliente y por la empresa en la atención de los clientes y contribuir al desarrollo de los Representantes de Atención al Cliente. Entre sus principales tareas tendrá: a) informar a los Representantes de Atención al Cliente las novedades sobre los objetivos de las métricas, y otras novedades de la cuenta y de la empresa; b) apoyar el monitoreo de calidad del equipo, revisando las llamadas y dando devoluciones junto con el área de Calidad; c) realizar las tareas administrativas de gestión del equipo.; d) analizar las causas de inconductas de los Representantes de Atención al Cliente y APLICAR las sanciones, según el esquema de disciplina definido; e) desarrollar e implementar los planes de acción para la mejora del desempeño de su equipo, basado en los resultados de los indicadores claves de desempeño; f) desarrollar un vínculo personal con los Representante de Atención al Cliente, conociendo sus expectativas laborales y situaciones personales para lograr una mejor adaptación del trabajador al entorno laboral.

o) Asistente de Contabilidad y Administración, depende del Jefe de Contabilidad y Administración y tendrá por función realizar las gestiones de compra de bienes y servicios y las tareas administrativas de los procesos donde participa, a fin de garantizar la disponibilidad y calidad de los bienes y servicios y la correcta imputación de información.

p) Asistente del Área de Soporte Tecnológico ("IT BP") e Infraestructura, depende del Coordinador del Área de Soporte Tecnológico ("IT") e Infraestructura y tendrá por función atender a las necesidades tecnológicas de las cuentas a cargo y gestionar la comunicación con el cliente interno y externo, a fin de asegurar la satisfacción de éstos y la correcta aplicación de las tecnologías

## CHILE BPO

a los procesos operativos de la compañía.

q) Asistente del Área de Calidad y Capacitación, depende del Coordinador del Área de Calidad y Capacitación y tiene por principal misión ejecutar e implementar los procesos de evaluación de calidad y entrenamiento, a fin de contribuir al cumplimiento y a la mejora del desempeño operativo de la cuenta.

r) Asistente / Agente de Reclutamiento, depende del Coordinador del Área de Selección (Recursos Humanos) y tiene como misión principal ejecutar las tareas del proceso de reclutamiento, a fin de contribuir a la provisión de personas idóneas que cubran las necesidades de dotación de la compañía en el plazo acordado.

s) Asistente de Servicios de la Información, depende del Director o Jefe de Operaciones (“Chief of Operations” – COO) y tiene como misión principal realizar el mantenimiento de los sistemas de información de las cuentas, a fin de contribuir a la consistencia de la información de los sistemas y a la provisión de información para la toma de decisiones.

t) Asistente de Planeamiento y Workforce Management (WFM), depende del Director o Jefe de Operaciones (“Chief of Operations” – COO) y tiene como misión principal diseñar y analizar la planificación de dotación de personal a mediano y largo plazo de las cuentas a su cargo, a fin de asegurar la provisión de información al cliente interno y externo para la toma de decisiones en un conjunto integrado de procesos que una institución utiliza para optimizar la productividad de sus empleados en los niveles individual, departamental y de toda la entidad.

u) Representante de Atención al Cliente, depende del Supervisor y tiene por función atender y solucionar las consultas, transacciones y/o problemas de los usuarios por distintos medios, cumpliendo los procedimientos internos de la organización, los instructivos de trabajo, y preservando la confidencialidad de la información, a fin de asegurar la calidad y solución de las necesidades de los usuarios.

## TÍTULO III

### Código de Ética

#### 1. Mensaje de nuestro presidente

Queridos miembros de Chile BPO Solutions S.A. (Apex),

¡Hola!

Quienes somos socios y directivos de Chile BPO Solutions, hacemos esta compañía todos los días guiados por valores y principios éticos en los que creemos. Para transmitir y compartir formalmente esa conducta ética que nos caracteriza y que nos permite ser elegidos día a día por nuestros trabajadores, clientes, proveedores y demás actores, creamos un Código de Ética que los invitamos a conocer.

#### ¿Por qué un Código de Ética?

- Porque actuar éticamente requiere saber, comprender y explicitar el significado de la ética y cuáles son los principios que definen esa forma de actuar y de ser.
- Porque nos ayuda a unificar y fortalecer nuestra identidad como compañía.
- Porque consideramos fundamental contar con estándares éticos que nos guíen y orienten a la hora de decidir y actuar en el ámbito laboral.

#### ¿Qué representa un Código de Ética?

Es parte de nuestra forma de pensar a la comunidad Chile BPO Solutions y es también un compromiso personal que asumimos responsablemente todos los que somos parte de esta comunidad. Cada uno de los principios contenidos en nuestro Código de Ética ha sido definido y seleccionado de manera pensada y en coherencia con nuestros valores.

Por ello, este documento nos incluye a todos y el compromiso de cada uno es vital. Con nuestras conductas individuales contribuimos a lo que somos: una organización consciente, responsable, comprometida y de valores compartidos.

Es importante destacar que Chile BPO Solutions tiene tolerancia cero a la corrupción, soborno, fraude, lavado de activos y financiamiento del terrorismo y cualquier otro acto en contra de las leyes y regulaciones.

¿Quiénes están alcanzados por el Código de Ética?

Todas las personas naturales o jurídicas que tengan cualquier relación con Chile BPO Solutions son destinatarios de este Código de Ética. Esto incluye a socios, directivos, trabajadores, proveedores, clientes y demás actores. Todo nuestro personal no solo debe leer el Código, sino que debe conocer, entender y aplicar el mismo. Existen referentes en la compañía que brindan orientación a todos nuestros trabajadores relacionados al Código de Ética.

**Marcelo Cid**

#### 2. En qué creemos

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. promovemos la aplicación de este Código de Ética para brindar un marco que oriente a todos nuestros destinatarios en su modo de actuar y comportarse en las relaciones con los demás, y en sus decisiones diarias, aun cuando no estén listadas exhaustivamente todas las situaciones en las que se pone en juego nuestra ética e integridad.

Nuestra expectativa, es que todos los que constituimos CHILE BPO SOLUTIONS S.A. conozcamos y comprendamos los valores y principios éticos que promovemos y que los apliquemos en nuestras decisiones diarias.

Nuestro Código de Ética puede entenderse como la afirmación de nuestro compromiso para con estos principios y pretende ayudar y guiar a quienes hacemos CHILE BPO SOLUTIONS S.A. a aclarar las incertidumbres éticas que pueden surgir en la cotidianeidad laboral.

Promoviendo la coherencia organizacional, nuestro Código de Ética se sustenta en la misión, visión y valores compartidos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

# CHILE BPO

## 2.1. Nuestra Misión

La razón de ser de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. es la de conformar un equipo de personas que quieran dejar el mundo mejor de cómo lo encontraron, mediante la entrega de valor agregado a sus Clientes y a la calidad de los servicios que a ellos se les presten, brindando a todos los colaboradores de la compañía un espacio de realización profesional y humana, despertando el compromiso activo de quienes formamos parte de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

## 2.2. Nuestros Valores

Los Valores compartidos derivan de nuestros principios éticos y son reglas de decisión general cuando no se cuenta con procesos específicos, brindando los lineamientos para la creación, mejora o destrucción de los mismos. Nos ayudan a expresar quiénes somos, cómo nos comportamos y en qué creemos.

- **Respeto.** El respeto entre las personas que conforman CHILE BPO SOLUTIONS S.A. es el valor fundamental de la compañía y tiene que ser aplicado siempre y en todo lugar. Entendemos que se presenta como un camino de dos vías, donde cada individuo tiene el derecho a ser respetado pero, asimismo, tiene la obligación de tratar con respeto a todos y cada uno de los miembros de la organización.

- **Cumplimiento de los compromisos.** Cuando un miembro de la organización asume un compromiso del negocio, éste debe ser cumplido. Es responsabilidad de cada miembro de la empresa aplicar para sí y desarrollar en su entorno, la cultura del cumplimiento de las normas, la cultura de la responsabilidad y la cultura del sobrecumplimiento de las expectativas.

- **Ser #1 desde la perspectiva de nuestros clientes.** Ser el #1 no es sólo una filosofía de trabajo. Se logra al entender y acordar sus expectativas y necesidades para así transformarlas en objetivos organizacionales.

## 3. Nuestros principios éticos

A continuación, mencionamos los principios que constituyen los cimientos del comportamiento ético que esperamos de quienes conformamos CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

### 3.1. Foco en las personas

*“Somos personas que trabajamos con personas”*

Somos una compañía que se dedica a la prestación de servicios persona a persona, por lo que el eje central de nuestra conducta ética se centra en el equipo de trabajo, buscando brindar las mejores condiciones laborales que faciliten un equilibrio entre la vida profesional y personal. Se priorizan los intereses de nuestros colaboradores, lo cual lleva indefectiblemente a cuidar los intereses de nuestros clientes, alineando así el desarrollo personal con la sustentabilidad del negocio.

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. nos orientamos a desarrollar el talento y el potencial de las personas canalizando su energía hacia el alcance de los objetivos estratégicos de la compañía. En el día a día, procuramos ofrecerles a nuestros colaboradores el mayor de los apoyos y todo el respaldo para realizar sus funciones de la mejor manera.

### 3.2. Respeto hacia los demás

*“Personas diferentes enriquecen la organización”*

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. el respeto es fundamental y debe ser el motor del comportamiento de todos. Por “otro” se entiende al compañero de trabajo o colega y también a los proveedores y clientes. Mantener relaciones de respeto, empatía y colaboración para con el otro, es un principio rector y esto se logra promoviendo y valorando la diversidad de puntos de vista, de capacidades y de talentos personales. El intercambio de información, conocimiento y experiencia estimula el proceso de aprendizaje colaborativo y constituye un medio que permite la construcción de espacios de crecimiento y realización personal y profesional.

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. fomentamos un ambiente de trabajo saludable, cultivando el espíritu de equipo y la colaboración para superar con éxito los desafíos y retos del día a día. Desde esta premisa, esperamos que nuestros colaboradores se presenten a trabajar en condiciones físicas y mentales que les permitan realizar las tareas asignadas en forma competente y segura.

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. creemos en la igualdad de oportunidades de empleo y por lo tanto nos comprometemos a contratar y en su caso promover, a nuestros colaboradores tomando como base sus valores, capacidades, experiencia, formación, e idoneidad.

Para garantizar la objetividad de nuestras decisiones, desarrollamos políticas y procedimientos estándares aplicables a todos los

# CHILE BPO

casos y en pos de mantener un ambiente de trabajo agradable y profesional, CHILE BPO SOLUTIONS S.A. condena cualquier tipo de acoso, discriminación o conducta que ofenda la dignidad de algún colaborador, cliente, usuario de nuestros clientes y/o proveedor.

### **3.3. Responsabilidad por los compromisos asumidos**

*“Nuestros compromisos obligan a CHILE BPO SOLUTIONS S.A.”*

Este principio es aplicable no solo a cada integrante de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. individualmente, sino que debe ser encarado como un lineamiento ético colectivo. La responsabilidad está ligada al cumplimiento de las normas y de los compromisos asumidos por la compañía, tomando decisiones basadas en los valores compartidos y buscando exceder las expectativas del otro.

Dentro de nuestra organización actuamos en base a la confianza, asignando a los colaboradores, responsabilidades acordes a su rol. Al trabajar dentro de una cultura organizacional que prioriza el desarrollo personal y el cumplimiento de las responsabilidades asumidas, creemos que es éticamente imperativo que cada uno de nosotros se sienta artífice de lo que sucede, dueño de sus acciones y comprometido con sus objetivos.

Resulta vital comprender que sólo a partir del cumplimiento del compromiso asumido con el otro (proveedor, compañero o cliente) se logra optimizar el valor agregado de los servicios brindados y de esta manera nos consolidamos como Partners Estratégicos.

Para el efectivo funcionamiento de toda la compañía, se espera de nosotros la debida asistencia y puntualidad en el trabajo, siguiendo las directrices de nuestros jefes directos y el compromiso integral que asumimos cuando elegimos el rol que desempeñamos.

Asimismo, además de las responsabilidades propias de cada posición, la Empresa entiende pertinente considerar ciertos aspectos vinculados a la imagen que proyectamos en el ámbito organizacional y, en virtud de ello, nuestro Reglamento Interno incorpora un Código de Vestimenta y Buena Conducta en su CAPÍTULO XVIII.

### **3.4. Confidencialidad de la información**

*“CHILE BPO SOLUTIONS S.A. es una compañía confiable”.*

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. prestamos un servicio que está íntimamente ligado al manejo de información confidencial; por tal motivo, no debemos perder de vista que cada uno de nosotros es custodio de información sensible confiada por otros, la cual debemos proteger.

En la búsqueda de ser una empresa confiable debemos proteger la información de nuestros colaboradores, nuestros compañeros, clientes y proveedores. Habitualmente, en el ejercicio de nuestras funciones accedemos a datos personales, financieros, impositivos y laborales de otros, cuya difusión irresponsable tiene el potencial de dañar tanto a sus legítimos dueños, así como a terceros, impactando negativamente en nuestra imagen como compañía confiable. Por tal motivo, resulta necesario tratar la información con especial responsabilidad, control y protección utilizándola estrictamente para el interés institucional.

El mantener la confidencialidad y el procesamiento adecuado de la información, constituye un principio que consideramos básico y fundamental para consolidarnos en el medio como una empresa comprometida y confiable. Consecuentemente, aspiramos por parte de todos los colaboradores una estricta observancia del mismo.

Está estrictamente prohibido usar de forma malintencionada información a la que tenemos acceso a causa de nuestra posición, como por ejemplo, revelar información confidencial a competidores o a personas ajenas a la empresa (ej., información técnica, información financiera, secretos comerciales, etc.), o usar dicha información para uso personal (ej., garantías comerciales, etc.).

Para ratificar este compromiso, en el Anexo V del presente se adjunta el Acuerdo de Confidencialidad que debe ser suscripto por todos nuestros colaboradores.

### **3.5. Cumplimiento de leyes y regulaciones**

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. respetamos siempre las leyes existentes en cada lugar donde operamos, aun cuando las mismas varían de un país a otro. Entendemos que en algunas situaciones el obedecer estrictamente las leyes puede ponernos en desventaja, pero estamos convencidos que a largo plazo es más redituable y más productivo para la empresa y sus integrantes obedecer las leyes.

Además, desde el punto de vista de la sustentabilidad de nuestras operaciones, no sólo cumplimos con las leyes y regulaciones

# CHILE BPO

aplicables a cada región en la que operamos, sino que estamos enfocados en mejorar nuestros procesos y procedimientos para minimizar el impacto negativo que los mismos puedan tener sobre el ambiente y las comunidades en las que operamos.

Por otra parte, desde el punto de vista interno de la seguridad e higiene en el trabajo, CHILE BPO SOLUTIONS S.A. espera que sus colaboradores informen a sus superiores de cualquier incidente o accidente de trabajo (*in itinere* o no, con o sin lesiones), así como que realicen los chequeos médicos correspondientes y participen de las capacitaciones que se efectúen a los fines de prevención de riesgos.

## 4. Aplicación del Código de Ética

### 4.1. Comité de Ética

#### 4.1.1 Objetivo y Función

A fin de aplicar y garantizar el cumplimiento del Código de Ética de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. (lo cual incluye sus Anexos, procesos y políticas), así como para analizar y brindar una respuesta a las denuncias ingresadas por el canal habilitado para denuncias éticas, la Compañía establece un Comité de Ética que tendrá funciones consultivas, de gestión y ejecutivas.

El mismo, se reunirá cada vez que alguno de sus miembros lo solicite o trimestralmente.

#### 4.1.2 Composición

El Comité de Ética estará compuesto por tres (3) Miembros Permanentes, con derecho de voto, integrado por:

- Un miembro que, entre sus integrantes, designará el Directorio
- Gerente de Legales Corporativo
- Director de Recursos Humanos

Asimismo, el Comité podrá convocar y designar Integrantes Auxiliares, de carácter permanentes, temporario o ad casum, sin derecho a voto, según lo determinen las necesidades del caso o cuestiones a tratar:

#### 4.1.3 Responsabilidades

Las principales responsabilidades del Comité serán:

- Analizar y revisar la formalización y cumplimiento de las políticas de la empresa en todo lo referido a Ética, así como reportar el estado de situación respecto al Directorio.
- Actuar frente a cualquier situación que llegue a su conocimiento que implique, o aparente implicar, una infracción a las leyes, normas y regulaciones aplicables.
- Velar por la protección de las personas que hayan hecho uso de la línea de denuncias, para que las mismas no reciban ningún trato perjudicial o discriminatorio.
- Realizar investigaciones internas relacionadas a incumplimientos al Código de Ética o incumplimiento de leyes y regulaciones.
- Aprobar y/o proponer acciones disciplinarias, correctivas o de intervención relacionadas con temas éticos.
- Aprobar modificaciones al código de ética, así como el plan de capacitación y el cronograma de recordatorios relacionados con el Código de Ética.
- Velar por el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética de la Sociedad.
- Dictar su Manual de Funcionamiento Interno.

### 4.2. Canales habilitados para formular denuncias

Desde CHILE BPO SOLUTIONS S.A. alentamos a toda nuestra gente a comunicar cualquier sospecha o situación de violación al Código de Ética, comprometiéndonos a gestionar la información en un marco de confidencialidad y respeto, garantizando que no se tomen represalias por esta acción.

Se exhorta a plantear, a través de la línea ética, cualquier inquietud sobre la propia conducta o la de otros, incluyendo inquietudes o preguntas sobre cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso y violaciones de estas cuestiones y a las leyes, regulaciones y políticas aplicables. Debe reportarse de manera inmediata cualquier sospecha o intento de fraude o cualquier sospecha de

## CHILE BPO

conducta delictiva. Adicionalmente debe reportarse de inmediato cualquier amenaza o acto de violencia en el lugar de trabajo. Todas las investigaciones serán tratadas con la máxima confidencialidad. Las denuncias pueden plantearse en forma anónima. Se debe tener en cuenta que en caso de decidir permanecer en el anonimato esto puede implicar que a veces no se pueda obtener información adicional para tratar la inquietud planteada o para investigar.

CHILE BPO SOLUTIONS S.A. prohíbe que se tomen represalias contra cualquier persona que, de buena fe, reporte algún asunto a la línea ética, siendo esto una causal para tomar medidas disciplinarias incluyendo la terminación del empleo. Se debe cooperar con las investigaciones internas y externas que se lleven a cabo. Las declaraciones falsas o engañosas son causales también de medidas disciplinarias.

Los canales de denuncia habilitados son los siguientes:

- Telefónicamente al número 800719191 o en forma escrita, mediante mail a la casilla de correo electrónico [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com)
- Por correo electrónico a [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com)

### 4.3. Faltas al Código de Ética

Desde CHILE BPO SOLUTIONS S.A. alentamos a nuestra gente a vivir intensamente nuestros valores y principios éticos con la creencia de que ello conlleva un beneficio en lo personal y profesional. En consecuencia, cuando una persona incurra en una conducta o comportamiento que viole los principios y valores promovidos por el Código de Ética, habrá una sanción que será definida por el Comité de Ética conforme lo establecido en las leyes vigentes, así como en las políticas y procedimientos de sanciones propios de la compañía. Las sanciones podrán incluso llegar a la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que pudieran corresponder.

En caso de multa, una vez firme la resolución, la multa podrá ser descontada directamente del sueldo, remuneración, pago por servicios, bonos, gratificaciones o de cualquier suma de dinero que se le adeude al Trabajador, Prestador de Servicios o Colaborador sancionado.

La infracción reiterada al presente Reglamento, cometida por un Trabajador, será considerada como un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato de Trabajo. Tratándose de un Prestador de Servicios o Colaborador, la infracción reiterada al presente Reglamento constituirá un impedimento para su contratación.

Sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente y de la investigación que instruya la Empresa, el Comité de Ética tan pronto conozca un hecho que pudiera ser constitutivo de alguno de los delitos mencionados en la Ley 20.393, deberá de inmediato poner los antecedentes a disposición de la Gerencia de Legales Corporativo, a fin de que se interpongan las acciones judiciales pertinentes. Instrucción de la investigación. El Comité de Ética dará inicio al procedimiento informando al afectado la infracción que se le atribuye, dándole a conocer la posibilidad de formular descargos por escrito, dentro del plazo de 5 días hábiles.

Si el afectado no formula descargos, o acepta los hechos denunciados, el Comité de Ética recomendará al Tribunal Ad Hoc la imposición de la sanción que corresponda. Dicho Tribunal será el órgano interno encargado de juzgar sobre todos los hechos que puedan ser constitutivos de infracción al presente Código de Ética.

Si por el contrario el presunto infractor niega los hechos, o les atribuye condicionantes, el Comité de Ética instruirá una investigación mediante resolución que dará a conocer al afectado.

Durante la investigación, el Comité de Ética, podrá solicitar la información que considere relevante a todo el personal de la Empresa, quienes deberán prestar su colaboración y facilitar el material requerido a la brevedad.

El afectado podrá en su escrito de descargos o en el curso de la investigación, presentar los medios de prueba o solicitar las diligencias de investigación que estime conducentes.

Todas aquellas actuaciones o diligencias que realice el Comité de Ética durante el período de investigación quedan sujetas a estricta reserva y no podrán ser reveladas a persona alguna, con excepción del denunciado, quién tendrá acceso a la misma, salvo por motivo fundado. En todo caso el secreto de la investigación respecto del denunciado no podrá extenderse por más de 20 días desde iniciada.

La investigación tendrá una duración máxima de 50 días, plazo dentro del cual se deberá declarar el término de la misma; levantándose acta de todo lo obrado.

Una vez terminada la investigación, el Tribunal Ad Hoc podrá sobreseer la misma o bien recomendar a la Gerencia correspondiente la aplicación de una sanción en contra de la o las personas que aparezcan como responsables. Dicha declaración deberá formularse

# CHILE BPO

por escrito dentro de los 5 días siguientes al término de la investigación.

La recomendación será motivada y contendrá conocer todos los antecedentes que sirvieron de base para fundamentar la decisión. La Gerencia correspondiente deberá pronunciarse acerca de la decisión sugerida por el tribunal Ad Hoc dentro de los 3 días siguientes a la formulación de cargos y será recurrible para ante el Director dentro de los 3 días de pronunciada, salvo que se imponga una amonestación verbal o escrita, sanción que no será apelable.

## 5. Nuestra forma de trabajar

### 5.1 Protección de los activos

Es nuestra responsabilidad proteger los activos tangibles e intangibles de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., nuestros proveedores, clientes y demás actores. Los activos incluyen dinero, valores, bienes materiales, servicios, planes de negocio, información de clientes, proveedores y colaboradores, entre otros.

No está permitido utilizar para fines personales equipos, suministros, materiales, información o propiedades de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

Los gastos que sean abonados con fondos de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. deben cumplir con la revisión y autorización correspondiente.

Como parte del compromiso asumido por nuestros colaboradores, es de vital importancia el tratamiento que los mismos le otorguen a los bienes tecnológicos que les son facilitados para el desempeño de sus tareas.

### 5.2 Donaciones y responsabilidad social empresarial

Las donaciones y acciones de responsabilidad social empresaria deben realizarse a organizaciones de caridad autorizadas por el Comité de Ética de forma de evitar aquellas organizaciones inadecuadas (es decir, organizaciones que participan en el financiamiento del terrorismo o en el fraude, por ejemplo). Por lo tanto, previo a efectuar colaboraciones que impliquen un desembolso de efectivo a una organización, debe remitir un correo electrónico a la casilla [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com) solicitando la autorización correspondiente. La codificación del asunto del correo electrónico se encuentra detallada en el acápite 5.11 del presente Código.

Está prohibido contribuir a nombre de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. en el financiamiento de campañas políticas u otras contribuciones políticas. Los Gerentes y Directores, en caso de realizar aportes a título personal, deben informar mediante correo electrónico a la casilla [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com) con la codificación detallada en el Anexo II.

### 5.3 Relaciones con los proveedores y clientes

Los productos y servicios se adquieren sobre la base de precio, calidad, disponibilidad, plazos y servicios. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la política de compras.

Los proveedores y clientes deben cumplir con todas las leyes aplicables y con el presente Código de Ética comprometiéndose a mantener la confidencialidad de la información.

Cualquier colaborador que tenga a cargo la relación con un cliente o un proveedor nunca podrá dar a entender a ellos que se puede influir, de manera inadecuada, en cualquier decisión de compra de la empresa.

Los conflictos de interés deben evitarse como primera medida y, en caso de ser involuntarios o inevitables, deben informarse de inmediato. Adicionalmente, todos los colaboradores deben informar las relaciones íntimas o de parentesco directo que se mantengan con proveedores de la compañía mediante correo electrónico a la casilla [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com) con la codificación detallada en el Anexo II.

CHILE BPO SOLUTIONS S.A. cuenta con procedimientos de debida diligencia para el conocimiento de proveedores y clientes previo a establecer relaciones con éstos, incluyendo la verificación de antecedentes. Se chequea que se acuerden compensaciones con proveedores y tarifas con clientes acordes con la labor desarrollada, teniendo en cuenta también las necesidades, el servicio y los términos de pago.

### 5.4 Antisoborno y anticorrupción

Se entiende por cohecho, el ofrecer o consentir en dar a un funcionario público nacional un beneficio económico o de otra

## CHILE BPO

naturaleza, 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 del Código Penal o por haberla realizado o haber incurrido en ellas. De igual forma constituye cohecho el ofrecer, prometer o 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 u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales, de conformidad al artículo 251 bis del Código Penal.

Se encuentra prohibido realizar cualquier pago indebido, promesa de pago, oferta de empleo o entrega indebida de cualquier cosa de valor a funcionarios de gobierno o familiares de estos o tercero o persona sugerida por estos (incluyendo funcionarios de un partido político, colaboradores del gobierno, funcionarios de organizaciones internacionales de carácter público, candidatos a funciones gubernamentales, funcionarios de gobierno extranjero y sus familiares) o a cualquier otra persona con el objeto de obtener o mantener un negocio o influenciar en las acciones o medidas oficiales.

Por cosas de valor se entiende no solamente el efectivo, sino que incluye regalos, entretenimientos, servicios, cortesías, ofertas de empleo, etc. No hay un monto mínimo o umbral de valor que debe excederse para considerarse ilegal.

En CHILE BPO SOLUTIONS S.A. existe tolerancia cero a la corrupción y soborno.

Los colaboradores que desempeñen funciones de Gerentes o Directores, en caso de desarrollar actividades de índole política (esto es: procurar, aceptar u ocupar un cargo político), tienen el deber de informar esta situación mediante correo electrónico a la casilla [denunciasseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciasseticas.cl@apexamerica.com) con la codificación detallada en el Anexo II. También deben informar las relaciones íntimas o de parentesco directo con funcionarios de gobierno o sus familiares.

Todos los colaboradores deben notificar mediante correo electrónico a la casilla [denunciasseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciasseticas.cl@apexamerica.com) con la codificación detallada en el Anexo II en caso de que hayan sido objeto de arresto, citación o condena judicial.

### 5.5 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo

El lavado de dinero es el proceso por el cual se da legitimidad a los ingresos ilegales de fondos que así se introducen en el flujo comercial.

Todos los actores deben actuar de manera diligente para evitar que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. sea utilizado para el lavado de activos y financiamiento del terrorismo y detectar cualquier actividad sospechosa. Deben aplicarse los procedimientos de debida diligencia con clientes, proveedores y colaboradores.

Por lavado de dinero se entiende cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, a sabiendas – o bien mediando negligencia inexcusable - que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas y otros, de conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.913.

El financiamiento del terrorismo consiste en la acción ejecutada por cualquier medio, directa o indirectamente, de solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquiera de los delitos terroristas señalados en el artículo 2 de la Ley N° 18.314.

El delito de receptación (Art. 456 bis A del Código Penal) ocurre en el caso del que conociendo su origen o no pudiendo menos que conocerlo, tenga en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas u objeto de abigeato, de receptación o de apropiación indebida del artículo 470, número 1°, las transporte, compre, venda, transforme o comercialice en cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas.

Conforme a la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero y delitos de receptación, Chile BPO Solutions S.A. puede ser eventualmente responsable de los delitos que los empleados y dependientes cometan dentro del ámbito de sus funciones.

Por ello, la empresa ha implementado un conjunto de medidas con el objeto de prevenir la comisión de los delitos indicados, que se contienen en el presente Código de Ética, las que deberán ser cumplidas por el Trabajador.

Por el presente anexo, la Empresa da a conocer a todos sus trabajadores, su normativa interna en relación a la prevención de estos delitos, así como los procedimientos de denuncia y determinación de responsabilidades pecuniarias que se seguirán en caso de que se incumplan las medidas pertinentes.

El Comité de Ética estará a cargo del proceso de gestionar y monitorear a través de diferentes actividades de control, los procesos o actividades que se encuentren expuestos a la comisión de los delitos anteriores (lavado de activos, financiamiento del

## CHILE BPO

terrorismo, cohecho y receptación, entre otros). Dicha gestión contempla al menos lo siguiente:

- a) La identificación de las actividades o procesos de la Empresa, sean habituales o esporádicos, en cuyo contexto se genere o incremente el riesgo de comisión de los delitos.
- b) El establecimiento de protocolos, reglas y procedimientos específicos que permitan a las personas que intervengan en las actividades o procesos indicados en la letra anterior, ejecutar sus tareas o labores de una manera que prevenga la comisión de los delitos anteriores.
- c) La identificación de los procedimientos de administración y auditoría; y de los recursos financieros que permitan a la entidad prevenir su utilización en estos delitos.
- d) La existencia de sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan la normativa.

El Comité de Ética deberá informar por escrito a la administración de la Empresa sobre cualquier actividad que, a su juicio, sea desaconsejable, promoviendo o adoptando, en su caso, alguna de las siguientes medidas de acción:

- a) Requerir antecedentes específicos respecto de determinado cliente, proveedor o tercero.
- b) Desistir de llevar a cabo una determinada operación que resulte sospechosa.
- c) Recomendar a la gerencia o administración que se desista de una determinada operación o de relacionarse con determinada persona o sociedad.
- d) Requerir la sustitución de un determinado empleado de determinada negociación
- e) Recomendar el ejercicio de acciones judiciales o la denuncia de un hecho ante el Ministerio Público.

El Comité de Ética estará autorizado para solicitar a la administración de la Empresa los antecedentes proporcionados voluntariamente por el trabajador, prestador de servicios o colaborador y que se tuvieron en consideración para su contratación.

Todo Trabajador, Colaborador o Prestador de servicios de la Empresa es responsable individualmente de sus acciones y se compromete a actuar con respeto a los principios y valores de la Empresa.

En toda operación, ya se trate de celebración de contratos, adquisiciones, servicios, proveedores, asuntos públicos, privados u otros que supongan el uso de recursos de la Empresa, todo Trabajador, Colaborador o Prestador de servicios deberá actuar con profesionalismo, perseverancia, fortaleza, honestidad, sinceridad, respeto, sobriedad y transparencia, favoreciendo siempre el beneficio de ella por sobre toda preferencia o contacto personal.

Será obligación de todo Trabajador, Colaborador o Prestador de servicios conocer y cumplir fielmente plenamente las normas y controles que disponga la Empresa para los fines antes indicados y que tienen por objeto prevenir y evitar la comisión de los ilícitos mencionados previamente.

Las normas y procedimientos que se contienen en el presente Código presentan un carácter preventivo y educativo, y bajo ninguna circunstancia tendrán el carácter de prepolicial, investigador o represivo frente a presuntos hechos ilícitos cometidos dentro o fuera de la Empresa.

### 5.6 Conflicto de interés

Debemos estar atentos a cualquier actividad, interés o relación que pudiera interferir o que aparente interferir con los intereses de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. y de nuestros clientes.

Un ejemplo de conflicto de interés es aceptar regalos, favores, entretenimientos u otras situaciones que nos obliguen o comprometan con clientes y/o proveedores, tanto personalmente como a través de cualquier familiar. Nota: Esto no se aplica a la aceptación de regalos de un valor menor de 100.00 USD, (o el equivalente al cambio), o a un entretenimiento personal razonable (como puede ser un almuerzo en el que el cliente se encuentre presente). Sin embargo, debemos tener cuidado de que estas situaciones no se produzcan de manera continuada, para que no se conviertan gradualmente en una obligación o compromiso. Nunca puede aceptarse un regalo en dinero en efectivo. La entrega de regalos o actividades de entretenimiento puede ser visto como un conflicto de intereses o un soborno.

Si bien tenemos la libertad de poseer un segundo empleo, no podemos desempeñarlo con un competidor, proveedor o cliente de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. Se debe informar de cualquier otro empleo que se desempeñe en la casilla de [denunciasseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciasseticas.cl@apexamerica.com) con la codificación detallada en el Anexo II. Prestar servicios o actuar como consultor o directivo de una organización que preste servicios para CHILE BPO SOLUTIONS S.A., compita con CHILE BPO SOLUTIONS S.A. o que

## CHILE BPO

suministre bienes o servicios a CHILE BPO SOLUTIONS S.A. plantea una cuestión de posible conflicto de intereses. Esto aplica a familiares directos u otros vínculos íntimos.

Otra situación de conflicto de interés es tener un interés financiero directo o indirecto como propietario, directivo, accionista, socio, socio temporal, garante, o director de una firma que proporcione servicios o materiales a CHILE BPO SOLUTIONS S.A., o que sea competidor de CHILE BPO SOLUTIONS S.A., o para la que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. realice ventas, proporcione servicios, o haga préstamos, o en la que la persona en cuestión tenga algún tipo de implicación en los procesos de dirección u operaciones de tal firma.

A continuación se detallan más situaciones que generan conflictos de interés:

-Pedir prestado dinero a proveedores o clientes, individuos o firmas con las que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. tiene relaciones comerciales.

-Realizar adquisiciones mediante compra o alquiler de propiedades en las que se sepa que CHILE BPO SOLUTIONS S.A. tiene interés o que pueden aumentar su valor a causa de dicho interés.

Lo mencionado en este apartado no constituye un detalle exhaustivo de todas las situaciones que puedan presentarse relacionadas a conflicto de interés, por lo que si surgieran situaciones en las cuales se generen dudas debe recurrirse al canal de denuncias éticas.

### 5.7 Competencia leal

Se deben evitar las conductas anticompetitivas como puede ser:

-Propuestas de competidores para compartir datos de comercialización competitiva o para asignar mercados o clientes.

-Debates en reuniones sobre temas confidenciales desde el punto de vista de la competitividad (ejemplo: costos, estrategias de comercialización, etc).

### 5.8 Resguardo de información

Los datos, información y registros deben ser precisos y completos.

Está prohibido registrar entradas falsas en los libros contables de CHILE BPO SOLUTIONS S.A. por cualquier razón, y/o participar en una acción que tenga como consecuencia tal falsificación.

Deben retenerse los registros de la Compañía ya sea en papel o electrónicos por los plazos determinados por la Ley (diez años). Sólo podrán destruirse pasado este plazo.

### 5.9 Apariciones públicas

No se puede publicar ni anunciar información ya sea por escrito, formato electrónico, dar entrevistas, discursos o apariciones públicas que se mencionen a CHILE BPO SOLUTIONS S.A. sin previa autorización. Esto contempla las redes sociales (Facebook, Instagram, etc.). Para requerir autorización debe remitirse un correo electrónico a [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com) detallando en el asunto la codificación detallada en el Anexo II.

### 5.10 Política de vacaciones

Los colaboradores que presten servicios para el Área de Administración y Finanzas y Gestión de la Información deben tomarse anualmente los días de vacaciones acordes a la legislación vigente.

En caso de no tomarse vacaciones durante el año calendario, debe solicitarse una excepción.

### 5.11 Codificaciones

En el caso de que el Trabajador quisiera efectuar una consulta al Comité de Ética sobre algunos de los supuestos de Conflicto de Interés detallados en el Código de Ética y “codificados”, deberá informar de la situación cursando un email a la casilla: [denunciaseticas.cl@apexamerica.com](mailto:denunciaseticas.cl@apexamerica.com) consignando en el “asunto” el número de código abajo indicado.

En el cuerpo del email, deberá solo referenciar brevemente la situación planteada a los efectos que el Comité se pueda expedir sobre el asunto por “Autorizado/No Autorizado”.

Codificaciones (Número: supuesto que identifica).

# CHILE BPO

- 01 Solicitud de autorización de Donación / Acción RSE
- 02 Notificación de aporte a campañas políticas
- 03 Notificación por recepción de regalo de más de 100 USD
- 04 Notificación de relación con proveedor
- 05 Notificación de otros empleos
- 06 Solicitud de autorización de aprobación de apariciones públicas
- 07 Solicitud de excepción a política de vacaciones mandatorias

## 6. Compromiso con el Código de Ética

Quienes hacemos CHILE BPO SOLUTIONS S.A. firmamos en prueba de nuestro compromiso y responsabilidad de vivir los valores y principios éticos plasmados en el Código de Ética y sus Anexos, una carta de adhesión al mismo, la que se adjunta en el Anexo I del presente. Asimismo y como prueba de nuestro compromiso con el ADN APEX, adicionalmente firmaremos el Manifiesto de la compañía y aquellos documentos que describen el compromiso de confidencialidad y el comportamiento esperado de un colaborador de CHILE BPO SOLUTIONS S.A.

Las disposiciones de este Código se entienden parte integrante del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Chile BPO Solutions S.A. y son vinculantes y obligatorias para todas las personas que bajo cualquier título presten servicios o actúen a nombre de la Empresa, sea como empleado directo, indirecto, colaborador o prestador de servicios a honorarios, sin importar si se encuentran dentro del territorio de la República o en el extranjero.

Copia del presente Código de Ética se entregará a todos los Trabajadores de la Empresa, así como a todos los demás Prestadores de Servicios y Colaboradores que se encuentran obligados a observar sus disposiciones, dejando constancia de su recepción.

## TÍTULO IV

### Medidas de Higiene y Seguridad con Motivo de la Emergencia Sanitaria por Coronavirus

1. En atención a la contingencia derivada de la Emergencia Sanitaria por la epidemia del Covid-19, declarada en todo Chile, la Empresa ha tomado las medidas que ha determinado la autoridad sanitaria con motivo de dicha emergencia, para cumplir de manera eficaz con su deber de cuidado, entre las cuales se encuentran:

- Fomentar entre sus trabajadores el lavado correcto de manos disponiendo de agua potable, jabón, y alcohol gel.
- Reforzar el aseo y limpieza de baños, lugares de consumo de alimentos, escritorios, manillas de puertas, lápices y otros elementos de trabajo.
- Orientar a las personas para que al toser o estornudar, cubran su boca y nariz con un pañuelo desechable o antebrazo.
- Prever que, en los espacios comunes, tales como comedores, transporte, oficinas o disposición de escritorios, se mantenga entre trabajadores una distancia de a lo menos un metro.
- Convenir con los trabajadores la distribución del trabajo en turnos, con el fin de limitar la cantidad de trabajadores que compartan espacio o recinto de trabajo, en tanto ello sea posible según las condiciones del lugar y la naturaleza del trabajo que realiza.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa aplicará todos los protocolos y recomendaciones de actuación en los lugares de trabajo que dicte la Autoridad Sanitaria.

2. Por su parte, el Dictamen N° 1116/004 del 06.03.2020, que contiene el pronunciamiento de la Dirección del Trabajo en relación al impacto laboral de la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus, señala que los empleadores deben implementar las medidas de prevención, entre ellas, las establecidas por la Autoridad Sanitaria, tendientes a colaborar en la eventual emergencia sanitaria que pudiese producir en la población trabajadora la propagación del señalado virus en los lugares de trabajo; deben proporcionar efectiva y oportunamente a los trabajadores información actualizada que emane de la autoridad sanitaria u otra competente que diga relación con la prevención y contención del virus; les corresponde controlar eficazmente la adopción de las medidas al interior de la Empresa, con el objeto de lograr la real aplicación de las mismas entre los trabajadores; deben otorgar los permisos que razonablemente sean necesarios para que los trabajadores puedan concurrir a realizarse los exámenes preventivos que correspondan, sin que ello importe un menoscabo o un perjuicio para estos.

3. Considerando que el artículo 184 del Código del Trabajo señala que el empleador debe adoptar las medidas necesarias para

## CHILE BPO

proteger la vida y salud de los trabajadores bajo su dependencia, sumado a que según el propio texto de la norma citada tales medidas necesariamente deben ser eficaces, la Dirección del Trabajo ha estimado que no existe inconveniente para que la Empresa adopte como medida de protección de los trabajadores, que se tome la temperatura con termómetros que no impliquen un contacto físico con los trabajadores o que tengan un contacto restringido con los mismos.

En el evento que algún trabajador se encuentre con síntomas del virus, según el Dictamen 1116/004 del 06.03.2020, corresponde que el empleador otorgue permiso para acudir a un centro de salud o derivarlo en su caso a la mutualidad a la cual se encuentra afiliado, con el objeto de que pueda realizarse los exámenes preventivos y, si correspondiere, se le otorgue la respectiva licencia médica.

La Empresa informará oportunamente la disposición de esta y cualquier otra medida adicional con el objeto de evitar el contagio entre sus trabajadores y personas que acudan a la Empresa, siendo obligación del Trabajador acatarlas, bajo el apercibimiento de ser sancionado conforme a la normativa contenida en el presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

### **Distribución:**

1. Trabajadores de la Empresa
2. Dirección del Trabajo (Inspección del Trabajo Jurisdiccional)
3. Seremi de Salud del Maule
4. Asociación Chilena de Seguridad
5. Talca

# CHILE BPO

---

(Para archivar en legajo del trabajador)

## **CHILE BPO SOLUTIONS S.A.**

### **Reglamento interno de orden, higiene y seguridad**

**Recibido en fecha**            **por:**

Nombre:                    .

RUT:                      .

Cargo:                    .

### **Compromiso del trabajador:**

Declaro haber recibido de Chile BPO Solutions S.A., un ejemplar escrito y gratuito del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el cual declaro conocer, comprometiéndome a realizar mi trabajo con la debida precaución, evitando poner en riesgo la seguridad y salud propia y del resto de los trabajadores de la empresa.

Firma del Trabajador:            .