



Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

# REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

---

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

En conformidad con lo dispuesto por los Artículos 153° y siguientes del Código del Trabajo y la Ley sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, se ha elaborado el presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que regirá para todos los trabajadores que prestan sus servicios en la empresa Compañía de Seguros Confuturo S.A. RUT: 96.571.890-7, así como de sus oficinas y demás dependencias y lugares en que ejerce actividades.

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN

<b>TÍTULO I: GENERALIDADES</b>	<b>4</b>
<b>TÍTULO II: INDIVIDUALIZACIÓN Y CONDICIONES DE INGRESO</b>	<b>4</b>
<b>TÍTULO III: CONTRATO DE TRABAJO</b>	<b>5</b>
<b>TÍTULO IV: TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO</b>	<b>7</b>
<b>TÍTULO V: LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO (Ley N° 21327)</b>	<b>8</b>
<b>TÍTULO VI: JORNADA DE TRABAJO</b>	<b>9</b>
<b>TÍTULO VII: REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	<b>9</b>
<b>TÍTULO VIII: HORAS EXTRAORDINARIAS</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO IX: DEL DESCANSO DOMINICAL Y EN DÍAS FESTIVOS</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO X: REMUNERACIONES</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO XI: FERIADO ANUAL</b>	<b>11</b>
<b>TÍTULO XII: DE LAS LICENCIAS MÉDICAS Y PERMISOS</b>	<b>12</b>
<b>TÍTULO XIII: DERECHO A SALA CUNA</b>	<b>16</b>
<b>TÍTULO XIV: INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS</b>	<b>17</b>
<b>TÍTULO XV: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE ORDEN</b>	<b>17</b>
<b>TÍTULO XVI: “DE LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL”</b>	<b>21</b>
<b>TÍTULO XVII: INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL</b>	<b>23</b>
<b>TÍTULO XVIII: RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS</b>	<b>24</b>
<b>TÍTULO XIX: DEL PROCEDIMIENTO QUE RESGUARDA EL DERECHO A LA IGUALDAD DE LAS REMUNERACIONES ENTRE HOMBRE Y MUJERES</b>	<b>26</b>
<b>TÍTULO XX: PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS</b>	<b>27</b>

<b>TÍTULO XXI: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>28</b>
<b>TÍTULO XXII; LEY 21422 PROHÍBE LA DISCRIMINACIÓN LABORAL FRENTE A MUTACIONES O ALTERACIONES DE MATERIAL GENÉTICO O EXÁMENES GENÉTICOS.</b>	<b>30</b>
<b>TÍTULO XXIII: LEY 21.431 MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO REGULANDO EL CONTRATO DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS</b>	<b>30</b>
<b>TÍTULO XXIV: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS</b>	<b>32</b>
<u>REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD</u>	
<b>TÍTULO XXV: NORMAS DE PREVENCIÓN, HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>34</b>
<b>TÍTULO XXVI: DE LA VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<b>46</b>
<b>TÍTULO XXVII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>53</b>
<b>TÍTULO XXVIII: RIESGOS TÍPICOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS (DERECHO A SABER D.S. Nº 40)</b>	<b>53</b>
<b>TÍTULO XXIX: NORMATIVAS Y MEDIDAS A APLICAR ASOCIADAS A COVID – 19</b>	<b>61</b>
<b>TÍTULO XXX: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORA QUE REALIZAN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO (Ley Nº 21220 y Decreto Nº 18)</b>	<b>69</b>
<b>TÍTULO XXXI: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN, HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>72</b>
<b>TÍTULO XXXII: DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>76</b>
<b>TÍTULO XXXIII: VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD</b>	<b>76</b>
<u>DESCRIPCIONES DE CARGO</u>	
<b>TÍTULO XXXIV: DESCRIPCIONES DE CARGO</b>	<b>77</b>

# REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

## **TÍTULO I: GENERALIDADES**

### **Artículo 1°**

El presente Reglamento Interno regula los requisitos, derecho, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas, modalidades y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de los trabajadores de Compañía de Seguros Confuturo. S.A., sin perjuicio de las regulaciones o instrucciones específicas que se pudieren dictar o se encuentren vigentes en virtud de la potestad de mando y dirección del empleador. En consecuencia, sus disposiciones se aplican a todos los trabajadores precedentemente mencionados.

Para los efectos del presente Reglamento se define como empleador a Compañía de Seguros Confuturo. S.A., en adelante también “El Empleador”, “La Empresa” o “La Compañía”; y como “Trabajador” a toda persona que preste servicios para éste, en virtud de un contrato de trabajo.

### **Artículo 2°**

La empresa garantizará a cada uno de los trabajadores un ambiente laboral digno y libre de discriminaciones arbitrarias. Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona.

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.

### **Artículo 3°**

Las normas contenidas en este Reglamento son obligatorias para los trabajadores de la Empresa. El trabajador debe tomar conocimiento del Reglamento Interno que se encuentra publicado en la Intranet y no podrá alegar posteriormente desconocimiento de sus disposiciones.

## **TÍTULO II: INDIVIDUALIZACIÓN Y CONDICIONES DE INGRESO**

### **Artículo 4°**

Las personas a quienes la empresa, acepte en calidad de trabajadores deberán cumplir, al menos tres días antes de su ingreso, con las siguientes exigencias y presentar los antecedentes y documentos que se indican a continuación:

#### **Trabajador de nacionalidad Chilena**

- a) Tener dieciocho años de edad o más. Sin embargo, se podrá contratar a menores de dieciocho años y mayores de quince años de edad, si cuentan con la debida autorización de conformidad con la ley y se ha cumplido con la acreditación del cumplimiento de sus obligaciones escolares.
- b) Contar con salud compatible con el cargo y funciones en la empresa.
- c) Encontrarse al día en las obligaciones relativas al Servicio Militar.
- d) No haber sido condenado ni estar declarado reo, por crimen o simple delito.
- e) Completar todos los datos de la “Solicitud de Ingreso” del empleador.
- f) Rendir satisfactoriamente las pruebas y exámenes que el empleador define en su proceso de selección, según el cargo que se trate.
- g) Se podrán incorporar familiares en la medida que no se generen conflictos de intereses y mientras no hayan relaciones de subordinación y dependencia entre ellos. Los candidatos, al momento de su postulación, deberán explicitar los datos de sus familiares directos e indicar si saben de la existencia de un pariente en la organización, para que la empresa pueda validar las condiciones indicadas.
- h) Fotocopia de Cédula de Identidad
- i) Certificado de antecedentes para fines generales.

- j) Finiquito del último empleador o antecedentes que certifique la cesación de servicios, expedido por el último empleador para el cual hubiere trabajado.
- k) Copia de la carta oferta extendida por el empleador, firmada por el postulante.
- l) En aquellos casos en que las exigencias del cargo lo amerite, una declaración sobre enfermedades que le hubieren sido diagnosticadas previamente, sin perjuicio de lo dispuesto en la letra a. del artículo siguiente de este Reglamento.
- m) Certificados de estudios que correspondan.
- n) Si fuere imponente de algún organismo previsional (Instituto o Caja de Previsión, ISAPRE y AFP) entregar certificado de afiliación del sistema previsional.
- o) Certificado de matrimonio si fuera casado o certificado que acredite la Unión Civil y certificado de nacimiento de hijos.
- p) Currículum más ficha de postulante seleccionado.
- q) Para trabajadores acogidos a la Ley N° 21.015 que Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral, deberá entregar "calificación de persona discapacitada" realizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), o la acreditación de ser asignatario de una Pensión de Invalidez de cualquier régimen previsional.

#### Trabajador extranjero

El trabajador extranjero sólo puede iniciar su actividad laboral una vez que haya obtenido la visación de residencia correspondiente a Chile o el permiso especial de trabajo para extranjeros.

Los extranjeros gozarán de los mismos derechos en materia laboral que los chilenos, sin perjuicio de los requisitos y sanciones que la ley establezca para determinados casos.

La Empresa deberá cumplir con sus obligaciones legales en materia laboral, sin perjuicio de la condición migratoria irregular del extranjero contratado. Lo anterior, no obstante las sanciones que, en todo caso, está facultada para imponer la Inspección del Trabajo.

La Empresa solo contratará a extranjeros que estén en posesión de algún permiso de residencia o permanencia que los habilite para trabajar, o a quienes se encuentren debidamente autorizados para ello. Es responsabilidad del trabajador mantener su documentación laboral al día e informar al empleador cualquier modificación de su condición migratoria.

#### **Artículo 5°**

El empleador podrá requerir al postulante que cumpla con cualquiera de las siguientes exigencias adicionales:

- a) Someterse a exámenes médicos y/o psicológicos, para establecer si su salud y características psicológicas son compatibles con la función a que postula.
- b) Presentar cualquier otro antecedente o documento, o cumplir cualquier otro trámite que el empleador estime necesario.

Si en la comprobación posterior se constata que se hubiere presentado documentos falsos o adulterados, será causal de terminación inmediata del contrato de trabajo que se hubiere celebrado, de conformidad al Art. 160 N°1 del Código del Trabajo.

Cada vez que tengan variaciones los antecedentes personales que el trabajador indicó en su solicitud de ingreso, deberán presentarse al empleador con las certificaciones pertinentes.

### **TÍTULO III: CONTRATO DE TRABAJO**

#### **Artículo 6°**

Si el interesado diere cumplimiento a lo previsto en el título anterior y aceptare la carta oferta extendida por el empleador, será llamado a suscribir un contrato de trabajo dentro de los quince días siguientes a partir de la fecha de su incorporación para el caso de los contratos a Plazo Indefinido y de cinco días para el caso de los contratos a Plazo Fijo.

El contrato de trabajo se extenderá en tres ejemplares, quedando dos de ellos en poder del empleador y otro en poder del trabajador. El Contrato de Trabajo contendrá, a lo menos, las estipulaciones ordenadas por la Ley:

- a) Lugar y fecha del contrato.
- b) Individualización de las partes, con indicación de domicilio, dirección de correo electrónico, nacionalidad, fecha de nacimiento y fecha de ingreso del trabajador.
- c) Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de presentarse.
- d) El monto, forma y período de pago de la remuneración acordada.
- e) Demás pactos que acordaren mutuo acuerdo, la empresa y el trabajador.

Los menores de 18 años y mayores de 15 podrán celebrar contratos de trabajo solo para realizar trabajos ligeros que no perjudiquen su salud y desarrollo, y siempre que cuenten con autorización expresa del padre o madre; a falta de ellos, del abuelo o abuela paterno o materno o a falta de éstos, de los guardadores, personas o instituciones que hayan tomado a su cargo al menor, o a falta de todos los anteriores, el Inspector del Trabajo respectivo. Además, previamente deberán acreditar haber culminado su educación media o encontrarse actualmente cursando ésta o la educación básica. En estos casos, las labores no deberán dificultar su asistencia regular a clases y su participación en programas educativos o de formación.

En ningún caso se podrá contratar a menores de 15 años de edad.

#### **Artículo 7°**

Para los o las trabajadores o trabajadoras que presten sus servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo deberán contener en sus contratos de trabajo o documentos anexos, lo siguiente:

1. Indicación expresa de que las partes han acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, especificando si será de forma total o parcial y, en este último caso, la fórmula de combinación entre trabajo presencial y trabajo a distancia o teletrabajo.
2. El lugar o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo que las partes hayan acordado que el trabajador elegirá libremente dónde ejercerá sus funciones, en conformidad a lo prescrito en el inciso primero del artículo 152 quáter H, del Código de trabajo, lo que deberá expresarse.
3. El período de duración del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo, el cual podrá ser indefinido o por un tiempo determinado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 152 quáter I, del Código de Trabajo.
4. Los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador.
5. La circunstancia de haberse acordado que el trabajador a distancia podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades o que el teletrabajador se encuentra excluido de la limitación de jornada de trabajo.
6. El tiempo de desconexión.

Entiéndase como trabajo a distancia aquél en que el trabajador o trabajadora presta sus servicios, total o parcial, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.

Se denomina teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.

#### **Artículo 8°**

El Trabajador deberá comunicar al empleador, dentro del plazo de 48 horas de producido, todo cambio que experimenten los datos proporcionados por él y consignados en el contrato de trabajo, con el objeto de que sean registrados en éste.

En particular, esta obligación regirá respecto de la dirección particular o domicilio del trabajador y mail personal, la que deberá ser actualizada cada vez que se produzca un cambio en ella.

Las modificaciones del contrato de trabajo se consignarán por escrito al dorso de los ejemplares del mismo o en documentos anexos firmados por ambas partes.

La remuneración del trabajador se actualizará en el contrato de trabajo, a lo menos una vez al año, incluyendo los reajustes legales y/o convencionales, según corresponda. Lo anterior, asimismo, podrá consignarse en un documento anexo que formará parte del contrato respectivo.

**Artículo 9°**

En el caso de aprendices que realicen su labor en la empresa, se deberá contemplar en sus contratos de trabajo los derechos y obligaciones de los mismos, según los artículos 77 y siguientes del Código del Trabajo, quedando explícitamente establecido que deben someterse a las normas de Orden, Higiene y Seguridad de éste Reglamento.

**Artículo 10°**

En el caso de las personas en situación de discapacidad o asignatarios de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, el empleador deberá registrar los contratos de trabajo, así como sus modificaciones o términos, dentro de los 15 días siguientes a su celebración a través del sitio electrónico de la Dirección del Trabajo.

**TÍTULO IV: TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO**

**Artículo 11°**

El contrato de trabajo terminará en los siguientes casos (Artículo 159° del Código del Trabajo):

1. Mutuo acuerdo de las partes.
2. Renuncia del trabajador, dando aviso a su empleador con treinta días de anticipación, a lo menos.
3. Muerte del trabajador.
4. Vencimiento del plazo convenido en el contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá exceder de un año. El trabajador que hubiere prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contratos a plazo, durante doce meses o más en un periodo de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida. Tratándose de gerentes o personas que tengan un título profesional o técnico otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste, la duración del contrato no podrá exceder de dos años. El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo, lo transforma en contrato de duración indefinida. Igual efecto producirá la segunda renovación de un contrato de plazo fijo.
5. Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato.
6. Caso fortuito o fuerza mayor.

**Artículo 12°**

El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales (Artículo 160 del Código del Trabajo):

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.
  - d) Injurias proferidas por el trabajador al empleador.
  - e) Conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña.
  - f) Conductas de acoso laboral.
2. Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio y que hubieren sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato por el empleador.
3. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, dos lunes en el mes o un total de tres días durante igual período de tiempo. Asimismo, la falta injustificada o sin aviso previo de parte del trabajador 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 y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente, y
- b) La negativa a trabajar, sin causa justificada, en las faenas convenidas en el contrato.

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

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

7. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.

### **Artículo 13°**

(Artículo 161, párrafo primero, Código del Trabajo)

El empleador podrá poner término contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios de las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores. La eventual impugnación de las causales señaladas, se regirá por lo dispuesto en el artículo 168 del Código del Trabajo, (en caso que el trabajador considere que dicha aplicación es injustificada, indebida o improcedente).

(Artículo 177 del Código del Trabajo) El finiquito, la renuncia y el mutuo acuerdo deberán constar por escrito. El instrumento respectivo que no fuere firmado por el interesado y por el presidente del sindicato o el 50+1 del personal o sindical respectivos, o que no fuere ratificado por el trabajador ante el inspector del trabajo, no podrá ser invocado por el empleador. El finiquito deberá ser otorgado por el empleador y puesto su pago a disposición del trabajador dentro de diez días hábiles, contados desde la separación del trabajador. Las partes podrán pactar el pago en cuotas de conformidad con los artículos 63 bis y 169 del Código del Trabajo. A la expiración del contrato de trabajo y a solicitud del trabajador, se otorgará un certificado que exprese únicamente:

1. Fecha de ingreso.
2. Causal del término del contrato de trabajo.
3. Último puesto desempeñado.
4. Fecha de término relación laboral

## **TÍTULO V: LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO (Ley N° 21327)**

### **Artículo 14°**

Obligación de registro de documentación laboral.

Se agrega un nuevo artículo 9 bis al Código del Trabajo el cual impone la obligación de registrar en el sitio de la Dirección del Trabajo la siguiente información laboral:

1. Contrato de trabajo, indicando sus estipulaciones pactadas.
  - a. Plazo de 15 días desde su celebración.
2. Término de los contratos de trabajo, indicando la fecha de término y causal invocada.
  - a. En caso de que la relación laboral haya terminado por aplicación del artículo 159 N° 1 (mutuo acuerdo), 2 (renuncia del trabajador) y 3 (muerte del trabajador) diez días hábiles.
  - b. En caso de que la relación laboral haya terminado por la causal contemplada en el artículo 163 bis (declaración de liquidación) el plazo es de seis días hábiles.
  - c. En los demás casos dentro de los plazos del artículo 162 (tres días desde la separación).

La Dirección del Trabajo tiene la obligación de proporcionar esta información a los Tribunales de Justicia que la soliciten.

## **TÍTULO VI: JORNADA DE TRABAJO**

**Artículo 15°**

La jornada ordinaria normal de trabajo será de 42,5 horas semanales.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las jornadas de trabajo que pudieren pactarse en los contratos individuales por las especiales características de la prestación de servicios que hagan inaplicable lo dispuesto precedentemente, como por ejemplo aquellos casos que están contemplados en el inciso 2° del artículo 22 del Código del Trabajo. Toda jornada de trabajo deberá especificarse en el respectivo contrato y primará sobre este Reglamento.

**Artículo 16°**

El empleador podrá alterar la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deban prestarse, a condición que dicho cambio no conlleve menoscabo para el trabajador.

Por circunstancias que afecten a todo el proceso de la Empresa o a alguna de sus unidades o conjuntos operativos, podrá el empleador alterar la distribución de la jornada de trabajo convenida hasta en 60 minutos, sea anticipando o postergando la hora de ingreso al trabajo, debiendo dar el aviso correspondiente al trabajador con 30 días de anticipación a lo menos.

**Artículo 17°**

La jornada ordinaria podrá excederse obligatoriamente, pero sólo en la medida indispensable para evitar perjuicios en la marcha normal del establecimiento o unidad de trabajo, cuando sobrevenga fuerza mayor o caso fortuito, o cuando deban impedirse accidentes o efectuarse arreglos o reparaciones impostergables en las maquinarias, sistemas o instalaciones.

**Artículo 18°**

La jornada diaria se dividirá en dos partes dejándose, entre ellas, 30 minutos como mínimo para colación. El período de colación no se considerará trabajado para ningún efecto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 del Código del Trabajo.

La jornada laboral para toda la compañía contempla los siguientes horarios alternativos, los cuales tienen una vigencia mínima de 6 meses (Enero-Junio y Julio – Diciembre):

- Lunes a Jueves desde las 08:00 am hasta las 17:57 hrs con 45 minutos de colación. Viernes desde las 08:00 hasta las 14:00 hrs., periodo continuo.
- Lunes a Jueves desde las 08:30 am hasta las 18:30 hrs con 45 minutos de colación Viernes desde las 08:30 hasta las 14:00 hrs. periodo continuo.
- Lunes a Jueves desde las 09:00 am hasta las 19:07 hrs. con 45 minutos de colación Viernes desde las 09:00 hasta las 14:00 hrs. periodo continuo.

Sin perjuicio de lo anterior, toda jornada de trabajo deberá pactarse y especificarse en el contrato individual de trabajo y primará sobre este Reglamento.

**TÍTULO VII: REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Artículo 19°**

Para los efectos de controlar el tiempo, asistencia y puntualidad en el trabajo, se llevará un sistema de control de asistencia de las indicadas en la ley.

La obligación de registrar la asistencia es personal y por ninguna causa podrá hacerse por intermedio de otras personas. El trabajador deberá registrar su huella, utilizando los medios tecnológicos que la compañía ha dispuesto para ello o firmar en señal de conformidad con lo allí registrado.

En caso de que por algún error se requiera regularizar el registro de asistencia, se deberá contar con la autorización del Jefe Directo. Una vez autorizado, el trabajador a través de la página del reloj control, deberá ingresar al módulo de justificación y seguir los pasos allí indicados. En el caso de atrasos, la regularización de esta marca no deberá superar los 3 días (continuos) desde la marcación ya que el sistema no permitirá ingresar justificación vencido ese plazo. En el caso de inasistencia, el trabajador contará con 3 días (continuos) para proceder a la regularización, pasado dicho plazo, no se permitirán regularizaciones posteriores. Para el caso que el sistema no le permita regularizar el registro, el trabajador deberá acceder al módulo incidencia.

El trabajador que deba ausentarse de los recintos de la empresa durante la jornada de trabajo, sólo podrá hacerlo previa autorización del jefe respectivo debiendo registrar la salida y su reingreso en el mecanismo de control y/o registro de asistencia dispuesto por la Empresa. Paralelamente a ello, el trabajador deberá justificar tal ausencia en la página <https://trabajador.relojcontrol.com/>, en el módulo justificaciones a través de su usuario.

Además, como medida de orden y de seguridad, cada vez que un trabajador ingrese o se retire de su lugar de trabajo fuera de las horas habituales, deberá contar con la expresa autorización de su jefe directo.

#### **Artículo 20°**

(Artículo 22, Código del Trabajo)

No estarán sujetos a limitación de jornada ni tendrán derecho a sobretiempo los Gerentes, Subgerentes, Administradores, Apoderados y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata o que deban ejercer sus funciones fuera de la Compañía. Con todo, esta excepción al límite de jornada de trabajo deberá consignarse en el respectivo Contrato de Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior el horario normal de funcionamiento de la Compañía es entre las 08:30 y las 18:30 de lunes a jueves y los viernes de las 08:30 a 14:00 hrs.

Toda jornada de trabajo deberá especificarse en el respectivo contrato y primará sobre este Reglamento.

### **TÍTULO VIII: HORAS EXTRAORDINARIAS**

#### **Artículo 21°**

Se considerarán horas extraordinarias aquellas que excedan el máximo legal o lo pactado, en el Contrato de Trabajo.

#### **Artículo 22°**

Las horas extraordinarias deberán pactarse por escrito. Es obligatorio para proceder al trabajo en horas extraordinarias, que hayan sido convenidas por escrito y se encuentren autorizadas en forma previa por la Jefatura correspondiente. Para efectuar el pago de las horas extraordinarias, éstas deben haber sido efectivamente trabajadas y figurar debidamente registradas en el Sistema de Control de Asistencia establecido por la Empresa y en el libro de asistencia en caso de Sucursales.

No son horas extraordinarias aquellas trabajadas en compensación de un permiso, siempre que haya sido solicitado por el trabajador y autorizado por la Jefatura.

La mera permanencia del trabajador en su lugar de trabajo más allá de la hora de salida, sin la autorización de su jefe directo, no constituye causa para que proceda el pago de horas extraordinarias.

Las horas extraordinarias se pagarán con un recargo del 50% sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria.

### **TÍTULO IX: DEL DESCANSO DOMINICAL Y EN DÍAS FESTIVOS**

#### **Artículo 23°**

Los días domingo y aquellos que la ley declare festivos serán de descanso, salvo respecto a las actividades desarrolladas por trabajadores de la empresa, autorizadas por la normativa vigente para prestar servicios en esos días.

Al estar la empresa exceptuada del descanso dominical, está facultada para distribuir la jornada normal de trabajo de forma que incluya los días domingos y festivos.

No obstante, en las faenas apartadas de centros urbanos u otras condicionadas a su forma de ejecución, se establecerán calendarios de trabajo que comprendan los turnos, jornada de trabajo y otras de descanso del personal, los que serán publicados mediante carteles en las oficinas y lugares de trabajo según lo previsto en los Art. 38 y 39 del Código del Trabajo.

### **TÍTULO X: REMUNERACIONES**

#### **Artículo 24°**

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies avaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa de un contrato de trabajo.

Los trabajadores percibirán las remuneraciones convenidas en los plazos estipulados en los respectivos contratos de trabajo.

El pago de las remuneraciones se hará el día 28 de cada mes o el día anterior hábil bancario si aquel recayere en sábado, domingo o festivo, en horario de trabajo, en el establecimiento de la empresa donde el trabajador presta sus servicios mediante Vale Vista o Transferencia Bancaria.

Los reclamos que procedieren por diferencia de dinero deberán hacerse al área de Remuneración.

La liquidación de los trabajadores estará disponible en el sistema de administración de Recursos Humanos Oracle, además será enviada

al mail personal para su correspondiente revisión e impresión. De no tener ninguna objeción durante 30 días, se entenderá aceptada.

## **TÍTULO XI: FERIADO ANUAL**

### **Artículo 25°**

Los trabajadores, de acuerdo con la legislación vigente, tendrán derecho a un feriado de 15 días hábiles después de un año de servicio. En el caso de aquellos trabajadores que se desempeñen en las zonas extremas que establece la ley, el feriado será de 20 días hábiles.

El feriado anual constituye un derecho irrenunciable para el trabajador por haber prestado servicios al empleador por un año. Por mutuo acuerdo de las partes, excepcionalmente pueden acumularse hasta dos períodos consecutivos.

El feriado debe ser continuo y sólo podrá fraccionarse en lo que exceda de 10 días hábiles mediante acuerdo de las partes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 70 del Código del Trabajo.

El empleador cuyo trabajador tenga acumulados dos períodos consecutivos, deberá en todo caso otorgar al menos el primero de éstos, antes de completar el año que le da derecho a uno nuevo.

### **Artículo 26°**

El trabajador deberá solicitar su feriado a través del Sistema de Administración de Recursos Humanos Oracle, o en su defecto por escrito. El feriado se otorgará preferentemente en primavera o verano, distribuyéndose de tal forma que la respectiva unidad de trabajo mantenga el personal que ella requiera, de acuerdo con las necesidades del servicio.

Los trabajadores deberán planificar sus vacaciones con su jefatura, al menos con un mes de anticipación y deberán realizar la solicitud de vacaciones a través del sistema Oracle. Recibirán un comprobante cuando sus solicitudes de feriado legal sean aprobadas o rechazadas por su jefatura directa, este comprobante consiste en un correo electrónico dispuesto por la compañía notificando la aprobación o rechazo de la solicitud, pudiendo ser descargado y/o impreso para resguardo del trabajador.

### **Artículo 27°**

Durante el uso del beneficio el trabajador percibirá su remuneración íntegra. Y si durante el uso del feriado, se produjese un reajuste legal, convencional o voluntario de sus remuneraciones, este reajuste se aplicará a la remuneración íntegra que corresponda pagar al trabajador durante su feriado.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 73 del Código del Trabajo, el feriado no es compensable en dinero. Excepcionalmente, si el trabajador tiene los requisitos para hacer uso del beneficio y deja de pertenecer a la empresa, debe compensarse en dinero el tiempo que por concepto de feriado le habría correspondido (indemnización feriado legal).

Igualmente, si el contrato termina antes del año de servicio que da derecho al feriado proporcional, el dependiente percibirá una indemnización por dicho concepto equivalente a la remuneración íntegra calculada en forma proporcional al tiempo que estuvo contratado.

El trabajador tendrá derecho a que se le otorguen los días adicionales del Feriado Progresivo conforme al artículo 68 del Código del Trabajo, que correspondan en relación con la antigüedad de éste en la empresa y con servicios prestados a anteriores empleadores y también aquellos días convenidos en contratos colectivos y/o individuales. Para acreditar el Feriado Progresivo, el trabajador deberá presentar Certificado de la AFP, en el que se especifiquen los periodos de cotización como trabajador dependiente para otros empleadores.

En el evento de que a un trabajador que se encuentra gozando del beneficio de feriado le sobrevenga una enfermedad que le confiera derecho a licencia médica resulta procedente la suspensión del feriado legal, toda vez que el objetivo del feriado es permitir al trabajador reponerse del desgaste ocasionado por el período laborado, además de las finalidades de distracción, recreación y fomento de la vida familiar que también conlleva, en cambio la licencia médica cumple un objetivo distinto, dado que ésta supone la existencia de una enfermedad y permite al trabajador alejarse de sus funciones para restablecer su salud con reposo y tratamiento médico. Así las cosas, el beneficio de feriado legal se suspende mientras el dependiente hace uso de licencia médica, debiendo reanudarse una vez que se encuentre recuperado o en la oportunidad que convengan las partes.

## **TÍTULO XII: DE LAS LICENCIAS MÉDICAS Y PERMISOS**

**De las licencias médicas**

**Artículo 28°**

Se entiende por licencia médica el derecho que tiene el trabajador a ausentarse o reducir su jornada de trabajo, durante un determinado tiempo para guardar reposo y recuperar la salud, en cumplimiento de una indicación profesional expedida por un médico-cirujano, cirujano- dentista o matrona, debidamente cursada por el empleador y autorizada por los Servicios de Salud respectivos (Fonasa o Isapre). Se trata de un derecho indisponible, al cual el trabajador de que se trate no puede renunciar aunque considere que no necesita hacer uso del mismo.

**Artículo 29°**

El trabajador que por enfermedad estuviere imposibilitado para concurrir a su trabajo, estará obligado a dar aviso al empleador por sí o por medio de un tercero dentro de las 24 horas siguientes de sobrevenir la imposibilidad.

Para los efectos de su validez, será necesaria la debida identificación de quien dé el aviso y de la persona de la administración de la Empresa que haya recibido éste, con el fin de evitar una mala comunicación.

Además, el trabajador deberá acreditar la veracidad de lo comunicado, mediante licencia médica extendida por el respectivo profesional en el formulario único existente para tal efecto.

**Artículo 30°**

El trabajador deberá presentar documento de licencia médica dentro del plazo de dos días hábiles contados desde la fecha de su inicio. En el caso de presentar el trabajador una licencia fuera del plazo indicado en el párrafo anterior, el empleador debe recepcionar la licencia, e informa al trabajador que está fuera de plazo y que el no pago de la licencia médica no es responsabilidad de la empresa. Se podrá admitir para ser tramitada ante el organismo de salud, siempre que se acredite que no pudo presentarse dentro del plazo reglamentario por causa de fuerza mayor. En todo caso, el atraso no podrá extenderse más allá del período de vigencia de la respectiva licencia.

El trabajador que sin causa justificada o por negligencia, no presentare el documento de licencia médica dentro del plazo estipulado, será objeto del descuento de los días no trabajados en el mes que correspondan.

Cuando el trabajador se encuentre con licencia médica, el mail corporativo se bloqueará hasta su reintegro, entendiéndose que el trabajador debe restablecer su salud con reposo y tratamiento médico.

**De los permisos por Ley SANNA**

**Artículo 31°**

Los padres y las madres trabajadores de niños y niñas afectados por una condición grave de salud, podrán ausentarse justificadamente de su trabajo durante un tiempo determinado, con el objeto de prestarles atención, acompañamiento o cuidado personal, recibiendo durante ese período un subsidio que reemplace total o parcialmente su remuneración o renta mensual, en conformidad con los requisitos establecidos en la Ley N° 21.063, que crea el Seguro para Acompañamiento de Niños y Niñas (Ley SANNA). También serán beneficiarios de este Seguro el trabajador o la trabajadora que tenga a su cargo el cuidado personal de dicho niño o niña, otorgado por resolución judicial.

El médico tratante del niño o niña otorgará la licencia médica al trabajador o trabajadora certificando la ocurrencia de una o más de las contingencias protegidas por el Seguro para Acompañamiento de Niños o Niñas.

**A continuación se presenta la tabla que indica las fechas de inicio de las coberturas del seguro:**

**Contingencias protegidas, edad del causante del beneficio y cobertura del Seguro para el acompañamiento de niños y niñas que padezcan enfermedades graves.**

<b>CONTINGENCIAS PROTEGIDAS</b>	<b>EDAD DEL CAUSANTE DEL BENEFICIO</b>	<b>COBERTURA A PARTIR DE</b>
---------------------------------	--	------------------------------

<i>Cáncer</i>	<i>Niños o niñas mayores de 1 año y menores de 18 años.</i>	<i>01 de febrero de 2018.</i>
<i>Trasplante de órgano sólido o de progenitores hematopoyéticos.</i>	<i>Niños o niñas mayores de 1 año y menores de 18 años.</i>	<i>01 de julio de 2018.</i>
<i>Fase o estado terminal de la vida.</i>	<i>Niños o niñas mayores de 1 año y menores de 18 años.</i>	<i>01 de enero de 2020.</i>
<i>Accidente grave con riesgo de muerte o de secuela funcional grave y permanente.</i>	<i>Niños o niñas mayores de 1 año y menores de 15 años.</i>	<i>01 de diciembre de 2020.</i>

### **De los permisos por maternidad**

#### **Artículo 32°**

El descanso pre natal, post natal y el permiso postnatal parental se otorgará de conformidad con la Ley.

Para hacer uso del descanso de maternidad, señalado en el artículo 195 del Código del Trabajo, la trabajadora deberá presentar al empleador una Licencia Médica que acredite que el estado de embarazo ha llegado al periodo fijado para obtener el descanso maternal. Este descanso es un derecho indisponible, al cual la trabajadora de que se trate no puede renunciar aunque considere que no necesita hacer uso del mismo.

#### **Artículo 33°**

De acuerdo al artículo 195 del Código del Trabajo, las trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de seis semanas antes del parto y doce semanas después de él.

El padre tendrá derecho a un permiso pagado de cinco 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. Este permiso también se otorgará al padre que se encuentre en proceso de adopción, y se contará a partir de la notificación de la resolución que otorgue el cuidado del menor o cuando acoja la adopción del menor, en conformidad con la ley. Este derecho es irrenunciable.

Asimismo, no obstante cualquier estipulación en contrario, deberán conservárseles sus empleos o puestos durante dichos periodos, incluido el período establecido en el artículo 197 bis.

#### **Artículo 34°**

Conforme al artículo 195 del Código del Trabajo, las trabajadoras tendrán derecho a un permiso postnatal parental de doce semanas a continuación del período postnatal, durante el cual recibirán un subsidio, cuya base de cálculo será la misma del subsidio por descanso maternal.

Con todo, la trabajadora podrá reincorporarse a sus labores una vez terminado el permiso postnatal, por la mitad de su jornada, en cuyo caso el permiso postnatal parental se extenderá a dieciocho semanas. En este caso, percibirá el cincuenta por ciento del subsidio que le hubiere correspondido y a lo menos el cincuenta por ciento de los estipendios fijos establecidos en el contrato de trabajo.

Para ejercer el derecho establecido en el párrafo anterior, la trabajadora deberá dar aviso a su empleador mediante carta certificada, enviada con a los menos treinta días de anticipación al término del período postnatal, con copia a la Inspección del Trabajo. De no efectuar esta comunicación, la trabajadora deberá ejercer su permiso postnatal parental de acuerdo al primer párrafo.

Si ambos padres son trabajadores, a elección de la madre, el padre podrá gozar del permiso postnatal parental y las semanas utilizadas por el padre deberán ubicarse en el período final del permiso y darán derecho al subsidio, calculado en base a sus remuneraciones. En este caso, el padre deberá dar aviso a su empleador mediante carta certificada enviada a lo menos con diez días de anticipación a la fecha en que hará uso del mencionado permiso, con copia a la Inspección del Trabajo. Copia de dicha comunicación deberá ser remitida, dentro del mismo plazo, al empleador de la trabajadora.

El empleador que impida el uso del permiso postnatal parental o realice cualquier práctica arbitraria o abusiva con el objeto de dificultar o hacer imposible el uso del permiso establecido en la ley, tanto para la madre o para el padre, será sancionado por parte de la Inspección del Trabajo con una multa a beneficio fiscal de 14 a 150 unidades tributarias mensuales.

Durante el periodo de embarazo y hasta 1 año después de expirado el descanso por maternidad, excluido el permiso posnatal parental, la trabajadora gozará de fuero laboral. En caso de que el padre haga uso del permiso posnatal parental, también gozará de fuero laboral, por un periodo equivalente al doble de la duración de su permiso, a contar de los 10 días anteriores al comienzo del uso del mismo. Con todo, este fuero del padre no podrá exceder de 3 meses.

Las trabajadoras tendrán derecho a disponer a lo menos, de una hora al día, para dar alimento a sus hijos menores de dos años. Este derecho podrá ejercerse de alguna de las siguientes formas de acordar con el empleador:

- a) En cualquier momento dentro de la jornada de trabajo.
- b) Dividiéndolo, a solicitud de la interesada, en dos porciones.
- c) Postergando o adelantando en media hora, el inicio o el término de su jornada.

En caso que el padre y la madre sean trabajadores, ambos podrán acordar que sea el padre quién ejerza el derecho. Esta decisión y cualquier modificación de la misma deberán ser comunicadas por escrito a ambos empleadores con a lo menos treinta días de anticipación, mediante instrumento firmado por el padre y la madre, con copia a la respectiva Inspección del Trabajo.

Para todos los efectos legales, el tiempo utilizado se considerará como trabajado.

Toda trabajadora tendrá derecho a permiso y al subsidio que establece la ley cuando la salud de su hijo menor de un año requiera de su atención en el hogar con motivo de enfermedad grave, circunstancia que deberá ser acreditada mediante certificado médico otorgado o ratificado por los servicios que tengan a su cargo la atención médica del menor. En el caso que ambos padres sean trabajadores, cualquiera de ellos y a elección de la madre, podrá gozar del permiso y subsidio antes inculcado.

Cuando la salud de un niño o niña mayor de un año y menor de dieciocho años de edad requiera el cuidado personal de su padre o madre con motivo de un accidente grave o de una enfermedad grave, aguda y con riesgo de muerte, tanto el padre como la madre trabajadores tendrán derecho a un permiso para ausentarse de su trabajo, el que se regirá por las disposiciones del Código del Trabajo (Art. 199 bis).

Cuando él o la cónyuge, el o la conviviente civil o el padre o la madre del trabajador o trabajadora estén desahuciados o en estado terminal, el trabajador o la trabajadora podrá ejercer el derecho establecido en el artículo 199 bis del Código del Trabajo, debiendo acreditarse esta circunstancia mediante certificado médico.

#### **Permiso por Servicio Militar**

##### **Artículo 35°**

El trabajador conservará la propiedad de su empleo, sin derecho a remuneración, mientras hiciere el servicio militar o formare parte de las reservas nacionales movilizadas o llamadas a instrucción. Con todo, el personal de reserva llamado a servicio por períodos inferiores a treinta días, tendrá derecho a que se le pague por ese período, el total de las remuneraciones que estuviere percibiendo a la fecha de ser llamado, las que serán de cargo del empleador, a menos que, por decreto supremo, se disponga expresamente que sean de cargo fiscal. El servicio militar no interrumpe la antigüedad del trabajador para todos los efectos legales. La obligación impuesta al empleador de conservar el empleo del trabajador que deba concurrir a cumplir sus deberes militares, se entenderá satisfecha si le da otro cargo de iguales grado y remuneraciones al que anteriormente desempeñaba, siempre que el trabajador esté capacitado para ello. Esta obligación se extingue un mes después de la fecha del respectivo certificado de licenciamiento y, en caso de enfermedad, comprobada con certificado médico, se extenderá hasta un máximo de cuatro meses.

#### **Permisos por decesos**

##### **Artículo 36°**

De acuerdo a las disposiciones del Código del Trabajo (Art. 66), en caso de muerte de un hijo, todo trabajador tendrá derecho a diez días corridos de permiso pagado. En caso de la muerte del cónyuge o conviviente civil, todo trabajador tendrá derecho a un permiso similar, por siete días corridos. En ambos casos, este permiso será adicional al feriado anual, independientemente del tiempo de servicio.

Igual permiso se aplicará, por siete días hábiles, en el caso de muerte de un hijo en período de gestación.

En el caso de muerte de un hermano, del padre o de la madre del trabajador, dicho permiso se extenderá por cuatro días hábiles.

Estos permisos deberán hacerse efectivos a partir del día del respectivo 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.

Los días de permiso consagrados en este artículo no podrán ser compensados en dinero.

El o los decesos se acreditarán con los certificados correspondientes.

En caso de fallecimiento de un hijo, cónyuge o conviviente civil, el trabajador gozará de fuero laboral por un mes, a contar del respectivo fallecimiento. Sin embargo, tratándose de trabajadores cuyos contratos de trabajo sean a plazo fijo o por obra o servicio determinado, el fuero los amparará sólo durante la vigencia del respectivo contrato si éste fuera menor a un mes, sin que se requiera solicitar su desafuero al término de cada uno de ellos.

### **Permiso por matrimonio**

#### **Artículo 37°**

Todo trabajador o trabajadora que decida contraer matrimonio o acuerdo de unión civil, tendrá 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 o trabajadora, en el día del matrimonio o acuerdo de unión civil, y en los días inmediatamente anteriores o posteriores al de su celebración.

El trabajador o trabajadora deberá dar aviso a su empleador con treinta días de anticipación y presentar dentro de los treinta días siguientes a la celebración el respectivo certificado de matrimonio o certificado de acuerdo de unión civil, según corresponda, otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

### **Permiso por exámenes de salud**

#### **Artículo 38°**

(Artículo 66 bis del Código del Trabajo)

Las trabajadoras y los trabajadores, cuyos contratos de trabajo sean por un plazo superior a treinta días, tendrán derecho a medio día de permiso, una vez al año durante la vigencia de la relación laboral, para someterse a los exámenes de mamografía y próstata, respectivamente, pudiendo incluir otras prestaciones de medicina preventiva, tales como el examen de papanicolau, en las instituciones de salud públicas o privadas que corresponda. En el caso de los contratos celebrados por un plazo fijo, o para la realización de una obra o faena determinada, este derecho podrá ejercerse a partir de los treinta días de celebrado el contrato de trabajo, y en cualquier momento durante la vigencia de éste.

El tiempo para realizar los exámenes será complementado, en su caso, con el tiempo suficiente para los traslados hacia y desde la institución médica, considerando las condiciones geográficas, de transporte y la disponibilidad de equipamiento médico necesario.

Para el ejercicio de este derecho, los trabajadores deberán dar aviso al empleador con una semana de anticipación a la realización de los exámenes; asimismo, deberán presentar con posterioridad a éstos, los comprobantes suficientes que acrediten que se los realizaron en la fecha estipulada.

El tiempo en el que los trabajadores se realicen los exámenes, será considerado como trabajado para todos los efectos legales; asimismo, este permiso no podrá ser compensado en dinero, ni durante ni al término de la relación laboral, entendiéndose por no escrita cualquier estipulación en contrario.

Si los trabajadores estuvieren afectos a un instrumento colectivo que considerare un permiso análogo, se entenderá cumplida la obligación legal por parte del empleador.

### **Permiso campañas de inmunización**

**Artículo 39°:** En los casos de programas o campañas públicas de inmunización a través de vacunas u otros medios, para el control y prevención de enfermedades transmisibles, todo trabajador o toda trabajadora que se encuentre dentro de la población objetivo de dichas campañas tendrá derecho a medio día de permiso laboral para su vacunación. A este derecho le serán aplicables las mismas reglas que para el permiso de exámenes médicos contenidos en el artículo anterior, salvo que el aviso al empleador deberá darse con al menos dos días de anticipación.

### **Permiso para voluntarios del Cuerpo de Bomberos.**

**Artículo 40°:** (*Artículo 66 ter del Código del Trabajo*) Los trabajadores dependientes regidos por el Código del Trabajo y aquellos regidos por el Estatuto Administrativo contenido en la Ley N°18.834, y por el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales contenido en la Ley N° 18.883, que se desempeñen adicionalmente como voluntarios del Cuerpo de Bomberos estarán facultados para acudir a llamados de emergencia ante accidentes, incendios u otros siniestros que ocurran durante su jornada laboral.

El tiempo que estos trabajadores destinen a la atención de estas emergencias será considerado como trabajado para todos los efectos legales. El empleador no podrá, en ningún caso, calificar esta salida como intempestiva e injustificada para configurar la causal de abandono de trabajo establecida en el artículo 160, número 4, letra a), del Código del Trabajo, o como fundamento de una investigación sumaria o de un sumario administrativo, en su caso.

El empleador podrá solicitar a la Comandancia de Bomberos respectiva la acreditación de la circunstancia señalada en este artículo.

### **Título XIII: DERECHO A SALA CUNA**

**Artículo 41°:** Las empresas que ocupan veinte o más Trabajadoras de cualquier edad o estado civil, deberán tener salas anexas e independientes del local de trabajo, en donde las mujeres puedan dar alimento a sus hijos menores de dos años y dejarlos mientras estén en el trabajo.

La Empresa puede dar cumplimiento a esta obligación a través de tres alternativas:

- a) creando y manteniendo una sala cuna anexa e independiente de los lugares de trabajo
- b) construyendo o habilitando y manteniendo servicios comunes de sala cuna con otros establecimientos de la misma área geográfica
- c) pagando directamente los gastos de sala cuna al establecimiento que haya designado la Empresa para que la Trabajadora lleve a sus hijos menores de dos años. En todos estos casos la sala cuna deberá contar con autorización de funcionamiento o reconocimiento oficial del Estado, ambos otorgados por el Ministerio de Educación.

**Artículo 42°:** El trabajador que, por ausencia o inhabilidad de la madre, tenga a su cargo el cuidado personal de niños menores de dos años por resolución judicial tendrá los mismos derechos y/o beneficios de sala cuna consagrados en el artículo N° 203 del Código del Trabajo.

El trabajador o trabajadora a quienes, por sentencia judicial, se le haya confiado el cuidado personal del menor de dos años, tendrá los derechos establecidos en este artículo si éstos ya fueran exigibles a su empleador.

**Artículo 43°:** Lo anterior se aplicará, además, si la madre fallece, salvo que el padre haya sido privado del cuidado personal por sentencia judicial.

### **TÍTULO XIV: INFORMACIONES, PETICIONES Y RECLAMOS**

#### **Artículo 44°**

Las información que deseen obtener los trabajadores acerca de materias relacionadas con sus derechos, obligaciones y condiciones de

trabajo, serán solicitadas al jefe directo respectivo o al Jefe de Relaciones Laborales.

Las peticiones o reclamos individuales que deseen formular los trabajadores, se harán por escrito directamente al Gerente de Recursos Humanos y Administración.

## **TÍTULO XV: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE ORDEN**

### **Obligaciones de Orden**

#### **Artículo 45°**

Sin perjuicio de las que se consignan en el contrato individual o las consignadas en este Reglamento, serán también obligaciones del trabajador:

- a) Someterse al Código de Conducta y al Reglamento Interno de la Empresa, a las instrucciones y demás directrices, verbales o escritas que imparta la empresa, o los jefes correspondientes y así mismo a las normas de la Superintendencia respectiva.
- b) Realizar el trabajo de acuerdo con las órdenes e instrucciones de sus jefes y empleador, y atenerse a las obligaciones que le impone su contrato de trabajo.
- c) Cumplir con todos los manuales de operación y procedimientos, las normas de trabajo establecidas y colaborar con la empresa en las formas de evaluación de desempeño, auditorías o controles de gestión que lleve a cabo.
- d) Aprovechar eficientemente la jornada, no pudiendo abandonar sus labores sin autorización del jefe respectivo. El trabajador debe dedicar toda su jornada de trabajo y su esfuerzo laboral al exclusivo servicio del empleador.
- e) Guardar la debida lealtad al empleador, manteniendo absoluta reserva sobre las actividades del empleador y de sus clientes, y acerca de los antecedentes económicos, comerciales y técnicos que pudiera conocer en razón de su trabajo.
- f) Velar en todo momento por los intereses e imagen del empleador, evitando pérdidas, deterioros, gastos innecesarios y cualquier situación que pudiere implicar un cuestionamiento del empleador o de su personal, evitando accidentes o daños.
- g) Desempeñar con la mayor diligencia y buena voluntad sus funciones y atender al público y a sus compañeros de trabajo con corrección, cortesía, probidad y respeto.
- h) Presentarse y permanecer correctamente vestido durante la jornada de trabajo y cuidar de su aseo y presentación personal.
- i) Dar aviso dentro de las 24 horas a su jefatura directa o al Jefe de relaciones laborales, en caso de inasistencia, sea por enfermedad o por cualquier otra causa que le impida concurrir a su trabajo. El trabajador enfermo deberá acreditar la veracidad de lo comunicado y justificar con licencia médica.
- j) Presentar la licencia médica correspondiente dentro del plazo de dos días hábiles. Dicho documento deberá ser presentado, en el caso de los trabajadores que desempeñen sus labores en la región metropolitana, en el Departamento de Personal ubicado en Apoquindo 6750 piso 17 Las Condes y quienes se desempeñen en Miraflores #222 piso 6 Santiago en el área de Capacitación. Quienes presten servicio en regiones, este documento deberá ser entregado en la recepción de la sucursal o enviar por mail al asistente de personal y remuneraciones.
- k) Dar aviso en un plazo de 48 horas de todo cambio de domicilio al Jefe de Relaciones Laborales.
- l) En caso de ser reemplazado por otro trabajador, instruir adecuadamente a éste acerca de los deberes y obligaciones propios del cargo.
- m) Participar como instructor en los programas de capacitación que se dispongan.
- n) Es responsabilidad del colaborador comunicar al área de Relaciones Laborales, en cada oportunidad, cualquier compromiso que contraiga con organismos previsionales.
- o) Todo trabajador que, para ejercer su actividad, deba estar en posesión de licencias o estar inscrito en registros especiales o estar certificado internamente, deberá mantenerlas al día, no pudiendo el empleador autorizar que siga trabajando en dicha actividad quien no esté debidamente al día en su documentación.
- p) Asimismo, deberá realizar todas las acciones tendientes al cumplimiento de los requisitos que, para ejercer su actividad, haya impuesto o imponga en el futuro la Comisión de Mercado Financiero u otro organismo pertinente, siendo su mantención de su exclusiva responsabilidad.
- q) Cualquier trabajador que haya dejado de cumplir los requisitos para ejercer su actividad deberá comunicarlo de inmediato a sus superiores en la empresa.

- r) Cumplir con todas las normas dictadas o que dicte en el futuro la Comisión de Mercado Financiero u otro organismo pertinente, Ejemplo "Normas vinculadas a Conductas de Mercado".
- s) Efectuar los reemplazos que disponga el empleador de acuerdo a las instrucciones de su jefe, con el fin de mantener la continuidad operacional
- t) En general, mantener una conducta correcta e intachable, dentro o fuera del establecimiento, y cumplir fielmente con las obligaciones que imponga la normativa laboral, los contratos, Código de conducta, procedimientos, las instrucciones y este Reglamento.
- u) Informar inmediatamente a su jefatura, al Oficial de Cumplimiento, Auditoría o a Recursos Humanos de toda situación irregular.
- v) Informar a su jefatura directa y/o al guardia de seguridad del piso cualquier situación irregular de cliente o trabajador que ingrese a nuestras sucursales en estado de intemperancia o bajo el efecto de algún estupefaciente o droga.
- w) Que los trabajadores informen si presencian alguna de las situaciones antes mencionadas a la Gerencia de Recursos Humanos y Administración.
- x) Los trabajadores con acceso a terminales de computación del sistema informático de la empresa, dispondrán de una clave secreta de acceso o password. Esta clave será personal e intransferible. El trabajador no debe revelarla a otros empleados de la empresa o a terceros bajo ningún concepto y debe mantenerla en la más absoluta confidencialidad.
- y) Los trabajadores que utilicen notebook deben mantenerlo protegido con candado de seguridad, que es entregado a cada trabajador que usa tal dispositivo, cuando éste se encuentre desatendido. Con esto se protege tanto el activo físico como el activo de información del cual es responsable cada trabajador.
- z) EL trabajador que como parte de su rol tenga la responsabilidad de manejar valores (caja chica, documentos valorados, etc.) debe resguardarlos de acuerdo a lo que establece el procedimiento según corresponda.
  - aa) El trabajador debe realizar todas las capacitaciones y cursos normativos dentro de los plazos establecidos por la compañía.
  - bb) La empresa se guarda el derecho de auditar todos los negocios que sus equipos comerciales internos y sus socios comerciales concreten, con el fin expreso de velar que nuestros clientes estén debidamente asesorados. En caso de encontrar situaciones en que el cliente sienta vulnerada su confianza por una asesoría desprolija, descuidada, con información insuficiente, etc., la empresa revisará las acciones a aplicar para subsanar adecuadamente esta situación, tanto para el Cliente como para la Empresa.
  - cc) Participar de forma activa y responsable en las auditorías internas y externas, en otros procesos de fiscalización, procesos judiciales y cualquier otra instancia en que sea requerido. Guardar sus pertenencias personales en los bienes muebles que le otorga la compañía para su uso personal, los cuales cuentan con llave y así evitar posibles pérdidas.
  - dd) Acusar recibo de las tareas asignadas e informar oportunamente acerca del desarrollo o cumplimiento de estas, de acuerdo a las directrices entregadas por la jefatura. Asimismo, se obliga a cumplir con los plazos y fechas de entrega de sus tareas
  - ee) Asistir a las citaciones a reuniones (telefónicas, virtuales y/o presenciales) que se le notifiquen, de acuerdo a su disponibilidad de agenda.
  - ff) Mantenerse disponible, ubicable y responder mediante los canales de mensajería instantánea como; Google meats, hangout, u otros canales que la empresa disponga

## **Prohibiciones de Orden**

### **Artículo 46°**

Serán prohibiciones de orden para el trabajador, sin perjuicio de las inherentes al contrato de trabajo, de las contenidas en las leyes y su reglamentación, las que se pasan a indicar:

- a) Alterar o hacer alterar por un tercero, los registros de asistencia, propios o de otro trabajador.
- b) Ausentarse durante las horas de trabajo sin permiso del jefe respectivo o quien haga sus veces.
- c) Presentarse al trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas o estupefacientes; introducir bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas al recinto de la empresa; consumir o darlas a consumir en cualquier momento o circunstancia.
- d) Retirar equipos, materiales, impresión masiva de documentos personales, útiles u otros bienes del recinto de la Empresa sin la autorización del jefe respectivo y Subgerente de Administración facultado para tales efectos, según el tipo de bien.
- e) Atrasarse en las horas de llegada de manera reiterativa de acuerdo a su horario.
- f) Correr listas, hacer suscripciones o rifas u otras erogaciones en dinero, cualquiera sea la causa invocada, sin la autorización del Gerente de Recursos Humanos y Administración.
- g) Permanecer dentro de la Empresa fuera de las horas de trabajo sin autorización superior expresa.
- h) Efectuar llamadas telefónicas particulares de larga distancia internacionales sin la autorización de las jefaturas correspondientes. En

caso de ser autorizado, los gastos por el uso de tales servicios serán de cargo del trabajador.

- i) Dormir en el lugar de trabajo, o en cualquier recinto del establecimiento.
- j) Causar desórdenes o indisciplina entre los trabajadores o faltar el respeto de hecho o palabra a sus jefes o compañeros de trabajo.
- k) Negarse a trabajar, efectuar trabajo lento o actuar en alguna forma que afecte la producción o marcha de la Empresa. Instar o instigar a que ello ocurra.
- l) Tomar parte en especulaciones o negocios, valiéndose de antecedentes que haya podido conocer con ocasión de sus funciones.
- m) Solicitar u otorgar cualquier tipo de préstamo o erogaciones a clientes o a otros trabajadores del empleador.
- n) Efectuar gastos a nombre o representación del empleador, sin la debida autorización y conforme al nivel del cargo que el trabajador ocupa.
- o) Realizar actividades políticas, religiosas o labores de cualquier índole ajena al trabajo, en el lugar de trabajo o dentro de algún recinto de la Empresa, sin previa autorización de jefatura directa.
- p) Efectuar actos que atenten contra las leyes del país, así como actos en contra de la moral, disciplina y buenas costumbres.
- q) Celebrar contratos o negocios por cuenta de la empresa con personas con las que se encuentre vinculado por amistad, familiar o comercialmente, ya sea en forma directa o indirecta.
- r) Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la Empresa ejercer en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe lo cual constituirá para todos los efectos una conducta de acoso sexual. Asimismo, queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la Empresa denunciar un requerimiento de acoso sexual falso, malicioso o infundado.
- s) Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la Empresa ejercer en forma indebida y por cualquier medio acto que atente contra la dignidad de las personas.
- t) Cualquiera de las conductas señaladas en este numeral se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.
- u) Permitir el ingreso a las oficinas de la Empresa – sin la debida autorización del Jefe directo – a personas extrañas a la misma.
- v) Si el trabajador tuviese conocimiento sobre familiares dentro de la Compañía, debe informar de este hecho llenando la “Declaración de Conflicto de Intereses” y enviarlo al Oficial de Cumplimiento para su revisión y posterior resolución. Asimismo, deberá informar, de la misma forma, cualquier situación que presente un potencial o real conflicto de interés, según lo prescrito en la Política interna de Conflicto de Interés.
- w) Abrir cajones o bienes personales de cualquier otro trabajador para cualquier fin sin la autorización de éste.
- x) Apropiarse o sustraer elementos de propiedad privada, tanto de la empresa como de sus compañeros de trabajo.
- y) Hacer mal uso de los mobiliarios de la Empresa, ejemplo, guardar alimentos, armas, químicos o cualquier otro elemento que pueda generar algún daño a los trabajadores o a la Empresa.
- z) Modifique la información contenida en el pie de firma del mail organizacional (cargo, dirección, Compañía), ni complementarla con otros datos.
- aa) Enviar mail masivo a clientes sin la previa validación de la jefatura directa.
- bb) Hacer uso de claves personales de clientes para hacer todo tipo de modificaciones como por ejemplo cambio de fondos y otros.
- cc) Desarrollar cualquier función laboral mientras se encuentre con licencia médica o feriado legal.
- dd) Recibir cualquier tipo de regalos de parte de terceras personas con las que se relacionan en función del cargo desempeñado en la Compañía.
- ee) Dar regalos a terceras personas con las que se relacionan en función del cargo desempeñado en la Compañía.

## **Obligaciones Sobre los Recursos y Servicios Informáticos**

### **Artículo 47°**

Con motivo del uso de recursos y servicios informáticos de la Empresa, las siguientes son directivas generales sobre el uso de éstos. Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en la Política de TI y Comunicaciones, la Política de Seguridad de la Información y los documentos que de ellas se desprendan, que podrán complementar y detallar lo indicado en el presente reglamento.

### **Objetivo**

Esta directiva establece las reglas generales aplicables al acceso y al uso de los recursos y servicios informáticos de la Empresa, incluyendo

los servicios internos y externos, tanto públicos como con acceso restringido a colaboradores, clientes o terceros autorizados.

#### **Directiva**

El uso de los recursos y servicios informáticos de la Empresa está contemplado para fines laborales, es decir, con la finalidad de desempeñar las distintas actividades y tareas que forman parte de los distintos roles o funciones establecidos por la Administración de ésta.

Amparada en las distintas necesidades legales, normativas, comerciales, operaciones y de seguridad que tiene la Empresa frente a sus reguladores y partes interesadas, y para todos aquellos recursos y servicios informáticos subcontratados, arrendados y especialmente de propiedad de la Empresa, ésta se reserva el derecho de monitorear, acceder, revisar o auditar, copiar y/o borrar cualquier mensaje o información creada, reproducida o almacenada usando los recursos y servicios informáticos de ésta. Como resultado de estas acciones, los registros, pistas de auditoría o “logs” generados pasan a ser de propiedad de la Empresa.

Lo anterior se extiende a todas las conexiones con Internet desde y hacia las distintas estaciones de trabajo y servidores de la Empresa y la totalidad de sus sucursales.

Las revisiones, auditorías o investigaciones que la Empresa decida llevar a cabo internamente, deben ser respaldadas por la decisión de un Gerente Corporativo.

Los usuarios deben considerar que todos los mensajes e información resultante del uso de los equipos, medios, almacenamiento y registro en los recursos informáticos de la Empresa, son de propiedad de ésta, y estarán sujetos al mismo tratamiento aplicable a cualquier otro mensaje o información dentro de la red corporativa, por lo que su uso es para fines laborales con las restricciones ejemplificadas en el “Uso inaceptable” subsiguiente.

Cuando sea notificada la desvinculación de un trabajador por parte de la Empresa a la Jefatura, ésta solicitará al área de Soporte la baja o bloqueo de los sistemas. Esta solicitud se hará coordinadamente por la Jefatura y Servicio de Soporte para que sea en los tiempos correspondientes. Del mismo modo el trabajador se obliga a devolver todos aquellos activos de la Compañía que le fueron asignados durante la prestación de servicios a la Empresa, previo al otorgamiento del finiquito.

En aquellos casos que el colaborador haya extraviado, dañado o deteriorado extensamente algunos de estos activos, su costo podrá ser descontado del finiquito respectivo.

#### **Uso Inaceptable**

El uso inaceptable de los recursos informáticos de la Empresa comprende las conductas ya señaladas y las abajo expuestas (a modo de ejemplo) pero sin limitarse a ellas. Otros usos también pueden constituir un acto reprochable:

- a) Manipulación, violación o inhabilitación de controles de seguridad (antivirus, antimalware, doble factor de autenticación, prevención contra fuga de información, entre otros), en las estaciones de trabajo, dispositivos de comunicaciones, servidores o sistemas de información de la Compañía.
- b) Facilitar o compartir credenciales personales (usuario, contraseña) o datos de conexión a terceros, ya sea personal de la Empresa, proveedores, clientes o cualquier otro.
- c) Utilización de credenciales personales (usuario, contraseña) ajenas, al igual que cuentas de servicio o datos de acceso en forma no autorizada.
- d) Descargar y/o instalar sin la debida autorización software sin licencia, ilegal o no autorizado por el área de Servicio de Soporte TIC. Del mismo modo, descargar contenido inapropiado de cualquier origen.
- e) Mal uso de recursos o servicios informáticos de la Compañía, entendiéndose bajo este concepto todo uso que consuma u ocupe una cantidad excesiva e innecesaria de recursos de procesamiento, almacenamiento, comunicaciones o transferencia de datos, al igual que aquellos usos que violen acuerdos comerciales, de licenciamiento, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, o incumplan lo establecido en este reglamento.
- f) Uso, acceso o intento de acceso a servicios, recursos computacionales, dependencias físicas restringidas o activos de información no autorizados. Se entenderán como activos de información todos aquellos bienes de la Compañía que almacenan, transportan o procesan su información, tanto en formato físico como digital.
- g) El envío, recolección, acceso presentación, almacenamiento, impresión o difusión de cualquier modo de material o información que sean fraudulentos, acosen, amenacen, sean ilegales, racistas, de carácter sexual y/u obsceno, intimidatorios, difamatorios o inconsecuentes con una conducta profesional.
- h) Transmitir, almacenar, difundir malware (virus, troyanos, rootkits, keyloggers, software con código malicioso, entre otros) por cualquier medio.

- i) Daño, destrucción o interrupción de la operación normal de recursos o servicios informáticos por descuido, negligencia o malas prácticas.
- j) El monitoreo o escucha no autorizados de comunicaciones análogas o digitales.
- k) Cualquier forma de falsificación o suplantación de identidad a través de medios electrónicos o digitales.
- l) La utilización de recursos informáticos de la Empresa para realizar actividades empresariales que no sean de ésta; anuncios personales; importunar o propagar asuntos religiosos o políticos; cualquier actividad que transgreda la legalidad, moral y buenas costumbres; afecte negativamente la operación de la Compañía, a su reputación, sus colaboradores o clientes; o en general cualquier actividad que no favorezca los intereses de la Empresa o la ponga en riesgo.
- m) El reenvío automático de mensajes electrónicos desde cuentas de correo electrónico de la Empresa a cuentas de correo electrónico que no sean de ésta.
- n) Borrar, Modificar, adulterar o corregir información productiva sin autorización previa.
- o) Divulgación, publicación o exposición no autorizada de información de la Compañía, que no sea de uso público, por cualquier medio.
- p) Envío a terceros no autorizados, a través de correo electrónico u otro método digital, de información comercial y/o estratégica de la compañía y/o de sus clientes.

Cualquier uso de los recursos informáticos de la Empresa que viole esta directiva o cualquier otra política o directivas corporativas podrá conducir a medidas disciplinarias, incluyendo el despido. También pueden estar sujetos a demanda judicial los actos ilegales en los que intervengan recursos informáticos de la Empresa. Aquellas personas que estén involucradas en un uso inaceptable de dichos recursos, estarán sujetas a la ley aplicable, y se considerarán responsables de cualquier daño resultante de tal uso.

#### **TÍTULO XVI: “DE LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL”**

En conformidad con la legislación laboral vigente, las relaciones laborales en la Empresa se fundan en un trato compatible con la dignidad de la persona y en un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores. Son contrarias a este principio las conductas de acoso sexual, las que en caso de ser denunciadas serán investigadas según el procedimiento establecido en este título.

##### **Artículo 48°**

El acoso sexual es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa. En la Empresa serán consideradas como conductas de acoso sexual, entre otras, las siguientes:

- a) Propositiones concretas de carácter sexual no consentidas por quien las recibe, sean o no bajo amenazas que se relacionen con su situación laboral o sus oportunidades en el empleo;
- b) Juegos o proposición de juegos de connotación sexual indeseados por las personas a las cuales va dirigida;
- c) Apretones de hombros, abrazos y/o roces reiterados en diversas regiones del cuerpo tipificadas sexualmente e indeseados por las personas afectadas y que excedan las reglas de convivencia socialmente aceptadas, tales como aquellos contactos físicos propios de saludos o despedidas entre dos o más personas, entre los que se encuentran apretones de mano, besos en la mejilla, etc.;
- d) Gestos y comentarios de connotación sexual reiterados e indeseados por las personas a las cuales van dirigidas;
- e) Lenguaje sexual, llamadas, correos electrónicos obscenos o chistes de connotación sexual reiterados y dirigidas hacia determinadas personas e indeseados por estas últimas.

No constituyen conductas de acoso sexual las relaciones afectivas consentidas que eventualmente pudieren existir entre dos empleados.

##### **Artículo 49°**

Todo trabajador/a de Confuturo que sufra o conozca de hechos constitutivos de acoso sexual debe denunciarlos, por escrito, al Oficial de Cumplimiento quien lo derivará al Gerente de Recursos Humanos y Administración, o a la Inspección del Trabajo respectiva.

##### **Artículo 50°**

La denuncia deberá contener los nombres, apellidos y cédula nacional de identidad del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la Empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una redacción detallada de los hechos materia del denuncia, en lo posible indicando fechas y horas; el nombre del presunto acosador; la fecha; y firma del denunciante.

**Artículo 51º**

Toda denuncia realizada en los términos señalados precedentemente, deberá ser investigada por la Empresa en un plazo máximo de 30 días corridos, investigación que estará a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración.

La Gerencia de Recursos Humanos y Administración podrá derivar el caso a la Inspección del Trabajo respectiva. En este caso, la Empresa tendrá un plazo de cinco días corridos desde la fecha de recepción de la denuncia para enviar los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva, la que tendrá un plazo de 30 días corridos para investigar los hechos denunciados y posteriormente informar a la Empresa, al denunciante y al denunciado, las conclusiones a las que ha llegado.

**Artículo 52º**

El investigador, tan pronto reciba una denuncia de acoso sexual y conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará de inmediato, a través de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración, disponer de una o más medidas de protección y resguardo, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso; la redistribución del tiempo de jornada; y/o la redestinación de una de las partes, todo ello atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades de la Empresa.

**Artículo 53º**

Recibida la denuncia, el investigador tendrá un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la misma, para iniciar la investigación de los hechos denunciados. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a las partes, en forma personal o por correo certificado si alguno de ellos no se encontrare presente en la empresa por licencia médica, feriados o cualquier otro motivo, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos. Igualmente podrá implementar medidas provisorias tendientes a proteger a la parte denunciante, y a evitar eventuales conflictos o roces con la parte denunciada durante la investigación.

**Artículo 54º**

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

**Artículo 55º**

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

**Artículo 56º**

El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó el investigador y las medidas y sanciones que se proponen para el caso. Dicho informe será remitido a la Inspección del Trabajo respectiva, a fin que esta formule las observaciones que estime pertinentes.

**Artículo 57º**

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán 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 el Título XIX: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS, de este Reglamento Interno, relativo a la aplicación general de sanciones. Lo anterior es sin perjuicio de la procedencia de lo dispuesto en el artículo 160 N°1, letra b), del Código del Trabajo, es decir, el término del contrato por conductas de acoso sexual.

**Artículo 58º**

Considerando la gravedad de los hechos constatados, la Empresa procederá a tomar las medidas de resguardo que estime pertinente y aplicará las sanciones que correspondan.

**Artículo 59º**

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.

## **TÍTULO XVII: INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL**

### **Artículo 60°**

Un procedimiento similar a aquel previamente regulado en este Título se empleará en caso que el empleador reciba denuncias de acoso laboral en los términos definidos por el artículo 2° del Código del Trabajo.

### **Artículo 61°**

La dignidad de la persona y un ambiente laboral que permita el desarrollo de cada uno con mutuo respeto entre los trabajadores es uno de los principios y valores de la Empresa. Son contrarias a este fin las conductas de acoso laboral o mobbing, las que en caso de ser denunciadas serán investigadas según el procedimiento establecido en este título.

### **Artículo 62°**

El acoso laboral o mobbing es una conducta consciente y sistemática, repetitiva, de hostigamiento contra un trabajador. La más común es la que se da de un jefe a un empleado (descendente), pero también se puede dar entre pares (horizontal) o incluso de subordinados hacia sus jefes (ascendente). Es una conducta contraria a la convivencia al interior de la Empresa. Serán consideradas como conductas de acoso laboral en contra de un trabajador, entre otras, las siguientes:

- a) Gritar, avasallar, insultar o golpear de manera consciente y sistemática.
- b) Amenazar de manera continuada o coaccionar.
- c) Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas con vistas a estigmatizar ante compañeros, jefes o subordinados.
- d) Difamar, extendiendo por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban la reputación, la imagen o la profesionalidad.
- e) Atacar las convicciones personales, ideología o religión.
- f) Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso.

### **Artículo 63°**

Todo trabajador de Confuturo que sufra o conozca de hechos constitutivos de acoso laboral debe denunciarlos, por escrito, al Gerente de Recursos Humanos o al Oficial de Cumplimiento, este último quien lo derivará al Gerente de Recursos Humanos para su investigación.

### **Artículo 64°**

La denuncia deberá contener los nombres, apellidos y cédula nacional de identidad del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la Empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos y materia del denuncia, en lo posible indicando fechas y horas; el nombre del presunto acosador, la fecha y firma del denunciante.

### **Artículo 65°**

Toda denuncia realizada en los términos señalados precedentemente, deberá ser investigada por la Empresa en un breve plazo, a través de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración.

### **Artículo 66°**

Tan pronto se reciba una denuncia de acoso laboral y según los antecedentes que se tenga, se solicitará, a través de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración, disponer de una o más medidas de resguardo, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, y/o la redestinación de una de las partes, todo ello atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades de la Empresa.

### **Artículo 67°**

Recibida la denuncia, se iniciará la investigación, notificándose a las partes en forma personal o por correo certificado si alguno no se encontrare presente en la empresa por cualquier motivo, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso laboral, citándose a las partes involucradas para que puedan aportar antecedentes que sustenten sus dichos.

### **Artículo 68°**

Toda la investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones

efectuadas por los involucrados, de los testigos y las demás pruebas aportadas. Se mantendrá reserva del procedimiento y ambas partes serán oídas.

**Artículo 69°**

Una vez concluida la recolección de información, a través de los medios señalados en el artículo anterior, se emitirá un informe sobre la existencia o no de hechos constitutivos de acoso laboral.

**Artículo 70°**

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

**Artículo 71°**

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán irán desde un cambio del lugar de trabajo, 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 el Título XIX: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS, de este Reglamento Interno. Lo anterior es sin perjuicio de la procedencia de la terminación del contrato de trabajo.

**TÍTULO XVIII: RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

**Artículo 72°**

Conforme a lo establecido en la Ley 20.393, las personas jurídicas podrán ser penalmente responsables por los delitos de cohecho, lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible, administración desleal, corrupción entre privados, contaminación de aguas, inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad en caso de epidemia o pandemia, entre otros delitos que la misma ley actualmente indica y otros que se puedan incorporar en el futuro. Sin ser una enumeración taxativa, se prohíbe a todos los trabajadores de Confuturo incurrir en las siguientes conductas delictivas y en todas aquellas que en el futuro se incorporen a la Ley 20.393:

Cohecho a funcionario público nacional: dar, ofrecer o consentir en dar a un empleado público nacional un beneficio económico o de otra naturaleza al que no tiene derecho, o mayores derechos de los que le están señalados en razón de su cargo, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del empleado, para que realice acciones u omisiones indebidas en el ejercicio de sus funciones.

Cohecho a funcionario público extranjero: ofrecer, prometer, dar o consentir en dar a un funcionario público extranjero un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, en razón del cargo del funcionario, o para que omita o ejecute, o por haber omitido o ejecutado, un acto propio de su cargo o con infracción a los deberes de su cargo, con el propósito de obtener o mantener para sí o para un tercero cualquier negocio o ventaja en el ámbito de cualquiera transacciones internacionales o de una actividad económica desempeñada en el extranjero.

Lavado de Activos: cualquier acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes, teniendo en conocimiento que provienen de la perpetración de delitos relacionados con el tráfico ilícito de drogas, terrorismo, tráfico de armas, promoción de prostitución infantil, secuestro, cohecho, entre otros indicados en la Ley 19.913.

Financiamiento al terrorismo: solicitar, recaudar y/o proveer de fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de cualquier delito terrorista (como por ejemplo, apoderarse o atentar contra un medio de transporte público en servicio, atentar contra el Jefe de Estado u otras autoridades, entre otros).

Receptación: tener en su poder, a cualquier título, especies hurtadas, robadas y objeto de abigeato (hurto de ganado), de receptación o de apropiación indebida, transportarlas, comprarlas, venderlas, transformarlas o comercializarlas de cualquier forma, aun cuando ya hubiese dispuesto de ellas, conociendo o no pudiendo menos que conocer su origen.

Negociación incompatible: incurre en el delito de negociación incompatible el director o gerente de una sociedad anónima, así como toda persona a quien le sean aplicables las normas que en materia de deberes se establecen para los directores o gerentes de estas sociedades, que directa o indirectamente se interese en cualquier negociación, actuación, contrato, operación o gestión que involucre a la sociedad, incumpliendo las condiciones establecidas por la ley.

La comisión de este delito también se extiende a los casos en que las personas antes indicadas dieran o dejaren tomar interés, debiendo impedirlo, a sus parientes (dentro de los que se cuentan a su cónyuge o conviviente civil, a un pariente en cualquier grado de la línea

recta o hasta en el tercer grado inclusive de la línea colateral, sea por consanguinidad o afinidad); así como también a terceros asociados con ellas o con sus parientes, o a sociedades, asociaciones o empresas en las que ellas mismas, sus parientes o terceros asociados ejerzan su administración en cualquier forma o tengan interés social, el cual deberá ser superior al diez por ciento si la sociedad fuere anónima.

Corrupción entre particulares: incurre en este delito el empleado o mandatario que solicitare o aceptare recibir un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o para un tercero, para favorecer o por haber favorecido en el ejercicio de sus labores la contratación con un oferente sobre otro; así como también el que diere, ofreciere o consintiera en dar a un empleado o mandatario un beneficio económico o de otra naturaleza, para sí o un tercero, para que favorezca o por haber favorecido la contratación con un oferente sobre otro.

Apropiación indebida: incurren en este delito los que en perjuicio de otro se apropiare o distrajeren dinero, efectos o cualquier otra cosa mueble que hubieren recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

Administración desleal: incurre en este delito el que teniendo a su cargo la salvaguardia o la gestión del patrimonio de otra persona, o de alguna parte de éste, en virtud de la ley, de una orden de la autoridad o de un acto o contrato, le irrogare perjuicio, sea ejerciendo abusivamente facultades para disponer por cuenta de ella u obligarla, sea ejecutando u omitiendo cualquier otra acción de modo manifiestamente contrario al interés del titular del patrimonio afectado.

Contaminación de aguas: se sanciona al que sin autorización, o contraviniendo sus condiciones o infringiendo la normativa aplicable introdujere o mandare introducir en el mar, ríos, lagos o cualquier otro cuerpo de agua, agentes contaminantes químicos, biológicos o físicos que causen daño a los recursos hidrobiológicos (por ejemplo, peces, moluscos, crustáceos, entre otras especies).

Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia: Se sanciona al que, a sabiendas y teniendo autoridad para disponer el trabajo de un subordinado, le ordene concurrir al lugar de desempeño de sus labores cuando éste sea distinto de su domicilio o residencia, y el trabajador se encuentre en cuarentena o aislamiento sanitario obligatorio decretado por la autoridad sanitaria.

La empresa será responsable de los delitos señalados si éstos fueron cometidos directa e inmediatamente en su interés o para su provecho, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión. Asimismo, será también responsable la empresa por los delitos cometidos por las personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de los cargos antes mencionados.

#### **Artículo 73°**

Todo trabajador es responsable individualmente de sus actuaciones, acciones y omisiones, obligándose a conocer y cumplir el Modelo de Prevención de Delitos de la Empresa a fin de prevenir la comisión de los delitos indicados en la Ley 20.393, como asimismo, aquellos delitos que en el futuro se incorporen a ésta, actuando siempre y en todo momento en cumplimiento de la legislación vigente, los procedimientos internos de la Empresa, las obligaciones, prohibiciones y sanciones establecidas en este Reglamento, el Código de Conducta, el Modelo de Prevención de Delitos, y la normativa interna -Políticas, Procedimientos y Manuales- aplicables a los trabajadores de la Empresa.

#### **Artículo 74°**

En conformidad al artículo 4 de la Ley 20.393, se ha designado un Encargado de Prevención de Delitos en Confuturo, con el propósito de coordinar los esfuerzos para la aplicación del Modelo de Prevención de Delitos establecido por la Compañía.

#### **Artículo 75°**

Con la finalidad de que los trabajadores puedan tomar debido conocimiento del contenido y alcances de la Ley 20.393 y de las obligaciones, prohibiciones y sanciones aplicables, como asimismo de los derechos que les corresponden, el empleador realizará capacitaciones, las que serán informadas con la debida anticipación y cuya asistencia será obligatoria para el trabajador. Sin perjuicio de ello, es responsabilidad de cada trabajador documentar, instruir y dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos para estos efectos.

#### **Artículo 76°**

El Encargado de Prevención de Delitos (también en el cargo de Oficial del Cumplimiento) se encontrará a disposición de los trabajadores con el fin de atender y resolver dudas respecto de los estándares y normativas internas que establece el Modelo de Prevención de Delitos,

la prevención de los delitos que indica la Ley 20.393 y el Artículo 65° de éste Reglamento, como asimismo, respecto de las obligaciones de reporte interno en esta materia.

**Artículo 77°**

Los trabajadores deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de los delitos precedentes contemplados en la Ley 20.393. En el evento que tengan conocimiento o una duda razonable acerca de la comisión de los mismos, deberán reportarlos a la brevedad al Encargado de Prevención de Delitos a través de los medios o canales de comunicación que la Empresa ha dispuesto para tales efectos.

**Artículo 78°**

Recibida una consulta o denuncia, el Encargado de Prevención de Delitos dispondrá de la realización de un análisis e investigación a efectos de verificar la efectividad de la denuncia recibida y llevará a cabo todas las diligencias que, a su juicio, sean necesarias para el adecuado desarrollo de la investigación interna.

**Artículo 79°**

Si el resultado de la investigación comprueba la realización o participación por parte de un colaborador en los delitos definidos en el Artículo 65° del presente reglamento u otro que indique la Ley 20.393, se establecerán las sanciones pertinentes dependiendo de la gravedad de los hechos y de sus consecuencias para Confuturo, las que podrán llevar a la terminación del contrato de trabajo, entre otras, sin perjuicio de las demás sanciones civiles y penales que correspondan conforme a la legislación vigente.

**TÍTULO XIX: DEL PROCEDIMIENTO QUE RESGUARDA EL DERECHO A LA IGUALDAD DE LAS REMUNERACIONES ENTRE HOMBRE Y MUJERES**

**Artículo 80°**

Conforme a la Ley N° 20.348 que resguarda el derecho a la Igualdad en las Remuneraciones, todo trabajador que pudiese considerarse afectado en relación con el principio de la igualdad de las remuneraciones entre hombres y mujeres que realicen un trabajo idéntico, podrá formular por escrito y de manera fundada, un reclamo ante su jefatura, señalando de manera clara y detallada los siguientes antecedentes:

- 1.Nombre completo, Rut, domicilio, cargo en la empresa y firma del afectado denunciante.
- 2.Hechos en que fundamenta el reclamo.
- 3.Cualquier otro argumento o documento que el trabajador estime como necesarios o útiles para fundamentar su pretensión.

**Artículo 81°**

Una vez recibidos los antecedentes, la jefatura respectiva deberá remitirlos, dentro del plazo de 48 horas, al Gerente de Recursos Humanos y Administración.

Recibido el reclamo por el Gerente de Recursos Humanos y Administración, se deberá efectuar una investigación, para la cual tendrá en cuenta especialmente los elementos aportados por el trabajador reclamante.

Posteriormente, el trabajador a cargo de la investigación deberá solicitar a quienes corresponda, mediante memo interno y reservado, los antecedentes y elementos que estime necesarios a objeto de poder resolver la solicitud que originó la investigación.

El trabajador a cargo de la investigación deberá oír, y así si lo estima necesario al trabajador reclamante, a cualquier otro trabajador de la empresa cuya información pueda ser relevante en esta materia. Lo anterior se llevará a efecto en reuniones especialmente coordinadas para esto, las que tendrán el carácter de confidencial y de la que se levantará acta por escrito que deberá ser firmada por los participantes al terminar ésta.

**Artículo 82°**

Toda la investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las demás pruebas aportadas. Se mantendrá reserva del procedimiento y ambas partes serán oídas.

**Artículo 83°**

Una vez realizada la investigación, el trabajador a cargo de ésta deberá preparar y evacuar un informe, el cual contendrá lo siguiente:

- 1.Descripción clara y detallada del reclamo del trabajador.
- 2.Elementos que se tuvieron a la vista en la investigación del reclamo.
- 3.Conclusión. Mediante ésta se entregará la respuesta al trabajador reclamante, la que además de ser fundada, establecerá las medidas que fuere necesario llevar al efecto de acuerdo a la investigación realizada.

**Artículo 84°**

Resuelto el informe, el Gerente de Recursos Humanos y Administración, dentro del plazo de 30 días desde interpuesto el reclamo, el informe al trabajador reclamante con las conclusiones de la investigación. Éste se emitirá en duplicado y las dos copias deberán ser firmadas por el trabajador reclamante y por el Gerente de Recursos Humanos y Administración que le haga entrega de éste, quedando una copia para el Gerente de Recursos Humanos, otra para el trabajador.

**Artículo 85°**

Con todo, notificado el trabajador del informe, y no estando conforme con las conclusiones contenidas en él, dentro del plazo de cinco días podrá apelar de éste ante la Comisión de Cumplimiento.

La Comisión de Cumplimiento, luego de haber revisado la documentación relativa a la investigación y de haber oído al reclamante, procederá a adoptar las medidas que corresponda dentro de un plazo de 30 días.

**TÍTULO XX: PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS**

**Artículo 86°**

Si uno de los colaboradores tuviese conocimiento de transgresiones al reglamento interno tiene la responsabilidad de comunicarlas, para ello la Compañía pone a disposición el Canal de Denuncias -Línea Ética Confuturo- .

Canal de Denuncias -Línea Ética Confuturo- , es una herramienta online que soporta la comunicación, registro y gestión de una denuncia, disponible tanto para colaboradores como también para cualquier tercero que se vincule con Confuturo. Es segura, confiable, permite garantizar el anonimato si así lo requiere el Denunciante.

La identidad del Denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen serán confidenciales. En caso que el Denunciante desee revelar su identidad, éste debe efectuar su denuncia sin temor a represalias de ningún tipo por parte de la Compañía.

Durante el proceso de investigación se dejará constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento en todas sus etapas. Las reuniones especialmente coordinadas para esta materia, tendrán el carácter de confidencial y de la que se levantará acta por escrito que deberá ser firmada por los participantes al terminar ésta.

Una vez que el investigador haya concluido la etapa de recolección de información, a través de los medios señalados, procederá a emitir el informe sobre la existencia o inexistencia de hechos constitutivos de la denuncia realizada.

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

El proceso de investigación culminará con una respuesta formal al denunciante y al denunciado, la que además de ser fundada, establecerá las medidas que fuere necesario llevar al efecto de acuerdo a la investigación realizada. Se establece que la información a ser brindada al denunciante será específica respecto a los aspectos que lo conciernen e involucran, ya que en ningún momento se divulgará ninguno de los temas contenidos en el informe.

Considerando la gravedad de los hechos constatados, la Compañía procederá a tomar las medidas correctivas necesarias y aplicará las sanciones establecidas en el presente Reglamento.

## **TÍTULO XXI: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **Artículo 87°**

El objeto de la Ley N° 21.015 del año 2017, que modifica la Ley N° 20.422 del año 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

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

(Artículo 157 bis del Código del Trabajo)

Las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación al total de sus trabajadores.

Conforme al artículo 157 del código del trabajo se pueden tomar las siguientes medidas alternativas para cumplir el 1%:

Si las empresas por razones fundadas, no pueden cumplir total o parcialmente, la obligación de contratar o mantener la cuota del 1% antes indicada, deberán darle cumplimiento en forma alternativa, ejecutando alguna de las siguientes medidas:

1. Celebrar contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad. El monto anual de estos contratos no puede ser inferior al 25 IMM respecto de cada trabajador que debía ser contratado por la empresa.
2. Efectuar donaciones en dinero a proyectos o programas de asociaciones, corporaciones o fundaciones a las que se refiere el artículo 2° de la ley N° 19.885, donde las donaciones deben dirigirse a la capacitación, rehabilitación, promoción y fomento para la creación de empleos, contratación o inserción laboral de personas con discapacidad.

Solo se consideran como razones fundadas las siguientes:

1. La naturaleza de las funciones que desarrolla la empresa y que, atendidas sus características o por su especialidad, procesos o actividades no puedan ser desarrolladas por estas personas.
2. La falta de personas con discapacidad o asignatarias de pensión de invalidez de cualquier régimen previsional interesadas en las ofertas de trabajo que haya formulado el empleador (se entenderá cuando el empleador haya publicado sus ofertas de empleo a través de la Bolsa Nacional de Empleo o por cualquier otro medio, sistema o plataforma de acceso público de información e intermediación laboral, y no haya recibido postulaciones que cumplan el perfil requerido y que correspondan a personas con discapacidad o asignataria de pensión de invalidez.

Conforme al artículo 154 del código del trabajo, se incluyen los ajustes necesarios y servicios de apoyo que permitan al trabajador con discapacidad un desempeño laboral adecuado.

Ajustes necesarios: Medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

Servicios de apoyo: Toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político superar las barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional.

### **Medidas para la Igualdad de Oportunidades Medidas de Accesibilidad**

#### **Artículo 88°**

La empresa aplicará medidas de acción positiva para fomentar la eliminación de barreras arquitectónicas y promover la accesibilidad universal.

Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administren para tal efecto, deberán informarlo en su postulación, para su adaptación.

Todo edificio de la empresa deberá ser accesible y utilizable en forma autovalente y sin dificultad para personas con discapacidad, especialmente por aquellas personas con movilidad reducida. Asimismo, si las edificaciones contaren con ascensores, estos deberán tener capacidad suficiente para transportar a las personas con discapacidad de conformidad a la normativa vigente.

Los establecimientos que cuenten con estacionamientos para personas con discapacidad al interior de sus dependencias, deberán velar por su correcto uso y sólo podrán hacer uso de estos estacionamientos los vehículos conducidos por personas con discapacidad o que los transporten, circunstancia que será acreditada con la correspondiente credencial de conformidad con lo establecido en la Ley de Tránsito.

#### **De la inclusión laboral y de la capacitación**

##### **Artículo 89°**

Se deberán promover y aplicar medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad, especialmente deberá:

- a) Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación.
- b) Promover la creación y diseño de procedimiento, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.
- c) Crear y ejecutar, por sí o por intermedio de personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro, programas de acceso al empleo para personas con discapacidad.
- d) Difundir los instrumentos jurídicos y recomendaciones sobre el empleo de las personas con discapacidad aprobados por la Organización Internacional del Trabajo.

La capacitación laboral de las personas con discapacidad comprenderá, además de la formación laboral, la orientación profesional, la cual deberá otorgarse teniendo en cuenta la evaluación de las capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses.

##### **Artículo 90°**

Las personas con discapacidad podrán celebrar el Contrato de Aprendizaje contemplado en el artículo 78 del Código del Trabajo, hasta los 26 años de edad. El contrato de aprendizaje es un contrato especial, donde el empleador se obliga a impartir, por sí o a través de un tercero, en un tiempo y condiciones determinadas, los conocimientos y habilidades de un oficio calificado y el aprendiz deberá cumplirlo y a trabajar mediante una remuneración convenida.

La disposición legal nos permite concluir que los instrumentos mediante los cuales se pretenda favorecer la contratación de las personas con discapacidad en empleos permanentes, deben tener por objeto la integración de estas personas al mundo del trabajo no bajo el contrato de aprendizaje, sino en condiciones de igualdad con el resto de la población. Vale decir, bajo el régimen general de contratación laboral.

#### **Requisito de inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad**

##### **Artículo 91°**

El señalado Registro, que está a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, fue creado en virtud de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.284, de 1994. Actualmente, el Registro está regulado en el Título V de la Ley N° 20.422 y tiene por objetivo reunir y mantener los antecedentes de las personas con discapacidad, así como de las personas jurídicas que, de conformidad con sus objetivos, actúen en el ámbito de la discapacidad.

La Ley N° 20.422 prescribe, tanto en el último inciso del artículo 4° como en la letra a) del artículo 56, que, para acceder a los beneficios establecidos en dicho cuerpo legal, las personas con discapacidad deberán contar con la certificación de las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez a que se refiere su artículo 13 y estar inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad.

Esto último significa que, para celebrar un contrato de aprendizaje, en los términos del artículo 47 de dicha Ley, las personas con discapacidad deberán estar inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad, pues de lo contrario, no serán titulares de ese derecho.

##### **Artículo 92°:**

La Empresa contará con a lo menos un trabajador que se desempeñe en funciones relacionadas con recursos humanos dentro de las empresas, que cuente con conocimientos específicos en materias que de inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Se entenderá que tienen estos conocimientos los trabajadores que cuenten con una certificación al respecto, otorgada por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecido en la ley N° 20.267.

#### **TITULO XXII; LEY 21422 PROHÍBE LA DISCRIMINACIÓN LABORAL FRENTE A MUTACIONES O ALTERACIONES DE MATERIAL GENÉTICO O**

## **EXÁMENES GENÉTICOS.**

### **Artículo 93°:**

Ningún empleador podrá condicionar la contratación de trabajadores, su permanencia o la renovación de su contrato, o la promoción o movilidad en su empleo, a la ausencia de mutaciones o alteraciones en su genoma que causen una predisposición o un alto riesgo a una patología que pueda llegar a manifestarse durante el transcurso de la relación laboral, ni exigir para dichos fines certificado o examen alguno que permita verificar que el trabajador no posee en su genoma humano mutaciones o alteraciones de material genético que puedan derivar en el desarrollo o manifestarse en una enfermedad o anomalía física o psíquica en el futuro.

### **Artículo 94°:**

El trabajador podrá manifestar su consentimiento libre e informado para realizarse un examen genético, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la ley N° 20.584, siempre y cuando esté dirigido a asegurar que reúne las condiciones físicas o psíquicas necesarias e idóneas para desarrollar trabajos o faenas calificados como peligrosos, con la única finalidad de proteger su vida o integridad física o psíquica, como asimismo la vida o la salud física o mental de otros trabajadores. En caso de ser requeridos estos exámenes por el empleador, éste deberá asumir su costo. Asimismo, en caso de existir relación laboral vigente, el tiempo utilizado en la realización de dichos exámenes se entenderá como trabajado para todos los efectos legales.

### **Artículo 95°:**

Los establecimientos de salud y los laboratorios que realicen este tipo de exámenes, como asimismo los empleadores que accedan a esta información, deberán adoptar todas las medidas de seguridad prescritas en la ley N° 20.584 y en el artículo 12 de ley N° 20.120, con el fin de proteger la intimidad del trabajador y garantizar un manejo reservado de los datos.

El trabajador siempre tendrá derecho a acceder a la información que arroje un examen genético.

## **TÍTULO XXIII: LEY 21.431 MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO REGULANDO EL CONTRATO DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS**

### **Artículo 96°**

Se entenderá por:

A) Empresa de plataforma digital de servicios: aquella organización que, a título oneroso, administra o gestiona un sistema informático o de tecnología ejecutable en aplicaciones de dispositivos móviles o fijos que permite que un trabajador de plataformas digitales ejecute servicios, para los usuarios de dicho sistema informático o tecnológico, en un territorio geográfico específico, tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, u otros. No se considerarán como empresas de plataformas digitales de servicios, aquellas plataformas que se limiten a publicar anuncios de prestación de servicios de personas naturales o jurídicas, o bien anuncios de venta o arriendo de bienes muebles o inmuebles, aun cuando la contratación de dichos servicios pueda hacerse a través de la plataforma.

B) Trabajador de plataformas digitales: Aquel que ejecuta servicios personales, sea a cuenta propia o ajena, solicitados por usuarios de una aplicación administrada o gestionada por una empresa de plataforma digital de servicios. El trabajador de plataformas digitales será considerado como trabajador dependiente o trabajador independiente, según concurren o no los requisitos establecidos en el artículo 7° del presente Código.

### **Artículo 97°**

Estipulaciones del contrato de trabajo. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10 del presente Código, el contrato de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales dependientes deberá indicar:

- a) La determinación de la naturaleza de los servicios y los términos y condiciones bajo los cuales deben prestarse, lo que deberá incluir, entre otros, el tratamiento de los datos personales del trabajador y el impacto que tienen las calificaciones que le asignen los usuarios.
- b) El método de cálculo para la determinación de la remuneración, forma y período de pago.
- c) La designación de un canal oficial donde el trabajador pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, el registro de sus labores, la asignación de las mismas y la evaluación que los clientes realizan acerca de su labor, el que siempre deberá ser atendido por una persona si el trabajador lo requiere. El canal indicado deberá contar con un lugar físico de atención, un teléfono local y un representante de la empresa asignado como responsable de atender los fines descritos.
- d) La determinación de la zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador, o bien la forma en que dicha zona se determinará. En caso de que dicha determinación quede a libre voluntad del trabajador, deberá consignarse en el contrato la forma y momento en que se deba notificar el territorio en donde se prestarán los servicios.
- e) Los criterios utilizados para establecer el contacto y coordinación entre el trabajador y los usuarios de la plataforma, los que deberán ser transparentes y objetivos.

Por su parte, para los efectos de lo dispuesto en el número 5 del artículo 10 del presente Código, el contrato deberá señalar si el trabajador de plataformas digitales dependiente podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades o

quedará sujeto a las reglas generales de jornada. En el primer caso, el contrato deberá indicar, además, las obligaciones que deberá cumplir el trabajador una vez conectado a la plataforma, así como también la antelación con que éste deberá informar a la empresa de plataforma digital de servicios el momento en que se desconectará de la misma, a efectos de permitir la adecuada organización de los servicios prestados a los usuarios.

#### **Artículo 98°**

Deber de protección. Conforme al deber de protección que tiene el empleador, la empresa de plataforma digital de servicios deberá informar por escrito al trabajador de plataformas digitales dependiente acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular de conformidad a la normativa vigente.

#### **Artículo 99°**

se considera jornada de trabajo todo el tiempo durante el cual el trabajador se encuentre a disposición de la empresa de plataforma digital de servicios, a partir del acceso a la infraestructura digital y hasta que se desconecte voluntariamente. Los y las trabajadoras podrán distribuir libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades. Se deberá respetar siempre el límite máximo de la jornada ordinaria semanal y diaria, y las normas relativas al descanso semanal establecidas en este Código.

#### **Artículo 100°**

Las plataformas digitales deberán implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de la jornada de los trabajadores de plataformas digitales de servicios prestados en el territorio. El registro deberá identificar claramente entre las horas de jornada pasiva, esto es, el tiempo en que el trabajador o la trabajadora se encuentra a disposición de la empresa de plataforma digital de servicios sin realizar labores por causas que no le son imputables, de las horas de trabajo efectivamente realizado, es decir, aquellas que median entre el inicio del servicio asignado y su conclusión en los términos pactados.

#### **Artículo 101°**

Prohibición de discriminación por mecanismos automatizados de toma de decisiones. En la implementación de los algoritmos, la empresa de plataforma digital de servicios deberá respetar el principio de igualdad y el de no discriminación. Para ello, tomará todas las medidas y resguardos que sean necesarios con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros.

También será considerada discriminación la conducta del empleador aparentemente neutra, y cuyo resultado afecte desproporcionadamente a uno o más trabajadores.

La empresa de plataforma digital de servicios deberá informar a sus trabajadores sobre los mecanismos y procedimientos que adopte con el fin de dar cumplimiento a esta norma.

#### **Artículo 102°**

De la capacitación y los elementos de protección a los trabajadores de plataformas digitales. La empresa de plataforma digital de servicios deberá proporcionar al trabajador:

- a) Una capacitación adecuada y oportuna que considere los criterios de seguridad y salud definidos por la autoridad competente para la actividad que se realiza.
- b) Un casco de protección, rodilleras y coderas para el trabajador de plataformas digitales que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios, los que deberán cumplir con las certificaciones y normativa vigente, conforme a la Ley de Tránsito. Al término de los servicios, el trabajador deberá devolver a la empresa de plataforma digital de servicios los elementos proporcionados conforme sea acordado.
- c) Un seguro de daños que asegure los bienes personales que utiliza el trabajador de plataformas digitales en la prestación del servicio, con una cobertura mínima anual de 50 unidades de fomento.

El cumplimiento de estas obligaciones no constituirá un indicio de subordinación y dependencia respecto de los trabajadores de plataformas digitales independientes.

#### **Artículo 103°**

Derechos colectivos de los trabajadores de plataformas digitales. Los trabajadores de plataformas digitales de servicios, en conformidad a lo preceptuado en el artículo 216, tendrán el derecho de constituir, sin autorización previa, las organizaciones sindicales que estimen convenientes, con la sola condición de sujetarse a la ley y a los estatutos de las mismas y gozarán de todos los derechos y deberes consagrados para ellas en la ley.

### **TITULO XXIV: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS DE ORDEN**

#### **Artículo 104°**

La infracción a las normas de este Reglamento, dará derecho al Empleador a sancionar al trabajador.

Los trabajadores que sean sorprendidos en actos que signifiquen la contravención al presente Reglamento o a sus respectivos contratos individuales o instrumentos colectivos de trabajo, serán notificados por su Jefatura directa, quien podrá actuar de oficio o por denuncia de algún trabajador. De los casos citados, el trabajador podrá formular sus descargos dentro del plazo de 48 horas, en forma verbal o escrita. Evacuado dicho trámite el Jefe inmediato del trabajador procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

Las sanciones previstas en este Reglamento serán, la amonestación interna -verbal o escrita-, la amonestación con copia a la Inspección del Trabajo y la multa, y ellas podrán ser aplicadas de acuerdo con la gravedad de la infracción cometida, sin perjuicio de la facultad del Empleador para poner término al Contrato de Trabajo y perseguir la responsabilidad civil o criminal del culpable, cuando procediere.

**Artículo 105°**

Se podrá amonestar vía verbal, de manera escrita, con o sin copia a la Inspección del Trabajo o a través de una multa, conforme a los antecedentes tenidos a la vista para su consideración.

Será el área de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración, quién deberá proponer la calificación de la sanción y será esta misma área la responsable de redactar y gestionar conforme lo indica la legislación.

**Artículo 106°**

La multa que aplique el Empleador en conformidad a este Reglamento, no podrá exceder de un 25% de la remuneración diaria del Trabajador infractor.

**Artículo 107°°**

Cuando un Trabajador sea sancionado con multa o con amonestaciones, en conformidad a este Reglamento, podrá solicitar reconsideración de la medida y puede reclamar la aplicación de la multa o la amonestación a la Gerencia de Recursos Humanos y Administración, a través de un reclamo por escrito. Si no está conforme con la resolución como respuesta a su reclamo, podrá solicitar la reconsideración de la medida ante la Inspección del Trabajo respectiva.

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

# REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

## **TÍTULO XXV: NORMAS E INSTRUCCIONES DE PREVENCIÓN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

### **PREÁMBULO**

#### **Artículo 108°**

La prevención de riesgos es parte inherente a todo proceso de trabajo. Ello significa que éste se considera bien hecho sólo cuando se ejecuta con completa seguridad e higiene. Uno de los principales objetivos de este Reglamento Interno es fijar los deberes y obligaciones tendientes a evitar o precaver los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales y a que los empleados mantengan una higiene adecuada en todas las actividades de trabajo.

Para estos efectos, se mantendrá al día el reglamento de acuerdo a las medidas de prevención e higiene que indique el organismo administrador del seguro, el área de Prevención de Riesgos y/o el Comité Paritario respectivo y, los Trabajadores tendrán que cumplir con sus exigencias de acuerdo a lo que dispone el artículo 67 de la Ley 16.744, el que indica textualmente que: "Las Empresas o entidades estarán obligadas a mantener al día los reglamentos internos de higiene y seguridad en el trabajo y los Trabajadores a cumplir con las exigencias que dichos reglamentos les impongan. Los reglamentos deberán consultar la aplicación de multas a los Trabajadores que no utilicen los elementos de protección personal que se les haya proporcionado o que no cumplan las obligaciones que les impongan las normas, reglamentaciones o instrucciones sobre higiene y seguridad en el trabajo". La aplicación de tales multas se regirá por lo dispuesto en el artículo 157 del Código del Trabajo. El destino de las mismas, se regirá por el artículo 20 del citado Decreto Supremo N°40 sobre Prevención de Riesgos.

#### **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto N°47, MINTRAB (2016))**

Se deberá promover la consideración integral de las variables de género en todos los ámbitos de la Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo la equidad e igualdad entre hombres y mujeres de modo que la incorporación de la perspectiva de género pase a ser práctica corriente. El enfoque de género valorará las diferentes oportunidades que tienen los hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asigna, criterio que se refleja tanto en las relaciones laborales en general, como en particular en el acceso a las acciones de promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo.

Se considerará la perspectiva de género en todas las acciones que se implementen en el marco de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo presente las situaciones de desigualdad y discriminación existentes en el ámbito laboral y en la vida en general, el impacto diferenciado de la exposición al riesgo en función del género de las trabajadoras y trabajadores, como consecuencia de la división del trabajo, en todos los ámbitos de la gestión preventiva.

Toda la normativa de seguridad y salud en el trabajo considerará la perspectiva de género y, en especial, se establecerán registros diferenciados por sexo sobre la exposición a los distintos agentes y factores de riesgos laborales, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ausentismo, cobertura del seguro, población en vigilancia según riesgo, prestaciones preventivas y pecuniarias, entre otros.

Así mismo, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo y las acciones y programas que se desarrollen bajo su amparo favorecerán a todos los trabajadores y trabajadoras, cualquiera que sea su condición contractual o laboral, incluyendo trabajadores en situación de discapacidad, jóvenes, adultos mayores y migrantes.

#### **Llamado a la Colaboración**

Este Reglamento pretende evitar primordialmente los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, o al menos reducirlos al mínimo. Lograr este objetivo tan importante para quienes trabajan en la empresa debe ser una preocupación de cada uno, cualquiera sea el cargo que ocupe. Para ello la empresa llama a todos sus trabajadores a colaborar en su cumplimiento, poniendo en práctica sus disposiciones, participando en los organismos que establece y sugiriendo ideas que contribuyan a alcanzar la indicada finalidad y a enriquecer sus disposiciones, generando de esta manera una cultura de prevención y una motivación de autocuidado.

## DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 109°

Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) Empresa/Empresa Principal/Empresa Usuaria: Toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada.
- b) Empleador: La persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales, de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.
- c) Trabajador: Toda persona natural que preste servicios personales, intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo, por los cuales percibe una remuneración.
- d) La Ley de Subcontratación contempla la definición de Trabajador de Servicios Transitorios, como aquél que ha convenido un contrato de trabajo con una empresa de servicios transitorios para ser puesto a disposición de una o más usuarias de aquélla.
- e) Política de Prevención de Riesgos: Representa los lineamientos esenciales que se ha comprometido La Empresa, y que están relacionados con la protección de sus trabajadores y la seguridad de las instalaciones.
- f) Jefe Directo/Supervisor: Toda persona que está a cargo del trabajo que se desarrolla tales como Jefe de Departamento, de Sección, de turno, en caso de que dos o más personas desarrollen este rol se entenderá por jefe inmediato el de mayor jerarquía.
- g) Prevención de Riesgos Profesionales: Dependencia de la empresa a cargo de planificar, organizar, asesorar, supervisar y promover acciones permanentes para prevenir la ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. El Prevencionista de esta dependencia será un Prevencionista de Riesgos.
- h) Organismo Administrador del Seguro: Al que la empresa se encuentre adherido y al que le corresponde administrar el seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales establecido por la Ley N° 16.744 del 01.02.68.
- i) Accidentes del Trabajo: Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte (Art. 5°, inc. 1°, Ley N° 16.744).
- j) Accidentes de Trayecto: Son también accidentes del trabajo, los ocurridos en el trayecto directo, de ida y regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo, y aquellos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque correspondan a distintos empleadores. En este último caso, se considerará que el accidente dice relación con el trabajo al que se dirigía el trabajador al ocurrir el siniestro (Art. 5°, inc. 2°, Ley N° 16.744, Ley N° 20.101 D.C. 28.04.06).
- k) Enfermedad Profesional: Es la causada de manera directa, por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte (Art. 7°, inc. 1°, Ley N° 16.744).
- l) Accidente del Trabajo Fatal: Aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial. (Art. 76°, Ley N° 16.744).
- m) Accidente del Trabajo Grave: Cualquier accidente del trabajo que:
  - Obligue a realizar maniobras de reanimación,
  - Obligue a realizar maniobras de rescate,
  - Ocurra por caída de altura, de más de 2 metros,
  - Provoque en forma inmediata, la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo, o
  - Involucre un número tal de trabajadores que afecte el desarrollo normal de la faena afectada.
- n) Riesgo Profesional: Los riesgos a los que está expuesto el trabajador, definidos expresamente por los artículos 5° y 7° de la Ley 16.744.
- o) Comité Paritario de Higiene y Seguridad: Grupo de personas representantes de la empresa y los trabajadores dirigidos a ocuparse de materias técnicas de prevención, de acuerdo a lo establecido en el art. 66° de la Ley 16.744, cuya constitución y funcionamiento se rigen por el Decreto Supremo N° 54 de 1969.
- p) Elementos de Protección Personal: Equipos destinados a proteger al trabajador contra algún riesgo en particular.
- q) Norma de Seguridad: Conjunto de disposiciones contenidas en este Reglamento, entregadas por el Experto Prevención de Riesgos, Comité Paritario y/o el Organismo Administrador, que señale la forma de ejecutar un trabajo en forma segura o indicaciones conducentes a evitar riesgos presentes en el ambiente de trabajo.
- r) Programa de Prevención de Riesgos: Estudio Técnico planificado y elaborado por Prevención de Riesgos, que fija procedimientos, actividades y plazos de cumplimiento, destinados a controlar y prevenir riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- s) Obra, Faena o Servicios propios de su giro: Todo proyecto, trabajo o actividad destinada a que la empresa principal desarrolle sus operaciones o negocios, cuya ejecución se realice bajo su responsabilidad, en una área o lugar determinada, edificada o no, con

trabajadores sujetos a régimen de subcontratación.

t) Faena Afectada: Aquella área o puesto de trabajo en que ocurrió el accidente (Fatal o Grave), pudiendo incluso abarcar la faena en su conjunto, dependiendo de las características y origen del siniestro, y en la cual, de no adoptar la empresa medidas correctivas inmediatas, se pone en peligro la vida o salud de otros trabajadores.

u) Subcontratación: Se refiere al régimen en que una empresa dueña de una obra o faena, contrata a otra empresa denominada Contratista, mediante un Contrato Civil o Comercial, para que ejecute a su cuenta y riesgo, con sus propios trabajadores, un determinado trabajo o servicio, pudiendo esta última a su vez, contratar a otra empresa, denominada Subcontratista, para que lleve a cabo el trabajo o servicio requerido.

v) Empresa de Servicios Transitorios: toda persona jurídica, inscrita en el registro respectivo, que tenga por objeto social exclusivo poner a disposición de terceros denominados para estos efectos empresas usuarias, trabajadores para cumplir en éstas últimas, tareas de carácter transitorio u ocasional, la selección, capacitación y formación de trabajadores, así como otras actividades en el ámbito de los recursos humanos.

w) Usuaria: toda persona natural o jurídica que contrata con una empresa de servicios transitorios, la puesta a disposición de trabajadores para realizar labores o tareas transitorias u ocasionales, cuando concorra alguna de las circunstancias que se detallarán más adelante.

x) Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que tienen por finalidad garantizar la protección de la salud y seguridad de todos los trabajadores.

#### **Artículo 110°**

Los trabajadores de la Empresa deberán conocer, aceptar y cumplir las disposiciones que se consignan en los artículos siguientes, que se basan en conceptos y principios técnicos de seguridad en el trabajo.

#### **Artículo 111°**

Los Jefes Directos, tendrán la responsabilidad de las siguientes acciones:

- Instruir a su personal para que trabajen con seguridad.
- Velar por la seguridad individual o colectiva en el trabajo, del personal a su cargo.
- Cumplir y hacer cumplir las Normas de Prevención de Riesgos contenidas en el presente Reglamento.
- Velar por el otorgamiento rápido de primeros auxilios en caso de lesiones de sus trabajadores.
- Velar por si la urgencia lo requiere, derivar al trabajador lesionado, sin mayor trámite al Centro de Asistencial que corresponda.

#### **Artículo 112°**

Todo trabajador queda sujeto a las disposiciones de la Ley N° 16.744, a sus Decretos reglamentarios vigentes y a los que se dicten en el futuro, a las disposiciones del presente Reglamento, a las normas e instrucciones emanadas de la Mutual de Seguridad, de los Servicios de Salud y a las que dicte el Experto Prevención de Riesgos Profesionales de la Empresa.

#### **Artículo 113°**

Se deja establecido que este Reglamento se hace extensivo, en carácter de obligatorio, a todas aquellas personas que sin pertenecer a la Empresa tengan que realizar trabajos en él, ya sea por cuenta de terceros o por contratos de prestaciones de servicios, prácticas de estudio, etc., debiendo quedar registro firmado de su recepción.

#### **Artículo 114°**

Todo trabajador en el período de su desempeño laboral en la Empresa, como parte de su malla curricular y competencias profesionales, debe cumplir con las siguientes capacitaciones, de carácter obligatorias:

- A su ingreso (trabajador nuevo) deberá realizar una capacitación de inducción que será dictada y coordinada por el Departamento de Capacitación y el Prevencionista de Riesgos de la Empresa.
- Cada dos años deberá cumplir con los siguientes cursos en modalidad de curso e-learning:
- Orientación en Prevención de Riesgos
- Uso y manejo de extintores.
- Primeros Auxilios
- Los Trabajadores Encargados de los Botiquines de Primeros Auxilios, deberán cumplir con un Curso Anual de Primeros Auxilios.

Estas capacitaciones serán dictadas y acreditadas por la mutualidad respectiva o por el Previsionista de Riesgos de la Empresa, actividades para las cuales, la Jefatura deberá dar todas las facilidades para su realización.

#### **De la notificación de los accidentes del trabajo y del procedimiento de denuncia**

##### **Artículo 115°**

Todo trabajador de la Empresa, tiene la obligación de dar cuenta inmediata a su jefe directo de todo accidente que ocurra, ya sea que le afecte a él o a otro trabajador. De igual forma, deberán informarse aquellos accidentes de carácter material que, aun no causando daño a las personas, afecten a las máquinas, equipos, instalaciones, materiales o que, en general, alteren o detengan el trabajo.

El Decreto N°101 del Reglamento general de la ley dispone en el Artículo N°71, que las denuncias de accidentes del trabajo deben hacerse efectivas dentro de las 24 horas siguientes de acontecido el hecho.

##### **Artículo 116°**

El trabajador accidentado recibirá atención de primeros auxilios en forma inmediata para lo cual, se mantendrá en cada oficina, botiquines y elementos de primeros auxilios. Estos elementos estarán a cargo de los Supervisores y/o Encargados de primeros auxilios. Proporcionados los primeros auxilios, el Jefe Directo instruirá al Trabajador lesionado para que se presente en Mutual de Seguridad e informará del hecho al Previsionista de Riesgos y enviará el Reporte Interno de Accidentes Laborales para que se realice la denuncia del accidente.

##### **Artículo 117°**

El Previsionista de Riesgos, será el responsable de notificar y confeccionar la Denuncia Electrónica de Accidente mediante el Portal del Adherente de Mutual de Seguridad.

##### **Artículo 118°**

Todo trabajador que sufra un accidente de trayecto además del aviso inmediato a su empleador (Artículo 7° DS.101) deberá acreditar su ocurrencia ante la Mutual de Seguridad, mediante los siguientes medios de prueba, a lo menos uno de los siguientes:

- La propia declaración del lesionado.
- Respectivo parte de carabineros (a petición del Tribunal Competente) u otro medio igualmente fehaciente, si lo hubiese.
- Declaración de testigos.
- Certificado de Primera Atención de Posta u Hospital.

##### **Artículo 119°**

En el caso que un trabajador sufra un accidente grave o fatal (Circular N°2345, de la Superintendencia de Seguridad Social) se procederá a:

- Suspender en forma inmediata las faenas afectadas y, de ser necesario permitir a los trabajadores evacuar el lugar de trabajo.
- Informar inmediatamente de lo ocurrido al número telefónico de notificación de accidentes laborales graves y fatales: 600 42 000 22 (ORD. B33/N°3351 de fecha 09/10/2013 del Ministerio de Salud).

En el artículo 90 de este Reglamento se define qué se entiende por Accidente Grave y Accidente Fatal para los efectos de esta circular.

##### **Artículo 120°**

Todo trabajador que a consecuencia de un accidente deba permanecer en reposo y/o tratamiento, no podrá reintegrarse a sus labores sin presentar al Jefe Directo su Certificado de Alta, otorgado por Mutual de Seguridad, que brindó la atención médica, no pudiendo el Jefe aceptarlo sin este documento. Este Certificado debe remitirse al Previsionista de Riesgos, quien remitirá una copia al área de Personal.

##### **Artículo 121°**

Cualquier trabajador, que, por causas no precisadas, sufriera un accidente mientras desarrolla sus funciones, tendrá derecho a las prestaciones médicas y económicas establecidas en la Ley N° 16.744 mientras no se demuestre que aquel infortunio laboral no se produjo a causa o con ocasión del trabajo o por una fuerza mayor extraña que no tuvo relación alguna con el trabajo, en cuyos casos se aplicará

lo dispuesto en el Artículo 77 bis de la Ley Nº 16.744.

**Artículo 122°**

Los accidentes que causen daño o lesión a personas, deberán ser informados antes del término de la jornada de trabajo y en un plazo no superior a 24 horas.

El accidente que no sea informado por el afectado en el plazo establecido en el inciso anterior, no será aceptado como tal por la Empresa, presumiéndose como negligencia culpable por parte del accidentado cualquier agravación de la lesión que se produzca a raíz de la tardanza en recibir la adecuada y oportuna atención médica.

En tal circunstancia, el lesionado deberá concurrir a cualquier otro servicio médico, como procedería en accidentes originados por cualquier otra causa.

**De la Investigación de los accidentes de laborales y enfermedades profesionales**

**Artículo 123°**

La investigación de accidentes tiene por objetivo principal descubrir condiciones y prácticas inseguras de trabajo, con el fin de evitar que se produzcan las circunstancias o condiciones que posibiliten los accidentes. En consecuencia, a diferencia de otro tipo de investigación, no persigue identificar culpables para sancionar, sino tratar de descubrir posibles fallas humanas o materiales para corregirlas o eliminarlas a través de la aplicación de medidas de carácter técnico.

**Artículo 124°**

De acuerdo con el objetivo de la investigación de accidentes, es necesario e indispensable que todos los trabajadores presten su más amplia colaboración y respaldo a sus procedimientos, ya que son los directamente beneficiados al disminuirse los riesgos de accidentes. El ocultamiento de información, la falta de interés o la desconfianza en los labores de investigación retarda el mejoramiento de las condiciones de trabajo y mantiene la existencia de riesgos no controlados.

**Artículo 125°**

Por regla general se investigarán todos los accidentes que signifiquen daño físico al trabajador y también las afecciones o alteraciones de la salud provocadas por el ambiente de trabajo o la actividad desarrollada.

Excepcionalmente y teniendo en consideración la definición técnica de accidente del trabajo, podrán investigarse aquellos accidentes que causen lesiones menores o, que sin causarlas, provoquen daños materiales o alteraciones del trabajo.

**Artículo 126°**

Será obligación del Jefe directo de colaborador accidentado investigar todos los accidentes, especialmente aquellos que causen lesiones, aunque sean leves, y aquellos hechos que potencialmente revistan gravedad, aunque no hayan resultado lesionados. También deben ser investigados todos los incidentes que tengan un potencial de gravedad alto y los que representen una mayor incidencia en daños a la propiedad.

**Artículo 127°**

El Jefe Directo una vez efectuada la investigación del accidente, deberá enviar el Informe en forma inmediata al Prevencionista de Riesgos por medio del reporte interno de accidente laboral, el cual se encuentra dispuesto en nuestra intranet corporativa.

**Artículo 128°**

La investigación de accidente debe realizarse inmediatamente después de ocurrido el hecho. Su propósito es determinar el origen causal de los mismos y establecer las medidas de control para evitar su repetición.

**Artículo 129°**

Todo trabajador está obligado a colaborar en la investigación de los accidentes que ocurran en la Empresa y deberá avisar a su jefatura directa cuando tenga conocimiento o haya presenciado algún accidente acaecido a algún compañero, aún en el caso de que éste no lo estime de importante o no hubiese sufrido lesión. Igualmente estará obligado a declarar en forma completa y real los hechos presenciados o en que tenga noticias cuando el Prevencionista de Riesgos, Jefe directo del trabajador accidentado, Organismo administrador del Seguro, Comité Paritario y/o la Gerencia de Recursos Humanos, lo requieran.

**Artículo 130°**

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

- a) Los trabajadores que sufran un accidente del trabajo o de trayecto deben ser enviados, para su atención, por la Empresa, inmediatamente después de tomar conocimiento del siniestro, al Centro Asistencial de la Mutual de Seguridad más cercano al accidente.
- b) La Empresa deberá enviar electrónicamente, a Mutual de Seguridad, la correspondiente “Denuncia Individual de Accidente del Trabajo” (DIAT), debiendo mantener una copia de la misma. Este documento debe enviarse con la información que indica su formato y en un plazo no superior a 24 horas de conocido el accidente.
- c) En el evento que la Empresa no cumpla con la obligación de enviar al trabajador accidentado al establecimiento asistencial de la Mutual de Seguridad 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.
- d) En caso que la Empresa no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido, ésta deberá ser efectuada por el trabajador, por sus derechos - habientes, por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la Empresa cuando corresponda o por el médico tratante. Sin perjuicio de lo señalado, cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos podrá hacer la denuncia.
- e) Excepcionalmente, el accidentado puede ser trasladado en primera instancia a un centro asistencial que no sea al 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 la Mutual de Seguridad 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.

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 131°**

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

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

- d) Si un trabajador manifiesta ante la Empresa que padece de una enfermedad o presenta síntomas que presumiblemente tienen un origen profesional, la Empresa deberá remitir la correspondiente "Denuncia Individual de Enfermedad Profesional" (DIEP), a más tardar dentro del plazo de 24 horas y enviar al trabajador inmediatamente de conocido el hecho, para su atención al establecimiento asistencial de la Mutual de Seguridad, en donde se le deberán realizar los exámenes y procedimientos que sean necesarios para establecer el origen común o profesional de la enfermedad.
- e) La Empresa deberá guardar una copia de la DIEP, documento que deberá presentar con la información que indique su formato.
- f) En el caso que la Empresa no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido en la letra anterior, 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.
- g) Mutual de Seguridad deberá emitir la correspondiente resolución en cuanto a si la afección es de origen común o de origen profesional, la cual deberá notificarse al trabajador y a la Empresa, instruyéndoles las medidas que procedan.
- h) Al momento en que se le diagnostique a algún trabajador o ex-trabajador la existencia de una enfermedad profesional, el organismo administrador deberá dejar constancia en sus registros, a lo menos, de sus datos personales, la fecha del diagnóstico, la patología y el puesto de trabajo en que estuvo o está expuesto al riesgo que se la originó.
- i) El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.

**Artículo 132°:**

Si durante el tratamiento médico de las secuelas de un accidente del trabajo, o de una enfermedad profesional, el trabajador sufre un nuevo accidente mientras se encuentra en los establecimientos asistenciales del organismo administrador o de los centros médicos con los que mantiene convenio, o en los traslados de ida y regreso a dichos centros, ese nuevo siniestro debe ser considerado como un hecho distinto del accidente o enfermedad primitivos, por lo que deberá generarse una Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT) y una Resolución de Calificación de Origen de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (RECA) independiente, para la calificación de esa nueva contingencia. Sin embargo, los días perdidos producto de ese nuevo accidente, en la parte que excedan el reposo prescrito en virtud del accidente del trabajo o enfermedad profesional primitivos, no deberán imputarse a la siniestralidad efectiva de la entidad empleadora.

**De los controles de Salud Ocupacional:**

**Artículo 133°**

Todo trabajador, antes de ingresar a la Empresa, podrá ser sometido a un examen médico pre ocupacional.

Todo trabajador que sea enviado a un examen médico pre ocupacional y/o controles periódicos, está obligado a aceptarlo, llenando las fichas con información fidedigna y cumpliendo con las recomendaciones y tratamientos que eventualmente puedan prescribir los profesionales a cargo de dichos exámenes.

**Artículo 134°**

Se considera necesario y conveniente para evitar los riesgos de accidentes en el trabajo, que todo trabajador mantenga un adecuado control de su estado de salud.

**Artículo 135°**

Cuando la Empresa, la Mutual de Seguridad, la Gerente de Recursos Humanos o el Prevencionista de Riesgos de la Empresa, lo estime necesario o conveniente, podrán enviar a examen médico a cualquier trabajador con el propósito de mantener un adecuado control acerca de su estado de salud. El tiempo que se ocupe en estos permisos se considerará como efectivamente trabajado.

**Artículo 136°**

Todo trabajador debe dar cuenta a su Jefe Directo sobre cualquier molestia, enfermedad o estado inconveniente que lo afecte. Igualmente debe comunicar cuando en su casa existan personas que padezcan enfermedades infecto-contagiosas.

## **De las medidas de Prevención, control de incendios y evacuación de personal**

### **Artículo 137°**

La Empresa mantiene Planes de Emergencias y Evacuación en cada dependencia, el que incluye procedimientos ante incendios y evacuación de personas. Los objetivos de los planes son:

- a) Organizar al personal que tendrá la responsabilidad de dirigir las acciones de emergencia contempladas para cada lugar de trabajo, en los respectivos planes de emergencia: Jefe de Emergencia, jefes de grupo, brigadistas y Encargados de Primeros Auxilios y cada uno con sus respectivos suplentes.
- b) Los trabajadores designados para estos efectos, deberán asistir a todas las acciones de capacitación y/o prácticas a las que sea citado.
- c) El personal que sea designado para cumplir funciones de emergencia dentro del marco de los planes establecidos, deberá acatar su nombramiento por constituir una necesidad de la empresa para el resguardo y protección de su personal y patrimonio.
- d) Aquel trabajador que por alguna razón no pueda ejercer la función que se le asigne, deberá hacerlo presente por escrito a su jefe directo y con copia al Prevencionista de Riesgos.
- e) Prevenir y sofocar todo principio de incendio en el interior de las dependencias con el empleo del máximo de elementos humanos y materiales disponibles, en forma prevista, oportuna, coordinada y establecida en los respectivos planes de emergencia, elaborados por el Prevencionista de Riesgos.
- f) Capacitar y crear conciencia en los trabajadores sobre la importancia de la prevención de riesgos para lograr un comportamiento que evite las acciones y condiciones inseguras que puedan originar un siniestro.

### **Artículo 138°**

Para el cumplimiento de los objetivos precedentes, la Empresa cuenta con dotación de extintores y sistemas automáticos y mecánicos para la detección de incendios.

### **Artículo 139°**

Todo trabajador deberá conocer perfectamente la ubicación y el uso del equipo contra incendio de su lugar de trabajo, como asimismo de cualquier otro equipo de seguridad y velar porque los extintores de su piso se mantengan en los lugares determinados para ellos y en buen estado.

### **Artículo 140°**

El acceso a los equipos extintores deberá mantenerse siempre despejado de obstáculos.

### **Artículo 141°**

En cada oportunidad que se utilice un extintor, de cualquier tipo, deberá darse cuenta de inmediato al jefe directo y al Prevencionista de Riesgos, para que proceda a su recarga. El uso indebido de cualquier elemento de emergencia o combate de éstas, será considerado como una falta grave al Reglamento y se aplicará el máximo de rigor en la sanción del o los responsables.

### **Artículo 142°**

Todo trabajador deberá respetar la prohibición total de fumar y/o encender fuego dentro de la Empresa.

### **Artículo 143°**

Cuando ocurra un amago o principio de incendio, el trabajador que se percate de ello deberá dar alarma a viva voz o por medio del pulsador de incendio, y seguir las indicaciones de los encargados de ejecutar en plan de emergencia y evacuación.

**Artículo 144°**

Será obligación del personal cooperar en el mantenimiento del aseo y buen estado del edificio, recintos de trabajo, máquinas, equipos e instalaciones puestos por la Empresa a su disposición.

**Artículo 145°**

Los trabajadores que no pertenezcan al equipo destinado por la Empresa y debidamente instruidos para actuar ante este tipo de emergencias, deberán colaborar con dichos equipos, uniéndose al Plan de Emergencias y Evacuación del área amagada con rapidez y orden.

**Artículo 146°**

En todo caso, los trabajadores deberán colaborar con los Jefes señalados por la Empresa para evacuar con calma el lugar del siniestro.

**Artículo 147°**

El procedimiento a seguir en caso de emergencia de incendios y los elementos adecuados para combatirlo, conforme a su naturaleza u origen, están descritos en los "Procedimientos contra Incendio", incorporado al Plan de Emergencias y Evacuación.

**Artículo 148°**

De las Clases de Fuego y formas de combatirlo:

● **Fuegos Clase A:**

Son fuegos que involucran combustibles sólidos, como son papeles, maderas, cartones, géneros, cauchos, diversos plásticos entre otros. Los agentes extintores utilizados en para combatir este tipo de fuego son de Polvo Químico Seco (multipropósito).

● **Fuegos Clase B:**

Son fuegos que involucran combustibles líquidos y gaseosos, como son grasas y materiales similares.

Los agentes extintores utilizados en para combatir este tipo de fuego son Polvo Químico Seco y Anhídrido o Dióxido de Carbono.

● **Fuegos Clase C:**

Son fuegos que involucran equipos energizados, como son maquinarias e instalaciones eléctricas energizadas. Los agentes extintores utilizados en para combatir este tipo de fuego son Anhídrido o Dióxido de Carbono.

● **Fuegos Clase D:**

Son fuegos que involucran metales como magnesio, sodio y otros. Los agentes extintores son específicos para cada metal, pero en no se manipulan este tipo de materiales.

**Pasos básicos para el uso del extintor**

1. Retire el extintor del lugar donde se encuentra ubicado.
2. Acérquese al siniestro tanto como se lo permita el calor, asegurándose de no poner en riesgo su integridad física. Mantenga el extintor en posición vertical.
3. Quite el seguro que el extintor posee entre la palanca de soporte y accionamiento. Nunca combata el fuego en contra el viento.
4. Tome la manguera y apunte hacia la base de las llamas desde la distancia segura recomendada.
5. Apriete la palanca de accionamiento para descargar el agente extintor.

6. Descargue el agente extintor de un lado a otro en forma de abanico, hasta que el fuego este apagado. Muévase hacia adelante o alrededor del área mientras el fuego disminuye. Observe el área en caso de que haya re-ignición.

7. Una vez utilizado el extintor procure de entregarlo a los responsables de recargarlo de inmediato, aunque no se haya vaciado completamente.

#### **Artículo 149°**

Mantenimiento de los extintores portátiles. La obligación de inspección, mantenimiento y recarga, en caso que corresponda según el tipo de extintor portátil de que se trate, será responsabilidad del dueño, representante u ocupante del bien en que se encuentren ubicados los extintores.

Todos los extintores portátiles, deberán ser sometidos a mantenimiento por lo menos una vez al año, en el momento de la prueba hidrostática y cuando producto de la inspección se determine que:

- a) las instrucciones de operación no son legibles;
- b) faltan los sellos de seguridad e indicadores de manipulación o están rotos;
- c) no está totalmente cargado (determinado mediante pesada);
- d) está visiblemente dañado, corroído, filtrando, o tenga la manguera deteriorada o la boquilla obstruida;
- e) la aguja del manómetro o del indicador, según sea el caso, no está indicando la presión de operación de trabajo o no se encuentra dentro del rango de operación;
- f) el dial del manómetro está descolorido y;
- g) en el caso de los extintores rodantes, no se mantenga el buen estado de las llantas, ruedas, carro, mangueras y boquilla.

No podrán ser sometidos a mantenimiento y deberán ser retirados de servicio, por el dueño u ocupante, los siguientes tipos de extintores:

- a) Soda/ácido.
- b) Espuma química.
- c) Clorobromometano o tetracloruro de carbono.
- d) Halón.
- e) No recargable con más de 5 años de antigüedad.
- f) Tipo inversión.
- g) Recipiente de cobre o bronce, excluyendo los tanques bomba, unido mediante soldadura blanda o remaches.
- h) Recipiente de acero unido mediante remaches.
- i) Extintores tipo cartucho de gas, con agua, agua con aditivos, o espuma, como agente de extinción.
- j) Dióxido de carbono con corneta metálica.
- k) Agua presurizada fabricado antes de 1971.
- l) Cualquier presurizado fabricado antes de 1955.
- m) Agua presurizada, con recipiente de fibra de vidrio.
- n) Presurizado con casquete inferior cóncavo.

#### **De la evacuación según normas y protocolos COVID\_19**

##### **Artículo 150°**

La Empresa mantendrá un Plan de Emergencias y Evacuación, que incluye Procedimiento de Evacuación, que reconoce como su principal objetivo la creación de un conjunto de actividades y procedimientos tendientes a proteger la vida y la integridad física de las personas mediante el desplazamiento a zonas de menor riesgo, ante el evento de verse amenazadas por situaciones de incendio, atentados, inundaciones, escapes de gases, contaminación química, fallas de estructura, erupciones volcánicas, Tsunamis y siniestros en general.

Para proceder a la evacuación en caso de presentarse alguna de las contingencias señaladas precedentemente o en caso de ejecutarse un simulacro o ejercicio de evacuación, el personal deberá ceñirse a los procedimientos establecidos en el plan respectivo, que en resumen contempla lo siguiente:

1. Obedecer las instrucciones impartidas por el personal encargado del control de la evacuación (Jefes de Grupo).

2. No hacer bromas.
3. Abandonar el lugar afectado en forma ordenada, evitando correr o gritar para no causar pánico.
4. Transitar por la escalera del lado de los pasamanos, tomado de éste y en hilera de una persona.
5. No ocupar los ascensores.
6. De verse envuelto en llamas, por ningún motivo correr, sino, por el contrario, lanzarse al suelo y hacer rodar su cuerpo.
7. En caso de existir exceso de humo, desplazarse arrastrándose, cubriéndola la boca y nariz con un paño, en lo posible húmedo.
8. Al hacer abandono del lugar siniestrado, desconectar el máximo de aparatos que estuviesen unidos a la red eléctrica y portar sus efectos personales.
9. Por ningún motivo deberá devolverse al sitio siniestrado.
10. En caso de sismo, el personal deberá actuar con calma y responsabilidad.
11. Evitará permanecer cerca de armarios o estantes, ya que éstos pueden caer con gran facilidad, o frente a ventanas donde sus vidrios pudiesen explotar y proyectar.
12. Preferentemente, se ubicará bajo escritorios. Si se detecta olor a gas se deben abrir de inmediato las ventanas y evitar accionar interruptores eléctricos.
13. Por ningún motivo podrá devolverse al sitio siniestrado.

#### **De las sugerencias para prevenir accidentes**

##### **Artículo 151°**

La seguridad en las actividades de la Empresa y las acciones para prevenir los accidentes se verán decididamente favorecidas si los trabajadores colaboran manifestando sus opiniones, ideas y sugerencias para prevenir los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

#### **Del Experto en Prevención de Riesgos**

##### **Artículo 152°**

El Experto en Prevención de Riesgos de la Empresa es el encargado de planificar, ejecutar y supervisar acciones permanentes, concordantes con la política de prevención de riesgos de la Empresa, tendientes a evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

**Artículo 153°**

En el desempeño de sus funciones el Experto en Prevención de Riesgos actuará en colaboración con la Mutual de Seguridad, e internamente mantendrá una permanente coordinación y comunicación con las Jefaturas de las diferentes dependencias y Áreas de la Empresa, las que por su parte velarán por el cumplimiento que haga los trabajadores de su dependencia de las recomendaciones, normas y disposiciones emanadas del Experto en Prevención de Riesgos.

**Del Comité Paritario de Higiene y Seguridad**

**Artículo 154°**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 54 del Ministerio del Trabajo y Prevención Social, de fecha 21 de febrero de 1969, en toda oficina o sucursal de la Empresa en que trabajen más de 25 personas, se organizarán los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad compuestos por representantes de los trabajadores y representantes de la empresa, cuyas decisiones, adoptadas en el ejercicio de las atribuciones que les encomienda la Ley 16.744 serán obligatorias para la empresa y los trabajadores.

En caso que a la Empresa le corresponda formar Comité Paritario de Higiene y Seguridad de Faena, deberá realizarlo acorde a lo estipulado en la Ley N° 20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

La Empresa otorgará todas las facilidades necesarias para el funcionamiento de estos Comités, incluyendo las informaciones que éstos requieran relacionadas con las funciones que les corresponde desempeñar.

**Artículo 155°**

Los Comités Paritarios estarán integrados por tres representantes de la empresa y tres representantes de los trabajadores.

**Artículo 156°**

La designación o elección de miembros integrantes de los Comités Paritarios se efectuará en la forma que establece el Decreto N° 54 y sus modificaciones.

**Artículo 157°**

Los miembros de los Comité Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos.

**Artículo 158°**

Cesarán en sus cargos los miembros de los Comités que dejen de prestar servicios en la Empresa o cuando no asistan a dos sesiones consecutivas, sin causa justificada.

**Artículo 159°**

Los miembros suplentes entrarán a reemplazar a los titulares en el caso de ausencia de estos, por cualquier causa o por vacancia del cargo.

**Artículo 160°**

Las reuniones ordinarias y extraordinarias que cada Comité deba desarrollar de conformidad a las disposiciones del Decreto Supremo N° 54, se efectuarán en horas de trabajo, considerándose como trabajado el tiempo en ellas empleado.

**Artículo 161°**

Para todo lo que no está contemplado en el presente Reglamento, el Comité Paritario deberá atenerse a lo dispuesto en el DS. 54 de la Ley 16.744.

**Artículo 162°**

Funciones de los Comités Paritarios:

- a) Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- b) Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la Empresa como de los trabajadores, de las medidas de Prevención, Higiene y Seguridad.
- c) Investigar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se producen en la Empresa
- d) Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- e) Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirven para la prevención de los riesgos profesionales.
- f) Cumplir las demás funciones o misiones que le encomienda la Mutual de Seguridad.
- g) Promover la realización de cursos de capacitación en materias de prevención de riesgos profesionales.

**TITULO XXVI: De la vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo** (Resolución Exenta N°1.448, vigencia a partir del 01 de enero de 2023)

La Empresa, en cumplimiento a lo establecido en el Protocolo Vigilancia de Riesgos Psicosociales, realizará la identificación y evaluación, control y monitoreo de los factores de riesgos psicosociales presentes en los centros de trabajo, y así proteger la salud de los colaboradores y prevenir la aparición de enfermedades mentales de origen laboral.

Este protocolo aplicará a todos los colaboradores, incluyendo en la encuesta a prestadores de servicios a honorarios que tengan seis meses o más de antigüedad.

**Artículo 163°**

El protocolo incorpora:

1. El cuestionario de evaluación, se llama SUSESO CEAL-SM “Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO” (CEAL-SM/SUSESO) y su respectivo Manual del método.
2. El cuestionario considera 12 dimensiones.
3. La evaluación se realizará en plataforma de SUSESO y se evalúa cada dos años independiente del nivel de riesgo (alto, bajo o medio). Para aquellos centros de trabajo que aplicaron la evaluación de los riesgos psicosociales entre los años 2021 y 2022, y el resultado obtenido fue de riesgo bajo, deberán reevaluar también a los dos años contados desde la última medición.

**Artículo 164°**

La Empresa pondrá en conocimiento de Mutual de Seguridad los resultados de la evaluación conservando como medio de verificación los Cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una o más de las dimensiones contenidas en el Cuestionario de encuentren en situación de riesgo.

**Artículo 165°**

Todo Trabajador que reciba la información, capacitación y formación sobre estas materias, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presente en la organización, cumpliendo con el protocolo del derecho a saber, debiendo formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.

Riesgos	Consecuencias	MEDIDAS PREVENTIVAS
---------	---------------	---------------------

<p>1.- Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización</p>	<p>Generación de climas laborales adversos, aumento en la sobrecarga laboral e incrementos en los factores que inciden en la ocurrencia de incidentes y accidentes dentro del trabajo</p>	<p>Para prevenir los efectos de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus consecuencias sobre la salud psicológica, física y sobre los resultados del trabajo y la propia organización, existen herramientas prácticas y efectivas basadas en el modelo de evaluación de riesgos psicosociales de Mutual de Seguridad, y enmarcado en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.</p> <p>Una buena gestión de estos riesgos involucra su identificación, evaluación, incorporación de medidas para su control y su revisión periódica.</p>
<p>2.- Salud Psicológica</p>	<p>Disminución de los estímulos relacionados con el ánimo y aumento de los factores conductuales depresivos y conductuales.</p>	<p>El cuestionario de evaluación SUSESO CEAL-SM “Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO” (CEAL-SM/SUSESO), es la herramienta más efectiva para la evaluación de estos riesgos, y acogiendo sus recomendaciones, en particular la participación de los integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad en el Comité de Aplicación.</p>
<p>3.- Salud Física</p>	<p>A través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce: Trastornos médicos de diversos tipos (Nerviosos, Cardiacos, Respiratorios, Gastrointestinales).</p>	

**De la identificación y evaluación de factores de riesgos de trastornos musculo-esquelético relacionados con el trabajo (Resolución exenta MINSAL N°804 de 26-09-2012)**

**Artículo 166°**

La Empresa, dará cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de identificación y evaluación de factores de riesgo de trastornos músculo esqueléticos relacionados al trabajo TMERT-Extremidades Superiores, con el objeto de determinar los niveles de riesgos a los que se encuentran expuestos sus trabajadores conforme a los criterios indicados en el punto 9 del Decreto Supremo N° 594.

**Artículo 167°**

La Empresa realizará la medición de los factores de riesgos de trastornos músculo-esqueléticos utilizando la Lista de Chequeo Inicial incluida en la Norma Técnica.

**Artículo 168°**

La Empresa una vez efectuada la medición, implementará un Plan de Acción con el objeto de eliminar o mitigar los riesgos detectados,

cuando éstos se encuentren en un nivel no permisible (rojo) los corregirá con medidas de ingeniería y/o administrativas.

**Artículo 169º**

La Empresa en cumplimiento del protocolo del derecho a saber, informará a los trabajadores sobre estos factores de riesgos a los que están expuestos, las medidas preventivas y los métodos correctos de trabajo.

**Artículo 170º**

Todo Trabajador formará parte de las evaluaciones de riesgos de trastornos músculo-esqueléticos extremidades superiores que La Empresa determine para su puesto de trabajo.

**Ley 20.764 Incorpora modificación a la ley de tránsito**

**Artículo 171º:**

Es obligación de todos los trabajadores/as de la empresa que, con motivo del desempeño de sus funciones, deban conducir vehículos motorizados, el respetar la Ley de Tránsito (Ley 18.290) y todas sus modificaciones. Especial mención se debe hacer en la Ley N°20.770 (Ley Emilia), la cual impone las siguientes obligaciones a los conductores de vehículos motorizados:

- a) Dar cuenta a la autoridad pública de todo accidente en que solo se produzca daños.
- b) Detener la marcha, prestar ayuda posible y dar cuenta a la autoridad de todo accidente que produzca lesiones.
- c) Obligación del conductor de someterse a las pruebas respiratorias u otros exámenes destinados a establecer la presencia de alcohol o sustancias estupefacientes o psicotrópicas en el cuerpo.

**De la Subcontratación y de las Empresas de Servicios Transitorios**

**Artículo 172º**

Las normas de Prevención de Riesgos contenidas en este Reglamento Interno, deberán ser acatadas obligatoriamente por el personal de empresas contratistas. Para ello, los contratos que suscriba la Empresa con el contratista deben incluir un artículo relativo a la obligatoriedad de acatar las normas de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la Empresa, el cumplimiento cabal del Reglamento Interno y muy en especial de la legislación vigente en materias relacionadas.

De acuerdo a la Ley N° 20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios, establece en su artículo 183-R que "el contrato de trabajo de servicios transitorios es una convención en virtud de la cual un trabajador y una empresa de servicios transitorios se obligan recíprocamente, aquél a ejecutar labores específicas para una usuaria de dicha empresa, y ésta a pagar la remuneración determinada por el tiempo servido".

El contrato de trabajo de servicios transitorios deberá celebrarse por escrito y contendrá, a lo menos, las menciones exigidas por el artículo 10 del Código del trabajo.

"La escrituración del contrato de trabajo de servicios transitorios deberá realizarse dentro de los cinco días siguientes a la incorporación del trabajador. Cuando la duración del mismo sea inferior a cinco días, la escrituración deberá hacerse dentro de dos días de iniciada la prestación de servicios.

"Una copia del contrato de trabajo deberá ser enviada a la usuaria a la que el trabajador prestará servicios".

**Artículo 173º**

La Ley N° 20.123, en su artículo 4º, establece que "la Dirección del Trabajo deberá poner en conocimiento del respectivo Organismo Administrador de la ley N° 16.744, todas aquellas infracciones o deficiencias en materia de higiene y seguridad, que se constaten en las fiscalizaciones que se practiquen a las empresas. Copia de esta comunicación deberá remitirse a la Superintendencia de Seguridad Social.

El referido Organismo Administrador deberá, en el plazo de 30 días contado desde la notificación, informar a la Dirección del Trabajo y a la Superintendencia de Seguridad Social, acerca de las medidas de seguridad específicas que hubiere prescrito a la empresa infractora para corregir tales infracciones o deficiencias. Corresponderá a la Superintendencia de Seguridad Social velar por el cumplimiento de esta obligación por parte de los Organismos Administradores".

**De la publicidad y prohibición de consumo de tabaco**

**Artículo 174º**

En conformidad a lo establecido en la Ley 20.105 sobre la prohibición de fumar, en materias relativas a la publicidad y el consumo de tabaco exponemos:

El artículo 10 de la Ley 20.105, prohíbe fumar en los siguientes lugares, incluyendo sus patios y espacios al aire libre e interiores:

- Establecimientos de educación pre-básica, básica y media;
- Recintos donde se expendan combustibles;
- Aquellos en que se fabriquen, procesen, depositen o manipulen explosivos, materiales inflamables, medicamentos o alimentos;
- Medios de transporte de uso público o colectivo, y
- Ascensores.

El artículo 11, prohíbe fumar en los siguientes lugares, salvo en sus patios o espacios al aire libre:

- a) En el interior de los recintos o dependencias de los Órganos del estado;
- b) Establecimientos de educación superior, públicos y privados;
- c) Establecimientos de salud, públicos y privados;
- d) Aeropuertos y Terrapuertos;
- e) Teatros, cines y lugares en que se presenten espectáculos culturales y musicales, salvo que sean al aire libre;
- f) Gimnasios y recintos deportivos;
- g) Centros de atención o de prestación de servicios abiertos al público en general;
- h) Supermercados, centros comerciales y demás establecimientos similares de libre acceso al público.

En los lugares de trabajo de propiedad de particulares no comprendidos en el Artículo 10 y en los lugares a que se refieren las letras precedentes, la prohibición de fumar o la determinación de sitios y condiciones en que ello quede autorizado debe ser acordado por los respectivos propietarios o administradores, oyendo el parecer de los trabajadores.

#### **De los equipos de protección personal**

##### **Artículo 175°**

De acuerdo con el artículo 68 de la Ley 16.744, la Empresa proporcionará gratuitamente a sus trabajadores todos aquellos equipos o implementos que sean necesarios para su protección personal, de acuerdo a las características del riesgo que se presenten en cada una de las actividades que se desarrollan en la empresa.

##### **Artículo 176°**

Es responsabilidad exclusiva del trabajador usar y mantener en buen estado sus elementos de protección y su higiene y mantención.

#### **De los mecanismos de prevención rayos UV**

##### **Artículo 177°**

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en los artículos 184 del Código del Trabajo y 67 de la ley N° 16.744, la Empresa adoptará las medidas necesarias para proteger eficazmente a los trabajadores cuando puedan estar expuestos a radiación ultravioleta.

##### **Artículo 178°**

Los alcances del artículo 19° de la Ley N° 20.096; indican la obligatoriedad para el empleador de establecer las recomendaciones y medidas de protección sólo para aquellos trabajadores que laboran todo el día y permanentemente al aire libre expuestos a radiación ultravioleta en los rangos UVA de 315 nm a 400 nm y UVB de 280 nm a 315 nm.

##### **Artículo 179°**

No obstante, lo indicado en el artículo anterior, en este Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, se recomiendan una serie de medidas generales de prevención para las exposiciones a radiación solar UV.

##### **Artículo 180°**

El Previsionista de Riesgos de la Empresa, efectuará la evaluación caso a caso, de aquellas labores que signifiquen a los trabajadores una exposición significativa a la radiación solar UV, para lo cual tendrá en consideración:

- a) La magnitud del riesgo está asociada de forma directa al tiempo de exposición continuo y discontinuo, y a los índices de radiación ultravioleta, los que a su vez dependen en forma directa de la hora del día en la cual se produce la exposición.
- b) Se considera expuesto a radiación ultravioleta, a aquel trabajador que debido a la naturaleza de las funciones asignadas, deba ejecutar sus labores a la intemperie la mayor parte de su jornada.
- c) Los bloqueadores, anteojos y otros dispositivos o productos protectores de la quemadura solar, deberán llevar indicaciones que señalen el factor de protección relativo a la equivalencia del tiempo de exposición a la radiación ultravioleta sin protector, indicando su efectividad ante diferentes grados de deterioro de la capa de ozono.- Artículo 21, Ley 20.096 MINSEGPRES 2006.-
- d) Los informes meteorológicos emitidos por medios de comunicación social deberán incluir antecedentes acerca de la radiación ultravioleta y sus fracciones, y de los riesgos asociados. Estos informes deberán expresar el índice de radiación ultravioleta según la tabla que establece para estos efectos la Organización Mundial de la Salud, e indicarán, además, los lugares geográficos en que se requiera de protección especial contra los rayos ultravioleta. Artículo 18, Ley 20.096 MINSEGPRES 2006.

SEMÁFORO SOLAR	FOTOPROTECCIÓN
<p><b>LUZ VERDE NORMAL</b> Valor del índice igual o inferior a 4.9 Categoría de exposición: mínima o moderada.</p> 	<p>Con un índice de 1 - 2 significa riesgo mínimo de los rayos solares UV para el promedio de las personas, no requiere protección.</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 gorro tipo legionario y gafas con filtro UV para proteger sus ojos, junto con ropa adecuada.</p>
<p><b>LUZ AMARILLA ALERTA AMARILLA</b> Valor del índice 5 - 6 Categoría de exposición: moderada (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 gorro tipo legionario y gafas con filtro UV para proteger sus ojos, junto con ropa adecuada. Se debe aplicar filtro solar factor 30 o más antes de cada exposición.</p>
<p><b>LUZ NARANJA ALERTA NARANJA</b> Valor del índice 7 - 9 Categoría de exposición: alta (Riesgo de daño 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 10 minutos.</p> <p>Use sombrero de ala ancha o gorro tipo legionario y gafas con filtro UV para proteger sus ojos, junto con ropa adecuada. Se debe aplicar filtro solar factor 30 o más antes de cada exposición.</p>
<p><b>LUZ ROJA ALERTA ROJA</b> Valor del índice 10 - 12 Categoría de exposición: muy alta (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 gorro tipo legionario y gafas con filtro UV para proteger sus ojos, junto con ropa adecuada. Se debe aplicar filtro solar factor 30 o más antes de cada exposición. Las personas foto expuestas, se deben aplicar filtro solar factor 30 o más cada 2 horas.</p>



Í N D I C E U V	PROTECCIÓN	
1	No necesita protección	- Puede permanecer en el exterior
2		
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>

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

## **Del peso máximo de carga humana**

### **Artículo 181°**

La Empresa velará porque en la organización de sus actividades de carga se utilicen medios técnicos tales como la automatización de procesos o el empleo de ayudas mecánicas, a fin de reducir las exigencias físicas de los trabajos. Procurará los medios adecuados para que los trabajadores reciban formación e instrucción satisfactoria sobre los métodos correctos para manejar cargas y para la ejecución de trabajos específicos.

### **Artículo 182°**

La Empresa procurará organizar los procesos a fin de reducir lo máximo posible los riesgos derivados del manejo manual de carga.

### **Artículo 183°**

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.001 sobre Protección de los Trabajadores de Carga y Descarga de Manipulación Manual:

- a) Se prohíbe a todo trabajador levantar carga de peso superior a 25 kilogramos sin ayudas mecánicas, tales como horquillas, grúas, carros de arrastre, entre otros.
- b) Se prohíbe a las mujeres y a los menores de 18 años de edad, llevar, transportar, cargar, arrastrar o empujar manualmente cargas superiores a 20 kilogramos.
- c) Queda prohibido estrictamente las operaciones de carga y descarga manual para la mujer embarazada.

## **De la ley de la silla**

### **Artículo 184°**

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

## **PREXOR: Protocolo sobre normas mínimas para el desarrollo de programas de vigilancia de la pérdida auditiva por exposición a ruido en los lugares de trabajo**

### **Artículo 185°**

El PREXOR permite evaluar las condiciones de exposición ocupacional a ruido a la que están expuestos los trabajadores/as en sus lugares de trabajo con el propósito de adoptar medidas de control de ruido oportunas y eficaces para prevenir la Hipoacusia Sensorio Neural Laboral, debe ser difundido y conocido al interior de la empresa, en los distintos niveles jerárquicos, tales como: Empleadores/ras, trabajadores en general, expertos en Prevención de Riesgos, miembros del Comité Paritario de la empresa, Dirigentes Sindicales.

En trabajadores/as expuestos al agente físico ruido, la difusión del PREXOR debe quedar acreditada mediante «Acta», que indique su realización e incluya a todas las personas que tomaron conocimiento del PREXOR, la cual debe ser remitida a la Autoridad Sanitaria Regional y a la Inspección del Trabajo correspondiente.

## **De la ley 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores/as en situaciones de riesgo y emergencia**

### **Artículo 186°**

Cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave e inminente para la vida o salud de los trabajadores/as, el empleador/a deberá:

- a) Informar inmediatamente a las y los trabajadores afectados, sobre la existencia del mencionado riesgo, así como las medidas adoptadas para eliminarlo o atenuarlo.
- b) Adoptar medidas para la suspensión inmediata de las faenas afectadas y la evacuación de los trabajadores/as, en caso que el riesgo no se pueda eliminar o atenuar.

Con todo, el trabajador/a tendrá derecho a interrumpir sus labores y, de ser necesario, abandonar el lugar de trabajo cuando considere, por motivos razonables, que continuar con ellas implica un riesgo grave e inminente para su vida o salud. El trabajador/a que interrumpa sus labores deberá dar cuenta de ese hecho al empleador/a dentro del más breve plazo, el que deberá informar de la suspensión de las mismas a la Inspección del Trabajo respectiva.

## **TITULO XXVII: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

### **De las obligaciones de Higiene y Seguridad**

#### **Artículo 187°**

Son obligaciones para todos los trabajadores, los siguientes puntos:

- a) Conocer y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. No se aceptarán reclamos por desconocimiento de las materias tratadas en el presente Reglamento, una vez cumplidas las disposiciones antes establecidas.
- b) Conocer y cumplir las normas internas y disposiciones preventivas y/o correctivas a la seguridad e higiene del trabajador, que con posterioridad a la entrega del presente Reglamento sean dictadas o puestas en práctica por el Prevencionista de Riesgos, se entenderán incorporadas automáticamente a él y tendrán por lo tanto, valor y respaldo legal para exigir su cumplimiento. En todo caso, ellas deberán ser debidamente difundidas mediante instrucciones o circulares.
- c) Dar aviso a su Jefe Directo o al Prevencionista de Riesgos de toda anomalía que observe en las instalaciones, maquinarias, herramientas, personal o ambiente y/o en el puesto en el cual trabaja. Dicho aviso debe ser inmediato si la anomalía es manifiesta o está ocasionando o produciendo riesgo de accidente a equipos o las personas.
- d) Adoptar todas las medidas y resguardos tendientes a evitar la comisión de acciones inseguras, que puedan significar riesgos de accidentes o incendios en las dependencias de la empresa. La comisión de acciones inseguras en forma reiterada, teniendo conocimiento de las posibles implicancias de ellas, dará lugar a las sanciones establecidas en el presente Reglamento.
- e) Es obligación de todas las jefaturas de la Empresa exigir y controlar el mantenimiento de las condiciones de higiene y seguridad en los diferentes lugares y puestos de trabajo. Asimismo, deberán exigir al personal ajeno a la Empresa que desarrolle labores dentro del recinto por cuenta de terceros, el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad vigentes.
- f) Velar por la buena conservación de los elementos, materiales, equipos, etc. que se le han confiado para que ejecute su trabajo. Con el propósito de preservar su seguridad personal y la de sus compañeros, debe dar cuenta de inmediato de cualquier desperfecto o anomalía en el funcionamiento que observe en ellos.
- g) Dar cuenta inmediata a su jefe directo, de la lesión que sufra con ocasión o a causa de su trabajo por superficial o poco importante que parezca. De igual forma, los trabajadores estarán obligados a denunciar toda posible enfermedad o dolencia, sea o no de tipo ocupacional, que puede significar inhabilidad para el trabajo o riesgo para la ejecución segura de sus labores, en cuyo caso el Jefe Directo debe considerar las medidas para que el trabajador reciba la atención médica correspondiente.
- h) Preocuparse del buen funcionamiento de las maquinarias de la empresa. Deberá, asimismo, preocuparse de mantener limpio, ordenado y despejado su lugar de trabajo, de modo de evitar lesiones a personas que transiten por el lugar y/o incendios por acumulación de materiales combustibles.
- i) Todo trabajador que padezca de alguna enfermedad que afecte o disminuya su seguridad en el trabajo, deberá poner esta situación en conocimiento de su Jefe Directo para que adopte las medidas que procedan. Especialmente si padece de epilepsia, mareos, afección cardíaca, poca capacidad auditiva o visual, etc. Asimismo, el trabajador deberá dar cuenta a su Jefe Directo de inmediato de cualquier enfermedad infecciosa o epidémica que haya o esté sufriendo, o que haya afectado a su grupo familiar.
- j) El trabajador que haya sufrido un accidente del trabajo y que a consecuencia de ello sea sometido a tratamiento médico, no podrá reintegrarse al trabajo, sin que previamente presente un certificado de "Alta" dado por el médico tratante del Organismo Administrador. Este control será de responsabilidad del jefe inmediato.
- k) Conocer la ubicación exacta de los equipos extintores de incendio del sector en el cual trabaja. La forma de operarlos. En caso contrario deberá solicitar su instrucción.
- l) Todo trabajador que vea que se ha iniciado o está en peligro de producirse un incendio, deberá dar alarma avisando en voz alta a su Jefe Directo y a todos los trabajadores que se encuentren cerca. Dada la alarma de incendio, el trabajador se incorporará disciplinadamente al procedimiento establecido en el Plan de Emergencia vigente en para estos casos.
- m) Los exámenes médicos, tratamientos u otras medidas sanitarias que determine la Empresa sobre la base de informaciones recibidas de la Dirección Médica del Organismo Administrador u otro servicio médico, serán obligatorias para el o los trabajadores que sea necesario examinar y/o tratar.
- n) Especial importancia reviste la denuncia o tratamiento oportuno de cualquier tipo de enfermedad infecciosa o contagiosa que presente el trabajador, o de cuya existencia se sospecha, por las consecuencias que puedan derivarse para sus compañeros de labor o, para la contaminación del ambiente de trabajo.
- o) Obligatoriamente deberán respetarse las limitaciones o prohibiciones establecidas para el acceso o tránsito en determinados lugares de trabajo o recintos de la Empresa, calificados de Zonas o Áreas de Peligro.

- p) Colaborar con las investigaciones que se efectúen para determinar las causas u orígenes de los accidentes del trabajo y, entregar toda la información que pudiesen conocer sobre el accidente que se investiga.
- q) Usar los elementos de seguridad que la Empresa le entrega para protegerles de los riesgos inherentes a las labores que desarrollan.
- r) Las charlas, seminarios y cursos de capacitación que se dicten sobre materias de Prevención de Riesgos laborales, serán obligatorios respecto de los trabajadores convocados a asistir a ellos.
- s) Los colaboradores deben dar las facilidades de acceso al lugar donde desempeña el teletrabajo o trabajo a distancia cuando corresponda que la Compañía, mutualidad o una entidad fiscalizadora, para que se lleve a cabo la evaluación de su puesto de trabajo o por investigación de accidente del trabajo o enfermedad profesional.
- t) Obligatoriamente deberán respetarse las limitaciones o prohibiciones establecidas para el acceso o tránsito en determinados lugares de trabajo o recintos de la Empresa, calificados de Zonas o Áreas de Peligro.
- u) Cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave e inminente para la vida o salud de los trabajadores: La Empresa deberá: Informar inmediatamente a todos los trabajadores afectados sobre la existencia del mencionado riesgo, así como las medidas adoptadas para eliminarlo o atenuarlo. Adoptar medidas para la suspensión inmediata de las faenas afectadas y la evaluación de los trabajadores, en caso que el riesgo no se pueda eliminar o atenuar, e informar de las mismas a la Inspección del Trabajo respectiva. En caso que la autoridad competente ordene la evacuación de los lugares afectados por una emergencia, catástrofe o desastre, la Empresa deberá suspender las labores de forma inmediata y proceder a la evacuación de los trabajadores. La reanudación de las labores sólo podrá efectuarse cuando se garanticen las condiciones seguras y adecuadas para la prestación de los servicios.

Los Trabajadores tendrán derecho a:

- Interrumpir sus labores y dar cuenta de este hecho a la Empresa dentro del más breve plazo,
- De ser necesario, abandonar el lugar de trabajo cuando considere, por motivos razonables, que continuar con ellas implica un riesgo grave e inminente para su vida o salud.

Los trabajadores no podrán sufrir perjuicio o menoscabo alguno derivado de la adopción de las medidas antes señaladas, y podrán siempre ejercer la acción contenida en el Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del libro V del Código del Trabajo.

Se debe entender como situaciones de “riesgo inminente”, todas aquellas que impliquen la ocurrencia de una contingencia importante e inmediata que amenace la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo, además, de los riesgos inherentes que derivan de la actividad laboral que se trate, todo hecho que dé origen a dicha contingencia.

La Dirección del Trabajo mediante ORD. N° 4604/112 del 3 de octubre de 2017, reafirma el deber genérico del empleador, contemplado en el artículo 184 del Código del Trabajo, de adoptar todas las medidas tendientes a proteger la vida y salud de sus trabajadores, informando de los posibles riesgos asociados a la prestación de los servicios y de mantener las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también, de poner a disposición de aquellos los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales, al establecer de manera explícita las obligaciones que debe asumir ante situaciones de riesgo grave e inminente para la vida y salud a las que pudieren enfrentarse sus trabajadores.

### **De las prohibiciones de Higiene y Seguridad**

#### **Artículo 188°**

Privilegiando la seguridad de los trabajadores, la continuidad de las operaciones y la integridad de los bienes y recursos de la Empresa, se prohíbe a todos los trabajadores las acciones o procedimientos que se precisan a continuación:

- a) Fumar en las dependencias de la Empresa, en cumplimiento a la Ley N° 20.105 del Tabaco para todas las oficinas, casino, lugares de uso común como baños y cualquier otro recinto que se comprenda en las inmediaciones del empleador.
- b) Encender fuego en lugares de trabajo, de igual forma queda estrictamente prohibido mantener velas encendidas, inciensos, y cualquier tipo de aromatizante que para su uso requiera de llamas abiertas.
- c) El uso indebido y tráfico ilícito de drogas; así como también ingresar y/o consumir dentro de la Empresa bebidas alcohólicas y cualquier otro tipo de drogas así como trabajar bajo la influencia de alguna de ellas. El uso y tráfico de drogas generará las acciones legales que correspondan.
- d) En este caso, el afectado o quien tome conocimiento al respecto, lo informará a su jefe directo quien resolverá la acción a seguir.
- e) Trabajar encontrándose enfermo o en un estado de salud resentido que pueda afectar la calidad de su trabajo o pueda tener

consecuencias sobre la salud de su entorno (clientes, compañeros). En este caso, el afectado informará a su jefe directo quien resolverá la acción a seguir.

- f) Colocar obstáculos que entrapen el libre acceso a las Salas, tableros y medidores eléctricos y de comunicaciones.
- g) Intervenir los tableros eléctricos con el propósito de efectuar cualquier conexión, manipulación de interruptores, automáticos, etc. Sin la autorización del Prevencionista de Riesgos
- h) Usar artefactos eléctricos (estufas, ventiladores, calefactores, hervidores, etc.) de propiedad personal en dependencias de la Empresa.
- i) Obstaculizar los equipos de extinción de incendios (extintores, gabinetes, etc.), y las vías de evacuación y tránsito de personas.
- j) Dejar encendidos máquinas y equipos eléctricos al término de la jornada.
- k) Desobedecer en forma total o parcial las instrucciones impartidas por el Prevencionista de Riesgos, sea directamente o por medio de letreros de señales. Del mismo modo, queda prohibido alterar o destruir señalética de seguridad, material informativo o instructivo de seguridad que se instale para advertencia en lugares necesarios o carteleras dispuestas para este efecto.
- l) Desarrollar trabajos, ingresar o permanecer en recintos peligrosos, de acceso prohibido o restringido, sin contar con la autorización del jefe correspondiente.
- m) Reemplazar por iniciativa propia a otra persona en su trabajo, para el que no está capacitado o autorizado.
- n) Manejar, activar u operar máquinas y equipos y/o accionar, reparar o alterar mecanismos, equipos, sistemas eléctricos o instrumentos sin estar autorizado o encargado de tales operaciones.
- o) Sacar, modificar o desactivar mecanismos o instalaciones de seguridad o protección existentes en las dependencias de la Empresa y, detener el funcionamiento de equipos o instalaciones de ventilación, extracción, calefacción o drenajes dispuestos en determinadas operaciones.
- p) Correr, jugar, hacer bromas o pelear en los recintos de la Empresa.
- q) Portar o introducir armas de fuego o de cualquier otro tipo a los recintos de la Empresa.
- r) Tratarse por cuenta propia o permitir que personas no autorizadas le impartan los primeros auxilios, ya que con ello aumenta el riesgo de infecciones y agravación de su lesión.
- s) Omitir información u ocultar las verdaderas causas de un accidente, a quienes practiquen la investigación del accidente.
- t) Trabajar sin el correspondiente equipo de protección personal, sin las ropas de trabajo que la Empresa le proporcione, o usar vestimentas inadecuadas.
- u) Dormir y preparar e ingerir alimentos en los lugares de trabajo.
- v) Usar equipos de música, sistemas de parlantes buffer, de propiedad personal y que causen molestia a los otros trabajadores, por el alto nivel de la música y programas radiales. Por razones de seguridad informática se prohíbe interconectar los sistemas ya mencionados a los equipos PC de sus puestos de trabajo.
- w) Apropiarse o sustraer elementos de propiedad privada, tanto de la empresa como de sus compañeros de trabajo.
- x) Mantener, usar u operar cualquier accesorio, artículo, equipo o artefacto electrónico, tales como MP3/4, reproductores musicales personales, sistemas de parlantes buffer, etc. que distraiga la atención del trabajador y/o ponga en riesgo su integridad y la de sus compañeros de trabajo al no estar atentos a señales y/o avisos ante emergencias.

## **TITULO XXVIII: RIESGOS TÍPICOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS (DERECHO A SABER D.S. Nº 40)**

### **Artículo 189°**

El Empleador deberá 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.

Informará especialmente acerca de los elementos, productos y sustancias que deben utilizar en el proceso de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimo, aspecto y color), sobre los límites de exposición permisible de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos.

### **Artículo 190°**

La obligación de informar debe ser cumplida al momento de contratar a los trabajadores o, de crear actividades que impliquen riesgos, y se hará a través del Prevencionista de Riesgos.

**Artículo 191°**

La Empresa deberá mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

**Artículo 192°**

Se pone en conocimiento de la existencia de los siguientes riesgos específicos en la empresa:

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p>Atrapamiento en máquinas, materiales, instalaciones.</p>	<p>Fractura Herida Esguince Contusión Lesiones Múltiples</p>	<p><b>Para uso de muebles, escritorios e infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cerrar puertas, ventanas, cajones de escritorios y muebles, desde las manillas, retirando oportunamente las manos cuando se cierren.</li> <li>● No abrir a la vez más de un cajón de los muebles archivos, especialmente Kardex.</li> <li>● Se debe tener especial cuidado al manipular las carpetas colgantes, por el riesgo de heridas cortantes con los ganchos metálicos de cojín.</li> </ul> <p><b>Para el uso de Ascensores y Montacargas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Al hacer uso de ascensores, esperar que el carro se encuentre nivelado al piso del edificio y las puertas se encuentren completamente abiertas.</li> <li>● Al cerrar sus puertas, ubicarse de modo que no sea atrapado por las mismas.</li> <li>● En casos de emergencia usar el citófono y/o dispositivo de alarma sonora.</li> </ul> <p>Para uso y manejo de máquinas y artículos de oficina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Los usuarios, deben ser entrenados adecuadamente y contar con las autorizaciones específicas para su operación.</li> <li>● Las fallas deben ser reportadas al Jefe/Supervisor Directo, debiendo suspenderse su operación hasta la total reparación de la falla.</li> <li>● La reparación de máquinas y equipos solamente puede ser realizada por personal especializado.</li> <li>● Las guillotinas manuales de oficina, son consideradas de alto riesgo, por lo que para usarlas de debe tener presente sus mecanismos de protección.</li> </ul>

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p>Sobreesfuerzo, atrapamiento, golpes por, con o contra, contacto con; por manejo manual de materiales</p>	<p>Lumbagos Contusiones Esguinces Fracturas Heridas</p>	<p>Para el control adecuado de estos riesgos, resulta necesario que las Jefaturas y trabajadores, conozcan las características de los materiales y riesgos que ellos representan.</p> <p>Como medidas preventivas se pueden señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Al Levantar y trasladar materiales, ubicar bien el punto de agarre de la carga, doblar las rodillas y tomar la carga firmemente.</li> <li>● Para levantar, siempre utilizar la fuerza de las piernas no de la espalda. Evitar girar el tronco con la carga en sus manos.</li> <li>● Para la manipulación manual de cargas y descarga superiores a 25 kilos, se deberá contar con ayudas mecánicas. Los menores de 18 años y mujeres no podrán manipular en forma manual y sin ayuda mecánica, cargas superiores a 20 kilos. Están prohibidas las operaciones de carga y descarga manual para la mujer embarazada.</li> <li>● Se deberán usar los elementos de protección personal que la situación aconseje, tales como guantes, fajas, calzado de seguridad u otros.</li> <li>● En el caso de los trabajadores que utilicen, carros manuales, etc., deben transportar lo estrictamente necesario, respetando los pesos máximos y la carga. debe estar debidamente asegurada.</li> <li>● Solicitar al Prevencionista de Riesgos una evaluación de su puesto de trabajo con el método sugerido en la Guía Técnica para el Manejo o Manipulación de cargas (Ley 20.001 DS N° 63/2005), para asegurarse que no se encuentre manipulando cargas en niveles de riesgo.</li> </ul>

Prohibida su reproducción sin el consentimiento escrito de la Compañía de Seguros Confuturo S.A.S.

<p>Caídas del mismo y distinto nivel.</p>	<p>Esguinces Heridas Fracturas Contusiones Luxaciones Lesiones múltiples</p>	<p><b>Para trabajos a nivel de piso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener las superficies de tránsito niveladas, parejas y en lo posible con elementos antideslizantes.</li> <li>● Caminar con precaución, evitar correr.</li> <li>● No caminar leyendo o con las manos en los bolsillos.</li> <li>● Mantener el orden y aseo de las superficies de trabajo.</li> <li>● Mantener las superficies de tránsito libre de obstáculos, materiales u objetos sobresalientes.</li> <li>● Mantener bien iluminados los pasillos.</li> <li>● Utilizar cera antideslizante para limpieza de pisos.</li> <li>● Limpiar de inmediato derrames de líquidos en el piso.</li> <li>● Señalizar todas aquellas zonas que recién han sido aseadas (humedad).</li> <li>● Evitar todo tipo de objetos, cordones eléctricos y telefónicos en las vías de tránsito.</li> <li>● Toda abertura en el piso (alcantarillado, cámaras registro de sistemas de canalizaciones, fosos, etc.), debe estar protegida, aislada y claramente señalizada. Asimismo, solamente pueden ingresar el personal autorizado.</li> <li>● Todo desnivel, montículo y badenes en pasillos y vías de tránsito, debe estar debidamente señalizado.</li> </ul>
---	--	--

Prohibida su reproducción por  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
Caídas del mismo y distinto nivel.	Esguinces Heridas Fracturas Contusiones Luxaciones Lesiones múltiples	<p><b>Para medios de enlace entre desniveles del piso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evitar cambios súbitos de inclinación.</li> <li>● Evitar rampas con excesiva inclinación con sus laterales desprotegidos.</li> <li>● Señalizar claramente con color de contraste los desniveles y rampas.</li> <li>● Instalar elementos antideslizantes en las rampas y desniveles.</li> </ul> <p><b>Para trabajos en altura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Al usar escalas tipo tijera, antes de subirse, asegurarse que esté totalmente extendida y con el respectivo seguro.</li> <li>● Las escalas de madera no deben pintarse, cuando más barnizarse de color natural. Deben mantenerse libres de grasas o aceites.</li> <li>● Mantener bien iluminados las escaleras.</li> <li>● No usar cajones de muebles o estanterías, pisos, sillas, escritorios, estantes, para ascender a niveles superiores.</li> <li>● En trabajos de altura con andamios, se debe usar los elementos de protección personal, arnés, cinturón de seguridad y cuerda de vida. Asimismo revisar que el andamio esté bien construido y afianzado. Por ningún motivo se debe sobrecargar.</li> <li>● Se debe aislar, proteger y señalar los lugares donde se esté efectuando trabajos en altura.</li> <li>● Asimismo, su acceso debe estar totalmente restringido al personal no autorizado.</li> <li>● No correr por las escaleras.</li> <li>● No transitar por escaleras leyendo o con las manos en los bolsillos.</li> <li>● Hacer uso de pasamanos al transitar por escaleras.</li> </ul> <p><b>Al transitar en la calle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evite desplazarse por escombros, hoyos o pavimentos en mal estado, en zonas de obras en construcción, circule por las aceras del frente.</li> <li>● Las mujeres usar calzado bajo o de taco medio ancho y suela de goma.</li> <li>● Transite siempre alejado de rejas y portones.</li> </ul>

<p>Golpes por, con o contra. Contacto con elementos punzantes o cortantes</p>	<p>Contusiones Fracturas Heridas Traumatismos Amputaciones Muerte</p>	<p><b>En un Asalto en la Calle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● El trabajador debe mantener la calma.</li><li>● No oponerse, discutir, originar situaciones conflictivas, responder provocaciones, etc.</li><li>● Entregar las especies solicitadas.</li><li>● Dar cuenta a la policía.</li><li>● Observar los rasgos físicos del asaltante que esté más próximo, para poder dar una descripción clara y precisa de él.</li></ul>
---	---	---

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
Golpes por, con o contra	Contusiones Fracturas Heridas Traumatismos Amputaciones Muerte	<p><b>En la Oficina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No correr en pasillos ni escaleras.</li> <li>● Señalizar puertas y mamparas de cristal.</li> <li>● Mantener cajones de escritorios, estantes, cajoneras, kardex, permanentemente cerrados.</li> <li>● Abrir un solo cajón de los muebles Kardex a la vez, evitando que éste se vuelque.</li> <li>● No sobrecargar los cajones superiores de kardex o cajoneras.</li> <li>● Cerrar los cajones de los Kardex usando las manillas.</li> <li>● Los Cajones de los Kardex deben contar con topes de seguridad.</li> <li>● No colocar máquinas de oficina en los bordes de los muebles.</li> <li>● No dejar maletines, bolsos o documentación en el piso o áreas de trabajo.</li> <li>● Mantener ordenado el puesto de trabajo.</li> <li>● Mantener despejada la zona para las piernas bajo los escritorios.</li> <li>● No reclinarse hacia atrás en la silla, para evitar caídas. Las sillas deben estar en buenas condiciones de uso.</li> </ul>
Contacto con elementos punzantes o cortantes	Heridas cortantes Contusiones	<p><b>En los Escritorios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener los elementos cortantes o punzantes con sus dispositivos de protección en los escritorios.</li> <li>● Utilizar correctamente cuchillos cartoneros, tijeras, corcheteras, perforadores, lápices, etc.</li> <li>● Para sacar corchetes de documentos y correspondencia usar el saca corchetes.</li> </ul>
Contacto con fuego, líquido u objetos calientes	Quemaduras Heridas Dermatitis	<p><b>En la Oficina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tener precaución al preparar y servir té o café.</li> <li>● Ubicar el calentador de agua lejos de los bordes de muebles.</li> <li>● Usar calentadores de agua, especificados por el Área Administración y validados por el Prevencionista de Riesgos.</li> </ul>
Contacto con sustancias químicas	Quemaduras Heridas Dermatitis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los trabajadores deben recibir instrucción previa sobre la operación y medidas de seguridad para la manipulación de productos químicos (alcohol, solventes, tóner, etc.).</li> <li>● Usar los elementos de protección personal adecuados a la operación (guantes, mascarillas, etc.).</li> <li>● Mantener ventilada el área de trabajo.</li> </ul>

<p>Contacto con electricidad</p>	<p>Electro Shock Corto circuito Incendios Quemaduras Amputaciones Muerte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se debe dar aviso de inmediato a Mantenición ante una falla en líneas o equipos eléctricos.</li> <li>● Conservar los artefactos eléctricos en buen estado y ubicados convenientemente.</li> <li>● Cuando los cables inevitablemente deben cruzar el piso de una oficina o áreas de tránsito, deben estar cubiertos con un revestimiento especialmente diseñado para ese fin.</li> <li>● No recargar el uso de enchufes usando triples o ladrones de corriente.</li> <li>● No manipular elementos eléctricos sin haberlos desenchufados previamente.</li> </ul>
----------------------------------	--	---

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p>Riesgos de incendios.</p>	<p>Incendio Quemaduras Asfixia Muerte</p>	<p><b>En las Oficinas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Existe prohibición de fumar en todas las dependencias de la empresa.</li> <li>● Mantener orden y aseo en el lugar de trabajo.</li> <li>● Eliminar desperdicios.</li> <li>● Evitar apilamiento de materiales combustibles en áreas de trabajo.</li> <li>● Resguardar debidamente útiles de aseo tales como cera, solventes, aceites y grasas, elementos que son altamente inflamables.</li> <li>● Mantener las instalaciones eléctricas en buen estado; no se deben recargar ni hacer reparaciones provisorias.</li> <li>● Al encender artefactos a gas, cerciorarse previamente que no exista olor a gas en el ambiente, de haberlo, ventilar profusamente la habitación y pedir la inspección de un especialista.</li> <li>● Mantener stock suficiente de extintores portátiles en lugares debidamente señalizados y de acceso expedito.</li> <li>● Mantener su revisión técnica vigente.</li> <li>● Difundir información acerca de la ubicación de los extintores y entrenar al personal en su uso efectivo.</li> <li>● Conocer el Plan de Emergencia y Evacuación.</li> <li>● En dependencias de clientes y/ otras empresas, ante una emergencia por incendio, debe seguir las instrucciones del personal interno de la empresa.</li> <li>● Todo almacenamiento de material combustible, especialmente si es inflamable, debe contar con la autorización del Prevencionista de Riesgos.</li> </ul>

<p>Atropellamiento o choque</p>	<p>Lesiones por: Contusiones Fracturas Heridas Traumatismos Muerte</p>	<p><b>Como Peatón:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cruzar sólo en las calles reguladas o en las esquinas.</li> <li>● Transite por las aceras.</li> <li>● Cruzar la calzada sólo cuando el semáforo indique luz verde o el carabiniero lo indique. En todos los casos, verifique que por ambos lados no concurren vehículos.</li> <li>● Subir o bajar de vehículos totalmente detenidos.</li> <li>● En ningún caso intente cruzar la calzada por detrás de vehículos detenidos o estacionados.</li> <li>● No viajar colgando y/o en las pisaderas.</li> <li>● No intente subir o bajar en segunda fila, de los vehículos de locomoción colectiva.</li> <li>● Al viajar de pie en la locomoción colectiva, hágalo tomado con sus manos de algún punto de agarre.</li> <li>● Al viajar en Taxi o Colectivos, utilice el cinturón de seguridad.</li> <li>● En dependencias de clientes y/ otras empresas, ingresar solo por los accesos controlados y permanecer solo en las áreas autorizadas.</li> </ul>
---------------------------------	--	---

Prohibida su reproducción por  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
Atropellamiento o choque	Lesiones por: Contusiones Fracturas Heridas Traumatismos Muerte	<p><b>Como Conductor:</b></p> <p>Respetar todas las normas establecidas por la Ley de Tránsito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Para usar vehículos de propiedad de la empresa, el conductor debe contar con toda la documentación legal al día.</li> <li>● Usar el cinturón de seguridad.</li> <li>● Previo a iniciar la conducción ajustar el asiento, espejos, temperatura, etc.</li> <li>● Conducir a velocidad razonable y prudente, conservando la distancia.</li> <li>● No conducir bajo influencia de alcohol, drogas u otras sustancias que deterioren sus condiciones físicas y mentales o con síntomas de fatiga, somnolencia, efectos de medicamentos, dolor muscular o afectado emocionalmente.</li> <li>● Al subir o bajar del vehículo cerciorarse que no transiten otros vehículos.</li> <li>● No llevar objetos sueltos que se desplacen dentro del vehículo.</li> <li>● No dejar documentos y carpetas a la mano y por ningún motivo tratar de alcanzar objetos del asiento de atrás.</li> <li>● No utilizar teléfono celular mientras conduce.</li> <li>● Verificar que el vehículo que va a conducir se encuentre en buenas condiciones de operación, revisión técnica y documentación reglamentaria vigente.</li> <li>● Conducir a la defensiva y tener respeto por los peatones.</li> <li>● Al quedar en panne, ubicar de inmediato los triángulos.</li> <li>● Al cambiar un neumático, verificar que cuenta con suficiente espacio, para evitar ser atropellado por otro vehículo.</li> <li>● Al interior de dependencias de clientes y otras empresas, respetar las señalizaciones internas de ellas.</li> </ul>
Exposición a agentes infecto-contagiosos	Alergia Intoxicación Dermatitis Picadura o mordedura de insectos u otros	<p><b>En la Oficina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener los lugares de trabajo en buen estado de orden y aseo.</li> <li>● No guardar en los escritorios restos de alimentos.</li> <li>● Mantener los lugares de trabajo con niveles de temperatura y humedad en los rangos recomendados según sea la estación del año.</li> </ul>

<p>Exposición a ambientes con oxígeno insuficiente, polvos y partículas en suspensión, radiaciones por soldaduras y ruido ambiental.</p>	<p>Conjuntivitis Alergia Dermatitis Sofocamiento</p>	<p><b>Trabajos de Construcción, mantención, remodelación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Disponer de sistemas de control de las emisiones de polvos y sustancias en suspensión al efectuar trabajos de demolición, reparación y en general trabajos de construcción.</li> <li>● Usar elementos de protección personal recomendados para este tipo de trabajos.</li> <li>● Usar pantallas de protección o biombos para aislar la zona de emisión de partículas y arco voltaico, para evitar lesiones a terceros.</li> <li>● Eliminar o controlar el ruido en su fuente de origen, de no ser posible, usar protectores auditivos que proporcionen un nivel de reducción de ruido que cumpla con el límite máximo permitido por la reglamentación vigente.</li> </ul>
--	--	--

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p>Exposición a radiación Ultravioleta de origen solar y equipos emisores de Radiación UV</p>	<p>Quemaduras Solares Lesiones Oculares Envejecimiento prematuro de la piel. Debilitación del sistema inmunológico Cáncer de piel</p>	<p>Recomendaciones de Prevención a considerar en forma permanente, especialmente durante las Vacaciones, Actividades Recreacionales, Actividades Deportivas que desarrolle al aire libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evitar exposiciones directas al sol entre las 11:00 y 16.00 horas (radiación máxima: de 12:00 a 14:00 horas), por lo que durante este lapso es recomendable la protección de la piel en las partes expuestas (ropa manga larga y mayor trama del tejido, cremas con filtro solar amplio espectro de factor 30 o más, al inicio de la exposición y repetirse en otras oportunidades de la misma).</li> <li>● Minimizar el tiempo de exposición a la radiación solar, efectuar pausas, en lo posible bajo techo o a la sombra.</li> <li>● Para las actividades en la montaña (caminatas, ski, etc.) se recomienda el uso obligatorio de lentes oscuros con protección UV.</li> <li>● En hora de descanso y de almuerzo busque un lugar bajo la sombra.</li> <li>● Beber agua u otros líquidos permanentemente.</li> <li>● Mantener una dieta balanceada y rica en antioxidantes (frutas y verduras).</li> <li>● Consultar diariamente el pronóstico del Índice de Radiación Solar, que se informa junto con el del tiempo, de la ciudad o lugar de residencia.</li> </ul>
<p>Factores de Riesgos Psicosociales.</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Confuturo cuenta con los siguientes programas para apoyo de los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa Medición de Clima.</li> <li>● Programas de Capacitación Laboral.</li> <li>● Programa de Beneficios en Salud.</li> <li>● Programa de Beneficios para Vacaciones.</li> <li>● Programas para la Familia.</li> <li>● Programas de Seguridad Preventiva.</li> </ul>

<p>Exposición a factores de Riesgos asociados a trastornos Musculo Esqueléticos Extremidades Superiores</p>	<p>Lumbago Disfunción dolorosa de extremidades superiores</p>	<p>Confuturo cuenta con un Protocolo de Evaluaciones Ergonómicas de los Puestos de Trabajo, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Silla de Trabajo</li> <li>● Disposición de los elementos de trabajo (PC, Teléfono, Impresora, otros).</li> <li>● Apoya pies</li> <li>● Apoya Muñecas y Pad mouse</li> <li>● Nivel de iluminación.</li> <li>● Implementación de Elementos de ayuda para facilitar la tarea.</li> </ul>
<p>Sobre esfuerzo por trabajo digitación</p>	<p>Tendinitis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Habilitar oficinas y sitios de trabajo con estándares ergonómicos.</li> <li>● Mantener una buena postura física al sentarse, usando para ello los mecanismos de regulación de la silla.</li> <li>● Ubicar teléfono, Mouse y teclado en una posición donde sus brazos lo puedan alcanzar, sin mayor esfuerzo.</li> <li>● Utilice los accesorios ergonómicos que se han especificado para los trabajos con uso de PC (apoya muñecas, pad con gel, apoya pies, etc)</li> <li>● Efectuar micro pausas de descanso en trabajos de digitación continuo.</li> </ul>

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p>Sobre esfuerzo por trabajo digitación</p>	<p>Tendinitis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se ha establecido un Programa de Evaluaciones de Puesto de Trabajo, con el objeto de medir el impacto de los diseños en la salud de sus usuarios.</li> <li>● Para la habilitación de Puestos de Trabajo se cumple con las disposiciones de iluminación establecidas en el Decreto Supremo N° 594.</li> </ul>

**TÍTULO XXIX: NORMATIVAS Y MEDIDAS A APLICAR ASOCIADAS A COVID – 19 Artículo 176° Definiciones (Modificar y eliminar)**

**Artículo 193°: Protocolo de seguridad Sanitaria laboral COVID 19 (Ley N° 21.342)**

La empresa deberá velar por la implementación y cumplimiento del Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral Covid-19 para el retorno gradual y seguro al trabajo, adaptándose a las condiciones sanitarias en que se encuentra el país y que puede ser modificado de acuerdo a las disposiciones que emita la Seremi de Salud.

Según lo establecido por la Ley N° 21.342, el Protocolo estipula medidas preventivas a implementar:

- Principio de buena comunicación entre trabajadores/as y empleadores que permita el conocimiento de las medidas implementadas, así como el autocuidado en el cumplimiento de las medidas, el cuidado mutuo y del entorno.
- Mascarilla a disposición para los trabajadores y trabajadoras que deseen utilizarlas.
- Mantenencia de contenedores (basureros) para la disposición de residuos (mascarillas desechables, entre otras).
- Sugerencia de lavado de manos al llegar al trabajo, para lo cual el empleador debe disponer de agua limpia y jabón.
- Disponibilidad de solución alcohol 70%.
- Se recomienda distanciamiento de al menos un metro entre los puestos de trabajo, pero no se dispone de aforo específico.
- Mantención de dispositivos para el testeo diario de la temperatura para el personal, clientes y demás personas que ingresan a las dependencias.
- Se recomienda mantener los ambientes ventilados durante la jornada de trabajo.

Este protocolo se aplicará durante el tiempo en que esté vigente la alerta sanitaria decretada con la ocasión del brote del nuevo coronavirus COVID-19. Del mismo modo, mientras persista la alerta sanitaria, el empleador deberá implementar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, de conformidad con el Capítulo IX, Título II del Libro I del Código del Trabajo, sin reducción de remuneraciones, en la medida que la naturaleza de sus funciones lo permitiere y el o la trabajadora consintiere en ello, si se tratara de un trabajador o trabajadora que acredite padecer alguna condición que genere un alto riesgo de presentar cuadro grave de infección, como ser una persona mayor de 60 años, tener hipertensión, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedad pulmonar crónica u otras afecciones pulmonares graves, enfermedad renal con requerimiento de diálisis o similar; tratarse de una persona trasplantada y que continúe con medicamentos de inmunosupresión; padecer de cáncer y estar bajo tratamiento; tratarse de una persona con un sistema de inmunitario disminuido como resultado de afecciones o medicamentos inmunosupresores o corticoides, o bien al trabajador o trabajadora que tenga bajo su cuidado a un menor de edad o adulto mayor que haya sido beneficiaria o beneficiario de la ley N° 21.247 o que tenga bajo su cuidado a personas con discapacidad; el empleador deberá cumplir la obligación antedicha dentro de los 10 días de notificada la condición del trabajador, pudiéndose reclamar del incumplimiento de esta obligación ante la respectiva Inspección del Trabajo.

El trabajador no puede ser obligado a concurrir a su lugar de trabajo en tanto dicha obligación no sea cumplida por el empleador. Si la naturaleza de las funciones del trabajador o trabajadora no fueran compatibles con la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, el empleador, con acuerdo de éstos y sin reducir sus remuneraciones, los destinará a labores que no requieran atención al público o en las que evite el contacto permanente con terceros que no desempeñen funciones en dicho lugar de trabajo, siempre que ello sea posible y no importe menoscabo para el trabajador o trabajadora.

#### **Artículo 194° Contenido del protocolo de seguridad Sanitaria laboral COVID 19 (Ley N° 21.342)**

El protocolo de seguridad sanitaria laboral COVID- 19 aplicable debe contener:

- a) Testeo diario de temperatura del personal, cliente y demás personas que ingresan a la empresa.
- b) Testeo de contagio de acuerdo con las normas y procedimientos que determine la autoridad sanitaria.
- c) Medidas de distanciamiento físico seguro en:
  - Los puestos de trabajo, de acuerdo con las características de la actividad;
  - Las salas de casilleros, cambio de ropa, servicios sanitarios y duchas;
  - Comedores, y
  - Vías de circulación.
- d) Disponibilidad de agua y jabón, de acceso fácil y dispensadores de alcohol gel certificado, accesible y cercano a los puestos de trabajo.
- e) Medidas de sanitización periódica de las áreas de trabajo.
- f) Medios de protección puestos a disposición de los trabajadores, incluyendo mascarillas certificadas de uso múltiple y con impacto ambiental reducido, y, cuando la actividad requiera, guantes, lentes y ropa de trabajo.
- g) Definición y control de aforo, que deberá incluir el procedimiento de conteo que contemple tanto los trabajadores como al público que acceda, además de medidas de prevención de aglomeraciones en lugares con atención de público.
- h) Definición de turnos, procurando horarios diferenciados de entrada y salida, distintos a los habituales, para evitar aglomeraciones en transporte público de pasajeros.
- i) Otras medidas que dispongan la autoridad sanitaria en uso de sus facultades reglamentarias, conforme sea la evolución de la pandemia.

Asimismo, deberá detallar aspectos particulares relativos a las condiciones específicas de la actividad laboral.

La empresa, en ningún caso, podrá cobrar a los trabajadores, cualquiera sea su modalidad de contratación, el valor de los insumos, equipos y condiciones de las medidas adoptadas. Sólo las empresas que cuenten con protocolos de seguridad sanitaria laboral COVID-19 podrán retomar o continuar la actividad laboral de carácter presencial.

**Artículo 195°: Seguro Individual Obligatorio de Salud asociado a COVID-19 (LEY 21342)**

Se establece este seguro de carácter obligatorio para los trabajadores sujetos al Código del Trabajo y que estén desarrollando sus labores de manera presencial, total o parcial, para financiar o reembolsar los gastos de hospitalización y rehabilitación de cargo del trabajador, asociados a la enfermedad COVID-19, tanto para los afiliados a FONASA (grupos B, C y D, siempre que se atiendan bajo la modalidad de atención institucional) como a los cotizantes de ISAPRE siempre que se atiendan en la Red de Prestadores para la cobertura adicional para enfermedades catastróficas (CAEC) conforme a las normas que dicte la Superintendencia de Salud al efecto.

También contempla una indemnización en caso de fallecimiento natural del asegurado estando vigente la póliza, con o por contagio del virus SARS-CoV-2, causante del COVID-19.

Es obligación y de cargo del empleador contratar este seguro y entregar comprobante de su contratación al trabajador, cuya prima se pagará en una sola cuota, se devengará y ganará íntegramente por el asegurador desde que asuma los riesgos. Se excluyen de esa obligatoriedad los trabajadores que hayan pactado su jornada bajo la modalidad de teletrabajo a trabajo a distancia de manera exclusiva.

El plazo de vigencia del contrato del seguro será de un año desde su respectiva contratación, hasta la fecha de término de la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del nuevo COVID-19. Si al término del plazo de vigencia de la póliza aún permanece la alerta sanitaria decretada, el empleador deberá contratar un nuevo seguro o renovar el existente.

**Artículo 196°: Obligaciones establecidas para la empresa en materias de COVID 19**

En virtud de lo establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo, que señala que la empresa está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando los posibles riesgos, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el trabajo y proporcionando los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales, la Empresa debe implementar protocolos, programas y acciones que tengan como objetivo la prevención de riesgo de contagio de sus trabajadores. Estas acciones deben considerar las medidas establecidas por el Ministerio de Salud en el documento "Recomendaciones de actuación en los lugares de trabajo en el contexto COVID-19", disponibles en el sitio web [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), o el que en el futuro lo reemplace, y las regulaciones que en el contexto de la pandemia por COVID-19, han sido emitidas por otros organismos competentes, según lo indicado en el Oficio N° 2263 del 15.07.2020 de la Superintendencia de Seguridad Social

Las medidas a implementar son:

1. Incluir en matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, el riesgo biológico de contagio de COVID-19, estableciendo los mecanismos de control y mitigación, definiendo las acciones de prevención que debe cumplir tanto la empresa como los trabajadores.
2. Adoptar medidas organizacionales y/o de ingeniería para evitar el contagio, tendientes a evitar la interacción con personas, promover trabajo distancia o teletrabajo, instalación de barreras físicas, protocolos de limpieza y otras medidas establecidas por el MINSAL.
3. Desarrollar, junto con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, o con un comité de crisis conformado para este efecto, un "plan de trabajo seguro", que contemple los procedimientos y medidas de prevención y control de contagio.
4. Incluir en el sistema de gestión de riesgos del trabajo el riesgo de contagio, incorporando las acciones de prevención a desarrollar, con el debido seguimiento de implementación y correcciones necesarias.
5. Mantener un rol activo en materias de prevención de riesgos, a través del Departamento de Prevención, llevando la gestión del proceso, incluyendo además de lo ya señalado, registros de casos y seguimiento de estos y de las medidas implementadas.
6. Informar y capacitar a los trabajadores, de manera simple y clara, todos los protocolos, planes y acciones destinadas a la prevención de contagio.
7. Vigilar la salud de los trabajadores a través del monitoreo de su estado de salud y desarrollo de protocolos de actuación frente a

sospecha de un posible contagio, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Autoridad Sanitaria.

8. Realizar monitoreo del cumplimiento de lo establecido y actualizar periódicamente las medidas desarrolladas, de ser esto requerido.

Las implementaciones efectuadas deben estar documentadas con medios de verificación que permitan su revisión posterior por parte de las instituciones fiscalizadoras competentes.

### Riesgos y Medidas Preventivas

#### Artículo 197°

El Empleador deberá 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. A tomar en lugares de trabajo para disminuir riesgo de contagio de Covid-19 en el contexto de la pandemia de COVID-19, se recomienda para todos los lugares de trabajo, informar a los trabajadores y trabajadoras sobre:

Las vías de transmisión, signos y síntomas, acciones si presenta síntomas, medidas preventivas, uso de elementos de protección personal en caso que corresponda, los protocolos existentes para prevenir o reducir la probabilidad de contagio, estos disponibles en [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl); además de las disposiciones establecidas por la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social en estas materias.

Riesgos	Consecuencias	MEDIDAS PREVENTIVAS
1.- Exposición en general a agente Covid-19	Contagio Covid-19 (Coronavirus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Lavado frecuente de manos.</li> <li>✓Uso de mascarilla</li> <li>✓Estornudar o toser con el antebrazo o en pañuelo desechable.</li> <li>✓Mantener distancia social de un metro como mínimo.</li> <li>✓Evitar tocarse con las manos los ojos, la nariz y la boca.</li> <li>✓No compartir artículos de higiene ni de alimentación.</li> <li>✓Evitar saludar con la mano o dar besos.</li> <li>✓Mantener ambientes limpios y ventilados.</li> <li>✓Estar alerta a los síntomas del COVID-19: fiebre sobre 37,8°, tos, dificultad respiratoria (*), dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza.</li> <li>(* En caso de dificultad respiratoria acudir a un servicio de urgencia, de lo contrario llamar a SALUD RESPONDE.</li> </ul>
2.- Exposición en el lugar de trabajo a agente Covid-19	Contagio Covid-19 (Coronavirus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Mantener ambientes limpios y ventilados.</li> <li>✓La limpieza y desinfección de los lugares de trabajo, deberá realizarse de acuerdo con las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el "Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes - Covid-19" del Ministerio de Salud. (La empresa debe incluirlo detallado)</li> <li>✓Las superficies y los objetos deben limpiarse regularmente: escritorios, mesas, teléfonos, teclados, casilleros, dispensadores de agua, entre otros.</li> <li>✓Realizar desinfección del medio de transporte (buses de acercamiento, vehículos y/o camionetas) cada vez que se realice traslado de trabajadores/trabajadoras.</li> <li>✓Realizar limpieza y desinfección de casino y comedor posterior al uso de estos.</li> <li>✓Reforzar la higiene de los baños con el fin de evitar la presencia de residuos de orina, heces y otros fluidos corporales.</li> <li>✓Promover y dar acceso a lavado de manos por parte de trabajadores y trabajadoras, visitas, contratistas y clientes.</li> </ul>

**TÍTULO XXX: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE REALIZAN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO (Ley N° 21220 y Decreto N° 18)**

**Artículo 198°:** Los trabajadores que pactaron la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo tendrán iguales derechos y obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que cualquier otro trabajador, salvo aquellas adecuaciones que deriven estrictamente de la naturaleza y características de la prestación convenida. De esta manera, se aplicará las mismas disposiciones legales que a la sazón se regule para el caso de accidentes del trabajo conforme a la normativa vigente y lo establecido en este reglamento, salvo se trate de un accidente doméstico.

Se entiende por accidente domésticos los accidentes producidos en la vivienda mientras se realizan actividades propias del hogar, o que no se produzcan a causa o con ocasión del trabajo.

**Artículo 199°: Obligaciones del empleador respecto al trabajador o trabajadora acogido a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo**

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

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

3. Identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas de trabajo de acuerdo con las características del puesto y del lugar o lugares en que éste se emplaza, la naturaleza de las labores, los equipos, las herramientas y materiales que se requieran para desempeñar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, así como también evaluar los eventuales factores de riesgo psicosocial derivados de la prestación de servicios bajo esta modalidad, tales como aislamiento, trabajo repetitivo, falta de relaciones interpersonales adecuadas con los otros trabajadores, indeterminación de objetivos, incumplimiento de los tiempos de conexión o del derecho a desconexión, proporcionando al trabajador el instrumento de autoevaluación desarrollado por el Organismo Administrador.

4. En base a Matriz de Riesgos realizada, que debe ser informada al organismo Administrador, desarrollar un programa de trabajo que contenga, al menos, las medidas preventivas y correctivas a implementar, su plazo de ejecución y las obligaciones que le asisten al trabajador en su puesta en marcha, así como también, las medidas inmediatas a implementar.

Las medidas preventivas y correctivas deberán seguir el siguiente orden de prelación:

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

5. Al inicio de la prestación de los servicios, capacitar al trabajador e informar por escrito acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los métodos de trabajo correctos, ya sea a trabajadores que prestan servicios en su propio domicilio, en otro lugar determinado previamente, o bien, que éste sea elegido libremente por el trabajador. La información mínima que deberá entregar:

- I. Características mínimas que debe reunir el lugar de trabajo en que se ejecutarán las labores, entre ellas:
  - i. Espacio de trabajo: pisos, lugares de tránsito, vías de evacuación y procedimientos de emergencias, superficie mínima del lugar de trabajo.
  - ii. Condiciones ambientales del puesto de trabajo: iluminación, ventilación, ruido y temperatura.
  - iii. Condiciones de orden y aseo exigidas en el puesto de trabajo.
  - iv. Mobiliario que se requieran para el desempeño de las labores: mesa, escritorio, silla, según el caso.
  - v. Herramientas de trabajo que se deberán emplear.
  - vi. Tipo, estado y uso de instalaciones eléctricas.
- II. Organización del tiempo de trabajo: pausas y descansos dentro de la jornada y tiempos de desconexión. Si se realizan labores de digitación, deberá indicar los tiempos máximos de trabajo y los tiempos mínimos de descansos que deberán observar.
- III. Características de los productos que se manipularán, forma de almacenamiento y uso de equipos de protección personal.
- IV. Riesgos a los que podrían estar expuestos y las medidas preventivas: riesgos ergonómicos, químicos, físicos, biológicos, psicosociales, según corresponda.
- V. Prestaciones del seguro de la ley N° 16.744 y los procedimientos para acceder a las mismas.

6. Según defina el programa preventivo, que no debe exceder de dos años, efectuar una capacitación acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores. La capacitación (curso presencial o a distancia de mínimo ocho horas) puede realizarla el empleador o el Organismo administrador y deberá incluir los siguientes temas:

- a. Factores de riesgo presentes en el lugar en que deban ejecutarse las labores.
  - b. Efectos a la salud de la exposición a factores de riesgo considerando información de enfermedades profesionales vinculadas a la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.
  - c. Medidas preventivas para el control de los riesgos identificados y evaluados o inherentes a las tareas encomendadas, según si se trata, respectivamente, de un trabajador que presta servicios en un lugar previamente determinado o en un lugar libremente elegido por éste, tales como ergonómicos, organizacionales, uso correcto y mantenimiento de los dispositivos, equipos de trabajos y elementos de protección personal.
7. Proporcionar a sus trabajadores, de manera gratuita, los equipos y elementos de protección personal adecuados al riesgo que se trate mitigar o controlar.
8. El empleador podrá establecer en el programa preventivo la medida de prohibición de fumar, solo mientras se prestan servicios, y en el respectivo puesto de trabajo cuando ello implique un riesgo grave de incendio, resultante de la evaluación de los riesgos.
9. Evaluar anualmente el cumplimiento del programa preventivo, en particular, la eficacia de las acciones programadas y, disponer las medidas de mejora continua que se requieran.
10. Disponer medidas de control y de vigilancia de las medidas de seguridad y salud adoptadas, con la periodicidad y en los casos que defina el programa preventivo, mediante la aplicación de inspecciones presenciales en el domicilio del trabajador o en los otros lugares fijos de trabajo convenidos, o bien, en forma no presencial, a través de medios electrónicos idóneos, siempre que, en ambos casos, no se vulneren los derechos fundamentales del trabajador. Estas inspecciones (presenciales o no) requerirán siempre la autorización previa de uno u otro, según corresponda. La negativa infundada para consentir esta autorización y/o la autorización al Organismo Administrador, o la falta de las facilidades para realizar una visita ya autorizada, sea al empleador o al Organismo Administrador, podrán ser sancionadas de conformidad al Reglamento Interno de la empresa.
11. El empleador podrá requerir la asistencia técnica de su Organismo Administrador que, previa autorización del trabajador (a), acceda al domicilio de éste e informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con las condiciones de seguridad y salud adecuadas. Para estos efectos, el organismo administrador deberá evaluar la pertinencia de asistir al domicilio del trabajador, considerando la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos. Si el organismo administrador constata que las condiciones en las cuales se ejecuta el trabajo a distancia o teletrabajo ponen en riesgo la seguridad y salud de los trabajadores, deberá rescribir al empleador la implementación de medidas preventivas y/o correctivas necesarias para subsanar las deficiencias detectadas, las que igualmente deben ser acatadas por el trabajador.
12. Respalda documentalmente toda la información vinculada a la gestión de los riesgos laborales que efectúe, y mantenerla, en formato papel o electrónico, a disposición de la Inspección del Trabajo.
13. Informar por escrito al trabajador de la existencia o no de sindicatos legalmente constituidos en la empresa en el momento del inicio de las labores. De constituirse posteriormente, el empleador deberá dar aviso dentro de los 10 días siguiente de recibida la comunicación.
14. Garantizar que el trabajador pueda participar en las actividades colectivas que se realicen, siendo de cargo del empleador los gastos de traslado.

**Artículo 200°: Prohibiciones de los trabajadores acogidos a modalidad a distancia o teletrabajo:**

- a. El trabajador no podrá, por requerimiento de sus funciones, manipular, procesar, almacenar ni ejecutar labores que impliquen la exposición de éste, su familia o de terceros a sustancias peligrosas o altamente cancerígenas, tóxicas, explosivas, radioactivas, combustibles u otras a que se refieren los incisos segundos de los artículos 5º y 42º, de decreto supremo 594, de 1999, del Ministerio de Salud. Además, se incluyen aquellos trabajos en que existe presencia de sílice cristalina y toda clase de asbestos.
- b. Ejecutar actividades laborales bajo los efectos del alcohol y consumo de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilícitas.

**Artículo 201°: Obligaciones de los trabajadores acogidos a modalidad a distancia o teletrabajo:**

- Aplicar el instrumento de autoevaluación proporcionado por el Organismo Administrador, reportando a su empleador. El incumplimiento, la falta de oportunidad o de veracidad de la información proporcionada podrá ser sancionada.
- Implementar las medidas preventivas y correctivas definidas en la Matriz de Identificación de peligro y evaluación de riesgos.
- Observar una conducta de cuidado de su seguridad y salud en el trabajo procurando con ello evitar, igualmente, que el ejercicio de su actividad laboral pueda afectar a su grupo familiar y demás personas cercanas a su puesto de trabajo.
- Cuidar, mantener correctamente y utilizar los elementos de protección personal proporcionados por el empleador, los que deberá utilizarse sólo cuando existan riesgos residuales que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente mediante las medidas ingenieriles o administrativas.

**Artículo 202°:** Si el organismo administrador constata que las condiciones en las cuales se pretende ejecutar o se ejecuta el trabajo a distancia o teletrabajo, ponen en riesgo la seguridad y salud de los trabajadores, deberá prescribir al empleador la implementación de

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

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

**Artículo 203°**

Se informa a todos los colaboradores sobre los riesgos presente en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo:

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
01 <b>Trastorno Musculo-esqueléticos</b>	Fatiga muscular	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contar con una mesa o superficie de trabajo.</li> <li>■ Contar con una silla adecuada, revisar que esté en buenas condiciones y sin componentes sueltos para evitar caídas.</li> <li>■ Contar con apoya pies en lo posible</li> <li>■ Regular la altura de pantalla si es posible, para evitar sobrecarga de columna cervical.</li> </ul>
02 <b>Molestias oculares</b>	Fatiga visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se debe preferir iluminación natural. Si no es suficiente complementar con luz artificial clara.</li> <li>■ Colocar la pantalla del computador perpendicular a las ventanas para evitar deslumbramientos y reflejos.</li> <li>■ Ubicar los puestos de trabajo de forma tal que sus ojos no queden situados frente a ventanas o puntos de luz artificial que puedan producir reflejos molestos.</li> </ul>
03 <b>Sobrecarga psicológica</b>	Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si viven niños en la casa, definir horarios de trabajo en que los niños estén realizando actividades asignadas (lectura, tareas, limpieza de casa, actividad física, etc.).</li> <li>■ Respetar los horarios de trabajo previamente establecidos con el empleador.</li> <li>■ Programar pausas y horario de almuerzo, para poder desconectarse del trabajo durante esos períodos.</li> </ul>
04 <b>Exposición a Patógenos Respiratorios</b>	Infecciones respiratorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vacunación preventiva estacional.</li> <li>■ Ventilar adecuadamente espacios de trabajo.</li> <li>■ Evitar contacto directo con personas enfermas.</li> <li>■ Aplicar recomendaciones entregadas por la Autoridad Sanitaria.</li> </ul>
05 <b>Exposición a movimientos repetitivos (uso de PC)</b>	Fatiga muscular	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Establecer pausas periódicas que permitan descansar y recuperarse.</li> <li>■ Realizar ejercicios compensatorios.</li> <li>■ Realizar las tareas evitando posturas incómodas.</li> <li>■ Ajustar la silla de manera adecuada.</li> </ul>

RIESGOS	CONSECUENCIAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
06 <b>Contactos con energía eléctrica</b>	Electrocución	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No tomar cables en mal estado.</li> <li>■ No manipular equipos que tengan electricidad con las manos mojadas.</li> <li>■ Desconectar inmediatamente el suministro de energía en caso de corto circuitos.</li> <li>■ No usar enchufes ni equipos que se encuentren en mal estado.</li> <li>■ No elaborar conexiones eléctricas hechas.</li> </ul>
07 <b>Caída en mismo nivel y/o a nivel distinto</b>	Contusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilizar calzado cómodo y seguro.</li> <li>■ Limpiar los líquidos u otros elementos resbalosos que caigan al suelo.</li> <li>■ No dejar obstáculos en los pasillos, vías de evacuación o de tránsito libre.</li> <li>■ Organizar el cableado eléctrico y telefónico.</li> <li>■ No reclinar hacia atrás la silla de trabajo.</li> <li>■ No correr por los pasillos o escaleras.</li> <li>■ Siempre mantener la vista en el camino.</li> <li>■ Uso de pasamanos al bajar y/o subir escaleras, peldaños.</li> </ul>
08 <b>Exposición a fuego y objetos calientes</b>	Quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manipular objetos calientes como estufas, hervidores de manera segura.</li> <li>■ Evitar trabajar con líquidos calientes cerca de estación de trabajo.</li> </ul>
09 <b>Alimentos y bebidas</b>	Intoxicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consumir alimentos en buen estado, chequeando fecha de vencimiento.</li> </ul>

#### TITULO XXXI: DE LAS SANCIONES Y RECLAMOS DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN, HIGIENE Y SEGURIDAD

##### Artículo 204°

Toda trasgresión a las normas contenidas en este apartado del Reglamento o a las instrucciones del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, de la Gerencia de Recursos Humanos y Administración, y del Previsionista de Riesgos o del Organismo administrador, podrán ser consideradas faltas leves o graves, según su origen, incidencia o riesgo comprometido.

Las sanciones previstas en este Reglamento serán, la amonestación interna, la amonestación con copia a la Inspección del Trabajo y la multa, y ellas podrán ser aplicadas de acuerdo con la gravedad de la infracción cometida, sin perjuicio de la facultad del Empleador para poner término al Contrato de Trabajo y perseguir la responsabilidad civil o criminal del culpable, cuando procediere.

Por faltas leves se entenderán los actos u omisiones en que incurran los trabajadores de la Empresa por desconocimiento de las normas internas de seguridad; en estos casos, las sanciones serán la amonestación verbal o escrita, esta última, con copia a su Carpeta Personal. Se entenderá por faltas graves, cuando las transgresiones u omisiones de las normas internas de seguridad, se relacionen con los siguientes aspectos:

- Proporcionar informaciones falsas sobre las causas o circunstancias de los accidentes ocurridos o bien ocultar maliciosamente información sobre estos asuntos.
- No utilizar los elementos de protección personal proporcionados por la Empresa.

- c) Descuido o negligencia evidente en el uso o manejo de máquinas o equipos que estuvieren a su cuidado y operación.
- d) Simular enfermedad o accidente del trabajo.
- e) No informar oportunamente u ocultar información sobre riesgos evidentes que pongan en peligro la seguridad del personal en funciones.
- f) Presentarse a sus labores en estado de intemperancia o embriaguez así como bajo el efecto de drogas o estupefacientes.
- g) Cualquier acto, en general, que perjudique la disciplina interna y que pueda significar un atentado para la seguridad personal de los demás trabajadores o para el normal desarrollo de las actividades de la Empresa.
- h) Activar en forma innecesaria, descuidada o irresponsablemente los sistemas de alarmas existentes en cualquiera de las dependencias de la Empresa.
- i) Se considerará falta grave, además, la reiteración de una falta leve.
- j) No cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 20.105 del Tabaco, generará una amonestación, cuya copia se adjuntará a la carpeta personal del trabajador.

Las sanciones para las faltas graves serán la amonestación verbal o la escrita con copia a la carpeta personal y a la Inspección del Trabajo. Además, el trabajador que incurra en una falta grave, podrá hacerse acreedor de una multa en dinero que alcanzará como máximo al 25% de su remuneración diaria según la trasgresión. El trabajador podrá formular sus descargos al empleador. Si lo hiciera por escrito, se agregará a su carpeta.

Las multas serán destinadas a incrementar los fondos solidarios que la empresa tenga o de los servicios de bienestar social de las organizaciones sindicales cuyos afiliados laboren en la empresa, a prorrata de la afiliación y en el orden señalado. A falta de esos fondos o entidades, el producto de las multas pasará al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, y se le entregará tan pronto como hayan sido aplicadas.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso precedente, cuando se haya comprobado que un accidente o enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador, el organismo competente podrá aplicar al trabajador una multa de acuerdo con el procedimiento y sanciones contempladas en el Código Sanitario. La condición de negligencia inexcusable será establecida por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad existente.

El trabajador al que se le aplique una multa podrá reclamar, dentro de los diez días hábiles siguientes, a contar desde la fecha de comunicación de la sanción, ante la Inspección del Trabajo, quien resolverá en definitiva.

#### **Artículo 205°e**

(Artículo 76° de la Ley 16.744) La entidad empleadora deberá denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima.

El accidentado o enfermo, o sus derecho habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Seguridad, tendrán también, la obligación de denunciar el hecho en dicho organismo administrador, en el caso de que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia.

#### **Artículo 206°e**

(Artículo 77° de la Ley 16.744) Los afiliados o sus derecho- habientes, 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 de los Servicios de Salud o de las Mutualidades en su caso recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico.

Las resoluciones de la Comisión serán apelables, en todo caso, ante la Superintendencia de Seguridad Social dentro del plazo de 30 días hábiles, la que resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso. Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos precedentes, en contra de las demás resoluciones de los organismos administradores podrá reclamarse, dentro del plazo de 90 días hábiles, directamente a la Superintendencia de Seguridad Social.

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

**Artículo 207°**

(Artículo 77 Bis de la Ley 16.744) 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 esté afiliado, que no sea el que rechazó la licencia o el reposo médico, el cual estará obligado a cursarla de inmediato y a otorgar las prestaciones médicas o pecuniarias que correspondan, sin perjuicio de los reclamos posteriores y reembolsos, si procedieren, que establece este artículo.

En la situación prevista en el inciso anterior, cualquier persona o entidad interesada podrá reclamar directamente en la Superintendencia de Seguridad Social por el rechazo de la licencia o del reposo médico, debiendo ésta resolver, con competencia exclusiva y sin ulterior recurso, sobre el carácter de la afección que dio origen a ella, en el plazo de treinta días 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 debieron 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 esté afiliado.

El valor de las prestaciones que, conforme al inciso precedente, corresponda reembolsar, se expresará en unidades de fomento, según el valor de éstas en el momento de su otorgamiento, con más el interés corriente para operaciones reajustables a que se refiere la Ley N° 18.010, desde dicho momento hasta la fecha del requerimiento del respectivo reembolso, debiendo pagarse dentro del plazo de diez días, contados desde el requerimiento, conforme al valor que dicha unidad tenga en el momento del pago efectivo.

Si dicho pago se efectúa con posterioridad al vencimiento del plazo señalado, las sumas adeudadas devengarán el 10% de interés anual, que se aplicará diariamente a contar del señalado requerimiento de pago. En el evento de que las prestaciones hubieren sido otorgadas conforme a los regímenes de salud dispuestos para las enfermedades comunes, y la Superintendencia de Seguridad Social resolviera que la afección es de origen profesional, el Fondo Nacional de Salud, el Servicio de Salud o la Institución de Salud Previsional que las proporcionó deberá devolver al trabajador 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 considerará el valor de aquéllas. Para los efectos de los reembolsos dispuestos en los incisos precedentes, se considerará como valor de las prestaciones médicas el equivalente al que la entidad que las otorgó cobra por ellas al proporcionarlas a particulares.

**Artículo 208°**

(Artículo 73° del D.S. N° 101) Corresponderá al organismo administrador que haya recibido la denuncia del médico tratante, sancionarla sin que este trámite pueda entorpecer el pago del subsidio. La decisión formal de dicho organismo tendrá carácter de definitiva, sin perjuicio de las reclamaciones que puedan deducirse con arreglo al párrafo 2° del Título VIII de la Ley”.

**Artículo 209°**

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

**Artículo 210°**

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

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

**Artículo 211°**

(Artículo 76° del D.S. N° 101) Corresponderá exclusivamente al Servicio Nacional de Salud la declaración, evaluación, reevaluación y revisión de las incapacidades permanentes.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de los pronunciamientos que pueda emitir sobre las demás incapacidades, como consecuencia del ejercicio de sus funciones fiscalizadoras sobre los servicios médicos.

Sin embargo, respecto de los trabajadores afiliados a las Mutualidades, la declaración, evaluación, reevaluación y revisión de las incapacidades permanentes derivadas de accidentes del trabajo corresponderá a estas instituciones.

**Artículo 212°e**

(Artículo 79° del D.S. N° 101) La Comisión Médica tendrá competencia para conocer y pronunciarse, en primera instancia, sobre todas las decisiones del Servicio Nacional de Salud y de las Mutualidades en casos de incapacidad, derivada de accidentes del 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 Nacional de Salud, en las situaciones previstas en el artículo 33° de la misma ley”.

**Artículo 213°**

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

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

**Artículo 214°**

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

**Artículo 215°**

(Artículo 90° del D.S. 101) La Superintendencia conocerá de las actuaciones de la COMERE:

- a) en virtud del ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, con arreglo a las disposiciones de la ley y de la Ley N° 16.395; y
- b) por medio de los recursos de apelación que se interpusieren en contra de las resoluciones que la Comisión Médica dictare en las materias de que conozca en primera instancia, en conformidad con lo señalado en el artículo 79°.
- c) La competencia de la Superintendencia será exclusiva y sin ulterior recurso.

**Artículo 216°**

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

**Artículo 217°**

(Artículo 92° del D.S. 101) La COMERE y la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones, podrán requerir a los distintos organismos administradores, y a las personas y entidades que estimen pertinente, los antecedentes que juzguen necesarios para mejor resolver. Los exámenes y traslados necesarios para resolver las reclamaciones y apelaciones presentadas ante la COMERE o la Superintendencia serán de cargo del organismo administrador o de la respectiva empresa con administración delegada.

**Artículo 218°**

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

**Artículo 219°**

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

**TÍTULO XXXII: DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 220°**

El presente Reglamento entrará en vigencia 30 días después de su publicación en a lo menos dos sitios visibles y la Empresa, remitirá una copia del Reglamento Interno al Ministerio de Salud Pública y a la Dirección del Trabajo dentro de los cinco días siguientes a su entrada en vigencia.

**Artículo 221°**

a Organización Sindical, o cualquier trabajador de la Empresa, podrán impugnar las disposiciones del presente Reglamento que estimaren improcedentes, mediante presentación que deberá hacerse al Ministerio de Salud Pública o a la Dirección del Trabajo, según corresponda.

**Artículo 222°**

La Empresa entregará gratuitamente a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

**Artículo 223°**

La vigencia de este Reglamento Interno es indefinida, pero podrá revisarse y modificarse en aquellas disposiciones que la Empresa estime necesario que proceda legalmente hacerlo, reformas o modificaciones que quedarán sujetas a las mismas normas que rigieron su aprobación salvo aquellas que tengan su origen en disposiciones legales dictadas durante su vigencia, las que quedarán automáticamente incorporadas al mismo.

**TÍTULO XXXIII: VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

**Artículo 224°**

El presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad entrará en vigencia el día 04 de diciembre 2020, después de haber sido puesto en conocimiento de los trabajadores con 30 días de anticipación a la fecha en que comenzará a regir.

Una copia del presente Reglamento se remitió al Servicio de Salud (SEREMI), a la Dirección del Trabajo y a la Mutual de Seguridad, dentro de los cinco días siguientes a la fecha indicada en el inciso anterior, para la toma de conocimiento

## **TÍTULO XXXIV: DESCRIPCIONES DE CARGO**

### **Artículo 225°**

El siguiente es un registro que consigna los diversos cargos o funciones en la empresa y sus características técnicas esenciales, sin perjuicio de aquellas funciones propias o inherentes a cada cargo y de las consignadas en cada contrato de trabajo y en los manuales e instrucciones específicas de la Empresa.

La búsqueda de cargo está dispuesta por orden alfabético:

### **ABOGADO CUMPLIMIENTO**

#### **GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** Monitorear y controlar la correcta ejecución del modelo de Cumplimiento, asegurando la aplicando los procesos establecidos.

#### **FUNCIONES:**

1. Realizar seguimiento a cambios y actualizaciones normativas
  - Comunicar a los encargados normativos respecto de las nuevas normas y/o cambios a las existentes
  - Solicitar a los encargados normativos la determinación del impacto, determinado por la capacidad de la Compañía para responder en contenido, tiempo y forma lo solicitado por el regulador
  - Coordinar con los encargados normativos, reuniones de evaluación y desarrollo de planes de acción frente a los impactos a resolver (mesas de trabajo)
  - Monitorear e informar el estado de avance de los planes de acción, considerando:
    - Identificación de riesgos (por ejemplo atraso en el avance)
    - Comunicación oportuna de avance y riesgos
    - Coordinación de planes de acción para levantar riesgos
    - Construcción y ejecución de un reporte dirigido a la alta gerencia (sistema semáforo)
2. Gestionar el modelo de Cumplimiento, aplicando los procesos establecidos
  - Administrar la herramienta de solicitud de Información Privilegiada y desarrollo de la nómina mensual
  - Monitorear ingresos y egresos de clientes PEP, así como análisis de sus operaciones
  - Controlar el ingreso y relación establecido con los proveedores con los cuales opera la Compañía
  - Controlar mensualmente la solicitud del anexo 20-393 como parte de la carpeta de los colaboradores
  - Apoyar en la construcción del informe al Comité de Auditoría y en el acta que resulta
3. Administrar sistemas utilizados por Cumplimiento
  - Sistema de administración de información privilegiada
  - Sistema PEP y Listas de Riesgo
  - Otros Compañía (SAR, Altas y Bajas, etc)
4. Implementar el plan de Capacitación
  - Mantener el material de capacitación e inducción actualizado
  - Desarrollar inducciones mensuales a nuevos colaboradores
  - Desarrollar capacitaciones presenciales en conjunto con el Oficial de Cumplimiento y de acuerdo al plan establecido
  - Desarrollar capacitaciones online a regiones
  - Apoyar en la coordinación de capacitaciones para colaboradores
5. Revisar, implementar y actualizar procesos
  - Revisar anualmente los procesos dentro del alcance de Cumplimiento, para que estos estén en concordancia con la normativa vigente, sus cambios y la estrategia de la Compañía.
    - Identificar mejoras a los procesos y/o documentación utilizada dentro del alcance del área
    - Coordinar con las áreas críticas que ejecutan los controles el establecimiento de SLAs
6. Administrar la Matriz de Riesgos
  - Identificar riesgo inherentes al proceso y proponer mejoras a los controles
  - Administrar la correcta aplicación de los controles y KRI asociados
7. Otros
  - Recepcionar, informar y custodiar las declaraciones de colaboradores relativas a: compra/venta de activos financieros, regalos e invitaciones, información privilegiada e interacción con funcionarios públicos.
  - Apoyo en la gestión de proyectos a cargo del área (realización de pruebas, coordinación con áreas etc)
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias,

vacancias temporales).

### **ABOGADO JUNIOR SEGUROS**

#### **GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** Prestar asesoría legal a las distintas áreas de la Compañía en materia de seguros. Supervisar y analizar integralmente las respuestas a los asegurados, comunicados, publicidad emitidos por la compañía, asegurando que los mismos se adecuen a marco jurídico que los rige. Dar respuesta a requerimientos legales del área de servicio al cliente, vida individual, Rentas Vitalicias y demás temas que se deleguen.

#### **FUNCIONES:**

1. Responder reclamos de clientes presentados a través de las diferentes Instituciones Reguladoras (SVS – Sernac -DDA). para Asegurar que toda respuesta al cliente cuente con un análisis, de acuerdo a la normativa vigente y políticas internas de la Compañía
2. Revisar respuestas a reclamos o casos especiales derivados a través de Servicio al Cliente como especialista legal, para Asegurar que la respuesta al cliente cuente con un análisis, de acuerdo a la normativa vigente y políticas internas de la Compañía.
3. Coordinar y supervisar el envío de comunicaciones legales enviados por la Compañía a Entidades Fiscalizadoras. para Asegurar que la Compañía responda y cumpla en tiempo las presentaciones realizadas por los entes fiscalizadores y los requerimientos normativos, resguardando el debido análisis legal de las respuestas enviadas como back up de Abogado Senior
4. Analizar y evaluar la confección de productos de vida individual, Condicionados, folletería y comunicados para clientes. para Asegurar que todo producto e información enviada a los clientes cumplan con los requerimientos legales vigentes.
5. Resolución de consultas legales para Asegurar que las resoluciones y criterios que se adopten frente a determinadas situaciones se ajusten a la normativa vigente
6. Participar en la implementación de cambios normativos que afecten al negocio para Asegurar la adecuada interpretación e implementación de cambios normativos que se presenten.
7. Back up de abogados senior del área. para Asegurar continuidad de servicios y apoyar la gestión de abogados senior.
8. Participación en distintos Comités de la Compañía como representante del área de Fiscalía, en el Comité de Reclamos VI, Comité de Reclamos RRVV y Comité mensual de Sinistros
9. Revisión de documentos legales, tales como mandatos, posesión efectiva, interdicción, etc, para cursar solicitudes de clientes.
10. Revisión de las resciliaciones comerciales presentadas a la Compañía para asegurar que las contrataciones de RRVV en las cuales se solicita la resciliación se realicen de acuerdo a la normativa vigente

### **ABOGADO SEGUROS E INVERSIONES**

#### **GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** Apoyar la gestión transversal de la gerencia en materia de seguros e inversiones, mediante la realización de una serie de funciones específicas, dentro de las que destacan la revisión de contrato, tanto de proveedores como de contrapartes, la supervisión de abogados externos en materias judiciales, el análisis de temas y consultas legales para las distintas áreas y proyectos, revisión y confección de poderes, etc. Servir de back up a abogados de la Fiscalía.

#### **FUNCIONES:**

1. Revisión de contratos de Proveedores, de reaseguradores y sucursales para asegurar que los contratos estén adecuados a las normas vigentes y resguarden los intereses de la Compañía.
2. Revisión de contratos y documentos legales de los productora para asegurar que los contratos revisados y confeccionados se ajusten a la normativa de seguros vigente, así como también que resguarden los intereses de la Compañía.
3. Confección, revisión y análisis de los contratos del área inmobiliaria y de inversiones para asegurar que los contratos se encuentren de acuerdo a la normativa vigente, resguardando los intereses de la Compañía.
4. Revisión de poderes presentados para trámites ante la Compañía para asegurar que los apoderados cuenten con facultades necesarias para actuar ante la Compañía.
5. Apoyo legal en temas de créditos de consumo a pensionados para asegurar la adecuación normativa de flujos de contratación y proyectos.
6. Back up de abogados Fiscalía y Fiscal para asegurar continuidad de servicios y apoyar la gestión de abogados.
7. Control y seguimiento de las causas judiciales y administrativas y pagos de honorarios de los abogados externos de la Compañía para asegurar la adecuada defensa de los intereses de la Compañía de temas contenciosos seguidos en contra de la Compañía. Asegurar adecuado manejo y control de presupuesto para abogados externos.
8. Apoyo legal en temas del área de Normalización
9. Entrega de informes conforme a los procedimientos de la Compañía y los requerimientos de los auditores externos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos de la Compañía y la entrega de la información al controlador.
10. Encargado de ejecutar procedimiento de provisiones de la Fiscalía
11. Participación en proyectos de adecuación de nueva normativa

### **ABOGADO SENIOR DE INVERSIONES**

#### **GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** Supervisar y analizar integralmente los documentos legales (escrituras, contratos, poderes, etc.) que realicen la Gerencia de Inversiones y Gerencia Inmobiliaria de la compañía asegurando que las mismas se adecuen a marco jurídico que las rige y velando por los requerimientos legales de la Compañía.

**FUNCIONES:**

1. Realizar redacción, revisión y aprobación de contratos del área de la Gerencia de Inversiones y la Gerencia Inmobiliaria.
2. Participar en Comités en que se requiera analizar desde el punto de vista legal diversos casos o situaciones relacionadas con las inversiones que realiza la Compañía.
3. Participar en Comités en que se requiera analizar desde el punto de vista legal diversos casos o situaciones relacionadas con el negocio de renta inmobiliaria de la Compañía.
4. Realizar revisión (corregir, suprimir y agregar cláusulas) de los documentos legales que realizan las empresas administradoras de los activos de la Compañía.
5. Realizar confección y modificaciones de escrituras de poderes y estatutos de la Compañía.
6. Controlar y coordinación el seguimiento de juicios de la Compañía llevados por abogados externos.
7. Realizar revisión y seguimiento de estudios de títulos de Inmuebles y Due Dilligence operaciones financieras.
8. Brinda servicio legal a las diferentes áreas de la Compañía ante entidades gubernamentales.
9. Envío de documentos y respuestas ante requerimientos y/o dudas.
10. Apoyar a las distintas áreas en la organización de la custodia material de los contratos de la Compañía.
11. Participar en la implementación de cambios normativos que afecten al negocio.
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**ABOGADO SENIOR SEGUROS Y CORPORATIVO**

**GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** A cargo de brindar asesoría legal especializada a las dos principales líneas de negocio de la Compañía, correspondientes a Seguros de Vida Individual y Rentas Vitalicias, para que todos los actos de la misma se enmarquen dentro de los límites legales vigentes, impulsando las nuevas iniciativas y proyectos de ambas, con especial foco en las iniciativas digitales y remotas.

Preparación y revisión de contratos de seguros, además del material asociado a la comercialización de los mismos.

A cargo de la revisión, difusión e implementación de la normativa relacionada con el mercado de seguros y materias corporativas, dando apoyo a las relaciones con los entes reguladores.

A cargo de las materias relativas a Gobierno Corporativo de la Compañía además de dar revisión a los asuntos corporativos de la empresa de manera integral en conjunto con la Fiscal.

También dentro de las principales funciones se encuentra brindar asesoría legal continua para dar estricto cumplimiento de las Normas de Conducta de Mercado vigentes.

**FUNCIONES:**

1. Coordinar y supervisar el envío de comunicaciones legales (correspondencia y cumplimiento de requerimientos normativos) enviados por la Compañía a presentaciones realizadas por las distintas Entidades Fiscalizadoras
2. Análisis, derivación y construcción de respuestas a Oficios Ordinarios y Reservados de la CMF e Unidad de Investigación de la CMF, como también Oficios Ordinarios SEP/NAC.
3. Análisis, derivación y construcción de respuestas a las solicitudes efectuadas por la AACH
4. Coordinar y dar respuestas a las auditorías efectuadas al área por parte del regulador, y de los auditores internos y externos.
5. Ejecutar el seguimiento a los cambios normativos que afecten a la Compañía y participar de su implementación.
6. Revisión de materias corporativas de la Compañía, redacción de actas de directorio, coordinación de JOA y JEA, calendario anual del directorio, entre otros.
7. A cargo del envío de HE a la CMF, como también de la Memoria anual, y otros cumplimientos normativos afines.
8. Realizar el apoyo a Fiscal en temas y materias de sostenibilidad.
9. Participar (asesorar, orientar en materia legal) en el desarrollo y definición de nuevos productos y/o servicios asociados a nuevos productos.
10. Participar y liderar (asesorar, orientar en materia legal) en el desarrollo y definición de productos y servicios digitales o remotos, de manera continua.
11. Asesoría legal íntegra a las iniciativas y proyectos de las distintas líneas de negocio de la Compañía
12. Asesoría continúa en el lineamiento de las fuerzas de venta externa asociadas a la línea de negocio de Vida Individual.
13. Asesoría legal íntegra en las materias que sean requeridas por ambas líneas de negocio.
14. Participar en Comités en que se requiera analizar desde el punto de vista legal diversos casos o situaciones de alta complejidad
15. Revisión, Análisis, creación y adecuación de los documentos legales de los productos del segmento Vida Individual y RRVV (POL, CAD, Condiciones Particulares, Solicitudes de Incorporación, Folletería y Comunicados para Clientes de alta complejidad)
16. Back up de abogado de seguros y abogado de seguros e inversiones en las materias de seguro.
17. Back up de Fiscal del área, en materia de seguros, corporativo y cumplimiento (en el evento que esté como interino)

18. Supervisar las respuestas del abogado de seguros a las presentaciones efectuadas por los clientes a través de las diferentes Entidades Reguladoras, cuando sean de alta complejidad (CMF – SERNAC -DDA).

#### **ADMINISTRADOR DE DESARROLLO TECNICO SENIOR**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Garantizar el desarrollo de aplicaciones alineadas con técnicas modernas de programación, acorde a las especificaciones entregadas por la jefatura y bajo los estándares, procedimientos y políticas establecidas por la compañía. Conectar la arquitectura planteada para un proyecto de software con la realidad del código, y permitir la dinámica de la construcción eficiente de software. Liderar las iniciativas de investigación tecnológica, promoviendo el buen uso de nuevas herramientas y tecnología.

##### **FUNCIONES:**

1. Desarrollar aplicaciones bajo los estándares de la subgerencia para que los usuarios de la Compañía dispongan de herramientas para realizar sus labores.
2. Participar en la investigación de nuevos elementos de programación que permitan mejorar las aplicaciones de la Compañía.
3. Ejecutar el desarrollo de aplicativos utilizando y aplicando los conocimientos de nuevas tecnologías acorde a la evolución tecnológica requerida por la Compañía.
4. Realizar el diseño técnico para el desarrollo de aplicaciones, obteniendo el feedback mediante la interacción con los analistas y usuarios.
5. Actualizar las aplicaciones y adaptar los diferentes cambios que se produzcan en la arquitectura de desarrollo, en armonía con las normas del Comité de Arquitectura.
6. Ejecutar proceso de capacitación a los analistas programadores, con relación a las nuevas técnicas de programación que vaya adquiriendo el área de desarrollo.
7. Interactuar con proveedores externos para actualizar los sistemas que manejan en la Compañía.
8. Generar, apoyar y/o documentar el diseño de los requerimientos de aplicaciones.
9. Participar activamente en agilizar la dinámica de la construcción eficiente del software, apoyando con conocimientos técnicos en diseño de soluciones a los requerimientos.
10. Ser un facilitador en la creación de elementos de programación transversales a otras áreas.
11. Participar activamente en la difusión de técnicas modernas de programación.
12. Reportar al Administrador de Desarrollo Técnico Senior o al Líder de Desarrollo, según corresponda, el avance del proyecto que lidera o de las actividades que le fueron asignadas.
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ADMINISTRADOR INFRAESTRUCTURA**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Administrar, resguardar y velar por el buen funcionamiento de la Infraestructura TI, otorgando continuidad operativa para las distintas plataformas y servicios TI de la compañía, contribuyendo de forma activa a la mejora de los procesos y actividades administrativas del departamento.

Supervisar que los servicios prestados por terceros sean realizados de acuerdo a las condiciones de plazo y calidad bajo los cuales fueron contratados, para asegurar que tanto clientes internos como externos mantengan la continuidad operativa.

##### **FUNCIONES:**

1. Gestionar y solucionar con personal de las diferentes áreas de TI (Desarrollo, Continuidad, Soporte), los diferentes requerimientos tecnológicos, ya sea para dar continuidad operativa o por proyectos que se presenten y que necesiten algún recurso de toda nuestra abanico tecnológico (Redes, Seguridad, Bases de datos, Servidores, etc.).
2. Gestionar y coordinar con las diferentes partes (proveedores de TI y áreas internas de Confuturo), actividades de mejora continua, mantenciones periódicas y trabajos que afecten la operación normal de la plataforma tecnológica, en horario laboral y no laboral.
3. Gestionar y solucionar incidentes 24/7 en la plataforma tecnológica, que generen indisponibilidad de servicios hacia clientes internos y externos de la compañía.
4. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
5. Ser back up de manera temporal de jefatura directa, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
6. Supervisión de la continuidad operativa de la Plataforma TI.
7. Contraparte corporativo en la gestión de las tareas de administración del proveedor; monitoreo de servidores críticos y administración de base de datos.
8. Contraparte corporativo en la Supervisión, control y correcta ejecución de las tareas del Proveedor de servicio respaldo.
9. Contraparte corporativo en la Gestión de las tareas del Proveedor de redes y seguridad perimetral de la red.
10. Administración de plataformas Vmware, Storage, Dominios, Sistemas Operativos, Bases de datos, Cloud.
11. Ejecutar el cumplimiento de las políticas de seguridad tecnológica definida por la compañía.

12. Atención y gestión de los requerimientos recibidos desde los clientes internos autorizados como generadores de requerimientos. Canalizando y dando solución oportunamente.
13. Mantener actualizado el levantamiento de información: Auditoría, incidentes y procedimientos.
14. Supervisar y controlar el monitoreo diario efectuado a los servidores, aplicaciones, respaldos y redes corporativas.
15. Ejecución de control de cambios a la plataforma tecnológica de la compañía.
16. Controlar y administrar el inventario de activo tecnológico de la compañía.
17. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.

#### **ADMINISTRATIVO APOYO**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Realizar apoyo administrativo según lo requerido por el área

##### **FUNCIONES:**

1. Escanear, fotocopiar y archivar documentación según lo requerido por el área (remesas, check list de siniestros, etc)
2. Insertar y compaginar documentos según lo requerido por el área
3. Realizar otros apoyos administrativos similares, según lo requerido
4. Realizar capacitaciones desde la plataforma de Capacitación

#### **ADMINISTRATIVO COMERCIAL VIDA INDIVIDUAL**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Realizar funciones administrativas de digitación, archivo y control de documentación necesaria para el correcto cierre de cada negocio de los Asesores VIP. Prestar apoyo a los Directores de Agencia en las diferentes tareas diarias en que pueda requerirse, coordinando, monitoreando y velando las gestiones de los procesos y las actividades propias del negocio, como también gestionando y coordinando los ingresos mensuales de ESIs al canal

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar labores administrativos relacionados con la gestión comercial de los equipos de Canal Interno Santiago
2. Realizar el envío, recepción y seguimiento de valijas.
3. Revisar, ingresar y validar los negocios ingresados por Ejecutivos de Ventas
4. Registrar la actividad diaria de venta
5. Apoyar a los equipos comerciales del Segmento Individual en:
  - Mantener stock y controlar el correcto uso de: documentos foliados, formularios planos, materiales de merchandising, tarjetas de visita y otros necesarios para la gestión de ventas
  - Administración de casilleros
  - Otros apoyos administrativos
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ADMINISTRATIVO PAGOS**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Asegurar la correcta ejecución de los pagos a nivel compañía, velando por el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas.

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar recepción e ingreso de factura, boletas de honorario, gastos comunes y PAC en sistema de pago.
2. Analizar, contabilizar y centralizar documentos electrónicos y manuales como facturas, boletas de honorarios, reembolsos, facturas de bodega entre otros.
3. Gestion y control de documentos de respaldo de cada documento de pago, ya sean físicos o respaldo en carpetas virtuales.
4. Revalidación de documentos de pago
5. Gestionar consultas, solicitudes y/o requerimientos del área realizados al correo corporativo de pagos.
6. Analizar y generar reportes con información relevante para la toma de decisiones, ya sea para el área o la compañía (cruce de boletas para validar centralización)
7. Llenar de base de datos de documentos factorizados
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
10. ingreso de SAR por errores de sistema
11. Gestion diaria de base de datos, documentos recibidos en SII

#### **AGENTE ZONAL**

## **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Responsable de planificar, controlar, dirigir y coordinar las actividades comerciales y administrativas de las sucursales a su cargo, velando por el cumplimiento de las normas establecidas (internas y externas) y la adecuada ejecución de los programas asignados por el nivel superior. Responsable de los resultados comerciales y satisfacción clientes obtenidos por las sucursales a su cargo, así como también por el funcionamiento en temas de personas, operativos, administrativos y de riesgo.

### **FUNCIONES:**

1. Dirigir, coordinar y supervisar la labor de las personas a su cargo, a fin de garantizar la ejecución de las funciones comerciales y una atención de calidad a los clientes de las sucursales a su cargo, de acuerdo los lineamientos entregados por la CIA
2. Responsable de la administración de los Colaboradores de las sucursales a su cargo, velando por que la dotación esté completa, procurando un buen ambiente de trabajo al interior de la sucursal y asegurando el cumplimiento de las normativas administrativas.
3. Controlar el presupuesto de la oficina: fiscalizar los gastos realizados para determinar su aprobación, revisión y seguimiento de contratos con proveedores y otros.
4. Responsable del correcto funcionamiento operativo de las sucursales a su cargo, controlando y asegurando el cumplimiento al reglamento interno y la totalidad de las normativas comerciales, operacionales, administrativas y de riesgo en la oficina.
5. Dar soporte administrativo y comercial a los segmentos; manteniendo el relacionamiento con los corredores de la plaza; validando el perfil de potenciales agentes libres, corredores y asesores; asegurando la correcta atención a proveedores externos de negocio y velando por el cumplimiento de las normas establecidas por la compañía.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **ANALISTA CALIDAD**

### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Garantizar una experiencia satisfactoria y de calidad en la interacción con el cliente, aportando de manera permanente a la mejora continua de los procesos de atención y proporcionando un soporte óptimo para los reclamos ingresados. Gestión eficiente del ciclo del proceso de reclamos y/o consultas con el fin de dar una respuesta correcta, clara y completa a los clientes que han tenido experiencias insatisfactorias en la Cia. Velar por el cumplimiento de la normativa CMF respecto de plazos de respuesta a reclamos y consultas de clientes (externos e internos). Levantar temas relevantes que en el análisis del proceso del reclamo se detecte y se enfoquen en mejora continua para la Cía.

### **FUNCIONES:**

1. Asegurar un proceso de atención de clientes de calidad con el objetivo de identificar de forma temprana los defectos o inconvenientes que puedan surgir en las interacciones con los clientes.
2. Administrar y garantizar el proceso de reclamos, controlando el cumplimiento de los plazos, la normativa vigente y las etapas de este con el fin de dar una respuesta correcta, clara y completa a los clientes que han tenido experiencias insatisfactorias en la compañía. Dicho proceso considera:
  - Recepción de reclamos de clientes
  - Recopilar antecedentes del reclamo.
  - Atender o contactar a clientes, si el proceso de análisis del reclamo lo requiere.
  - Buscar solución en conjunto con el área resolutoria correspondiente al tipo de reclamo.
  - Elaborar propuesta de carta respuesta al cliente.
  - Comunicación de solución al cliente.
  - Seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en carta respuesta a los clientes
3. Realizar reportes de control de sus reclamos o del área de acuerdo se le asignen tareas
4. Levantar los incidentes de riesgos que se visualicen en el análisis de los reclamos y/o hacer presente al área respectiva de analizar el eventual levantamiento de incidentes.
5. Levantar mejoras al proceso de reclamos y de atención en los distintos canales
6. Asegurar el envío por correo de las cartas de respuesta a los clientes, eventualmente debiendo concurrir a esas oficinas a despachar los sobres.
7. Apoyar en tareas de atención de clientes, en situaciones de contingencia
8. Planificar, ejecutar y controlar el proceso de calidad durante y post atención al cliente en los diversos canales. Considerando para ello:
  - Evaluación de calidad a través de herramientas a las atenciones realizadas en los distintos canales de atención
  - Contacto con clientes que manifestaron una insatisfacción en la atención en cualquiera de los canales
  - Elaboración de Informes de Calidad de las distintas herramientas utilizadas
  - Contacto con clientes para aplicar otras mediciones o escuchas y elaborar informe
9. Liderar reuniones de trabajo relacionadas a mejora continua
10. Analizar y planificar acciones para la resolución de las No Conformidades
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias,

vacancias temporales).

#### **ANALISTA CONTABILIDAD**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Levantar, registrar y procesar toda transacción contable que realiza la compañía, contribuyendo a la correcta y oportuna imputación de las operaciones generadas colaborando con la correcta y oportuna emisión de los Estados Financieros de la Compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Registrar y controlar las transacciones e información que generan las distintas áreas de la Compañía, que tienen un impacto contable asegurando la correcta y oportuna imputación de las operaciones generadas, para la correcta emisión de los Estados Financieros
2. Efectuar análisis de cuentas asegurando la calidad y respaldo de los estados financieros que se emitan
3. Administrar y controlar la custodia de documentación contable velando por el cumplimiento de la normativa legal y tributaria vigente
4. Efectuar y coordinar Inventarios, y el control de archivos contables
5. Identificar y reportar riesgos, así como también controles sobre estos asegurando un ambiente de control suficiente para el área.
6. Efectuar el debido proceso diario de conciliaciones bancarias nacionales e internacionales, realizando cargas cartolas de los bancos para emitir y enviar los reportes diarios correspondientes.
7. Participar trimestralmente en la confección de notas FECU de la compañía.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA CONTABLE SENIOR**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Confeccionar, emitir y analizar periódicamente los Estados Financieros de la Compañía, entregando la información relevante que permita tomar decisiones respecto de los indicadores financieros. Recopilando para ello la información necesaria dentro de los plazos exigidos por los entes reguladores, aportando directamente a su jefatura en la discusión, unificación de criterios en temas de normas regulatorias y apoyando en las auditorías externas en materias de Estados Financieros.

##### **FUNCIONES:**

1. Confeccionar y emitir los Estados Financieros de la Compañía dentro de los plazos establecidos.
2. Realizar análisis de cuentas y discernimiento de los criterios técnicos adecuados a cada transacción en particular.
3. Registro y Control de las transacciones e información que generan las distintas áreas de la Compañía, que tienen un impacto contable.
4. Apoyar, orientar y asesorar a sus clientes internos y externos en temas relacionados a la recopilación, confección y emisión de los EEFF de la compañía.
5. Confeccionar manuales de procedimientos.
6. Identificar y reportar Riesgos, así como también controles sobre estos.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
9. Confección y envío de los Estados Financieros a sociedad matriz, vía aplicación ADP Gestión.
10. Parametrización, Confección y Mejoras de archivos a las Notas de los EEFF de la compañía.

#### **ANALISTA CONTROL INVERSIONES FINANCIERAS**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Controlar las Operaciones Financieras realizadas por la Compañía, con el propósito de mantener actualizados los Sistemas de Inversión y así poder garantizar la entrega de informes actualizados y veraces para los distintos departamentos y entidades regulatorias que los requieran.

##### **FUNCIONES:**

1. Generar la actualización y valorización mensual de la cartera de Inversiones de la compañía.
2. Realizar Mensualmente los Cierres Contables de Inversiones Financieras.
3. Confeccionar y emitir informes varios de gestión
4. Ingresar parámetros al sistema de inversiones. (monedas, instrumentos nuevos, tablas desarrollo)
5. Ingresar parámetros para el control de límites legales e Internos.
6. Confeccionar y enviar los informes mensuales de la cartera de inversiones de la compañía a CMF y Banco Central.
7. Controlar y revisar la custodia de los instrumentos de la compañía.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA CONTROL INVERSIONES INMOBILIARIAS**

## **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Controlar que las operaciones inmobiliarias se encuentren debidamente aprobadas y cumplan con los antecedentes y obligaciones requeridas con el propósito de garantizar la entrega de informes actualizados y veraces para los distintos departamentos y entidades regulatorias que los requieran. Adicionalmente, controlar y mantener actualizados en los sistemas de Inversión-Inmobiliario los Rent Roll de los activos inmobiliarios para una correcta facturación de las rentas de arrendamiento y su posterior control de recaudación y morosidad.

### **FUNCIONES:**

1. Generar la actualización y valorización mensual de la cartera de Inversiones Inmobiliaria de la Compañía para controlar que todas las operaciones Inmobiliarias de la Compañía se ajusten a la normativa legal y normativa interna.
2. Realizar mensualmente los cierres contables de inversiones inmobiliarias para la preparación de EEFF e información requerida por la Compañía y organismos externos como CMF, Auditores Externos.
3. Realizar la Custodia y resguardo de especies valoradas ya sea en tránsito por las Compañías, como permanentes.
4. Desarrollar informes de Control de Gestión de las Inversiones Inmobiliarias para entregar información a las distintas Gerencias de la Compañía y Directores.
5. Control Diario y mensual de los ingresos correspondientes a las inversiones inmobiliarias. (Centros comerciales, financiamientos, obras en construcción)
6. Generación el proceso de facturación y recaudación para los distintos centros comerciales, cartera propia y Leasing de la compañía.
7. Controlar y validar los seguros de los bienes raíces que forman parte de la cartera de la Compañía para resguardar la correcta cobertura de los inmuebles.
8. Ingreso y validación de parámetros para cada arrendatario y propiedad de bienes raíces en sistema para su correcto y oportuno control.
9. Desarrollar e implementar mejoras continuas a los sistemas para asegurar la calidad e integridad de la información en todo momento.
10. Actualizar modificaciones o nuevas normativas legales e internas que entren en vigencia relacionadas a los procesos llevados por el área.
11. Coordinar, gestionar y validar tasaciones con el fin de velar por una adecuada valorización de los activos de la compañía, que estas presenten metodologías acordes a cada activo y sean construidas de acuerdo a la normativa legal e interna de la compañía
12. Generar notas de requerimientos FECU e información para envío a la CMF en los períodos establecidos
13. Controlar y analizar solicitudes de los administradores externos referentes a facturación, recaudación y garantías para controlar integramente cartetas de rentas comercial, industrial, propios.
14. Dar cumplimiento a las normas legales establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **ANALISTA CONTROL INVERSIONES INMOBILIARIAS SA**

### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Controlar que las operaciones inmobiliarias se encuentren debidamente aprobadas y cumplan con los antecedentes y obligaciones requeridas con el propósito de garantizar la entrega de informes actualizados y veraces para los distintos departamentos y entidades regulatorias que los requieran. Adicionalmente, controlar y mantener actualizados en los sistemas de Inversión-Inmobiliario los Rent Roll de los activos inmobiliarios para una correcta facturación de las rentas de arrendamiento y su posterior control de recaudación y morosidad.

### **FUNCIONES:**

1. Generar la actualización y valorización mensual de la cartera de Inversiones Inmobiliaria de la Compañía para controlar que todas las operaciones inmobiliarias de la Compañía se ajusten a la normativa legal y normativa interna.
2. Realizar mensualmente los cierres contables de inversiones inmobiliarias para la preparación de EEFF e información requerida por la Compañía y organismos externos como CMF, Auditores Externos.
3. Realizar la Custodia y resguardo de especies valoradas ya sea en tránsito por las Compañías, como permanentes.
4. Desarrollar informes de Control de Gestión de las Inversiones Inmobiliarias para entregar información a las distintas Gerencias de la Compañía y Directores.
5. Control Diario y mensual de los ingresos correspondientes a las inversiones inmobiliarias. (Centros comerciales, financiamientos, obras en construcción)
6. Generación el proceso de facturación y recaudación para los distintos centros comerciales, cartera propia y Leasing de la compañía.
7. Controlar y validar los seguros de los bienes raíces que forman parte de la cartera de la Compañía para resguardar la correcta cobertura de los inmuebles.
8. Ingreso y validación de parámetros para cada arrendatario y propiedad de bienes raíces en sistema para su correcto y oportuno control.
9. Desarrollar e implementar mejoras continuas a los sistemas para asegurar la calidad e integridad de la información en todo momento.
10. Actualizar modificaciones o nuevas normativas legales e internas que entren en vigencia relacionadas a los procesos llevados por el área.

11. Coordinar, gestionar y validar tasaciones con el fin de velar por una adecuada valorización de los activos de la compañía, que estas presenten metodologías acordes a cada activo y sean construidas de acuerdo a la normativa legal e interna de la compañía
12. Generar notas de requerimientos FECU e información para envío a la CMF en los períodos establecidos
13. Controlar y analizar solicitudes de los administradores externos referentes a facturación, recaudación y garantías para controlar íntegramente cartetas de rentas comercial, industrial, propios.
14. Dar cumplimiento a las normas legales establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA CONTROL INVERSIONES JR**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Velar por el correcto registro de los instrumentos que son transados por los operadores de mesa de dinero de las empresas.

##### **FUNCIONES:**

1. Registrar y realizar el seguimiento diario de operaciones realizadas en la mesa.
2. Elaborar y chequear liquidaciones de pago por operaciones realizadas y envío a tesorería.
3. Encargado de realizar seguimiento OMD asegurando que estas cuenten con todas las firma y realizar posterior gestión para empastar dichos documentos.
4. Preparar informe diario de la caja enviada a tesorería, informando el flujo efectivo correspondiente a los instrumentos financieros.
5. Ingresar parámetros al sistema de inversiones (ASI)(monedas, tablas de desarrollo, instrumentos nuevos)
6. Generar vencimientos y valorización en el sistema de inversiones.
7. Carga de remesas y prepagos de Mutuos Hipotecarios, generando reportes de cierre de mes.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA CONTROL INVERSIONES SR**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Controlar límites asociados a las operaciones financieras realizadas por la compañía con el propósito de mantener actualizados los Sistemas de Inversión y así poder garantizar la entrega de informes actualizados y veraces para los distintos departamentos y entidades regulatorias que los requieran.

##### **FUNCIONES:**

1. Revisar actualización y valorización mensual de la cartera de Inversiones de la compañía con el fin de asegurar que las inversiones cumplan con la normativa legal establecida por la CMF y política interna de inversiones.
2. Supervisar el Control Diario y mensual de los límites internos definidos en la Política de inversión.
3. Revisar y autorizar los parámetros en el sistema de inversiones. (monedas, instrumentos nuevos, tablas desarrollo) para asegurar la correcta valorización de la cartera de inversiones
4. Revisar el ingreso de parámetros para el control de límites legales con el fin de que los reportes generados por el sistema cumplan con la NCG 152.
5. Emitir informes de gestión contribuyendo a que las diferentes áreas cuenten con información necesaria para la futura toma de decisiones, realizando gestión sobre ciertas materias contenidas en los informes.
6. Realizar la Custodia y resguardo de especies valoradas, ya sea en tránsito por la Compañía, como permanentes
7. Preparar y enviar los informes mensuales de la cartera de inversiones de la compañía a CMF y Banco Central.
8. Desarrollar o mejorar sistemas relacionados al departamento de operaciones financieras asegurando la calidad de la información.
9. Controlar modificaciones o nuevas normativas legales que entren en vigencia, relacionadas a los procesos del área llevando un control y mantener actualizadas las modificaciones y nuevas normativas legales.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA DE ADMINISTRACION**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Ejecutar el control y gestión de las cuentas transversales de la compañía con el fin de asegurar el cumplimiento de los presupuestos aprobados

##### **FUNCIONES:**

1. Generar mensualmente informes de gastos de cuentas transversales, para control presupuestario del área
2. Revisar los procesos del área, en base a los procedimientos vigentes, para identificar oportunidades de mejora al proceso.
3. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
4. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

vacancias temporales).

5. Revisión y asociación de Factoring para nómina semanal
6. Generación de reportes para levantar indicadores para el área
7. Actualización diaria de base de datos de documentos recibidos en SII - Posterior a la gestión del Administrativo de pagos se envía aviso masivo
8. Llenado y consolidación de datos para las fichas de activo fijo
9. Gestión de telefonía celular y banda ancha móvil
10. Ingreso de facturas sin pago correspondiente a la administración de mutuos hipotecarios
11. Confección, control e ingreso de arriendos mensuales
12. Control inventario bodega - centralizaciones y cierre mensual
13. Administración de arriendo de estacionamientos
14. Envío de información PP (descuentos) por telefonía personal y arriendo de estacionamientos Apoquindo y Miraflores
15. Habilitación y entrega de nuevas tarjetas de acceso a personal Apoquindo - Solicitud de nuevas tarjetas a personal de Miraflores
16. Solicitud de viajes corporativos para área de Administración (cuando se requiere)
17. Control de estados de cuenta y cuenta contable de Mastercard Corporativa

### **ANALISTA DE EFICIENCIA DE PROCESO**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Velar por la eficiencia operativa de la organización, a través de una revisión continua y permanente de los procesos de negocio y apoyo, de manera de identificar, evaluar y priorizar oportunidades de eficiencia y de reducción de costos, sin alterar la calidad y ambiente de riesgo de estos procesos.

#### **FUNCIONES:**

1. Analizar los diversos procesos de negocio y de apoyo de la Compañía tanto, a nivel interno como de cara al cliente final, con el fin de proponer mejoras a los mismos que apunten a incrementar la eficiencia operativa y/o la reducción en los costos.
2. Identificar, evaluar y priorizar oportunidades de simplificación, integración y/o automatización de procesos existentes.
3. Robustecer y monitorear un panel de métricas de eficiencia de los principales procesos de la Compañía mediante la incorporación de nuevos indicadores, implementación de automatizaciones, análisis y principales conclusiones. Lo anterior, desarrollando documentación, reportes y alertas oportunas frente a desviaciones en los targets definidos.
4. Definir y mantener estándares (targets) para el monitoreo de métricas de eficiencia definidas para los distintos procesos de la Compañía y monitorear el cumplimiento de estos.
5. Proponer proyectos de eficiencia que agreguen valor a la Compañía en base a un análisis costo beneficio que contribuya a mejorar la calidad, utilización de recursos (tecnológicos y/o humanos) y el desempeño de los procesos considerando el impacto, los recursos económicos y humanos, tiempo y riesgos asociados.
6. Apoyar y participar en el desarrollo y la implementación de proyectos de eficiencia en materia de métodos, procedimientos y técnicas, así como en el levantamiento y desarrollo de documentación de los procesos involucrados.
7. Diseñar y dar seguimiento, en conjunto con los dueños de los procesos, a la implementación de las mejoras aprobadas para obtener retroalimentación y asegurar su funcionalidad debiendo dar cuenta de los avances y consecución de las mejoras medibles en eficiencia.
8. Presentar reportes periódicos a la Gerencia de Riesgos y Finanzas y a las instancias y/o comités que se definan sobre los resultados de la gestión realizada.
9. Proporcionar asesoría y capacitación permanente en materia de metodología de diseño, simplificación, automatización y mejora de procesos.

### **ANALISTA DE GESTION SENIOR**

#### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Controlar los gastos variables y fijos de la compañía, en base a análisis de ratios de eficiencia, costeo de procesos y distribución de gastos por cada UN, proponiendo medidas correctivas y buscando nuevas oportunidades que permitan mejorar los resultados.

#### **FUNCIONES:**

1. Generar una metodología de ABC Costing para la asignación de gastos por proceso y producto.
2. Apoyo en la automatización, de todos los informes del área, de forma de agilizar su preparación y concentrar los esfuerzos en el análisis e interpretación de sus resultados
3. Generar ratios para el análisis de costo por proceso y seguimiento a mejoras establecidas para cada uno. Establecer KPI de eficiencia.
4. Hacer seguimiento de estos ratios de eficiencia, comparando estos indicadores contra presupuesto y periodos anteriores, así como con la industria
5. Control de gastos de las gerencias asignadas. Conocimiento de los principales drivers de gasto de cada área.
6. Coordinación de proceso de presupuesto anual para gastos de todas las unidades de la compañía
7. Desarrollo de Proyectos Según requerimientos de desarrollo análisis ejecución tanto de jefatura o GG.
8. Proponer y desarrollar mejoras en la ejecución de los procesos y análisis críticos del área. Entregando soporte para la toma de decisión frente a distintas problemáticas.

9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA DE OPERACIONES JR**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar la gestión del Departamento, participando en la mejora continua de los procesos, analizar impactos de los cambio normativos en aspectos operacionales y sistemas.

##### **FUNCIONES:**

1. Preparar informes de gestión, circulares, informes contables, conciliaciones.
2. Participar en la implementación y definición de nuevos productos y proyectos definidos por el área.
3. Participa en la evaluación e implementación de cambios normativos externos e internos a los productos y procesos del Área.
4. Genera, participar y documentar mejora continua cuando corresponda con el fin de anticiparse a un riesgo o de manera reactiva a un incidente.
5. Ejecutar y controlar los procesos recaudación, realizando las validaciones y controles correspondientes
6. Ejecutar, Validar los procesos asignados, asegurando su correcta ejecución y cumplimiento de los plazos
7. Generar e informar las cuadraturas de los distintos procesos a su cargo, cumpliendo con los plazos normativos internos.-
8. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
9. Mantener actualizados los manuales internos y públicos, realizando revisión y actualización periódicamente de los procesos a su cargo
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA DE OPERACIONES SEGMENTO TRADICIONAL**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar en las distintas actividades de control de procesos que permitan monitorear las líneas productivas, generando información oportuna y confiable, tanto para la gerencia de operaciones como para otras áreas de la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Participar en la implementación y definición de nuevos productos y proyectos definidos por el área.
2. Participa en la evaluación e implementación de cambios normativos externos e internos a los productos y procesos del Área.
3. Preparar informes de gestión, circulares, informes contables, conciliaciones.
4. Ejecutar, Validar los procesos asignados, asegurando su correcta ejecución y cumplimiento de los plazos
5. Genera, participar y documentar mejora continua cuando corresponda con el fin de anticiparse a un riesgo o de manera reactiva a un incidente.
6. Generar e informar las cuadraturas de los distintos procesos a su cargo, cumpliendo con los plazos normativos internos.-
7. Responder las consultas recibidas a través de Zendesk de acuerdo a los SLA definidos
8. Mantener actualizados los manuales internos y públicos, realizando revisión y actualización periódicamente de los procesos a su cargo
9. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la subgerencia de operaciones vida tradicional
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA DE PROCESOS SENIOR**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar en las distintas actividades de control de procesos que permitan controlar las líneas productivas, generando información oportuna y confiable, tanto para la gerencia de operaciones como para otras áreas de la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Generar Informes que permitan Analizar y generar información base para el área contable y área técnica
2. Analizar y aplicar controles de verificación de información para nóminas de asegurados de las Pólizas de Desgravamen
3. Analizar y validar la información base para el proceso de recaudación de primas de las Pólizas de Desgravamen de Pensionados y SMU. Considerando hasta el flujo de cálculo y pago de comisiones. Mantención de las polizas de Desgravamen que estan en Run off
4. Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, ya sea anticipándose o de manera reactiva.
5. Gestionar, analizar y preparar información base para CMF
6. Generar Proceso de Rutificación: Gestionar y analizar información base para proceso de rutificación anual.
7. Recopilación de datos y generación de Panel de Control de Indicadores Segmento Vida Individual
8. Devolución de primeras primas de propuestas desistidas, rechazadas, pospuestas y canceladas

9. Eliminación, reactivación y anulación de VT de propuestas ingresadas erróneamente por el área comercial
10. Generación de reporte de propuestas pendientes de primeras primas
11. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
14. Participación en reuniones con las distintas áreas que se requiera en la implementación de nuevos procesos, sistemas y/o productos

### **ANALISTA DE PROCESOS Y NORMAS**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Realizar levantamiento de normativa interna de las distintas áreas de la organización, incluyendo un análisis de esta, identificando riesgos y controles de los procesos, así también aportando mejoras en estos, contribuyendo a que la compañía cuente con la documentación necesaria acorde con los objetivos y normativas vigentes, velando por su adecuado control interno.

#### **FUNCIONES:**

1. Crear, mantener y actualizar procedimientos, instructivos y manuales de la Compañía.
2. Gestionar información para el Plan Normativo anual.
3. Administrar y gestionar proceso del área Proceso y Normas en todas sus fases.
  - Realizar reuniones de levantamiento con los encargado de proceso
  - Confeccionar flujograma según levantamiento realizado
  - Confeccionar el procedimiento de acuerdo con el formato compañía.
  - Realizar feedback según etapas de desarrollo de normativa, Revisar, incluyendo análisis de cada proceso desarrollado,
  - Almacenar normativa en carpetas compartidas y traspasar al formato definido para publicación
  - Publicar en medios internos formales de comunicación.
  - Difundir la normativa formalizada a los Encargados y dueños de los procesos
  - Actualizar las matrices de base documental.
4. Identificar riesgos y controles de los procesos de la Compañía en base a una metodología común.
5. Administrar y mantener el repositorio de la normativa interna
6. Gestionar la actualización del Mapa Procesos y Finanzas de estos.
7. Realizar informes y reportes de gestión para presentación tanto al Comité de Gestión de Riesgos como para el Comité de Auditoría.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y en los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ANALISTA DE QA**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Garantizar que el trabajo se realice acorde a las especificaciones entregadas por la jefatura y bajo los procedimientos y políticas establecidas por la compañía, apoyando y asistiendo a la jefatura y a los analistas de sistemas, en el análisis y prueba de sistemas, con el objeto de generar aplicaciones de buena calidad.

#### **FUNCIONES:**

1. Generar y ejecutar casos de prueba (proyectos o mantenimientos) de acuerdo a lo planificado en los planes de prueba respectivos junto con apoyar a las áreas usuarias en la generación de casos de prueba de parte de dichas áreas, con el fin de obtener mayor cobertura y considerando las distintas etapas de la certificación.
2. Preparar los datos de prueba, verificar la ejecución de los checklist de pruebas básicas y certificar que los ambientes de pruebas cumplan con las condiciones necesarias para su realización de acuerdo a lo planificado para las pruebas respectivas para posteriormente ejecutar la validación de correcciones de defectos.
3. Monitorear la trazabilidad de los requerimientos del Cliente con los casos de pruebas generados.
4. Informar los resultados de las pruebas al Líder de Analistas, de acuerdo al avance de las mismas.
5. Ejecutar una mirada analítica con el fin de proponer mejoras a los desarrollos, así como estar capacitado para ejecutarlos en rol afín de analista de sistemas.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ANALISTA DE RIESGO OPERACIONAL**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Realizar la administración de Gestión de Riesgo Operacional de acuerdo a la Metodología de Gestión de Riesgo y normativa vigente para velar por un adecuado Ambiente de Control, y por consecuencia el resguardo de los activos de la Compañía y el Patrimonio de los Accionistas.

**FUNCIONES:**

1. Encargado de la gestión de Incidentes Operacionales, coordinando y realizando seguimiento al análisis, evaluación, determinación de planes de acción y medidas de control y/o mitigación.
2. Encargado de mantener actualizada la base de incidentes operacionales.
3. Responsable del seguimiento de los planes de acción asociados a la metodología descrita en el Manual de Gestión Integral de Riesgos.
4. Asesorar a cada dueño/responsable de proceso en la confección, administración y gestión de las matrices de riesgo de su responsabilidad.
5. Monitorear y mantener actualizado el Panel de Indicadores de Riesgos y Procesos.
6. Realizar periódicamente reportes sobre riesgo que enfrentan los procesos y procedimientos y controles establecidos para dichos riesgos.
7. Colaborar con la evaluación y el levantamiento de controles internos que aseguren que se cumplan con la administración de riesgo y políticas de cumplimiento.
8. Supervisar y administrar el flujo de información asociado a los Proyectos Transversales de Riesgo, en cada una de las fases.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**ANALISTA DE SEGUROS INDIVIDUALES**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar en las distintas actividades de control de los procesos asignados , generando información oportuna y confiable, tanto para la gerencia de Operaciones como para otras área de la Cía.

**FUNCIONES:**

1. Generar y enviar reportaría a los distintos clientes internos, sponsor o intermediarios, según acuerdos establecidos
2. Controlar , gestionar y ejecutar los procesos de Recaudación, administración , y contables de los productos comercializados por la Cía, en plazo y forma de acuerdo a los procedimientos internos y a la normativa vigente por producto.-
3. Generar y proponer las mejoras y/o correcciones a los procesos cuando corresponda: generando los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, ya sea anticipándose o de manera reactiva.
4. Responder las consultas de SSCC ( Zendesk) de acuerdo a los SLA a definidos
5. Realizar revisión y actualización periódica de los manuales de procedimientos a su cargo o de aquellos que sea backup .-
6. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por al subgerencia de operaciones Vida Individual
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**ANALISTA FIDELIZACIÓN**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Medir y controlar los resultados del segmento de Vida Individual, a través de diversas gestiones y herramientas de la compañía, con el objetivo de advertir e informar los comportamientos y desviaciones del plan de negocio del segmento, entregando información relevante para la toma de decisiones y definición de nuevas estrategias a implementar.

**FUNCIONES:**

1. Calcular, actualizar y comunicar paneles orientados a la identificación y monitoreo de los riesgos asociados al valor del negocio. Incluyendo los costos de comercialización (gastos) y las variables de valor definidas en la evaluación de la línea. Reportar sus resultados a la alta gerencia (Gerente Comercial, Gerente de Segmento Individual, Subgerentes de Canales) alertando oportunamente sobre posibles desvíos y recomendando acciones correctivas.
2. Confeccionar, actualizar y comunicar protocolos asociados a paneles orientados a identificar los riesgos asociados al valor del negocio con el objetivo de movilizar los KPI definidos con el fin de asegurar la oportunidad de las acciones recomendadas.
3. Calcular, actualizar y comunicar riesgos asociados a los procesos comerciales incluyendo la calidad de la venta y prácticas comerciales. Reportar sus resultados a la alta gerencia (Gerente Comercial, Gerente de Segmento Individual, Subgerentes de Canales) alertando oportunamente sobre posibles desvíos y recomendando acciones correctivas.
4. Confeccionar, actualizar y comunicar protocolos asociados a paneles orientados a identificar los riesgos asociados al proceso comercial con el objetivo de movilizar los KPI definidos.
5. Levantar y documentar los procesos transversales del segmento incluyendo confección del requerimiento, interacción con otras áreas, implementación, comunicación y seguimiento. Revisar y actualizar los procedimientos de la Gerencia de Segmento de forma tal que recojan los riesgos y controles identificados

6. Calcular y actualizar tendencias y comportamientos de la venta y de la recaudación que podrían impactar en el cumplimiento de los objetivos comerciales y/o en el valor del negocio reportando sus resultados a la alta gerencia (Gerente Comercial, Gerente de Segmento Individual, Subgerentes de Canales) construyendo para ello instrumentos que permitan y faciliten la medición de dichas variables (reportes, indicadores y herramientas afines).
7. Actualizar y controlar la librería de manuales, acuerdos de servicio y procedimientos asociados a los procesos transversales del segmento, favoreciendo controles y resguardando la continuidad operacional.
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
9. Definir y analizar estudios de productos, para su posterior implementación o entrega de información para la toma de decisiones
10. Participar el Plan de Desarrollo de Producto y su documentación, velando por el cumplimiento del mismo.

#### **ANALISTA GESTION Y PLANIFICACION**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Realizar el control de resultado de la Compañía a través de diversas gestiones que permitan monitorear y analizar su comportamiento entregando información relevante para la toma de decisiones y definición de acciones a seguir.

##### **FUNCIONES:**

1. Confeccionar informes financieros respecto del resultado de los productos de la Compañía.
2. Analizar y administrar las explicaciones necesarias para la comprensión de las variaciones respecto a presupuesto y resultados obtenidos.
3. Elaborar informes diarios, semanales y mensuales de información de ventas de productos de la compañía y mercado
4. Realizar el control periódico de gastos, relacionado a los productos de la compañía.
5. Realizar presentación de comités
6. Realización de informe benchmark de la Industria de Seguros de vida
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA GESTION Y PLANIFICACION DE INVERSIONES**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Controlar el cumplimiento financiero y de gestión asociado a las inversiones financieras e inmobiliarias, además del efecto en el resultado de la compañía, a través de diversas gestiones que permitan monitorear y analizar su comportamiento, incluyendo comparaciones con otras compañías, entregando propuestas para la mejora de indicadores o toma de decisiones. Para lograr de mejor manera lo anteriormente señalado, es necesario construir, desarrollar y actualizar fuentes de información objetivas, precisas y escalables. También deberá elaborar el Presupuesto en lo que a Inversiones se refiere.

##### **FUNCIONES:**

1. Elaboración de informes mensuales para el directorio, del desempeño de inversiones y su impacto mensual en el resultado de la compañía.
2. Elaboración de un informe trimestral de Benchmark para el Directorio, con un análisis crítico de los resultados en inversiones de la competencia. En el mismo informe se incluirá información de los movimientos más relevantes de otros inversionistas institucionales (AFPs y AGF's).
3. Apoyo en la elaboración de un informe de desempeño versus benchmark para las carteras de Acciones Nacionales y la Cartera de acciones Internacionales. Periodicidad aún por definir.
4. Elaboración de un informe mensual de Benchmark, de los movimientos de la competencia en base a la circular 1835.
5. Apoyo en la automatización, de todos los informes anteriormente señalados, de forma de agilizar su preparación y concentrar los esfuerzos en el análisis e interpretación de sus resultados
6. Construcción del Presupuesto anual de Inversiones y posterior seguimiento, asegurando la consistencia de éste con las definiciones estratégicas del Comité de Inversiones. Al mismo tiempo, deberá investigar y dar seguimiento a desviaciones respecto de éste.
7. Desarrollo de Proyectos diversos según requerimientos de su jefatura.
8. Construir y desarrollar fuentes de información necesarios para la ejecución los proceso y analisis criticos del areá. Entregando soporte para la toma de decisión frente a distintas problemáticas
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA INCENTIVOS Y COMISIONES**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Velar por la correcta ejecución del proceso de pago y control de los sistemas de incentivos de la Compañía

##### **FUNCIONES:**

1. Calcular, Validar y velar por el correcto pago de incentivos de los modelos de Renta Variable asociadas al segmento pensionado (Consultores, Asesores, Directos, Créditos de Consumo, Servicio al Cliente y Seguro Pensionado)
2. Calcular, validar y velar por el correcto pago de incentivos de los modelos de Renta Variable asociadas a Vida Individual (Ejecutivos, Jefes de Equipo, Jefes Comerciales, Directores VI, Sub Gerentes y Ejecutivos Mantención de Cartera)
3. Participación en las pruebas y ejecución de proyectos asociados a cambios en los modelos de renta variable de los diferentes canales
4. Asegurar la correcta operaciones de los distintos modelos de renta variable ejecutando revisiones periódicas que permitan aseguran el cumplimiento contractual de estos
5. Análisis de problemas o errores planteados por el área Comercial sobre el cálculo correcto de incentivos u otras diferencias asociadas a los modelos de renta variable de los distintos canales
6. Participar en el proceso de desarrollo, implementación y puesta en marcha de nuevos productos o modificación a los productos vigentes o mejoras en procesos internos: Ejecutar las pruebas asociadas a los procesos del área, relacionados con comisiones o incentivos.
7. Generar las mejoras y/o correcciones a los procesos cuando corresponda: Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos , ya sea anticipándose o de manera reactiva
8. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
9. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA INCENTIVOS Y COMISIONES SENIOR**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Velar por la correcta ejecución del proceso de pago y control de los sistemas de incentivos de la Compañía

##### **FUNCIONES:**

1. Calcular, Validar y velar por el correcto pago de incentivos de los modelos de Renta Variable asociadas al segmento pensionado (Consultores, Asesores, Directos, Créditos de Consumo, Servicio al Cliente y Seguro Pensionado)
2. Calcular, validar y velar por el correcto pago de incentivos de los modelos de Renta Variable asociadas a Vida Individual (Ejecutivos, Jefes de Equipo, Jefes Comerciales, Directores VI, Sub Gerentes y Ejecutivos Mantención de Cartera)
3. Participación en las pruebas y ejecución de proyectos asociados a cambios en los modelos de renta variable de los diferentes canales
4. Asegurar la correcta operaciones de los distintos modelos de renta variable ejecutando revisiones periódicas que permitan aseguran el cumplimiento contractual de estos
5. Análisis de problemas o errores planteados por el área Comercial sobre el cálculo correcto de incentivos u otras diferencias asociadas a los modelos de renta variable de los distintos canales
6. Participar en el proceso de desarrollo, implementación y puesta en marcha de nuevos productos o modificación a los productos vigentes o mejoras en procesos internos: Ejecutar las pruebas asociadas a los procesos del área, relacionados con comisiones o incentivos.
7. Generar las mejoras y/o correcciones a los procesos cuando corresponda: Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos , ya sea anticipándose o de manera reactiva
8. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
9. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA MIDDLE OFFICE SR**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Controlar y gestionar la información de los distintos negocios que realice la mesa de dinero, estableciendo un nexo entre las distintas contrapartes (internas y externas), velando para que el flujo de información sea correcto y oportuno. Así como brindar apoyo a los operadores de la mesa preparando reportes y gestionando la caja local diaria.

##### **FUNCIONES:**

1. Controlar los procesos de inversión de los distintos activos (Renta Variable, Renta Fija, FX, Swaps, Fowards, Opciones, etc.)
2. Ingresar la información transaccional en los sistemas internos y gestionar los documentos salientes en los tiempos adecuados.
3. Medir y controlar los negocios de trading cuadrando las cifras con el área de operaciones financieras.
4. Controlar, medir y comunicar los diferentes estados de los límites de inversión.
5. Gestionar confirmaciones y contratos de derivados con las contrapartes nacionales e internacionales
6. Invertir en FFMM o apalancar con bancos la caja local en el corto plazo considerando las necesidades de liquidez de la compañía.

7. Controlar y gestionar flujos de fondos de Inversión con las distintas AGFs con que trabaja la compañía
8. Gestionar firmas de Actas de Comités de Inversiones , realizando seguimiento y archivando una vez que están completas
9. Realizar levantamiento de procesos para detectar oportunidades de mejora.
10. Back up del proceso diario de cargas de índices APV
11. Realizar levantamiento de procesos para detectar oportunidades de mejora

#### **ANALISTA OPERACIONES SEGMENTO PENSIONADOS**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Asegurar el correcto servicio de pago de pensiones para los clientes de la compañía velando por la ejecución de los procesos operacionales de acuerdo a las normativas vigentes y procedimientos internos.

##### **FUNCIONES:**

1. Preparar informes de gestión, circulares, informes contables, conciliaciones.
2. Participar en la implementación y definición de nuevos productos y proyectos definidos por el área.
3. Participa en la evaluación e implementación de cambios normativos externos e internos a los productos y procesos del Área.
4. Participar, documentar y gestionar planes de mejora continua, entregando información y capacitación a las áreas involucradas.
5. Ejecutar actividades de mayor complejidad.
6. Monitoreo de los procesos y sistemas operativos, tendientes al aseguramiento de la calidad.
7. Analizar impactos de los cambios normativos en aspectos operacionales y sistemas.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA OPERACIONES SENIOR**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar en las distintas actividades de control de procesos que permitan controlar las líneas productivas, generando información oportuna y confiable, tanto para la gerencia de operaciones como para otras áreas de la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar y controlar los procesos recaudación, realizando las validaciones y controles correspondientes
2. Levantar procesos ejecutados por Asistentes , detectar errores y proponer eventuales mejoras
3. Generar mejora continua cuando corresponda, con el fin de anticiparse a un riesgo o de manera reactiva a un incidente.
4. Generación, validación y cálculo de comisiones asociadas a los procesos de Banca Seguro
5. Controlar y certificar las cuadraturas de recaudación (cuadraturas imputaciones , saldo a favor del cliente).
6. Generar e informar los asientos contables de los distintos procesos a su cargo, cumpliendo con los plazos normativos internos.-
7. Responder las consultas de Zendesk de acuerdo a los SLA definidos
8. Ejecutar , Validar los procesos Tributarios y/o Normativos de la Cía, asegurando su correcta ejecución y cumplimiento de los plazos.
9. Participar en la implementación y definición de nuevos productos y proyectos definidos por el área.
10. Participa en la evaluación e implementación de cambios normativos externos e internos a los productos y procesos del Área.
11. Mantener actualizados los manuales internos y públicos , realizando revisión y actualización periódicamente de los procesos a su cargo
12. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
13. Análisis de los movimientos de las cuentas contables de Recaudación
14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA PLANIFICACION SENIOR**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Realizar el control de resultado de la Compañía a través de diversas gestiones que permitan monitorear y analizar desviaciones presupuestarias entregando información relevante para la toma de decisiones, proponiendo medidas correctivas y buscando nuevas oportunidades que permitan mejorar los resultados.

##### **FUNCIONES:**

1. Confeccionar informes financieros respecto del resultado de los productos de la Compañía.
2. Apoyo en la automatización, de todos los informes del área, de forma de agilizar su preparación y concentrar los esfuerzos en el análisis e interpretación de sus resultados
3. Analizar y administrar las explicaciones necesarias para la comprensión de las variaciones respecto a presupuesto y resultados obtenidos.
4. Elaborar informes diarios, semanales y mensuales de información de ventas de productos de la compañía y mercado

5. Realizar el control periódico de gastos, relacionado a los productos de la compañía.
6. Realizar presentación de comité de segmentos
7. Realización de informe benchmark de la Industria de Seguros de vida
8. Proponer y desarrollar mejoras en la ejecución los procesos y análisis críticos del área. Entregando soporte para la toma de decisión frente a distintas problemáticas.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales)

#### **ANALISTA PMO**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Asegurar la correcta ejecución de los proyectos tecnológicos administrando y monitoreando los diferentes indicadores que entreguen información relevante respecto a dichos proyectos y entregando el soporte en la iniciación, planificación, ejecución, control y cierre de los proyectos resguardando instancias de auditoría y aseguramiento de calidad.

##### **FUNCIONES:**

1. Apoyar el seguimiento de los equipos involucrados en proyectos de Desarrollo y Plataforma Tecnológica, y los respectivos planes de acción.
2. Administrar los recursos del proyecto y mantener metodologías, estándares y procedimientos dentro del mismo.
3. Desarrollar, seleccionar y mantener herramientas de gerencia de proyectos, plantillas y métricas.
4. Planificar, implementar y evaluar de manera continua, los procesos, herramientas y metodologías del desarrollo y mantención de proyectos
5. Planificar, implementar y evaluar de manera continua, la estrategia y métodos de seguimiento de proyectos, otorgando apoyo desde el inicio de éstos y durante las diferentes etapas del mismo.
6. Elaborar informes y resumen de información para la cartera de proyectos de la Gerencia
7. Controlar y verificar la adherencia de todos los procesos, herramientas y desarrollos de TI a la metodología de calidad definida a través de la realización de auditorías constantes
8. Proporcionar asesoría y guía en el uso de los procesos, formatos y herramientas que apliquen.
9. Ejecutar controles para que los procesos y productos no se desvíen de los estándares definidos en el marco de procesos de desarrollo de la Compañía.
10. Mantener la documentación de procesos, manuales o material de capacitación y obtener la evidencia para auditorias.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones como analista, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA PROCESOS COMERCIALES**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Ejecuta los procesos comerciales de los diferentes productos de la Gerencia de Segmento Pensionados.

##### **FUNCIONES:**

1. Confeccionar, actualizar y comunicar protocolos asociados a paneles orientados a identificar los riesgos asociados al valor del negocio y procesos comerciales con el objetivo de movilizar los KPI definidos con el fin de asegurar la oportunidad de las acciones recomendadas.
2. Calcular y actualizar tendencias y comportamientos de la venta, recaudación, rescates y traspasos que podrían impactar en el cumplimiento de los objetivos comerciales y/o en el valor del negocio construyendo para ello instrumentos que permitan y faciliten la medición de dichas variables (reportes, indicadores y herramientas afines).
3. Calcular, actualizar y comunicar paneles de Gestión a las áreas interesadas respecto del cumplimiento y avance del modelo de relacionamiento para alertar posible brechas en el cumplimiento de los SLA definidos en el proceso de relacionamiento.
4. Levantar y documentar los procesos transversales del segmento incluyendo confección del requerimiento, interacción con otras áreas, implementación, comunicación y seguimiento. Revisar y actualizar los procedimientos de la Gerencia de Segmento de forma tal que recojan los riesgos y controles identificados
5. Actualizar y controlar la librería de manuales, acuerdos de servicio y procedimientos asociados a los procesos transversales del segmento, favoreciendo controles y resguardando la continuidad operacional.
6. Definir y analizar estudios de productos, para su posterior implementación o entrega de información para la toma de decisiones
7. Participar el Plan de Desarrollo de Producto y su documentación, velando por el cumplimiento del mismo.
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA PROGRAMADOR**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Garantizar que el trabajo se realice acorde a las especificaciones entregadas por la jefatura y bajo los procedimientos y políticas

establecidas por la compañía apoyando y asistiendo a la jefatura de proyectos y a los analistas de sistemas, en el análisis, desarrollo y prueba de sistemas, con el objeto de

**FUNCIONES:**

1. Desarrollar aplicaciones bajo los estándares de la subgerencia para que los usuarios de la Compañía dispongan de herramientas para realizar sus labores.
2. Interactuar con los usuarios, para obtener información para poder desarrollar las aplicaciones.
3. Actualizar las aplicaciones y adaptar los diferentes cambios que se produzcan en las labores de los usuarios, a partir de las especificaciones.
4. Capacitar a los usuarios para utilizar las aplicaciones.
5. Interactuar con proveedores externos para actualizar los sistemas que manejan en la Compañía.
6. Generar, apoyar y/o documentar el análisis de los requerimientos de aplicaciones.
7. Participar activamente en certificar los requerimientos, sean estos asociados a mantención o proyectos.
8. Control de resultados de procesos automáticos.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**ANALISTA RIESGO DE CREDITO**

**GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Contribuir a determinar el nivel de exposición al riesgo de crédito de Emisores/Emisiones, Grupos Económicos, Sectores y de los Países que componen el portafolio de inversiones de la Compañía, con el objeto de cumplir con una relación de riesgo-retorno que asegure que la Compañía podrá pagar la totalidad de los pasivos contratados y simultáneamente proporcionar un retorno de capital en línea con el apetito de riesgo de los accionistas.

**FUNCIONES:**

1. Analizar y evaluar el riesgo crediticio de las inversiones financieras e inmobiliarias propuestas por la Gerencia de Inversiones incorporando criterios ESG con el fin de cumplir con la política de inversiones.
2. Actualizar el sistema de límites de inversión de acuerdo a las decisiones tomadas en el comité de Inversiones y a las Políticas de Inversión. Procesar las operaciones de inversión en los sistemas de información de la compañía.
3. Realizar mejoras continuas en los modelos de evaluación de riesgos y proponer ideas para mejorar los procesos del área.
4. Elaborar informes de gestión eficientes para la toma de decisiones.
5. Revisar periódicamente la clasificación de Riesgo de los emisores, contrapartes e instrumentos financieros que componen el portafolio de Renta Fija y de Renta Variable, nacional e internacional.
6. Ejecutar diariamente el procedimiento de seguimiento del Portafolio de Inversiones a través del Sistema de Alertas Tempranas (SAT). Elaborar minutas para respaldar el seguimiento de manera semanal.
7. Emplear herramientas tecnológicas y financieras para optimizar la evaluación y seguimiento del riesgo de crédito del portafolio de inversiones.
8. Realizar el cálculo de la huella de carbono para instrumentos de la cartera de inversiones que cuenten con metodología de cálculo.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**ANALISTA RIESGO DERIVADOS**

**GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Responsable de Gestionar activamente el control y seguimiento de las Operaciones de Inversión con instrumentos Derivados (i.e. Cross Currency Swaps, Forwards, Opciones, etc.) de la Compañía, en conjunto con la Gerencia de Inversiones, la Gerencia de Control de Inversiones, Tesorería, entre otras.

Responsable de Monitorear, controlar y realizar valoración continua de Derivados con el fin de gestionar los pagos de Margin Calls que eventualmente deba realizar la Compañía a las distintas Contrapartes Nacionales e Internacionales.

Responsable de Monitorear, controlar y realizar el seguimiento continuo de las Políticas y Límites vigentes de inversiones de acuerdo al apetito de riesgo y estrategias de inversión de la Compañía.

Responsable de Asegurar y garantizar que las distintas Gerencias Internas y los Reguladores Externos cuenten con información financiera actualizada y fidedigna.

**FUNCIONES:**

1. Realizar investigación, análisis, respaldo metodológico y recomendaciones oportunas sobre la propuesta de incorporación y/o mejoras de herramientas y procedimientos existentes para el control y gestión de Derivados Financieros (i.e. Cálculo de MarginCalls).
2. Realizar cálculos, confeccionar e informar Caja diaria a Gerencia de Inversiones y Tesorería para la respectiva gestión del flujo de efectivo por concepto de Derivados Financieros, además de recolectar firmas para que se autoricen los respectivos pagos y entregar documentos a Tesorería para que se ejecute el desembolso, dentro de un plazo máximo de 24 hrs. (i.e. Vencimientos, unwinds, etc.)

3. Realizar el mantenimiento constante de las operaciones centralizadas en los sistemas de la Compañía con respecto a los Derivados.
4. Elaborar un plan de acción para llevar a cabo las mejoras de procesos, definiendo metas y controlando su evolución. Hacer continuo seguimiento de la implementación de las mejoras. Mantener las políticas internas actualizadas y los procesos debidamente documentados y optimizados
5. Realizar el control y seguimiento de los Límites con contrapartes, control de ingreso de operaciones, valorización de Derivados Financieros a través de los sistemas, etc..
6. Generar informes periódicos consolidados para el Directorio y la Administración sobre el estado de gestión, el control y el cumplimiento de Límites de instrumentos Derivados Financieros, incluyendo KPIs.
7. Controlar el ingreso de operaciones por parte de la Gerencia de Inversiones de manera diaria a los portafolios compartidos de la Compañía en Bloomberg con el fin de realizar mediciones y reportes periódicos. Desarrollar y documentar procedimientos internos.
8. Presentar plan de trabajo indicando claramente los recursos disponibles y los recursos necesarios para su desarrollo. Hacer seguimiento al requerimiento para el evaluar el impacto generado.
9. Ejecutar el Cierre Contable mensual y explicar los Resultados de Derivados Financieros de la Compañía. Confeccionar los reportes internos y regulatorios luego de cada cierre contable.
10. Mantener información actualizada y fidedigna para generación de Reportes, Auditorías Internas y Externas.
11. Gestionar diariamente el intercambio de garantías (margin calls) con las contrapartes nacionales e internacionales.
12. Generar instancias de capacitación, que tengan un objetivo informativo, educativo y de aporte para el resto de los equipos considerados en esta iniciativa, con la finalidad de generar sinergias positivas para los negocios de la compañía.
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA RIESGO DERIVADOS JUNIOR**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Ejecutar el control y seguimiento de las Operaciones de Inversión con instrumentos Derivados de la compañía.

Responsable de Monitorear, controlar y realizar el seguimiento continuo de las Políticas y Límites vigentes de inversiones de acuerdo al apetito de riesgo y estrategias de inversión de la Compañía.

Responsable de Asegurar y garantizar que las distintas Gerencias Internas y los Reguladores Externos cuenten con información financiera actualizada y fidedigna.

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar el análisis sobre la propuesta de incorporación y/o mejora de herramientas y procedimientos existentes de control y gestión de derivados financieros
2. Realizar el mantenimiento constante de las operaciones centralizadas en los sistemas de la Compañía con respecto a los Derivados.
3. Realizar el control y seguimiento de los Límites con contrapartes, control de ingreso de operaciones, valoración de Derivados a través de los sistemas, etc.
4. Ejecutar plan de acción para llevar a cabo las mejoras de procesos, definiendo metas y controlando su evolución.
5. Actualizar los Límites propuestos en el Sistema de Límites, realizado el control continuo de Límites.
6. Generar informes periódicos consolidados sobre el estado gestión y control de instrumentos Derivados.
7. Controlar y centralizar el ingreso de operaciones por parte de la Gerencia de Inversiones de manera diaria a los portafolios compartidos de la Compañía en Bloomberg con el fin de realizar mediciones y reportes periódicos.
8. Desarrollar y documentar procedimientos internos.
9. Mantener información actualizada y fidedigna para Auditorías Internas y Externas.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA RIESGO MERCADO**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Facilitar el seguimiento, cuantificación, mitigación e información de los Riesgos de Mercado implementando, documentando y manteniendo una plataforma de cálculo adecuada para la Gestión de Riesgos de Mercado de las inversiones de la Compañía junto con velar por la identificación, cuantificación control e información de los riesgos financieros involucrados en las inversiones en Activos Alternativos e Inversiones Directas (Fusiones y Adquisiciones) en Compañías

##### **FUNCIONES:**

1. Investigar, desarrollar, proponer, e implementar metodologías, procedimientos y ajustes de cuantificación de los riesgos mercado por cada tipo de activo.
2. Evaluar y recomendar al Comité de Inversiones respecto a cualquier propuesta o estrategia de inversión.
3. Medir y diagnosticar cuantitativa y cualitativamente los modelos utilizados para la medición de los riesgos de mercado de la Compañía, a través del Back y Stress Testing.
4. Investigar y analizar con respaldo metodológico y recomendaciones oportunas, las mejores prácticas para la gestión de riesgos de

mercado en cuanto a métricas, procedimientos, tecnología, recursos.

5. Contribuir a mejorar continuamente la eficiencia de los modelos de evaluación de riesgos financieros y que estos cuenten con información relevante para la posterior toma de decisiones con el fin de contribuir en la continuidad de los procesos del área.
6. Generar y mantener informes periódicos consolidados sobre la Gestión de Riesgos de Mercado de la Compañía (KPIs).
7. Revisar y proponer Líneas Financieras para instrumentos Derivados, aplicando mejores prácticas cuantitativas y cualitativas a nivel mundial.
8. Evaluar y explicar la valorización de activos o de fondos de inversión que contengan activos para la posible Fusión y Adquisición por parte de la Compañía.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Colaborar mensualmente con los Cierres Contables y con la explicación de Resultados de Derivados Financieros de la Compañía, en caso de ser necesario.
12. Desarrollar proyectos Ad-Hoc requeridos por la Administración o por algún área de la Compañía.
10. Mantener las políticas internas actualizadas y los procesos debidamente documentados y optimizados
11. Realizar Due Diligence, evaluación, estructuración y recomendación de inversión de participaciones directas o a través de fondos de inversión, de la Compañía en negocios de infraestructura (M&A), con foco en la valorización de cada propuesta de inversión junto al levantamiento de los potenciales riesgos y mitigantes de la operación.
12. Desarrollar nuevas estrategias de inversión con las respectivas cuantificaciones de riesgos y procedimientos asociados, y la respectiva definición de políticas y límites
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA RIESGO MERCADO SENIOR**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Facilitar el seguimiento, cuantificación, mitigación e información de los Riesgos de Mercado investigando, definiendo, desarrollando, implementando, documentando y manteniendo una plataforma de cálculo adecuada para la Gestión de Riesgos de Mercado de las inversiones de la Compañía junto con velar por la identificación, cuantificación control e información de los riesgos financieros involucrados en las inversiones en Activos Alternativos e Inversiones Directas. (Fusiones y Adquisiciones) en Compañías

##### **FUNCIONES:**

1. Investigar, desarrollar, proponer, e implementar metodologías, procedimientos y ajustes de cuantificación de los riesgos mercado por cada tipo de activo.
2. Evaluar y recomendar al Comité de Inversiones respecto a cualquier propuesta o estrategia de inversión.
3. Medir y diagnosticar cuantitativa y cualitativamente los modelos utilizados para la medición de los riesgos de mercado de la Compañía, a través del Back y Stress Testing.
4. Investigar y analizar con respaldo metodológico y recomendaciones oportunas, las mejores prácticas para la gestión de riesgos de mercado en cuanto a métricas, procedimientos, tecnología, recursos.
5. Contribuir a mejorar continuamente la eficiencia de los modelos de evaluación de riesgos financieros y que estos cuenten con información relevante para la posterior toma de decisiones con el fin de contribuir en la continuidad de los procesos del área.
6. Generar y mantener informes periódicos consolidados sobre la Gestión de Riesgos de Mercado de la Compañía (KPIs).
7. Revisar y proponer Líneas Financieras para instrumentos Derivados, aplicando mejores prácticas cuantitativas y cualitativas a nivel mundial.
8. Evaluar y explicar la valorización de activos o de fondos de inversión que contengan activos para la posible Fusión y Adquisición por parte de la Compañía.
9. Colaborar mensualmente con los Cierres Contables y con la explicación de Resultados de Derivados Financieros de la Compañía, en caso de ser necesario.
10. Desarrollar proyectos Ad-Hoc requeridos por la Administración o por algún área de la Compañía.
11. Mantener las políticas internas actualizadas y los procesos debidamente documentados y optimizados
12. Realizar Due Diligence, evaluación, estructuración y recomendación de inversión de participaciones directas o a través de fondos de inversión, de la Compañía en negocios de infraestructura (M&A), con foco en la valorización de cada propuesta de inversión junto al levantamiento de los potenciales riesgos y mitigantes de la operación.
13. Desarrollar nuevas estrategias de inversión con las respectivas cuantificaciones de riesgos y procedimientos asociados, y la respectiva definición de políticas y límites
14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ANALISTA SISTEMAS**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Desarrollar proyectos computacionales de complejidad alta, haciendo uso eficiente y efectivo de los recursos informáticos

puestos a su disposición, aplicando permanentemente una visión general de los aspectos funcionales, integrales y transversales de los proyectos computacionales, preocupándose que el producto final cumpla con lo especificado por los usuarios, obteniendo la calidad necesaria.

**FUNCIONES:**

1. Gestionar reuniones de relevamiento, generando el registro/minuta de actividades desarrolladas con el fin de mantener actualizada la información de cada uno de los proyectos
2. Asesorar y orientar a las áreas usuarias de sistemas, en aspectos relacionados con sus necesidades de automatización de procesos.
3. Realizar tareas de Relevamiento de requerimientos de proyectos y/o mantención de las necesidades de las diferentes áreas de la Organización cumpliendo con las normas de desarrollo de la gerencia.
4. Formular, diseñar y proponer al Usuario final, las soluciones informáticas asociadas a las necesidades de las unidades operacionales de la Compañía, que requieran desarrollo de tecnologías de la información.
5. Co-diseñar junto con la unidad usuaria, los input (entradas y salidas) de los procesos asociados a los sistemas, así como definir modelos de datos, estructuras de datos, archivos y programas de cada sistema.
6. Participar en la definición del diseño lógico y especialmente en el diseño físico de los sistemas de información.
7. Desarrollar y mantener sistemas estructurados, parametrizados, dinámicos, flexibles y adaptables a cambios evolutivos, normativos y correctivos, asegurando la integridad de la información.
8. Gestionar y aplicar casos de prueba, documentar y ejecutar la certificación de los requerimientos sean estos asociados a mantención o proyectos asegurando estándares de calidad.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**ANALISTA TESORERIA**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Responsable de coordinar, analizar, registrar y efectuar los pagos necesarios para cumplir con los compromisos adquiridos por la Compañía; así como verificar la correcta recaudación de las Cajas y Bancos.

**FUNCIONES:**

1. Analizar cuentas contables.
2. Elaborar el Informe de Caja Inversiones.
3. Investigar y registrar contablemente los ingresos y egresos reflejados en cartolas bancarias moneda nacional y extranjera.
4. Coordinar y elaborar los pagos a través de cheque o por medio electrónico, solicitados por las diferentes áreas.
5. Realizar recaudaciones y cierres diarios de las Cajas Recaudadoras a través del Sistema VISUAL TIME, previa validación de los informes de Cierre.
6. Confeccionar Bitácora diaria de Tesorería
7. Informar y reemitir rechazos bancarios electrónicos de las diferentes áreas de la Compañía
8. Confeccionar traspasos de fondos, acorde a las necesidades de la Compañía.
9. Realizar y registrar contablemente pagos de derivados en moneda nacional y extranjera
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**ANALISTA TESORERIA JR**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Responsable de registrar y efectuar los pagos necesarios para cumplir con los compromisos adquiridos por la Compañía; así como verificar la correcta recaudación de las Cajas y Bancos.

**FUNCIONES:**

1. Genera pagos con cheques manuales y en listado continuo, requeridos por las diversas Áreas de la compañía.
2. Investigar y registrar contablemente los ingresos y egresos reflejados en cartolas bancarias moneda nacional y extranjera.
3. Realizar recaudaciones y cierres diarios de las Cajas Recaudadoras a través del Sistema VISUAL TIME, previa validación de los informes de Cierre.
4. Confeccionar Bitácora diaria de Tesorería
5. Informar y reemitir rechazos bancarios electrónicos de las diferentes áreas de la Compañía
6. Confeccionar traspasos de fondos, acorde a las necesidades de la Compañía.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**ANALISTA TESORERIA SR**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Responsable de Emitir Informes de Gestión del Área, de analizar y normalizar los abonos bancarios sin información, registrar y efectuar los pagos necesarios para cumplir con los compromisos adquiridos por la Compañía; así como verificar la correcta recaudación de las Cajas y Bancos.

#### **FUNCIONES:**

1. Emitir y analizar Informes de Gestión del Área de Tesorería. Asistir al Tesorero en proyectos y otras tareas específicas.
2. Analizar cuentas contables
3. Elaborar el Informe de Caja Inversiones
4. Investigar y registrar contablemente los ingresos y egresos reflejados en cartolas bancarias.
5. Coordinar y elaborar los pagos a través de cheque o por medio electrónico, solicitados por las diferentes áreas.
6. Realizar cierres diarios de las Cajas Recaudadoras a través del Sistema SISLIFE, previa validación de los informes de Cierre.
7. Confeccionar Bitácora diaria de Tesorería
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
10. 10- Realizar y registrar contablemente los pagos de pensiones extranjera en distintas monedas (Ej. Dolar, Euro, GBP. Etc.).
11. 11- Realizar y registrar contablemente pagos de derivados en moneda nacional y extranjera.
12. 12- Confeccionar traspasos de fondos, acorde a las necesidades de la compañía.

#### **ANALISTA TRIBUTARIO**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Confeccionar, calcular y analizar periódicamente los impuestos de la Compañía, entregando la información relevante que permita tomar decisiones respecto de los efectos tributarios de los impuestos en la Compañía. Control del cumplimiento tributario de la Compañía. Apoyo directo a su jefatura en la discusión y unificación de criterios en temas de normas regulatorias. Responsable de apoyar el trabajo con auditorías externas en materias de Tributaria y confección de la información solicitada por el SII.

#### **FUNCIONES:**

1. Controlar activo fijo tributario de la Compañía asegurando el control de activo de la Compañía y sus integridad.
2. Efectuar análisis de cuentas de impuestos y cuentas por cobrar.
3. Controlar el envío de la información de respaldo periódica de las áreas de la Compañía de índole tributario.
4. Validar la integridad de los documentos electrónicos recepcionados.
5. Facturación, conciliación y validación de documentos electrónicos.
6. Almacenar y controlar documentos requeridos por el SII.
7. Presentar información ante el SII y cumplir con las obligaciones tributarias de la compañía.
8. Respaldo información física y digital de operaciones con efectos tributarios.
9. Cálculo y Declaración de impuestos Mensuales.
10. Determinación de Impuestos mensuales (Provisión impuesto Renta, Impuestos Diferidos).
11. Control del pago de Patentes municipales y presentación de información en dicha institución.
12. Envío de libros y documentos electrónicos al SII.

#### **ASESOR DE NEGOCIOS TI**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Desarrollar proyectos computacionales de complejidad media/alta, haciendo uso eficiente y efectivo de los recursos informáticos puestos a su disposición, aplicando permanentemente una visión general de los aspectos funcionales, integrales y transversales de los proyectos computacionales, preocupándose que el producto final cumpla con lo especificado por los usuarios, obteniendo la calidad necesaria. Su valor radica principalmente en el conocimiento del negocio, aportando con esta experiencia a generar soluciones más ad-hoc a los clientes.

#### **FUNCIONES:**

1. Preparar reuniones de relevamiento, realizar registro de actividades desarrolladas en cada uno de los proyectos.
2. Asesorar a las áreas Usuarias de sistemas, en aspectos relacionados con sus necesidades de automatización de procesos, aportando desde su experiencia en el negocio.
3. Realizar tareas de Relevamiento de requerimientos de proyectos y/o mantención de las necesidades de las diferentes áreas de la Organización cumpliendo con las normas de desarrollo de la gerencia.
4. Formular, diseñar y proponer al Usuario final, las soluciones informáticas asociadas a las necesidades de las unidades operacionales de la Compañía, que requieran desarrollo de tecnologías de la información.
5. Diseñar, en conjunto con la Unidad Usuaria, las entradas y salidas de los procesos asociados a los sistemas, así como definir modelos de datos, estructuras de datos, archivos y programas de cada sistema.
6. Participar en la definición del diseño lógico de las soluciones, aportando desde su experiencia en el negocio.
7. Participar en el desarrollo y normalización de modelos de datos.

8. Gestionar, generar casos de prueba, documentar y ejecutar la certificación de los requerimientos, sean estos asociados a mantención o proyectos.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ASESOR FIDELIZACION**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Asesorar y diligenciar soluciones/respuestas en forma remota a los requerimientos/necesidades clientes de la cartera de vida Individual ajustándose a los protocolos, normativas y políticas definidos por la empresa para para lograr la retención, satisfacción y fidelización de acuerdo los estándares definidos por la CIA.

##### **FUNCIONES:**

1. Asesorar y resolver consultas relacionadas con Rescates, Productos, Tributación e Inversiones en forma remota a clientes del segmento para Fidelizar al cliente y entrega de una atención post venta de acuerdo los estándares definidos por la CIA. ajustándose a los protocolos, normativas y políticas definidos por la empresa
2. Asesorar a los clientes en la contratación nuevos productos o modificaciones de los actuales. para Asegurar los productos contratados por el cliente que cubran con sus necesidades actuales
3. Coordinación de gestión de post venta mediante protocolo establecido de derivación. para asegurar que la calidad de atención y servicio cumple los estándares establecidos por la CIA
4. Eficiente y resolutiva en sus funciones, respuestas acordes en tiempo y forma, empatía y conocimientos de nuestros productos. para Mejorar niveles de Satisfacción del cliente.
5. Construir soluciones generadoras de valor entregadas en forma oportuna y efectiva a consultas y/o reclamos que presenten los clientes del segmento. para Retención y fidelización.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ASISTENTE COMERCIAL CANAL EXTERNO**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Responsable de brindar apoyo administrativo al canal externo en tanto en Santiago como sucursales.

##### **FUNCIONES:**

1. Revisión de negocios de Santiago y los que esporádicamente lleguen de regiones.
2. Tramitación de claves para Agentes libres y/o Corredores.
3. Realización de pedidos de tarjetas de visita de los Intermediarios, ejecutivas, supervisoras canal externos y subgerentes.
4. Envío de materiales mensuales y control de los folios despachados a cada sucursal y Santiago.
5. Generar Procesos de Altas y Bajas por bloqueos de claves.
6. Realizar certificados de Renta de intermediarios
7. Extraer de sistema las emisión diaria y envío a intermediarios para la solicitud de anticipo de bono.
8. Envíos de premios a sucursales correspondientes a plan de carrera de intermediarios.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ASISTENTE COMERCIAL PROD Y BENEF SEG PENS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Disponibilizar y asegurar la entrega de los productos y beneficios del segmento pensionado para cada uno de los clientes Confuturo velando por alcanzar las metas establecidas.

##### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar y asesorar la venta y promoción de productos para el segmento pensionados, principalmente crédito de Consumo.
2. Realizar gestión telefónica.
3. Manejar de la herramienta de Gestión de Bases (Gestel).
4. Realizar asesoramiento a los clientes en cuanto a consulta relacionadas con los productos del segmento pensionados. Y puede generar referidos para prospectos de rrvv.
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ASISTENTE DE PERSONAL Y REMUNERACIONES**

## **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Asistir el pago de remuneraciones y el proceso de contratación y mantención de personal, velando por la correcta ejecución de los procesos de envío de contratos e ingreso de cambios mensuales en módulo de remuneraciones

### **FUNCIONES:**

1. Confeccionar contratos y anexos de contrato tipo para los ingresos de cada mes.
2. Confeccionar anexos de cambios de status por cambio de modelo de renta variable de acuerdo a la información entregada por compensaciones
3. Registrar licencias médicas en sistema y ejecutar la tramitación de cada una de ellas velando por el envío y entrega de los documentos necesarios y/o requeridos en su tramitación en los tiempos definidos por norma.
4. Realizar el proceso de vacunación(buscar 3 proveedores, coordinar fechas, envío de comunicado)
5. Realizar ingreso nuevos colaboradores y regularización de asistencia, ingresando a sistema los ajustes recibidos en la plataforma de reloj control. A su vez encargado de que los colaboradores que realice hhee tengan su pacto firmado, asegurando que se cumpla la norma.
6. Administrar carpetas del personal asegurando su disponibilización, la actualización de sus documentos y la digitalización de ellas
7. Revisar y regularizar la deuda presunta previsional de los trabajadores con las entidades previsionales
8. Ingresar y dar de bajas a trabajadores para Previred y AFC y DT
9. Responsable de ejecutar el proceso de uniformes y gift card de acuerdo al convenio colectivo.
10. Encargado de realizar el proceso de compra y entrega de juguetes de navidad, además de realizar el mismo proceso de los regalos de cumpleaños corporativos.
11. Realizar búsqueda de convenios con distintas entidades, que se publiquen, se mantenga disponible y actualizadas en la extranet.
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

## **ASISTENTE SEGUROS INDIVIDUALES**

### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Realiza los procesos operacionales de Emisión y Mantención de Seguros Individuales para lograr que se lleve adelante los servicios y beneficios establecidos en las pólizas de los clientes.

### **FUNCIONES:**

1. Procurar la correcta mantención de pólizas , ejecutando y controlando los procesos de recaudación asignados , endosos, y otros asociados ( asistencias , beneficios etc.)
2. Generar y Enviar reporteria a los distintos Clientes internos, Sponsor o intermediarios, según acuerdos establecidos
3. Ejecutar y controlar los procesos recaudación, realizando las validaciones y controles correspondientes
4. Responder las consultas de Zendesk de acuerdo a los SLA definidos
5. Generar e informar las cuadraturas de los distintos procesos a su cargo, cumpliendo con los plazos normativos internos.-
6. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos Públicos e Internos de los procesos a su cargo
7. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **ASISTENTE SEGUROS TRADICIONALES**

### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Realiza los procesos operacionales de Emisión y Mantención de Seguros Individuales para lograr que se lleve adelante los servicios y beneficios establecidos en las pólizas de los clientes.

### **FUNCIONES:**

1. Gestionar y Manejar la administración de los expedientes y Valijas operacionales de la Subgerencia de Vida Tradicional:
  - Despacho expedientes
  - Inserciones a expedientes
  - Recepción expedientes
  - Recepción y envío valija
  - Administración del proveedor Storbox , incluye la Provisión y Distribución de los centros de costos asociados a este proveedor
  - Envío Pólizas Nuevas/ Crecimiento cajas Storbox
  - Solicitud y envío de expedientes
2. Mantención de pólizas, acotado en los que se describe la tarea:
  - Solicitud duplicado de póliza Servicio al Cliente

- Solicitud de ingreso de SAR para corrección de anomalías
- Descarga y armado de duplicado de pólizas desde SISLIFE
- Emitir a diario reporte de pólizas masivas (nuevas) para envío a clientes
- Notificación al área comercial de Mandatos PAC
- 3. Entregar respuesta en forma y plazo a requerimientos de la CMF:
  - Informe Semanal Cruce SICS /SEIL
  - Contestar consultas diarias CMF seguros vigentes SICS/SEIL.
- 4. Responder las consultas del Sistema Zendesk de acuerdos a los SLA definidos
- 5. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
- 6. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
- 7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
- 8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ASISTENTE SOPORTE TECNICO**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Velar por la continuidad operativa de la compañía mediante la atención de requerimientos, fallas y/o consultas de usuarios internos, relacionados con estaciones de trabajo, software básico, instalación de aplicaciones, impresoras y teléfonos fijos/móviles..

#### **FUNCIONES:**

1. Registrar los requerimientos, fallas y/o consultas en el sistema interno de registro de ticket de la Subgerencia de Plataforma Tecnológica..
2. Atender los requerimientos, fallas y/o consultas que sean asignados a través del sistema interno de registro de ticket de la Subgerencia de Plataforma Tecnológica cumpliendo los SLA establecidos
3. Otorgar soporte a los usuarios de Santiago y Regiones,
  - Atendiendo requerimientos o solucionando fallas de estaciones de trabajo, software básico, instalación de aplicaciones e impresoras.
  - Atendiendo requerimientos o solucionando fallas respecto de los servicios de telefonía
4. Ejecutar soporte de equipos Smartphone entregados por la compañía.
5. Coordinar requerimientos y fallas con proveedores externos.
6. Informar permanentemente cambios de equipos computacionales, impresoras y equipos telefónicos, para actualizar inventario de equipamiento tecnológico de la compañía.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ASISTENTE SUSCRIPCION Y SINIESTROS**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Realiza los procesos operacionales de Emisión y Mantenimiento de Seguros Individuales para lograr que se lleve adelante los servicios y beneficios establecidos en las pólizas de los clientes.

#### **FUNCIONES:**

1. Recepcionar, validar y registrar en archivo de status de la valija proveniente del Área Comercial Segmento Vida Individual, Valija Edificio
2. Recepcionar propuestas de seguro en VT y revisar la consistencia de la información ingresada por ESI en el sistema, respecto de lo registrado en los documentos de la carpeta
3. Gestionar información cuando existan inconsistencias entre la documentación física y datos registrados en sistemas por cada negocio revisado
4. Realizar ingreso en archivo Excel de errores detectados en la revisión de los expedientes. (Base para la estadística de errores)
5. Despachar copia de exámenes a los asegurados
6. Revisar expedientes en estado pendiente para proceso de cancelación
7. Devolución de primeras primas de propuestas desistidas, rechazadas, postpuestas y canceladas,
8. Generar Reporte Pólizas Aprobadas y Riesgos Aprobados
9. Activación de contratos remotos
10. Generar las modificaciones que correspondan a los procedimientos vigentes y generar los nuevos procedimientos según corresponda
11. Responder las consultas de la Mesa de Ayuda de acuerdos a los SLA definidos
12. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
13. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional

### **ASISTENTE TRIBUTARIO**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Realizar control de Activo fijo, análisis de cuentas (impuestos) y facturación electrónica de toda la Compañía.

#### **FUNCIONES:**

1. Controlar activo fijo tributario de la Compañía.
2. Efectuar análisis de cuentas de impuestos y cuentas por cobrar.
3. Controlar el envío de la información de respaldo periódica de las aéreas de la Compañía de índole tributario.
4. Validar que las boletas de honorarios electrónicamente sea consistente con la información contable registrada.
5. Procesos de Facturación, conciliación y validación de documentos electrónicos.
6. llevar control de folios de documentos tributarios
7. Presentación de información ante el SII
8. Respaldo información física Y Digital de las operaciones con efectos tributarios
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
11. Efectuar Calculo y declaracion de Impuesto mensual F29
12. Gestion de pago de remesas ,Calculo y declaracion de Impuesto mensuales F50
13. Controlar y gestionar pago de declaracion de Impuesto timbres y Estampillas F24
14. Llevar a cabo el Proceso de pago de patentes y gestionar cualquier actualizacion de información relacionado con patentes en las municipalidades y SII
15. Efectuar analisis de la aplicacion de retencion de tasas de Impuesto adicional a proveedores extranjeros
16. Apoyo en Analisis para la renta mensual

### **AUDITOR INTERNO**

#### **AUDITORIA INTERNA**

**MISION:** Garantizar el cumplimiento de la metodología de Auditoría Interna y la administración del presupuesto de tiempo asignado en sus trabajos ejecutando auditoría a los diferentes ciclos de negocios y de acuerdo a la asignación establecida.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar auditorías a los procesos asignados de acuerdo al plan Anual establecido para el área de auditoría para mejorar procesos de la organización y asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias entregando una opinion independiente sobre la eficiencia de los procesos.
2. Participar trabajo de Auditorias Externas en caso que se requiera, contribuyendo a la completa y oportuna entrega de información al equipo de los auditores externos.
3. Realizar seguimiento de los planes de acción comprometidos por los auditados a causa de las observaciones de Auditorías Internas y/o externas para asegurar su implementacion.
4. Realizar investigaciones asignadas sobre reclamos presentados por clientes externos o solicitadas por areas Internas
5. Brindar asesoría en gestion de riesgos en materias propias de la Unidad. (Auditoria moderna)
6. Validar el cumplimiento de la ejecución de los controles operativos básicos por parte de los responsables asignados de cada una de las sucursales de la Compañía.

### **AUDITOR SENIOR**

#### **AUDITORIA INTERNA**

**MISION:** Cumplir los estándares profesionales en cuanto a la calidad del trabajo y comunicación constante y oportuna en cada una de las tareas asignadas: Auditorías, Proyectos, Investigaciones, Trabajos especiales. de acuerdo al programa anual de auditoría.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar auditorías a los procesos asignados de acuerdo al plan Anual establecido para el área de auditoría para mejorar procesos de la organización y asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias entregando una opinion independiente sobre la eficiencia de los procesos.
2. Participar trabajo de Auditorias Externas en caso que se requiera, contribuyendo a la completa y oportuna entrega de información al equipo de los auditores externos.
3. Realizar seguimiento de los planes de acción comprometidos por los auditados a causa de las observaciones de Auditorías Internas y/o externas para asegurar su implementacion.
4. Realizar investigaciones asignadas sobre reclamos presentados por clientes externos o solicitadas por areas Internas
5. Brindar asesoría en gestion de riesgos en materias propias de la Unidad. (Auditoria moderna)
6. Asesorar a los integrantes del equipo de auditoría para que logren identificar los aspectos mínimos en materia de riesgos financiero, operativo y/o Tecnológico durante la realización de auditorias operativas o financieras.
7. Monitorear el trabajo de seguimiento de auditorias asignadas para su supervision para asegurar que se encuentran debidamente

documentados, con evidencia suficiente y competente.

8. Desarrollar indicadores de riesgo con el fin de identificar situaciones que pueden representar pérdidas financieras o ineficiencias en los procesos de la compañía.

#### **AUDITOR SENIOR TI**

##### **AUDITORIA INTERNA**

**MISION:** Velar por el cumplimiento de la metodología definida para la ejecución de las auditorías de Tecnología de información de acuerdo al plan anual y otros proyectos o trabajos afines a materias de tecnología encomendados por la jefatura.

##### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar auditorías a los procesos asignados de acuerdo al plan Anual establecido para el área de auditoría para mejorar procesos de la organización y asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias entregando una opinion independiente sobre la eficiencia de los procesos.
2. Participar en el trabajo de Auditorias Externas en caso que se requiera, contribuyendo a la completa y oportuna entrega de información al equipo de tecnología de los auditores externos.
3. Realizar seguimiento de los planes de acción comprometidos por los auditados a causa de las observaciones de Auditorías Internas y/o externas para asegurar su implementación.
4. Realizar investigaciones asignadas sobre reclamos presentados por clientes externos o solicitadas por áreas Internas
5. Brindar asesoría en gestión de riesgos en materias propias de la Unidad. (Auditoría moderna)
6. Asesorar a los integrantes del equipo de auditoría para que logren identificar los aspectos mínimos en materia de riesgos financiero, operativo y/o Tecnológico durante la realización de auditorías operativas o financieras.
7. Monitorear el trabajo de seguimiento de auditorías asignadas para su supervisión para asegurar que se encuentran debidamente documentados, con evidencia suficiente y competente.
8. Validar el cumplimiento de la ejecución de los controles operativos básicos por parte de los responsables asignados de cada una de las sucursales de la Compañía.
9. Desarrollar e Implementar indicadores de riesgo con el fin de identificar situaciones que pueden representar pérdidas financieras o ineficiencias en los procesos de la compañía.

#### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Atender las necesidades de la Gerencia, Asistir las labores de correspondencia, apoyo administrativo, trámites diarios y otras labores afines de acuerdo a los procedimientos y plazos definidos.

##### **FUNCIONES:**

1. Encargado de mantener los insumos y orden de la gerencia.
2. Realizar trámites de toda índole para la gerencia en instituciones como:
  - Notaria
  - Conservador.
  - Abogados
  - Bancos
  - Otras compañías
  - Tesorería • Cajas de Compensación
  - Otros del cargo
3. Preparar y mantener el funcionamiento de la oficina del segmento y/o salas a utilizar
4. Realizar otros apoyos administrativos relacionados.
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
7. Trabajar con sistemas de la compañía con que interactúan con proveedores tanto internos como externos de materiales de diferentes índoles
8. Mantener un stock de materiales y merchandising corporativo y realizar la distribución a sucursales de regiones según corresponda.

#### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE TESORERÍA**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Ejecutar los procesos administrativos de los distintos trámites desarrollados en Tesorería, chequeando, clasificando y archivando (digital y físico) documentos de diversa índole, y aplicando correctamente las normas y procedimientos definidos para ello.

##### **FUNCIONES:**

1. Archivar y gestionar el envío de comprobantes de ingresos y egresos (Ordenados y clasificados) al proveedor de almacenaje, así como documentación relacionada con el cierre diario del área que se le confiera para su resguardo.
2. Revisar y gestionar carpetas compartidas de archivo digital de comprobantes de Tesorería, controlando que la totalidad de estos se

encuentre digitalizado junto a sus respaldos.

3. Gestionar solicitudes de envío de documentación administrada por empresa de bodegaje ( Ingresos/Egresos/Respaldos de caja), como también gestionar requerimientos de respaldos solicitados por terceros, y que se encuentran custodiados por empresa de bodegaje.
4. Gestionar trámites bancarios tales como, emisión y cobro de depósitos a plazo, emisión y cobro de boletas en garantía, retiro de cheques protestados, entrega y retiro de documentos varios en Bancos.
5. Gestionar el retiro y entrega de documentos con contrapartes de inversiones.
6. Gestionar las firmas de cheques, cartas u otros documentos para ser entregados en bancos, o contrapartes de inversiones.
7. Realizar depósitos de las diversas cuentas bancarias que maneja la Compañía previa instrucción. Respecto de los valores entregados en Caja Miraflores, deben validar datos y documentos contra reporte de los cajeros, en cuanto a los valores entregados en Tesorería, deben validarlos contra Bitácora de Actividades.
8. Mantener stock de útiles de escritorio para la operatividad del área, realizando las compras correspondientes.
9. Elaborar y coordinar el envío de Valija a regiones.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Gestionar el retiro y entrega de documentos con contrapartes de inversiones.
12. Ser back up de Analistas en algunas Tareas durante vacaciones, licencias o vacancias temporales, para realizar ingresos a caja y contabilizaciones.

#### **AUXILIAR TESORERIA**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Ejecutar los procesos administrativos de los distintos trámites desarrollados en Tesorería, chequeando, clasificando y archivando documentos de diversa índole, y aplicando correctamente las normas y procedimientos definidos para ello.

##### **FUNCIONES:**

1. Archivar y gestionar el envío de comprobantes de ingresos y egresos debidamente empastados a Contabilidad, así como documentación relacionada con el cierre diario del área que se le confiera para su resguardo.
2. Gestionar trámites bancarios (cartolas y otros) y con contrapartes de inversiones. Responsable del transporte de valores, algunas veces en coordinación con las áreas de inversiones.
3. Gestionar las firmas de cheques, pagos electrónicos, cartas y otra documentación necesaria para el normal funcionamiento de las actividades diarias.
4. Realizar depósitos de las diversas cuentas bancarias que maneja la Compañía previa instrucción. Respecto de los valores entregados en Caja Miraflores, deben validar datos y documentos contra reporte de los cajeros, en cuanto a los valores entregados en Tesorería, deben validarlos contra Bitácora de Actividades.
5. Encargado de la bodega de útiles de escritorio para la operatividad del área, realizando las compras correspondientes.
6. Elaborar y coordinar el envío de Valija a regiones.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos ajenos a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **CAJERO**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Garantizar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos de la Compañía y la cancelación de los pagos que se encomiende a través de Caja.

##### **FUNCIONES:**

1. Ingresar los pagos de distintos productos a los Sistemas de Recaudación.
2. Atender clientes internos y externos de las Compañías.
3. Pagos programados de cheques de las Compañías.
4. Confeccionar los Ingresos Contables de los depósitos de recaudación diariamente.
5. Confección de depósitos bancarios para enviar a los bancos.
6. Realizar cierres y cuadraturas diarios de la Caja e informar a Tesorería la recaudación del día para su validación.
7. Emitir y actualizar reportes de: Negocios Pendientes por Recaudar, Envío de depósitos a los bancos, Cheques Pendientes de retirar por los beneficiarios.
8. Gestiones administrativas con Regiones para completar información necesaria para el ingreso de recaudación.

#### **COMMUNITY MANAGER**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Diseñar la estrategia y generación de contenidos para los canales digitales de comunicación de Vida Individual teniendo como objetivo el posicionamiento de los productos y servicio y el impacto en los resultados negocio.

##### **FUNCIONES:**

1. El diseño y desarrollo de contenidos para los canales de comunicación digitales
2. Elaboración e implementación de un plan de contenidos, que puede variar a lo largo del tiempo, donde se especifique muy claramente: el tipo de público al que nos dirigimos.
3. Asegurarse de que los contenidos están bien enfocados a nuestro público objetivo y son capaces de generar información de valor.
4. Creación, implementación y seguimiento de un calendario de publicación para todos los canales de comunicación digitales
5. Medición y el análisis de toda la estrategia, comprobando si se están logrando los objetivos definidos.
6. Utilizar todo tipo de herramientas de gestión de contenidos y de marketing online necesarias para la realización de su trabajo: plataformas de contenido, herramientas de gestión de publicaciones en blog y redes sociales, buscador de palabras clave, análisis web, herramientas de optimización SEO, etc.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **CONSULTOR PREV DE RIESGO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL**

#### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a los procesos relacionados con su trabajo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo, tanto físicos como psicosociales.

#### **FUNCIONES:**

1. Diseñar, proponer e implementar políticas y programas referentes a la prevención de riesgo de la compañía.
2. Elaborar Programa de Trabajo Prevención de Riesgo Anual. Además de realizar seguimiento y control de cumplimiento periódico de éste.
3. Generar indicadores de gestión del área que permitan controlar y mitigar el riesgo de ausentismo y accidentabilidad.
4. Asesorar, acompañar y capacitar a los comités Paritarios de la Compañía en materias de prevención de riesgos.
5. Realizar actualización anual de Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad de la compañía, asegurando la inclusión de materias requeridas por Ley.
6. Realizar inspecciones periódicas en sucursales asegurando el cumplimiento normativo.
7. Realizar capacitaciones al personal de la Institución en temas de Seguridad y Salud en el trabajo.
8. Confeccionar, planificar, coordinar y realizar seguimiento a las acciones para monitorear y controlar los riesgos Psicosociales, gestionando resultados de la encuesta periódica aplicada a la Compañía.
9. Realizar seguimiento de licencias médicas prolongadas identificando el motivo del reposo y
10. con ello anticipar aquellas licencias que puedan calificarse como enfermedad profesional y/o accidente de trabajo/trayecto.
11. Gestionar activación del plan de reincorporación a colaboradores con más de 90 días de reposo con el área Comercial respectiva y el área de Incentivos y Comisiones, recopilando los antecedentes requeridos para ello e informando a colaborador y jefatura directa los alcances del beneficio.
12. Responsable del proceso de investigación de denuncias anónimas relacionadas con materias de Recursos Humanos (acoso laboral, malos tratos y similares).
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
15. diseñar, proponer e implementar un programa de inclusión como Gestor de inclusión laboral
16. Confeccionar, planificar, coordinar y realizar seguimiento del plan preventivo para empresas contratistas y subcontratistas.

### **CONSULTOR SENIOR DE COMPENSACIONES Y GESTION**

#### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Administrar las Compensaciones de la Compañía, velando por la equidad interna y competitividad externa a través de estudios periódicos, manteniendo el nivel de gasto dentro de lo presupuestado para el año en las cuentas de personal, recomendando y coordinando acciones con las Gerencias que permitan mantener la eficiencia de las diferentes áreas en términos de Personal.

#### **FUNCIONES:**

1. Realizar estudios periódicos de Compensaciones que permitan controlar la equidad interna y potenciar la competitividad externa de la oferta de compensaciones de la Compañía, velando por la eficiencia estructural y presupuestaria.
2. Monitorear y proponer mejoras, en conjunto con el área de Gestión Comercial, a los diferentes sistemas de incentivos de la Compañía y las estructuras de renta de la Gerencia Comercial
3. Confección de anexos de renta variable, asociados a nuevos modelos de incentivos, velando por la correcta formalización y comprensión de cada sistema de incentivos
4. Controlar periódicamente los indicadores asociados a Recursos Humanos de las diferentes Gerencias, a través de la confección y emisión de informes que permitan formalizar planes de acción correctivos y monitorear los números asociados a las diferentes áreas
5. Mantener la estructura de la compañía actualizada en términos de organigramas y descripciones de cargo, asegurándose de que exista

un proceso periódico para ello

6. Participar activamente en los procesos de presupuesto de la compañía, en todo lo que tenga que ver con gasto de personal, velando por la entrega de información correcta y en forma oportuna.

7. Gestionar las compensaciones de los colaboradores de las gerencias a su cargo, revisando estructuras, propuestas de renta, cambios de status, entre otros.

### **COORDINADOR DE MARKETING**

#### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Gestionar la relación diaria con agencia de comunicaciones, publicidad y/o productoras para el desarrollo de Plan de Mkt y Comunicaciones. Coordinar con las áreas comerciales los contenidos y presupuestos para implementar campañas y acciones de comunicaciones y marketing directo y masivas, además de las acciones de MKT interno con colaboradores, junto con la gestión de los planes de fidelización y beneficios a clientes.

#### **FUNCIONES:**

1. Coordinar con agencia creativa y de comunicaciones, el proceso de desarrollo de acciones establecidas en Plan de Marketing y Plan de comunicaciones estratégicas de la compañía.
2. Captar las necesidades de marketing interno de las distintas áreas (clientes internos) para apoyar la gestión comercial de la compañía; desarrollando acciones de MKT, comunicaciones y/o eventos con clientes y colaboradores.
3. Controlar presupuestos y gastos del área de marketing.
4. Coordinar y gestionar campañas de atracción de prospectos para los distintos segmentos objetivos.
5. Coordinar y gestionar el plan de comunicaciones a clientes.
6. Llevar a cabo el Plan de Comunicaciones Estratégicas de la Compañía en medios (RRPP):
  - Levantar los principales temas de interés de los medios y audiencia, relacionados con nuestra industria, gestionando su publicación y con el fin de lograr la correcta exposición de la marca en medios.
  - Identificar y entregar coaching a aquellos colaboradores que pueden ser voceros de la marca.
7. Ejecutar mensualmente la gestión, seguimiento y comunicación de los beneficios a clientes.
8. Organizar desayunos y/o eventos internos.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **COORDINADOR GESTION CANAL EXTERNO**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Mantener actualizada y disponible, toda la información de gestión de canal externo vida individual a nivel nacional, de modo que se puedan tomar decisiones en forma oportuna y con datos correctos.

#### **FUNCIONES:**

1. Consolidar información enviada por operaciones, y generar reportes de gestión de acuerdo a periodicidad establecida.(notificaciones, mandatos, caducidad)
2. Llevar control presupuestario del canal
3. Pagar bonos de gestión a intermediarios de las emisiones de póliza que se informan en forma diaria
4. Ingresar de Sar de los procesos que involucran a CE ( corrección pago, traspasos de intermediarios, eliminación de códigos, corrección de agencia, e intermediarios)
5. Generar Licencias VT Intermediarios
6. Ingresar nuevos jefes comerciales Sistema de altas perfiles - vtime crear agencia - servicios tic
7. Mantener relación con las distintas áreas y sucursales para responder consultas propias del cargo.
8. Mantener actualizada la recaudación y pagos de primeras primas a nivel nacional
9. Crear perfil intermediarios portal de intermediarios
10. Generar Presentaciones cierres Gestión mensual (Santiago - Sucursales)
11. Revisar y regularizar clasificados carrera intermediario y Jefes Comerciales.
12. Back Up Transferencias
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
15. solicitar la creación forma de pago intermediarios Sistema cliser (administración)
16. Habilitar perfil de intermediario plataforma AFV (una vez aprobados cursos de capacitación)
17. Revisar y procesar antecedentes de postulantes para creación código intermediarios (VV. Segmento)
18. Generar solicitud y carga de cursos de capacitación de postulantes e intermediarios CE
19. solicitar la creación de códigos de intermediarios CE a Operaciones

### **COORDINADOR PRODUCTOS Y BENEFICIOS**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Coordinar y apoyar la gestión administrativa de las ejecutivas de Producto y Beneficio, para el Desempeño de sus labores, en cuanto al pago de créditos, procesos back office, gestión de llamados, formación y otros, que entreguen un servicio de excelencia a los clientes del Segmento pensionado. Además de la labores de venta de su base asignada.

#### **FUNCIONES:**

1. Revisión de los pagos de Créditos de Consumo gestionados por las distintas vías de Pago, entregando a las ejecutivas información relevante para clientes acerca de retiro de vales vista, no emisión de cheques, pagos en línea y gestiones a realizar frente a problemas en los pagos.
2. Ejecutar y apoyar procesos back office tales como: Aprobaciones de crédito, reasignaciones de crédito, desistimiento de crédito, entre otros.
3. Monitoreo de las llamadas en el sistema vocalcom, realizando reportes, acerca de tiempo de conexión, número de llamadas, pausas y otros. Además de ser un soporte para la conexión de las ejecutivas.
4. Coordinar y ejecutar las capacitaciones asociada con crédito de consumo, de uso de plataforma telefónica y acompañamiento al equipo, en esta materia y otras materias asociadas con la comercialización de Productos y beneficios.
5. Analizar y evaluar las diferentes atenciones realizadas por los ejecutivos
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

### **COORDINADOR TECNICO FACILITY**

#### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Controlar, supervisar y coordinar los procesos de mantención de Infraestructura, Facility y contratos de servicios relacionados, así como también contribuir con el cumplimiento del Plan de Mantención y de Proyectos de Infraestructura, con el fin de asegurar la continuidad operacional de las instalaciones y los servicios.

#### **FUNCIONES:**

1. Supervisión y control técnico de Proveedores de Mantención y Servicios Generales para asegurar el cumplimiento de los plazos y estándares de calidad de los Proyectos y Servicios.
2. Coordinar la atención de requerimientos de urgencia de Facility. Alta capacidad de respuesta y gestión frente a situaciones de urgencia, régimen de atención 24x7 de forma de asegurar la continuidad operacional y seguridad de las instalaciones.
3. Coordinar los procesos de mantención y control de SLA de Proveedores y Clientes Internos relacionados al Facility, supervisando el plan anual de mantención que sea definido por Confuturo y generando reportes operativos de los servicios gestionados con el propósito de asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
4. Atención a clientes internos de manera transversal, manteniendo contacto permanente con usuarios para dar respuesta oportuna a requerimientos.
5. Participar de la administración de espacios físicos, coordinación con administración de edificios, seguridad y prevención, movimientos internos, etc., contribuyendo a la disponibilidad y flexibilidad requerida para los espacios de trabajo.
6. Proponer mejoras a procedimientos relacionados a administración y servicios generales.
7. Comunicar y orientar sobre el uso y cumplimiento de los procedimientos internos, orientado a sus clientes internos.

### **COORDINADORA COMERCIAL RRVV CONSULTORES**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Dar soporte administrativo al canal de Consultores, con fin de alcanzar los objetivos definidos por la Compañía

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar la relación y entregar servicio a los Consultores. Atender y gestionar sus requerimientos.
2. Revisar, analizar y encargarse de las solicitudes de cotización y tasas especiales solicitadas por los Consultores.
3. Ingresar solicitudes de oferta a Scomp de los consultores y Agendamientos al Rentapre.
4. Realizar el seguimientos de los certificados de Ofertas de los consultores, a fin de generar mayor efectividad en los cierres
5. Realizar las cotizaciones solicitadas por los consultores así como también la generación de ofertas externas.
6. Recopilar antecedentes y armar carpeta de cierre de negocio de acuerdo a checklist definido. Cargar documentos de cierre a sistema WorkFlow para aprobación y emisión de póliza por parte de Operaciones.
7. Enviar carpeta de cierre de negocio por valija a Operaciones para su almacenamiento y resguardo, cumplimiento con el procedimiento establecido para ello.
8. Realizar seguimiento al estado del traspaso de fondos desde las entidades y la posterior emisión de la póliza.
9. Solicitar al Consultor el envío de la boleta de honorarios respectiva, de acuerdo al monto del cierre y enviar a Operaciones para gestionar el pago de acuerdo al procedimiento establecido para ello.
10. Definición de recambio y reclutamiento de Consultores.
11. Trabajar con las herramientas de gestión comercial y mantenerlas actualizadas.

12. Resolver las dudas de un cliente ante algún reclamo relacionado con la Asesoría prestada por un Consultor
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales)
14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.

### **COTIZADOR RENTAS VITALICIAS**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Realizar periódicamente el cálculo de solicitudes de pensiones de Rentas Vitalicias al Sistema SCOMP (Sistema de Consulta de Montos de Pensiones), con el propósito de entregar las cotizaciones a los clientes.

#### **FUNCIONES:**

1. Realizar descarga, carga y cálculo de ofertas anónimas.
2. Realizar diariamente carga de ranking Scomp.
3. Realizar mantención ( creación y eliminación ) cuentas de Scomp de Usuarios De la Compañía ( Asistentes Comerciales, Directores de Agencia, Agentes de Sucursales, Jefes Comerciales y Subgerentes Canal Externo y Rentas Vitalicia y asesores).
4. Administrar y generar archivo de Scomp.
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
7. Mantención planillas para el comité de precio informe de competitividad ( información entregada por directores )
8. Levantamiento de marcas de Cierre
9. Envío ventas Diarias
10. Ingresar datos a planilla de clientes de crédito de consumo y verificar Grabaciones y buscar las faltantes.
11. Llenado de planilla ingresos Propios

### **DATA ENGINEER**

#### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Generar soluciones basadas en datos y sistemas de procesamiento que permitan almacenar y organizar de forma rápida, segura, confiable y accesible la información que la compañía requiera para generar propuestas de valor al negocio.

#### **FUNCIONES:**

1. Diseñar, programar, elaborar y mantener la infraestructura responsable de extraer, transformar y almacenar la información de los Datamart de la compañía
  - Diseño e implementación de nuevos modelos de datos
  - Asegurar la consistencia y confiabilidad de los datamart de la compañía
  - Explotar los datos en los sistemas operacionales de la compañía (ETL)
  - Mantenciones de los los datamart frente a cambios en los sistemas origen
  - Monitorear la correcta carga periódica de datos en el sistema.
2. Ejecutar la exploración y explotación de distintas fuentes de datos para analizar y responder a preguntas planteadas por el negocio.
  - Apoyo a usuarios en la generación de conocimiento mediante la construcción de modelos de visualización de datos
  - Creación de reportería/informes de seguimiento definidos por los usuarios de negocios.
  - Mantener el servidor de la solución de reportería (carga de datos, publicación de modelos)
3. Controlar e implementar las mejoras en la calidad de datos.
  - Ejecutar controles periódicos sobre la calidad de datos.
  - Realizar acciones que velen por la completitud y calidad de datos
  - Idear mejoras que permitan enriquecer el pool de datos corporativo, buscando nuevas fuentes y/o detectando mejoras en los procesos actuales de captura
4. Implementar procesos y soluciones tecnológicas que permitan ejecutar las acciones comerciales en base al conocimiento generado por el área.
  - Idear e implementar procesos de ejecución de segmentación y campañas comerciales
  - Configurar y modelar la infraestructura Big Data, que permita diseñar, construir e integrar data desde múltiples fuentes en entornos on premise y cloud
5. Implementar soluciones que velen por la seguridad y la gobernabilidad de la información
  - Ejecutar acciones de seguridad y encriptación de data sensibles y no sensibles según las directivas de la compañía
  - Ejecución y control de toda transferencia bidireccional de información a plataformas cloud
6. Apoyar el desarrollo de soluciones analíticas avanzadas
  - Utilizar procesos de control estadísticos para implementar y monitorear pipelines de soluciones analíticas
  - Preparar información y colaborar con las áreas de data science para la construcción de modelos a través de los lenguajes de programación o soluciones analíticas que utilice la compañía
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **DIRECTOR CANAL EXTERNO SANTIAGO**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Supervisar y controlar la comercialización de Seguros de Vida Individual a través de fuerza de ventas externa (Canal Externo) para toda la región Metropolitana, asegurando lograr el nivel de ventas, recaudación y margen exigido por la compañía para el canal.

##### **FUNCIONES:**

1. Supervisar la estrategia de venta y planes comerciales de Seguros Individuales (Canal Externo).
2. Supervisar la gestión de venta de Jefes Comerciales de Canal Externo.
3. Supervisar el presupuesto de Costo asignado.
4. Supervisar el proceso de reclutamiento, formación y desarrollar Jefes Comerciales de Canal Externo.
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **DIRECTOR RENTAS VITALICIAS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Gestionar, dirigir y controlar los planes comerciales y modelos de servicio de los canales de ventas de Renta Vitalicias, correspondientes a la agencia, contribuyendo a alcanzar los objetivos establecidos por la Compañía para dicha línea de negocios.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar las iniciativas comerciales para lograr los objetivos y metas de los canales de RRVV.
2. Gestionar los diferentes modelos de negocios de los canales de RRVV, fomentando las buenas prácticas de la Compañía y relaciones entre los diferentes actores de la industria.
3. Realizar estudios, presentación y preparación de cotizaciones.
4. Supervisar y monitorear todos los cierres de los diferentes canales de RRVV de la agencia a su cargo.
5. Monitorear informes de gestión e indicadores de los canales de RRVV, de manera de asegurar el óptimo desempeño de la agencia.
6. Promover modelos de agendamientos en Sistema Renta Pre (ingreso de los casos iniciados bajo la metodología).
7. Gestionar las actividades de apertura de mercado y búsqueda de potenciales clientes.
8. Realizar reuniones grupales y/o individuales de capacitación comercial y seguimiento.
9. Direccional y supervisar la gestión de prospectos de RRVV.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **EJEC. FIDELIZACION ESPECIALISTA EN RETENCION**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Asesorar y retener a clientes del Segmento Individual en forma remota y/o presencial a través de una asesoría oportuna para el cliente y de acuerdo a protocolos de atención fijados por la compañía para rentabilizar la cartera de vida individual.

##### **FUNCIONES:**

1. Asesorar a los clientes en inversiones, seguros y temas tributarios que requieran, de manera transparente, cercana y profesional para que puedan Elegir, Contratar y/o Modificar productos que responsan a sus necesidades.
2. Tomar acciones para dar cumplimiento al protocolo de Atención a clientes fijados por la compañía.
3. Ejecutar la realización y el seguimiento de endosos y gestiones propias al cargo, como rescates, renunciaciones, siniestros, endosos (cambios de vía de pago, modificaciones a la póliza, inyecciones de ahorro) asegurando que endoso solicitado por cliente se gestione en forma oportuna para el cliente y de acuerdo a protocolos de atención fijados por la compañía.
4. Gestionar la retención de clientes que realizan rescates mediante una asesoría tributaria del impacto que provoca esta acción y evitando su fuga.
5. Realizar oferta de nuevos productos, coberturas o capitales a los clientes asignados.
6. Realizar gestión periódica sobre la recaudación de los clientes, de acuerdo a la frecuencia de pago pactada en cada póliza.
7. Llevar estadísticas generales de su cartera asignada, como porcentaje de persistencia, cantidad de renunciaciones y pólizas caducadas mensuales, rechazos de cobranza, etc.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **EJECUTIVO ALO CONFUTURO**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Brindar una atención integral a los clientes, manteniendo una actitud de servicio cercana, empática y de excelencia, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio y procedimientos para cada atención junto con resguardar la seguridad financiera de los clientes y la compañía.

**FUNCIONES:**

1. Atender llamadas entrantes (Inbound) de clientes del segmento Pensionados y Vida Individual, identificando sus necesidades y requerimientos, junto con gestionar las acciones para resolver sus solicitudes (Ingreso – seguimiento – registro en sistemas), junto con cerrar las atenciones con clientes.
2. Realizar llamadas (Outbound) y/o gestionar campañas a clientes ciñéndose a scripts y procedimientos, detectando insatisfacciones y reclamos para gestionarlos oportunamente, dejando registro en sistemas.
3. Atender y resolver consultas generales realizadas por potenciales clientes, derivadas de formularios web y/o casilla de correos de servicio con el objetivo de gestionar respuestas.
4. Asesorar y gestionar en tiempo/forma cada una de las consultas y/o requerimientos solicitados por el cliente, y en caso de requerirlo, gestionar consultas a través de tickets a las áreas respectivas (Ingreso – seguimiento – registro en sistemas).
5. Hacer el seguimiento a las gestiones en proceso e informar el estado de éstas al cliente en forma oportuna, clara y comprometida.
6. Asegurar el cumplimiento de los protocolos y pautas de calidad. Manteniendo una actitud de servicio cordial, cercana y empática con los clientes.
7. Cumplir los niveles de servicio en cada atención velando por alcanzar estándares previamente fijados, junto con dar cumplimiento a las normas existentes en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
8. Generar y ejecutar programa de auto-capacitación que permita estar constantemente resolviendo sus inquietudes o falta de información siendo responsable de levantar sus necesidades para cumplir con las exigencias de la asesoría a entregar a un cliente.
9. Asistir a las capacitaciones otorgadas por la Compañía y realizar los cursos e-learning en los plazos y formas establecidos por su jefatura.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**EJECUTIVO ATENCION COMERCIAL**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Atender en forma integral a clientes de la compañía, entregando un servicio de calidad que dé respuesta a sus requerimientos.

**FUNCIONES:**

1. Resolver consultas y dudas clientes ya sea de manera personal o telefónicamente y realizar consultas internas al área de Back Office cuando se requiera cumpliendo todos los protocolos de atención establecidos por la CIA
2. Ejecutar las solicitudes realizadas por los clientes de manera presencial tales como: cambio de formas de pago, actualización de datos de contacto, actualización de cargas familiares, activación de períodos garantizados solicitudes de rescate, denuncias de siniestros y todas las transacciones definidas en los procedimientos de atención de la CIA realizando consultas internas al área de Back Office cuando se requiera cumpliendo todos los protocolos de atención establecidos por la CIA
3. Realizar llamados a la cartera de pensionados asignada para ofrecer créditos de consumo y llevar una bitácora de acciones a través de GESTEL.
4. Comercializar productos del Segmento Pensionados, según meta asignada.
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales)

**EJECUTIVO COMERCIAL RENTAS VITALICIAS**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Dar soporte al producto Rentas Vitalicias que ofrece la Compañía a través de los diferentes canales existentes, además de comercializar Rentas Vitalicias en sus distintas modalidades, en forma directa, y otros productos del segmento de pensionados, manteniendo una relación directa con el cliente pensionable para estos efectos, y velando siempre por el interés superior de éste último. Su evaluación estará vinculada a los resultados obtenidos por la empresa en cada una de estas áreas.

**FUNCIONES:**

1. Recibir, atender y gestionar a los potenciales clientes de RRVV, ya sea que provengan de puntos de contactos directos de la compañía (presencial, Click, Call), referidos, redes sociales, canales masivos, campañas, u otros. Cumpliendo todos los protocolos de Asesoría establecidos por la CIA.
2. Brindar asesoría integral a los clientes directos en su trámite de pensión y gestionar de los tramites en el sistema scomp mantener permanentemente informado al cliente, realizar cotizaciones, buscar modalidades de pensión de acuerdo a sus necesidades velando por el interés superior de éste último, realizar el cierre de negocio y, de ser necesario, acompañarlo a la AFP para la selección de modalidad.
3. Comercializar productos del Segmento Pensionados, según meta asignada.
4. Tramitar e ingresar los cierres de negocios generados por el grupo de intermediarios y en los que hayan tenido una intervención

forma directa.

5. Resolver consultas y dudas del proceso de pension de los clientes o paticipes ya sea de manera personal o telefónicamente y realizar consultas internas al area de Back Office cuando se requiera cumpliendo todos los protocolos de atencion establecidos por la CIA.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía para el debido cumplimiento de sus funciones; así como también dar cumplimiento a las normas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero y de otros reguladores afines que dicen relación con sus funciones
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones (sean o no del mercado de RRVV), por períodos acotados de tiempo y por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales)

#### **EJECUTIVO CUENTAS CLAVE ANS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Gestionar y administrar las relaciones con el proveedor y sus corredores, manteniendo una comunicación directa e implementando un plan de acercamiento y de activación hacia ellos. Asimismo es responsable de la gestión de venta, post venta y formación, siendo el nexo entre el corredor y el proveedor con la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Implementar el plan comunicacional para los corredores, que implique conceptos informativos y motivacionales, entre otros, y mantenerlos informados respecto a la Carrera de Ventas, productos y acciones de la compañía.
2. Detectar necesidades de los corredores a través de la gestión con los Jefes Comerciales.
3. Identificar oportunidades de mejora en los procesos de contacto y post venta, en base a la casuística y frecuencia de los reclamos que se presenten. Coordinación al interior de la compañía, y posterior seguimiento, para que estas oportunidades sean abordadas adecuadamente.
4. Atender requerimientos de corredores: resolución o derivación al interior de la Compañía de lo requerido por los corredores. Asesorar al corredor que hizo el requerimiento.
5. Generar información relevante relacionada con la gestión y feedback de los corredores.
6. Realizar todas aquellas funciones que se enmarquen dentro del plan comercial definido con su jefatura.
7. Realizar seguimiento de casos derivados: llevar un registro y control de los requerimientos recibidos, los responsables de la resolución y fechas de entrega; esto referido a requerimientos de corredores que fueron derivados al interior de la organización para su análisis y/o respuesta.
8. Implementar plan de fidelización continuo a través de llamados a los corredores.
9. Mantener actualizada la base de datos de los corredores de Santiago y sucursales.
10. Ser el responsable de la creación de códigos de corredores dentro de la compañía
11. Implementar un plan de formación continuo con los corredores.
12. Atender requerimientos del proveedor: resolución o derivación al interior de la Compañía.
13. Atender los requerimientos del plan comunicacional del proveedor.
14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía, controlando además su cumplimiento por parte del equipo.
15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **EJECUTIVO FIDELIZACION**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Fidelización de los clientes de cartera de Vida Individual que le sean asignados, buscando lograr niveles óptimos de persistencia de su cartera, a través de un adecuado servicio de post venta y gestión comercial que aumenten la satisfacción y fidelidad del cliente en el tiempo. Rentabilizar su cartera a través de cruce y captación de ahorro.

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar oferta de nuevos productos, coberturas o capitales a los clientes asignados.
2. Tomar acciones para dar cumplimiento al protocolo de Atención a clientes fijados por la compañía.
3. Asesorar a los clientes en inversiones, seguros y temas tributarios que requieran, de manera transparente, cercana y profesional para que puedan elegir y contratar productos que respandan a sus necesidades.
4. Realizar seguimiento de los negocios y endosos realizados y tomar acciones correctivas que permitan controlar la gestión mensual
5. Tomar acciones de retención de clientes en temas de renuncias y traspasos.
6. Realizar gestión periódica sobre la recaudación de los clientes, de acuerdo a la frecuencia de pago pactada en cada póliza.
7. Llevar estadísticas generales de su cartera asignada, como porcentaje de persistencia, cantidad de renuncias y pólizas caducadas mensuales, rechazos de cobranza, etc.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **EJECUTIVO FIDELIZACION SENIOR**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Fidelización de los clientes de cartera de Vida Individual que le sean asignados, buscando lograr niveles óptimos de persistencia de su cartera, a través de un adecuado servicio de post venta y gestión comercial que aumenten la satisfacción y fidelidad del cliente en el tiempo. Rentabilizar su cartera a través de cruce y captación de ahorro.

#### **FUNCIONES:**

1. Realizar oferta de nuevos productos, coberturas o capitales a los clientes asignados.
2. Tomar acciones para dar cumplimiento al protocolo de Atención a clientes fijados por la compañía.
3. Asesorar a los clientes en inversiones, seguros y temas tributarios que requieran, de manera transparente, cercana y profesional para que puedan elegir y contratar productos que respondan a sus necesidades.
4. Realizar seguimiento de los negocios y endosos realizados y tomar acciones correctivas que permitan controlar la gestión mensual
5. Tomar acciones de retención de clientes en temas de renunciadas y traspasos.
6. Realizar gestión periódica sobre la recaudación de los clientes, de acuerdo a la frecuencia de pago pactada en cada póliza.
7. Llevar estadísticas generales de su cartera asignada, como porcentaje de persistencia, cantidad de renunciadas y pólizas caducadas mensuales, rechazos de cobranza, etc.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **EJECUTIVO SEGUROS E INVERSIONES**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Comercializar los productos de Confuturo encargándose de la mantención y recaudación de la cartera administrada (nueva y stock). Captar nuevos clientes y realizar gestión de mantención con la cartera vigente, con el fin de ofrecer los productos de Confuturo, generando un cierre de venta exitoso. Ser responsable de atender las consultas y requerimientos del cliente, entregando una asesoría transparente, cercana y profesional en cada requerimiento.

#### **FUNCIONES:**

1. Asesorar a los clientes de manera transparente, cercana y profesional para que puedan elegir y contratar productos que respondan a sus necesidades.
2. Comercializar productos de Confuturo de acuerdo al modelo de gestión comercial definido por la Compañía.
3. Coordinar con clientes las evaluaciones médicas de acuerdo al capital asegurado solicitado
4. Identificar documentación requerida para la contratación de cada producto, asegurando que cada solicitud esté debidamente respaldada con el formulario respectivo, que sea acompañada por toda la documentación requerida de acuerdo a las especificaciones de cada producto y que toda la información y documentación entregada por el cliente sea completa y fidedigna.
5. Confeccionar carpeta de propuesta con la documentación señalada, asegurándose de cumplir con el check list definido para la revisión del Jefe de Equipo y otros posibles validadores
6. Informar, orientar y asesorar a los clientes con respecto a la información general y los beneficios del producto contratado y pólizas vigentes, así como gestionar sus requerimientos.
7. Realizar gestión de recaudación con clientes para asegurar el pago oportuno según lo pactado en cada póliza.
8. Ejercer acciones de fidelización con clientes, asesorándolos en las alternativas disponibles para obtener el mejor beneficio del producto contratado.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **EJECUTIVO SERVICIO AL CLIENTE INTERNO**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Encargado de canalizar y gestionar cualquier requerimiento de los clientes realizados a través de los Ejecutivos Seguro e Inversiones para la línea de VI y las asistentes comerciales de RRVV. Prestando apoyo en resolución de dudas y consultas que se presenten con la calidad requerida para el cargo. Encargado de gestionar y canalizar a nivel nacional de siniestros ingresados por pagina web, call center o presencial, este ultimo solo Santiago

#### **FUNCIONES:**

1. Atender y gestionar cualquier requerimiento de los ejecutivos tales como: Entrega de documentación en caso de ser necesario (por ej certificados de rentas).
2. Resolver dudas y realizar las gestiones necesarias para entregar un servicio de calidad a cliente interno y externo, dar solución de cualquier problemática que se presente.
3. Atender y gestionar consultas y requerimientos de las ejecutivas comerciales de RRVV resolviendo dudas y realizar las gestiones necesarias para entregar un servicio de calidad a nuestro cliente interno y externo, solucionar a la problemática que se presente.
4. Realizar Atención Presencial, frente a situaciones de contingencia. para velar por la entrega de un servicio de calidad en el canal de

atención afectado. Resolver cualquier consulta sobre las pólizas contratadas por los clientes de VI para gestionar los endosos y cambios solicitados por los clientes de Santiago a sus pólizas.

5. Gestionar, contactar, atender y resolver envío y recepción de documentos de siniestros a nivel nacional, atender dudas y consultas respecto a siniestros a nivel nacional (vía web y presencial solo Santiago), informar sobre los denuncios al área de evaluación; realizar seguimiento a los siniestros vigentes y registrar en planilla de seguimiento manual todos los casos recibidos
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ENCARGADO DE DISEÑO Y EXPERIENCIA DIGITAL**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Asegurar la correcta implementación y mantención de los portales públicos de Confuturo, velando por que sean el reflejo de la estrategia corporativa.

##### **FUNCIONES:**

1. Vigilar y asegurar el uptime de los portales públicos de Confuturo, velando por el debido resguardo de la seguridad y respaldo de la información publicada.
2. Crear y mantener los portales, velando por la correcta actualización de sus contenidos, interactuando con los diferentes responsables de cada área para levantar los nuevos contenidos y su aprobación previa a la publicación.
3. Administrar la correcta aplicación del branding digital, aplicando diseños, composiciones de imágenes, videos y documentos a incorporar en diferentes servicios en línea asegurando un correcto despliegue en diferentes formatos y soportes.
4. Crear y desarrollar nuevos contenidos, en diferentes formatos y soportes, buscando la mejora continua para alcanzar la mejor experiencia de usuario de quienes utilizan nuestros servicios en línea.
5. Gestionar la continuidad a los servicios, para los portales privados, desarrollando la interfaz de usuario en trabajo coordinado con el equipo de desarrollo.
6. Supervisar la correcta implementación de tags para medición de tráfico e integración de formularios además de realizar la optimización de los portales en búsqueda del mejor posicionamiento en buscadores
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ENCARGADO DE PAGOS**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Garantizar los procesos del área de pago velando por el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas.

##### **FUNCIONES:**

1. Generar informes con indicadores de los procesos del área, como son:
  - Informe de egresos. (Revisión y envío de egresos pendiente de aprobación a los aprobadores para que se gestionen los pagos dentro del plazo)
  - Informe de facturas (Revisión de facturas ingresadas v/s facturas ingresadas a portal de facturación electrónica, revisión mensual y gestión de todos los documentos recibidos)
  - Informe de cheques disponibles para proveedores (gestión de aviso y o cambio de forma de pago para retiro de documento por parte del proveedor)
2. Ingreso y modificación de tasa de retención de boletas de directores e ingreso a STS
3. Ingreso y centralización de boletas de canal externo y centralización de documentos de RRVV
4. Realizar análisis para provisiones del área y para el resto de la compañía, validar y respaldar provisiones recibidas.
5. Asesorar y apoyar en la gestión y/o tareas de los administrativos de pagos
6. Revisar, validar y gestionar contabilización caja chica y contabilizar reembolsos de gastos
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
8. Creación y modificación de las formas de pago de intermediarios
9. Gestión de remisión de vales vista, cheques caducos y pagos rechazados
10. Solicitud y registro documentos F-30

#### **ENCARGADO DE PERSONAL**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Realizar el proceso de contratación y mantención del personal dentro de los plazos legales y de acuerdo a la normativa vigente, velando por su cumplimiento en tiempo y forma.

##### **FUNCIONES:**

1. Controlar contratos y anexos confeccionados para los ingresos de cada mes, asegurando la impecabilidad de los mismos y cumpliendo con la normativa(en forma y plazos).

2. Administración del Seguro colectivo de Salud, Informar a corredora incorporaciones, modificaciones y exclusiones de colaboradores y cargas. Recepción, revisión, cuadratura de la cobranza y confeccionar documentos para la gestión de pago a través de tesorería o la caja de compensación. Realizar seguimiento del proceso de pago con administración y tesorería.  
Realizar la carga de beneficiarios y sus cargas en el módulo de seguros en Oracle, ejecutar el cierre del módulo para el correcto descuento del aporte del colaborador en el proceso de remuneraciones.  
Registrar pagos mensuales en Excel e informar a corredora fechas de pago para que rebajen de pendientes.
3. Controlar confección de anexos por cambios de status y por cambio de modelos de renta variable de acuerdo a la información entregada por Compensaciones
4. Confeccionar, validar y coordinar el proceso de finiquitos: elaboración de cartas de notificación, cálculos de finiquito, envío de los mismos a notaría, eventualmente asistir a notaría acompañando al colaboradora para legalizar el documento.
5. Administración beneficio sala cuna y bono cuidadora, realizar incorporación al beneficio de Sala Cuna o Cuidadora de acuerdo al procedimiento establecido, entregando el beneficio que solicite cada colaboradora y controlando el funcionamiento del convenio.
6. Administrar beneficio de reintegro de Licencia médica, realizar los cobros y análisis de cada caso, manteniendo la cuenta contable cuadrada mensualmente y realizando los ajustes correspondientes semestralmente.
7. Realizar análisis de cuentas contables a su cargo (finiquitos, licencias médicas, seguro de salud) entregando las explicaciones de las desviaciones y realizando las regularizaciones mensualmente.
8. Control y gestión de las horas extras de la compañía para dar cumplimiento a la normativa, no excediendo las dos horas diarias y cumpliendo con los pactos de horas extras.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

#### **ENCARGADO DE REMUNERACIONES**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Ejecutar y gestionar el proceso de remuneraciones (incluyendo salarios, comisiones, préstamos, prestaciones, entre otros.) velando por la correcta implementación de los procedimientos y políticas definidas por la compañía y la legislación vigente en la materia.

##### **FUNCIONES:**

1. Canalizar y registrar mensualmente información para pago de remuneraciones (Haberes y descuentos, Vacaciones, AFP, ISAPRES, Incentivos Variables, cambios de renta, cargo, centro de costo).
2. Preparar nómina de remuneración mensual, verificando que todos los datos estén correctamente calculados.
3. Realizar el traspaso de información, cuadratura de las cuentas contables relacionadas a remuneraciones, realizar regularizaciones mensualmente y dar explicaciones al área de contabilidad
4. Controlar ingresos de vacaciones y generar mensualmente provisión y análisis de vacaciones.
5. Canalizar y registrar información para pago de anticipos.
6. Realizar y gestionar el pago de imposiciones (descuentos Legales).
7. Administrar y elaborar cierres contables y pago de terceros.
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

#### **ESPECIALISTA DE INVERSIONES SENIOR**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Realizar el control de gestión de las inversiones el control de resultado de la Compañía a través de diversos análisis, informes e instancias, gestiones que permitan monitorear y analizar desviaciones presupuestarias entregando información relevante para la toma de decisiones, proponiendo medidas correctivas y buscando nuevas oportunidades que permitan mejorar los resultados. Controlar los gastos variables y fijos de la compañía, en base a análisis de ratios de eficiencia, costo de procesos y distribución de gastos por cada UN.

##### **FUNCIONES:**

1. Analizar como impacta cada tipo de instrumentos de la cartera de inversiones y cartera de derivados en resultados y en el Balance de la compañía, proyectarlos y hacer seguimiento a la estrategia de inversiones a partir de la comprensión y conocimiento del funcionamiento de los distintos instrumentos de la cartera de inversiones de la Compañía, la regulación vigente y las políticas y procedimientos internos sobre la materia.
2. Conocer la situación vigente de los límites legales y límites internos de la cartera de inversiones de la Compañía, además de otros indicadores de solvencia relacionados tales como TSA, Superávit, Leverage Financiero y otros
3. Rol activo en el proceso presupuestario de la Compañía aportando con opinión e información para las materias del área de inversiones.
4. Analizar los movimientos y resultados de la cartera de Inversiones de la Compañía respecto de presupuesto, explicando las desviaciones y evaluando impactos externos

5. Generar Benchmarks de la cartera de inversiones de la Compañía en relación con las otras Compañías de la Industria de Seguros de Vida, que permitan comprender las diferentes estrategias de Inversiones y las principales diferencias en los resultados de Inversiones
6. Efectuar el seguimiento de la Planificación Estratégica en el área de Inversiones, aportando con opinión en el proceso de definición de Objetivos, Focos, Planes y Kpis estratégicos
7. Levantar oportunidades y riesgos en la gestión de inversiones de la Compañía
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales)

### **ESPECIALISTA EMISION DE POLIZA Y CREDITO DE CONSUMO**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Responsable de analizar, revisar y apoyar la gestión de los procesos operacionales para la emisión de pólizas de RRVV, Créditos de Consumo y Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS), como también asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos, evitar pérdidas monetarias a la compañía y dar cumplimiento a la normativa vigente y políticas establecidas de control interno.

#### **FUNCIONES:**

1. Revisar, recibir y controlar la documentación que respalda el proceso de emisión de póliza, suscripción y mantención de crédito de consumo
2. Generar, controlar y enviar pólizas y endosos electrónicos a las distintas AFP a través de Scomp.
3. Analizar, preparar y enviar circulares normativas a la CMF.
4. Revisar, ejecutar y controlar los procesos de pago siniestros, pago de prima adicional y recaudación de prima asociados al flujo del SIS
5. Automatizar y estandarizar los procesos que tiene a cargo su función.
6. Generar auxiliares operacionales, analizar y enviar el cierre de mes contables
7. Coordinar e Impartir capacitaciones al área de servicio al cliente, en relación al uso de sistema y envío de información de respaldo de trámites.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía como también la actualización de los mismos.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Asegurar la continuidad operativa de las distintas plataformas y servicios TI de la compañía, contribuyendo además con la mejora continua de la infraestructura tecnológica.

#### **FUNCIONES:**

1. Gestionar y supervisar servicios prestados por terceros que sean realizados de acuerdo a las condiciones de plazo y calidad bajo los cuales fueron contratados, siendo la contraparte corporativa en temas de:
  - Monitoreo, Administración y Soporte de servidores de bases de datos, de aplicativos y de servicios corporativos, en las plataformas SaaS, IaaS, PaaS.
  - Servicio de respaldo y recuperación en las plataformas SaaS, IaaS, PaaS.
  - Redes y seguridad de la plataforma de comunicaciones, en las plataformas SaaS, IaaS, PaaS.
  - Migración de Data center On Premise a las Plataforma: SaaS, IaaS, PaaS definidas
2. Supervisar todas las etapas de los proyectos de migración de la plataforma tecnológica de la Compañía, así como lo relacionado a proyectos de transformación digital en plataformas SaaS, IaaS, PaaS.
3. Gestionar y controlar todas las actividades y acciones relacionadas al plan de recuperación de Desastre en caso de contingencia, proceso de respaldo, resguardo y recuperación de los activos tecnológicos, efectuados por el proveedor, en plataformas SaaS, IaaS, PaaS.
4. Realizar una correcta Gestión de Proveedores, controlando requisitos de contratación, evaluando objetivamente, clasificando y documentando la información, monitoreando y obteniendo informes de rendimiento mensual, en las Plataforma: SaaS, IaaS, PaaS.
5. Acompañamiento a las actividades relacionadas a los proyectos de transformación digital, con los respectivos proveedores, cumpliendo a cabalidad los acuerdos establecidos.
6. Supervisar el correcto cumplimiento de normativas, procedimientos, políticas y procesos internos y externos TIC relacionados al uso de redes, enlaces, servidores, sistemas de monitoreo, bases de datos y sistemas de almacenamiento corporativos.
7. Realizar eficiencia continua sobre la plataforma Cloud.
8. Mantener actualizado el levantamiento de información: Auditoría, incidentes y procedimientos.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **ESPECIALISTA MANTENCION DE POLIZA**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Analizar y ejecutar procesos operacionales de alto impacto, en forma masiva y selectiva, evitando pérdidas monetarias o exposición pública para la Compañía frente a los organismos fiscalizadores y clientes, de acuerdo a la normativa vigente y políticas de control interno, coordinando las diferentes acciones, requerimientos y procesos necesarios para llevar adelante en forma exitosa y oportuna las actividades de mantención de pólizas asignadas.

#### **FUNCIONES:**

1. Analizar y procesar información masiva e individual, de los distintos Beneficios Fiscales.
2. Ejecutar y controlar los procesos operacionales de Mantención de Pólizas asignados a su cargo. Manteniendo las validaciones correspondientes, que garanticen el pago correcto a los clientes.
3. Generar reportes e informes de gestión, que permitan analizar y visualizar tendencias.
4. Proponer e implementar iniciativas en el ámbito interno y transversal en que puedan ser requeridos.
5. Participar en el desarrollo e implementación de proyectos y automatización de procesos.
6. Mantener conciliadas las distintas cuentas contables que sean de su responsabilidad, con sus respectivos análisis contables al día.
7. Responder Oficios y Reclamos Sernac
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ESPECIALISTA OPERACIONES PENSIONADOS SENIOR**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Ejecutar, Dirigir y Controlar procesos operacionales de alto impacto para el negocio, de acuerdo a la normativa vigente y control interno, coordinando las diferentes acciones, requerimientos y recursos necesarios para llevar adelante en forma exitosa, oportuna y eficiente las actividades asignadas

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar procesos de manera oportuna, impecable y eficiente, asociados a la liquidación de pensiones, Mantención o Emisión de Pólizas, según su área de desempeño
2. Controlar y validar los procesos operacionales asignados a su cargo. Manteniendo las validaciones correspondientes.
3. Generar reportes e informes, relativos a los resultados de los procesos de liquidación de pensión, Mantención y/o Emisión de Pólizas, detectando oportunidades de mejora y tendencias.
4. Proponer e implementar iniciativas desde el ámbito de la mejora continua e innovación, tendientes a eficientar y garantizar una robusta gestión de los procesos a su cargo de liquidación, mantención o emisión de pólizas, según corresponda.
5. Participar y proponer soluciones con una mirada de transformación e innovación, en el desarrollo e implementación de proyectos y automatización de procesos.
6. Coordinar e implementar Acuerdos de Servicios con sus clientes internos, externos y proveedores, velando por su promoción y cumplimiento
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía, controlando además su cumplimiento por parte del equipo.
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ESPECIALISTA PAGO DE PENSIONES**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Ejecutar procesos operacionales de alto impacto para el negocio y de acuerdo a la normativa vigente y control interno, coordinando las diferentes acciones, requerimientos y procesos, necesarios para llevar adelante en forma exitosa y oportuna las actividades asignadas.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar actividades de mayor complejidad.
2. Controlar y Supervisar los procesos operacionales asignados a su cargo. Manteniendo las validaciones correspondientes.
3. Generar reportes e informes.
4. Proponer e implementar iniciativas.
5. Participar en el desarrollo e implementación de proyectos y automatización de procesos.
6. Mantener conciliadas las distintas cuentas contables que sean de su responsabilidad, con sus respectivos análisis contables al día.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **ESPECIALISTA SENIOR DE COMUNICACIONES**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Mantener informados a los colaboradores sobre el devenir de la Compañía, a través de acciones comunicacionales que estén alineadas con la cultura corporativa y nos permitan fortalecer el sentido de orgullo y pertenencia.

**FUNCIONES:**

1. Elaborar contenido para los distintos medios y plataformas de comunicación interna, ya sean textos informativos, material impreso, digital y/o audiovisual, ajustándolos a la línea gráfica corporativa.
2. Mantener actualizadas las plataformas de comunicación interna.
3. Coordinar y ejecutar los eventos solicitados por los distintos clientes internos, conforme a los presupuestos definidos, asegurando que se logren los objetivos comunicacionales esperados.
4. Cubrir y reportear eventos internos para difundir en los medios de comunicación.
5. Diseñar e implementar campañas comunicacionales internas.
6. Asesorar a clientes internos en la óptima y eficaz entrega de mensajes comunicacionales
7. Elaborar informes de estadísticas con indicadores de satisfacción, tanto de medios de comunicación como de eventos, con el fin de detectar mejoras para implementar.
8. Gestionar proceso de compras y pago a proveedores, haciendo seguimiento a las aprobaciones y correcta imputación.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento Interno y a los procedimientos definidos por la Compañía.
10. Ser back-up de manera temporal de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados y causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**EVALUADOR DE RIESGO**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar en las distintas actividades de control de los procesos asignados, generando información oportuna y confiable, tanto para la gerencia de Operaciones como para otras área de la Cía.

**FUNCIONES:**

1. Revisar y evaluar los documentos de Propuestas de Seguro de Vida Individual, Seguros Masivos y Desgravamen, considerando los manuales de evaluación y tarificación proporcionados por nuestros reaseguradores, normas internas, prácticas de mercado de aseguradores y normativa legal, condicionados, circulares y otros relacionados.
2. Analizar casos clínicos con el Médico Asesor
3. Recepcionar, revisar, evaluar y resolver de endosos que afecten el riesgo de asegurados en pólizas vigentes.
4. Coordinación de la de toma de exámenes a domicilio con Laboratorios en Convenio. Coordinación con Sur Asistencia exámenes donde no hay convenio
5. Capacitar al Área Comercial en talleres y/o reuniones con Jefes de Venta y Jefes Comerciales.
6. Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, ya sea anticipándose o de manera reactiva. Certificar los procesos de su responsabilidad para la generación de nuevos productos
7. Recibir y procesar denuncias de siniestros
8. Participar en reuniones del Comité de Suscripción de la Compañía. Participar en reuniones del Comité de Suscripción de la Asociación de Aseguradoras
9. Generar las definiciones y efectuar las gestiones que corresponda para la creación de nuevos convenios Médicos.
10. Participar en proyectos asociados al área y en los que se solicite el apoyo por temas técnicos de la evaluación.
11. Generar información base de cobranzas IRAM
12. Asignar número de póliza a propuestas aprobadas y en estado listo para emisión
13. Generar las modificaciones que correspondan a los procedimientos vigentes y generar los nuevos procedimientos según corresponda
14. Revisar expedientes en estado pendiente para proceso de cancelación
15. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
16. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
17. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
18. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**EVALUADOR RIESGO JR**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Asegurar el proceso administrativo y operacional de las evaluaciones de personas que soliciten seguros, para conocer su riesgo y definir la aceptación o rechazo del seguro solicitado.

**FUNCIONES:**

1. Revisar y evaluar los documentos de Propuestas de Seguro de Vida Individual, Seguros Masivos y Desgravamen, considerando los manuales de evaluación y tarificación proporcionados por nuestros reaseguradores, normas internas, prácticas de mercado de aseguradores y normativa legal, condicionados, circulares y otros relacionados. Análisis de casos clínicos con el Médico Asesor

2. Recepcionar, revisar, evaluar y resolver de endosos que afecten el riesgo de asegurados en pólizas vigentes.
3. Coordinación de la de toma de exámenes a domicilio con Laboratorios en Convenio. Coordinación con Sur Asistencia exámenes donde no hay convenio
4. Capacitar al Área Comercial en talleres y/o reuniones con Jefes de Venta y Jefes Comerciales.
5. Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, ya sea anticipándose o de manera reactiva. Certificar los procesos de su responsabilidad para la generación de nuevos productos
6. Recibir y procesar denuncias de siniestros
7. Participar en reuniones del Comité de Suscripción de la Compañía. Participar en reuniones del Comité de Suscripción de la Asociación de Aseguradoras
8. Generar las definiciones y efectuar las gestiones que corresponda para la creación de nuevos convenios Médicos.
9. Participar en proyectos asociados al área y en los que se solicite el apoyo por temas técnicos de la evaluación.
10. Generar información base de cobranzas IRAM
11. Asignar número de póliza a propuestas aprobadas y en estado listo para emisión
12. Generar las modificaciones que correspondan a los procedimientos vigentes y generar los nuevos procedimientos según corresponda
13. Revisar expedientes en estado pendiente para proceso de cancelación
14. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
15. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional

## **FISCAL**

### **GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** Proveer servicios legales a todas las gerencias y unidades de la compañía procurando la legalidad de todas las operaciones, actos y contratos celebrados en ésta. De esta manera la compañía se resguarda de evitar eventuales reclamos, litigios, multas, sanciones o disputas que pudieran significar un menoscabo en el patrimonio o el buen nombre de la Compañía.

Responsable del Área de Cumplimiento encargada de aplicar la normativa sobre prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad sea utilizada para el cometido de estos delitos; y verla por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarias para la prevención de lavados de activos y financiamiento de delitos.

#### **FUNCIONES:**

1. Revisar y aprobar el contenido de contratos celebrados por la compañía.
2. Supervisar y controlar representación de abogados externos en juicios que se les asignen. Coordina la asesoría de abogados externos de la compañía.
3. Aprobar, supervisar y coordinar las respuestas a Oficios y requerimientos SVS. Efectúa levantamiento de cumplimientos normativos de la Compañía.
4. Aprobar y revisar comunicaciones con clientes, respuestas a reclamos, consultas, sugerencias, comunicados, etc.
5. Definir criterios legales aplicables a las distintas operaciones y actuaciones de la Compañía y brindar asesoría jurídica a las distintas áreas de la Compañía
6. Analizar y evaluar legalmente las nuevas normas y leyes. Dirigir proceso de análisis e implementación de nuevas normas y leyes.
7. Secretaría general del Directorio y Comités del Directorio.
8. A cargo del área de Cumplimiento.
9. Responsable de la Gestión de los factores de riesgo Legal y Regulatorio y de Cumplimiento Legal y Normativo.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **GERENTE CONTABILIDAD**

### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Coordina y controla los procesos contables y tributarios (coordinar la generación de estados financieros de la compañía) para asegurar el cumplimiento principios de contabilidad vigentes para la Industria aseguradora, complementada con la normativa emanada de la CMF; como también por el cumplimiento de la normativa tributaria vigente.

#### **FUNCIONES:**

1. Dirige y controla la confección de Estados Financieros.
2. Controlar que los criterios contables que utiliza la compañía sean los más adecuados de acuerdo a la normativa vigente. 3 Responsable de la determinación de los impuestos y del cumplimiento tributario de la Compañía.
3. Dirige la certificación tributaria de los diferentes productos de la Compañía y que afectan a nuestros clientes. 5 Dirige la confección de políticas y normas contables de la compañía.
4. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

5. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE DE DESARROLLO PROYECTOS INMOBILIARIOS**

##### **GERENCIA INMOBILIARIA**

**MISION:** Responsable de liderar los proyectos de desarrollo inmobiliario que se planifican y ejecutan, según el mandato de nuestro comité de inversiones.

##### **FUNCIONES:**

1. Elaborar presupuesto de construcción y seguimiento de sus partidas con el fin de llevar el control de gestión de los avances financieros y de todos sus aspectos técnicos de los proyectos.
2. Supervisar a las empresas externas o asesores que realizan las licitaciones, adjudicaciones, contratación de servicios y su posterior seguimiento. Con el fin de asegurar una correcta ejecución de los proyectos.
3. Definir y controlar que los ratios UF/m2 de cada proyecto se cumplan en su etapa previa, ejecución, término y postventa
4. Verificar que en los proyectos se incluya la propuesta de valor definida según los proyectos,
5. verificando aspectos tales como de áreas de esparcimiento, entretenimiento, áreas de descanso, seguridad, tecnología, servicios, diseño arquitectónico, etc.
6. Verificar las gestiones que realizan los diferentes especialidades profesionales), para empalmar la construcción, recepción, habilitaciones, operadores e inicio de explotación.
7. Participar en la elaboración de los proyectos, diseño, arquitectura, lay-out, flujos peatonales, accesos, equipamiento, etc. Esta participación se realiza mediante reuniones de trabajo con las distintas especialidades, dando instrucciones y parámetros que definan un proyecto comercial atractivo.
8. Administrar las contingencias de los diferentes contratos y proyectos, tales como situaciones de atraso o insolvencia de la constructora, incumplimientos normativos, accidentes, etc.
9. Verificar cumplimiento de estándares contractuales y de procedimiento de Confuturo, en todo el proceso previo, durante y post contratación de los servicios de construcción.
10. Participar en las reuniones con autoridades y organismo público; director de obra, jefe edificación, seremi transporte, entre otros.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Planificar y liderar la definición y ejecución de la estrategia en innovación del negocio con el fin de asegurar y aumentar la propuesta de valor de la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar la búsqueda y análisis de las tendencias que se encuentren en mercado, con el fin de incorporar nuevos negocios o adaptar el modelo actual logrando aumentar el valor de la compañía.
2. Disponibilizar y proveer metodologías de innovación a las diferentes áreas de la compañía entregando información y métrica de los cliente/stakeholder sobre sus problemas y necesidades.
3. Liderar la construcción de identidad corporativa, identificando aspectos críticos y necesarios para la formación de líderes y equipos que generen innovación continuamente.
4. Identificar y diseñar modelos de control de gestión del negocio que permitan la oportuna toma de decisiones.
5. Liderar la búsqueda de espacios de trabajo con diferentes entes regulatorios de mercado (superintendencias, ministerio de hacienda, entre otros), buscando oportunidades que aporten en la sostenibilidad del negocio.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE DE DISTRIBUCIÓN**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Lidera la definición y ejecución de la estrategia comercial para cada línea de negocios

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar la definición de la estrategia comercial para cada segmento de clientes, construyendo su propuesta de valor (mix de productos, canales de venta), crecimiento y rentabilidad esperada acorde a la estrategia de sostenibilidad.
2. Diseñar y desarrollar canales de asesoría comercial éticos, efectivos y eficientes para acompañar a nuestros clientes a tomar sus mejores decisiones (agentes de venta certificados, sitios transaccionales on-line con información clara y transparente, equipos de asesores on line para aclarar dudas y dar información certera, etc), permitiendo dar acceso a una mayor diversidad de clientes y rentabilizar los canales de comercialización

3. Asegurar el cumplimiento de los planes de negocio en cuanto a ventas, recaudación, retención, costo de venta y margen, niveles de satisfacción de clientes.
4. Proveer la mirada de mercado en cuanto a la competitividad de nuestra oferta de valor, levantar mejores prácticas y novedades de la industria, e impulsar nuevos productos y servicios junto con oportunidades de mejora de cara al cliente e intermediarios
5. Procurar un adecuado conocimiento de los clientes, a través del uso de herramientas y tecnologías indicadas y la participación frecuente en encuestas de mercado que permitan conocer la satisfacción de nuestros clientes con nuestra empresa, productos y servicios, etc.
6. Diseñar y desarrollar productos y servicios que permitan atender las necesidades de los clientes presentes y futuros, permitiendo dar acceso a una mayor diversidad de clientes, y rentabilizar la cartera de productos
7. Diseñar y desarrollar servicios, asistencias, formación, etc que permitan acompañar a los clientes, fortaleciendo la propuesta de valor de cada segmento, redituando mayores niveles de satisfacción y de fidelización.
8. Propender a mitigar los factores de riesgo de Competitividad, Imagen y Reputación y Conducta de Mercado.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **GERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Garantizar que los procesos operacionales de seguros tradicionales, previsionales y de Tesorería se ejecuten de acuerdo a la normativa vigente, a las políticas de la Compañía, cumpliendo con lo establecido en los procedimientos internos y dando cumplimiento a los estándares de calidad y servicio comprometidos con nuestros clientes, internos y externos.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar y administrar procesos operacionales de productos Seguros Tradicionales.
2. Liderar y administrar los procesos operacionales de productos Seguro Previsionales.
3. Liderar y administrar los procesos ejecutados en área de Tesorería, área que apoya la gestión de la Compañía (en las áreas de Operaciones, Inversiones, Inversiones Inmobiliarias, Comercial, Recursos Humanos y Administración).
4. Impulsar iniciativas de mejoras de eficiencia y confiabilidad de los procesos operativos a su cargo y de la compañía
5. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
6. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **GERENTE DE TECNOLOGÍA**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Liderar y asegurar que la gestión de los recursos/proyectos tecnológicos, entregado a los diferentes clientes internos, se encuentre dentro de los estándares de servicio establecidos (Disponibilidad, Performance, Contingencia, Respaldos, Ciberseguridad, etc.) y alineada a los objetivos estratégicos de la compañía. Así como también, velar por el correcto desarrollo, mantención y soporte de las herramientas tecnológicas.

##### **FUNCIONES:**

1. Planificar la prestación de los diferentes servicios tecnológicos en relación al desarrollo/mantención/soporte/seguridad.
2. Controlar el desarrollo, implementación y riesgo asociados a las necesidades tecnológicas.
3. Impulsar iniciativas de mejoras de eficiencia, calidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos entregados a la organización
4. Dirigir la confección y control del presupuesto de recursos tecnológicos.
5. Responsable de la Gestión de los factores de riesgo de Continuidad de Negocios, Ciberseguridad y Outsourcing Tecnológico.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **GERENTE GENERAL**

##### **GERENCIA GENERAL**

**MISION:** Responsable de la dirección general de la organización asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos para la organización velando por la correcta administración de los recursos y la coordinación entre las partes que componen la organización.

##### **FUNCIONES:**

1. Responsable de la dirección de la compañía, dirigiendo las actividades administrativas, financieras, comerciales y de la operación del negocio, con el fin de obtener un crecimiento para la compañía de acuerdo a los lineamientos establecidos por el directorio.
2. Define políticas generales de la organización, estrategias de desarrollo y planes de inversión propuestos para las distintas áreas funcionales, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados por el directorio o los propietarios de ésta.
3. Decide sobre la viabilidad de nuevos negocios e inversiones, siendo el responsable por los resultados de la operación.
4. Participar del desarrollo de la planeación estratégica de corto y mediano plazo, discutiendo junto al Consejo de Administración /

Directorio, los principales planes y prioridades para el negocio

5. Representar, como la máxima autoridad de la compañía, frente a autoridades y terceros. (clientes, comunidad, instituciones financieras, instituciones gubernamentales y público en general)

6. Responsable de la Gestión de los factores de riesgo de Grupo y Gobierno Corporativo.

7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE INMOBILIARIO**

##### **GERENCIA INMOBILIARIA**

**MISION:** Planifica y controla la cartera de inversiones inmobiliarias de la compañía garantizando la rentabilidad exigida por los accionistas y a su vez acorde a las políticas de riesgos establecidas por la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Dirigir y controlar la implementación de la estrategia y planes inversión inmobiliaria definidos por la gerencia de Inversiones y directorio.

2. Dirigir y controlar el presupuesto anual de inversiones inmobiliarias.

3. Planificar y dirige la implementación y administración de inversiones en negocios inmobiliarios

4. Dirigir y controlar el análisis de estudios de la cartera de inversión inmobiliaria de la compañía

5. Dirigir y controlar la elaboración de informes de gestión financiera y de inversiones para el directorio y la gerencia.

6. Dirigir y controlar la aplicación y cumplimiento de políticas y procedimientos de inversión inmobiliarias.

7. Responsable de la Gestión del factor de riesgo de Bienes Raíces

8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE INVERSIONES**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Planificar, diseñar e implementar la estrategia de inversiones políticas y prácticas de la compañía para lograr la rentabilidad exigida por los accionistas, cuidando el cumplimiento de los requisitos de solvencia normativos, junto con incorporar en la administración del Portafolio el apetito de riesgo establecido por el Directorio.

##### **FUNCIONES:**

1. Planificar, controlar e implementar la estrategia de inversión de la compañía.

2. Cumplir presupuesto de inversiones.

3. Planificar y controlar los planes de Asset Allocation.

4. Dirigir y controlar la búsqueda y estudios de nuevas oportunidades de inversión.

5. Dirigir y coordinar el adecuado funcionamiento del Comité de Inversiones

6. Responsable de la Gestión de los factores de riesgo de Liquidez y Mercado (Acciones, Moneda, Tasa de Interés y Derivados)

7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía

8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Responsable de la estrategia y gestión integral de Recursos Humanos, procurando la atracción, desarrollo y fidelización de las personas idóneas para asumir y cumplir con excelencia sus obligaciones, y así aportar al logro de la estrategia y la sostenibilidad del negocio. Además es responsable de procurar el desarrollo de la cultura corporativa para que todos los colaboradores actúen con el sello que se ha definido, por lo tanto tiene bajo su responsabilidad la definición del marco de acción (Políticas de DDHH, Políticas de RRHH, Reglamento Interno, aportar al Código de Conducta, etc) y la estrategia para que los valores se vivan en el día a día como está definido. Responsable por procurar la infraestructura física adecuada, asegurando espacios seguros para los clientes, colaboradores y proveedores y a su vez generando espacios que promuevan el bienestar y una sana convivencia para los colaboradores. Adicionalmente como responsable del proceso de Compras y gestión de Proveedores, debe velar porque dentro de los más altos estándares éticos y apegados a nuestras políticas se logren acuerdos con los proveedores mutuamente satisfactorios. Responsable de la difusión y activa participación de todos los colaboradores en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad, junto con liderar el desarrollo del pilar 1, junto con el área de Cumplimiento.

##### **FUNCIONES:**

1. Proponer al Comité de Capital Humanos las políticas de Recursos Humanos y de Derechos Humanos para su sanción anualmente.

2. Proponer a la Gerencia General la estrategia de Recursos Humanos para gestionar la cultura organizacional adecuada para alcanzar la

visión y misión de la Compañía.

3. Direccionar la adecuada y oportuna implementación las Política de Recursos Humanos por parte de cada una las unidades a cargo, asegurando que se estructuren procedimientos adecuados y sean debidamente difundidos y aplicados al interior de la organización
4. Direccionar a sus reportes directos con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales de las diferentes áreas y asegurar la implementación adecuada de controles en los diferentes procesos a cargo para mitigar riesgos e incumplimientos.
5. Direccionar para que la organización cuente con un adecuado plan de infraestructura que permita que la organización y sus equipos de colaboradores habiten espacios que respondan al modelo comercial, a los requerimientos de seguridad, a la imagen de la compañía y que permitan favorecer la cultura de la compañía (trabajo en equipo, orientación al cliente, etc)
6. Responsable de administrar y mitigar los factores de riesgos de Personas y Outsourcing Administrativo.
7. Responsable de proveer las herramientas adecuadas para que la organización pueda contar con el mejor Clima Laboral, con la Mejor Conciliación Trabajo-Familia, con las Mejores Relaciones Laborales y así los colaboradores puedan aportar a la organización su más alto desempeño.
8. Direccionar al equipo de administración para establecer procedimientos ágiles, transparentes y valorados por los proveedores y nuestros clientes internos para así satisfacer sus demandas de productos, insumos y servicios para desarrollar su trabajo y atender o satisfacer debidamente las necesidades de nuestros clientes externos.
9. Velar porque el Reglamento Interno establezca el marco de acción que necesita la compañía para actuar de manera proba y ajustada a las normativas internas y externas. Para ello debe ocuparse de su complitud y actualización anual, de su difusión y sobre todo velar que las personas actúen dentro de las reglas ahí establecidas.
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
11. Liderar las iniciativas que permitan avanzar en el desarrollo y fortalecimiento del pilar 1 de la estrategia de sostenibilidad, en un trabajo colaborativo con el área de Cumplimiento por los temas éticos.

#### **GERENTE RENTA VARIABLE Y ALTERNATIVOS**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Coordinar, dirigir, supervisar y proponer las actividades de la mesa de dinero en Renta Variable (Local e Internacional) y Activos alternativos, con el fin de maximizar la rentabilidad obtenida en este tipo de activo, sujeto a un nivel de riesgo definido por el Comité de Inversiones.

##### **FUNCIONES:**

1. Dirigir las diferentes actividades de la mesa de dinero y todas las operaciones de transacciones que se den en dicho lugar.
2. Responsable de la realización del proceso Inversión Renta Variable Local, de su seguimiento e implementación
3. Responsable de la realización del proceso de Inversión Renta Variable Extranjera, de su seguimiento e implementación
4. Responsable de implementar, controlar y hacer cumplir el programa de activos alternativos de la compañía (en coordinación con otras áreas participantes)
5. Dirigir y coordinar la generación de análisis/reportes generados en la mesa de dinero, en referencia a estos activos.
6. Responsable de realizar el rebalanceo APV y de su control de gestión desde una mirada de Inversiones.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
9. Apoyo al Gerente de Inversiones en la realización de los Comités de Inversiones
10. Apoyo en proyectos especiales asignados por el Gerente de Inversiones

#### **GERENTE RIESGOS Y FINANZAS**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Asegurar que la Compañía desarrolle sus actividades dentro de un ambiente de riesgo controlado, acorde al apetito por riesgo declarado por el Directorio de la Compañía

##### **FUNCIONES:**

1. Monitorear de manera integral la exposición de la Compañía a los diversos riesgos a los que está expuesto, dando una visión consolidada de los mismos a todos los grupos de interés.
2. Gestionar de manera integral la exposición de la Compañía al riesgo de crédito y mercado.
3. Gestionar de manera integral la identificación, tratamiento y mitigación de los riesgos operacionales a los que está expuesto la Compañía.
4. Preparar información y/o presentación para su participación en los comités de inversiones, auditoría, proyectos , gestión de riesgos y ALM de la Compañía.
5. Dirigir y controlar los planes y procesos contables y tributarios de la Compañía.
6. Dirigir y controlar los planes y procesos de registro del portfolio de activos de la Compañía
7. Mantener actualizadas las Políticas, Procesos y Procedimientos que sustentan los procesos de la Compañía.
8. Asesorar la gestión de Seguridad de la Información dentro de la Compañía

9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GERENTE SEGMENTO INDIVIDUAL**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Desarrolla, dirige y controla la estrategia de venta y rentabilización del segmento individual a nivel nacional, buscando alcanzar los objetivos de venta, participación de mercado y rentabilidad exigida por la Compañía para esa línea de negocios.

##### **FUNCIONES:**

1. Definir y gestionar la estrategia de captación de clientes para su segmento.
2. Definir y gestionar campañas de up-selling y cross-selling para su segmento.
3. Cumplir las metas de crecimiento, participación de mercado y rentabilidad para el segmento y línea de negocio a su cargo.
4. Gestionar y desarrollar los canales de distribución a su cargo.
5. Monitorear el conocimiento y la satisfacción de sus clientes con la venta, los productos y el servicio entregado por la compañía a través de las mediciones y estudios determinadas por la Compañía.
6. Monitorear la competitividad, efectividad y eficiencia de los sistemas de incentivos de sus canales de venta.
7. Gestionar los riesgos de sus procesos asegurando el cumplimiento de las políticas internas y del marco regulatorio vigente.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno, código de ética y otros procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
10. Seguimiento permanente de las oportunidades que entregue el mercado, la coyuntura y normativa con el objeto de desarrollar nuevos productos o mejora de los actuales y/o cambios en la estrategia comercial del segmento.
11. Gestionar el cumplimiento de los principios de Conducta de Mercado.

#### **GERENTE TECNICO**

##### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Definir e implementar las estrategias de Tarificación, Reservas Técnicas, Reaseguro y Administración de Riesgos Técnicos, asegurando tanto el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes, como de las Políticas y Apetito de Riesgo de la Compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Definir la estructura funcional de la Gerencia Técnica y establecer las necesidades de recursos humanos y tecnológicos para el cumplimiento de la Misión y Objetivos de la Compañía.
2. Conformar y mantener un equipo profesional con los conocimientos y capacidades acorde a las exigencias y responsabilidades del Area
3. Establecer la subdivisión de tareas, la asignación de responsabilidades y las metas e incentivos del equipo del Area Técnica, gestionando su desempeño
4. Asumir las responsabilidades asignadas al Gerente Técnico en las políticas de la Compañía y reportar al Directorio a través del Comité Técnico. Asumir el rol de Actuario frente al regulador de acuerdo a lo indicado en la normativa vigente
5. Participar en los Comités de la Administración y en las diversas instancias que le hayan sido designadas por la Gerencia General o donde por su responsabilidad tenga un legítimo interés.
6. Establecer canales de comunicación y colaboración con las distintas áreas de la Compañía tanto para el logro de los objetivos de la Gerencia Técnica como de las metas corporativas
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **GESTOR COMERCIAL DE CANAL DIRECTO**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Gestionar y supervisar las diferentes iniciativas comerciales de la Gerencia a nivel nacional para el canal Directo de RRVV, buscando alcanzar los objetivos de ventas y participación de mercado.

##### **FUNCIONES:**

1. Gestionar, supervisar y apoyar todas las actividades definidas para potenciar el canal Directo: medios digitales, Campañas de Referidos, Clientes Presenciales, Listado Público, Call Center, y de otras que se puedan incorporar.
2. Hacer el seguimiento y movilizar a las ejecutivas de rrvv para que tengan al día los paneles de gestión y modelo de seguimiento (Sharpspring), reportes diarios de actividad de los canales de Santiago y Sucursales, según la estrategia de canales definida.
3. Supervisa la gestión de referidos de las Ejecutivas Comerciales de Rentas Vitalicias de Directo las actividades y asignación de bases en Sharpspring (CRM)
4. Coordinar y supervisa las actividades y reuniones para el óptimo funcionamiento de Sharpspring, funcionalidades y reportes.
5. Preparar y proponer informes de brechas y diagnósticos de los canales a fin de mantener informado a la Gerencia para la preparación

de planes de acción de acción oportunos.

6. Gestiona tasas especiales del canal Directo y Asesores. Revisa antes de enviar la solicitud de tasas especial si se ajustan a los criterios definidos por el comité de precios.
7. Participa en proyectos relacionados con RRVV y el modelo de Asesoría Previsional Confuturo. Como usuaria comercial, es parte de las células de trabajo.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **GESTOR DE PROCESOS COMERCIALES CANAL CONSULTORES**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Dar soporte administrativo en los procesos comerciales al canal de Consultores, con fin de alcanzar los objetivos definidos por la Compañía

##### **FUNCIONES:**

1. Entregar servicio a los Coordinadores del canal Consultores. Atender y gestionar sus requerimientos respecto a las cotizaciones y cierres de negocios del canal.
2. Revisar, analizar y encargarse que toda la documentación de procedimientos esté en orden para efectuar los procesos comerciales solicitados por los Coordinadores de Consultores.
3. Ingresar solicitudes de oferta a Scomp de los consultores y Agendamientos al Rentapre.
4. Realizar seguimiento a los ingresos Scomp de los consultores, mantener informando a los Coordinadores del estado de cada uno de ellos, a fin de generar mayor efectividad de cierres Scomp.
5. Realizar las cotizaciones solicitadas por los Coordinadores así como también la generación de ofertas externas.
6. Recopilar antecedentes y armar carpeta de cierre de negocio de acuerdo a checklist definido. Cargar documentos de cierre a sistema WorkFlow para aprobación y emisión de póliza por parte de Operaciones.
7. Enviar carpeta de cierre de negocio por valija a Operaciones para su almacenamiento y resguardo, cumplimiento con el procedimiento establecido para ello.
8. Realizar seguimiento al estado del traspaso de fondos desde las entidades y la posterior emisión de la póliza.
9. Solicitar al Consultor el envío de la boleta de honorarios respectiva, de acuerdo al monto del cierre y enviar a Operaciones para gestionar el pago de acuerdo al procedimiento establecido para ello.
10. Trabajar con las herramientas de gestión comercial y mantenerlas actualizadas.
11. Asegurar que el Modelo Map sea aplicado en su integridad.
12. Atender en forma remota, vía web, mail y telefónica a todos los intermediarios de regiones (consultores), cuando el Coordinador de regiones así lo requiera.
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales)

#### **GESTOR DE PROYECTOS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Liderar, coordinar y controlar proyectos de implantación de nuevos productos, servicios (o modificación de éstos) y mejoras a los flujos operacionales y procesos asociados, desde la aprobación de la idea preliminar, hasta su estabilización tras su implantación o puesta en producción, con el fin de asegurar el resultado comprometido en tiempo y calidad, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la organización.

##### **FUNCIONES:**

1. Recopilar, analizar y evaluar las necesidades del negocio desde la perspectiva operacional con el fin de asegurar que el o los proyectos se alineen a la estrategia de la compañía y se lleve a cabo una correcta implementación, con los estándares de calidad esperados y el plan de trabajo del proyecto
2. Liderar los proyectos de acuerdo al plan aprobado, reportando periódicamente al equipo directivo del proyecto los avances, siguientes etapas, dificultades, desviaciones al plan de trabajo, etc.
3. Establecer y monitorear con proveedores internos y externos del proyecto, el plan de trabajo (fechas, entregables, estándares de calidad, etc) de manera de asegurar su cumplimiento
4. Proponer oportunamente al equipo directivo planes de acción para resolver o mitigar los obstáculos que puedan enfrentarse para cumplir los objetivos, plazos, costos y calidad definidos para el proyecto.
5. Dirigir el levantamiento y definición del documento de requerimiento de negocio (BRD) en conjunto con los usuarios, asesorando en la identificación de sus necesidades y oportunidades (eficiencia, calidad de servicio, etc.) para proyectos con requerimientos tecnológicos.
6. Desarrollar y aprobar, junto con los proveedores internos y/o externos de tecnología y los usuarios, el levantamiento del requerimiento funcional detallado del proyecto (FRD)
7. Ayudar en la gestión de contratos, en los casos que proceda

8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **GESTOR DE PROYECTOS SENIOR**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Liderar, coordinar y controlar proyectos de implantación de nuevos productos, servicios (o modificación de éstos) y mejoras operacionales, desde la aprobación de la idea preliminar, hasta su estabilización tras su implantación o puesta en producción, con el fin de asegurar el resultado comprometido en tiempo y calidad, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la organización.

#### **FUNCIONES:**

1. Recopilar, analizar y evaluar las necesidades del negocio y de los proyectos con el fin de proponer y definir, en conjunto con el equipo de trabajo y directivo del proyecto, la estrategia de implementación, los alcances, los estándares de calidad esperados y el plan de trabajo del proyecto
2. Liderar los proyectos de acuerdo al plan aprobado, reportando periódicamente al equipo directivo del proyecto los avances, siguientes etapas, dificultades, desviaciones al plan de trabajo, etc.
3. Establecer y monitorear con proveedores internos y externos del proyecto, el plan de trabajo (fechas, entregables, estándares de calidad, etc) de manera de asegurar su cumplimiento
4. Proponer oportunamente al equipo directivo planes de acción para resolver o mitigar los obstáculos que puedan enfrentarse para cumplir los objetivos, plazos, costos y calidad definidos para el proyecto.
5. Dirigir el levantamiento y definición del documento de requerimiento de negocio (BRD) en conjunto con los usuarios, asesorando en la identificación de sus necesidades y oportunidades (eficiencia, calidad de servicio, etc.) para proyectos con requerimientos tecnológicos.
6. Desarrollar y aprobar, junto con los proveedores internos y/o externos de tecnología y los usuarios, el levantamiento del requerimiento funcional detallado del proyecto (FRD)
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **GESTOR DE SERVICIO SENIOR**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Liderar, coordinar y controlar proyectos de implantación de nuevos productos, servicios (o modificación de éstos) y mejoras operacionales, desde la aprobación de la idea preliminar, hasta su estabilización tras su implantación o puesta en producción, con el fin de asegurar el resultado comprometido en tiempo y calidad, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la organización. Es un nexo entre el área de Negocio y el área de TI.

Liderar, coordinar y gestionar proyectos de implantación de nuevos productos o servicios (o modificación de éstos) y mejoras operacionales, apoyando desde la aprobación de la idea preliminar, hasta su estabilización tras su implantación o puesta en producción, con el fin de asegurar el resultado comprometido en tiempo y calidad, velando por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la organización. Es un nexo entre el área de Negocio y el área de TI.

#### **FUNCIONES:**

1. Recopilar, analizar y evaluar las necesidades del negocio y de los proyectos con el fin de proponer y definir, en conjunto con el equipo de trabajo y directivo del proyecto, la estrategia de implementación, los alcances, los estándares de calidad y seguridad esperados y el plan de trabajo del proyecto.
2. Liderar los proyectos de acuerdo al plan aprobado, reportando periódicamente al equipo directivo del proyecto los avances, siguientes etapas, dificultades, desviaciones al plan de trabajo, etc.
3. Establecer y monitorear con proveedores internos y externos del proyecto, el plan de trabajo (fechas, entregables, estándares de calidad, etc) de manera de asegurar su cumplimiento
4. Proponer oportunamente al equipo directivo planes de acción para resolver o mitigar los obstáculos que puedan enfrentarse para cumplir los objetivos, plazos, costos y calidad definidos para el proyecto.
5. Gestionar el levantamiento y definición del documento de requerimiento de negocio en conjunto con los usuarios y analistas de TI asesorando en la identificación de sus necesidades y oportunidades (eficiencia, calidad de servicio, etc.), haciendo entrega de esta documentación al área de Desarrollo
6. Planificar las fases del proyecto en conjunto con el responsable del negocio, las áreas de Análisis y Desarrollo. Identificar y priorizar las acciones, actividades y recursos. Elabora la planificación o cronograma. Gestionar posibles re-planificaciones, considerando el impacto en tiempo, costo, alcance y recursos
7. Gestionar y/o resolver incidencias y problemas, gestionando los riesgos y reorienta el proyecto en caso necesario.
8. Administrar y comunicar periódicamente a los clientes, los avances y resultados durante la gestión de los proyecto
9. Trabajar en conjunto y coordinadamente con el área de Análisis y los responsables de los proyectos en el refinamiento de los

requerimientos con el fin de obtener el alcance, impacto y necesidades de éstos.

10. Cumplir con los marcos de trabajo, metodologías y procedimientos definidos para la gestión de los proyectos, así como también proponer mejoras para éstos.

11. Participar en la selección de proveedores externos para la implementación de soluciones, gestionar en conjunto con las áreas correspondientes la generación del contrato correspondiente y velar por el cumplimiento de este, coordinar y gestionar su relación con los interesados del proyecto, velar por el cumplimiento de las normas de Arquitectura y Desarrollo establecidas y asegurar la entrega en tiempo, forma y costo del servicio contratado

12. Apoyar a las áreas de negocio en la búsqueda de soluciones tecnológicas, en su evaluación técnica, en el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad definidos, determinar el impacto de su implementación y necesidades de integración con sistemas corporativos

13. Trabajar en conjunto con los líderes de Análisis y Desarrollo en la planificación de los proyectos, asignación de recursos y presupuesto

14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.

15. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **GESTOR RECLAMOS OPERACIONALES**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Analizar los reclamos presentados en la Subgerencia y elaborar un informe especialista con la respuesta a cada caso y que servirá de base para preparar la respuesta al cliente y/o a las entidades respectivas. Gestionar las acciones correctiva en el sistema. Monitorear y apoyar la resolución de tickets ingresados a través de la plataforma Zendesk, asociados a reclamos, tanto en tiempo como en calidad de respuesta.

#### **FUNCIONES:**

1. Redactar informe especialista con el proceso operativo llevado a cabo, indicando los detalles relevantes de acuerdo a cada caso particular y a la materia reclamada.
2. Realizar la acción correctiva para resolver el caso cuando corresponda, ya sea: corregir datos, corregir primas, realizar devoluciones, realizar abonos al valor póliza, ingreso de SAR, etc.
3. Mantener estadísticas de número de reclamos ingresados por mes, tema y área.
4. Ingresar incidentes cuando corresponda
5. Coordinar y apoyar en la resolución de tickets ingresados a la Plataforma Zendesk, tanto en tiempo como en calidad de respuesta asociados a reclamos.
6. Corrección y Modificación de colas y agentes de la Mesa de Ayuda, a través de SAR, de acuerdo a las necesidades de mejora que se presenten para eficientar el proceso.
7. Mantener actualizados los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo realizando revisión y actualización periódicamente
8. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **GROWTH HACKER**

#### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

#### **MISION: 0**

#### **FUNCIONES:**

1. Definir estrategias tradicionales y/o creativas para alcanzar los objetivos del nuevo canal digital
2. Ejecutar A/B testing sobre esas estrategias, comunicar e iterar según resultados,
3. Modelamiento, análisis y medición de datos constante.
4. Estudiar el comportamiento de los usuarios para identificar posibles tendencias y planear estrategias en función de investigación previa.
5. Definir e implementar técnicas de marketing para la adquisición de usuarios (SEO, ads, email marketing) y las mejoras de tasas de conversión.
6. Priorizar y optimizar los canales para obtener un mayor rendimiento del presupuesto asignado.
7. Crear y mejorar procesos de adquisición y retención de clientes
8. Administración y gestión de datos: Google Analytics, SEO, SEM
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
11. Administración, gestión de datos y acciones en CRM
12. Definir metodos de comunicación entre plataformas que almacenan datos de VID

13. Gestionar y mantener Dashboard VID en Google Data Studio

### **INGENIERO DE COMPRAS SENIOR**

#### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Asegurar el abastecimiento de bienes y servicios, generando iniciativas de valor agregado de manera continua y obteniendo la mejor relación entre costo, plazo y calidad para satisfacer los requerimientos de compras de la organización.

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar y monitorear los procesos de Licitaciones y Compras de la Cía., controlando y supervisando las etapas establecidas y el cumplimiento de cada una de ellas.
2. Buscar, licitar, cotizar y analizar el mercado de proveedores para obtener las mejores soluciones para las necesidades de la Compañía.
3. Controlar y gestionar contratos, siendo responsable de mantener los registros actualizados y llevando a cabo el control del estado de cada uno de los contratos a través de la administración de la base documental de contratos.
4. Gestionar e ingresar documentos de compra, contratos, registro de proveedores, procesos de cotización, etc. Contribuyendo en la consolidación de la base documental del área.
5. Desarrollar, actualizar, implementar y sugerir mejoras en políticas y procedimientos de Compras.
6. Controlar el cumplimiento de la Política de Compra y realizar seguimiento de los diferentes procedimientos relacionados al área, como cotizaciones, gestión de contratos, entre otros.
7. Administrar los reportes e indicadores del área junto con la entrega de información de los procesos administrados.
8. Cumplir con la Política de Compras velando por la objetividad, transparencia y competencia en los procesos de compra.
9. Administración bodega de compras, control de inventario y coordinación de despachos para asegurar disponibilidad con un adecuado control de existencias.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía.
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **INGENIERO DE ESTUDIOS (RIESGO)**

#### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Realizar análisis actuariales para el cálculo de Reservas Técnicas, Tarifas, Reaseguro y cuantificación y monitoreo de los Riesgos Técnicos, contribuyendo con información relevante para la toma de decisiones.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar las actividades definidas en los procesos del área (Reservas Técnicas, Tarificación, Reaseguro, entre otros)
2. Realizar estudios actuariales y evaluación económica de productos y líneas de negocio
3. Generar y mantener notas técnicas y procedimientos
4. Preparar informes de gestión para la Gerencia, Directorio y Reguladores
5. Analizar e Implementar cambios normativos, regulatorios o internos que afecten los procesos del área
6. Participar en los proyectos transversales de la Compañía
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **INGENIERO DE ESTUDIOS SENIOR (RIESGO)**

#### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Apoyar a la Gerencia y Jefatura en el diseño, implementación y ejecución de los procesos del área.

Realizar análisis actuariales para el cálculo de Reservas Técnicas, Tarifas, Reaseguro y cuantificación y monitoreo de los Riesgos Técnicos, contribuyendo con información relevante para la toma de decisiones.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar las actividades definidas en los procesos del área (Reservas Técnicas, Tarificación, Reaseguro, entre otros)
2. Realizar estudios actuariales y evaluación económica de productos y líneas de negocio
3. Diseñar, generar y mantener notas técnicas y procedimientos
4. Preparar respuesta a requerimientos de la Gerencia, Directorio y Reguladores
5. Analizar e Implementar cambios normativos, regulatorios o internos que afecten los procesos del área
6. Liderar equipos de trabajo para proyectos específicos de la Compañía
7. Apoyar en la capacitación de los Ingenieros de Estudios
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **INGENIERO ESTUDIOS PASIVOS TÉCNICOS**

#### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Realizar análisis actuariales para el cálculo de Reservas Técnicas, Tarifas, Reaseguro y cuantificación y monitoreo de los Riesgos Técnicos, contribuyendo con información relevante para la toma de decisiones.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar las actividades definidas en los procesos del área (Reservas Técnicas, Tarificación, Reaseguro, entre otros)
2. Realizar estudios actuariales y evaluación económica de productos y líneas de negocio
3. Generar y mantener notas técnicas y procedimientos
4. Preparar informes de gestión para la Gerencia, Directorio y Reguladores
5. Analizar e Implementar cambios normativos, regulatorios o internos que afecten los procesos del área
6. Participar en los proyectos transversales de la Compañía
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **INGENIERO ESTUDIOS TARIFICACIÓN**

##### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Realizar análisis actuariales para el cálculo de Reservas Técnicas, Tarifas, Reaseguro y cuantificación y monitoreo de los Riesgos Técnicos, contribuyendo con información relevante para la toma de decisiones.

#### **FUNCIONES:**

1. Ejecutar las actividades definidas en los procesos del área (Reservas Técnicas, Tarificación, Reaseguro, entre otros)
2. Realizar estudios actuariales y evaluación económica de productos y líneas de negocio
3. Generar y mantener notas técnicas y procedimientos
4. Preparar informes de gestión para la Gerencia, Directorio y Reguladores
5. Analizar e Implementar cambios normativos, regulatorios o internos que afecten los procesos del área
6. Participar en los proyectos transversales de la Compañía
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **JEFE CAPACITACION**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Construye junto a las diferencias Gerencias de la Compañía las estrategias de formación en la organización, generando expertiz y competencia técnica y conductual en los colaboradores, facilitando que la organización alcance sus objetivos. Responsable de planificar y controlar la implementación y mejora continua de Procesos

#### **FUNCIONES:**

1. Co-diseñar, ejecutar el proceso de relevamiento, planificación y ejecución de la capacitación de los distintos Segmentos y áreas de la compañía.
2. Co-diseña e ejecutar la inducción a la empresa y al cargo para los colaboradores nuevos a la organización.
3. Proponer y controlar el presupuesto de capacitación, en todas sus líneas, tanto en su componente directo como franquicia Sence.
4. Ejecutar y Controlar actividades de capacitación integralmente, tanto presenciales como e-learning, (logística, inscripción Otec, Sence, entre otros)
5. Mantener una comunicación constante con su área cliente acerca de las actividades de capacitación (reuniones e Informes) y generar retroalimentación que le permita gestionar de forma eficiente la Capacitación de la Compañía.
6. Coordinar y controlar el pago a proveedores de los distintos servicios de capacitación que se realizan para las áreas clientes, asegurando dar cumplimiento a los compromisos y cumplir los procedimientos internos establecidos para ello.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones o temporales).

#### **JEFE COMERCIAL ASESORES Y DIRECTOS REGIONES**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Participar en el mejoramiento continuo y la ejecución del modelo de Relacionamiento con los Asesores Previsionales. Dirigir y controlar los planes comerciales del canal Asesores Previsionales y modelos de servicio definido en todas las sucursales fuera de la Región Metropolitana para la Venta Directa, buscando alcanzar los objetivos definidos por la Compañía en estos canales.

#### **FUNCIONES:**

1. Dirigir y supervisar la gestión de venta del equipo de ejecutivas comerciales de RRVV de Regiones fuera de Santiago, velando alcanzar los objetivos comerciales y que siempre se ajusten a la normativa legal vigente.
2. Supervisar el cumplimiento de políticas, prácticas y procedimientos internos establecidos para los distintos canales, para el

cumplimiento de sus funciones.

3. Ejecutar la gestión comercial del canal de asesores y para los clientes directos, en los modelos de relacionamiento y asesoría respectivamente.
4. Viajar continuamente a Regiones para controlar la gestión de las ejecutivas a su cargo, procesos de reclutamiento de ejecutivas, implementación del modelo de relacionamiento con los Asesores Previsionales de regiones. Generar la fidelización necesaria con los Asesores para cumplir los objetivos de este canal.
5. Gestionar y administrar las solicitudes de tasas especiales de los canales de RRVV en Regiones.
6. Administrar informes sobre gestión del área, confeccionar de ser necesario reportes, sus proyecciones y posición competitiva de la Compañía.
7. Coordinar y apoyar la implementación de las diferentes campañas que la Compañía diseñe para el área.
8. Coordinar, participar y apoyar la implementación de planes comerciales de capacitación de la Gerencia de Segmento en el ámbito de RRVV.
9. Asegurar que el área cuente con información relevante para la gestión y toma de decisiones y control de desviaciones para las correcciones correspondientes.
10. Definición de contratación y desvinculación de gente a cargo del canal Asesores y Directos en Regiones.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Administrar el presupuesto asignado para desempeñar las actividades de su rol.
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE COMERCIAL CANAL EXTERNO**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Comercializar a través de intermediarios Seguros de APV y Vida Individual, a fin de alcanzar las metas definidas por la Compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Generar Cartera de Intermediarios.
2. Solicitar al área de Operaciones la creación de los códigos para intermediarios, de acuerdo al procedimiento vigente.
3. Revisar, validar e ingresar propuesta a VT para su posterior validación, asegurando que dicho negocio cumpla con las normas definidas por la CMF y la Compañía previo envío.
4. Administrar la relación y dar un buen servicio a los intermediarios, detectar necesidades de capacitación y realizar acompañamientos cuando sea necesario.
5. Capacitar y asesorar a los intermediarios en la venta de seguros.
6. Realizar gestión de recaudación de las pólizas vigentes junto a los intermediarios, asegurando que su cartera se encuentre con el pago de primas al día
7. Diseñar e implementar medidas que permitan generar el compromiso del intermediario buscando fidelizarlo con la Compañía
8. Gestión de retención de clientes sobre renuncias y traspasos.
9. Recepción, verificación y envío de las liquidaciones de los intermediarios, realizando seguimiento del envío de boletas para resguardar el proceso.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE COMERCIAL PRODUCTOS Y BENEFICIOS SSPP**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Responsable de la gestión comercial y administrativa de los productos y beneficios ofrecidos a los pensionados, principalmente el Producto Consumo, siendo responsable del cumplimiento de los presupuestos comerciales y de gastos establecidos para sus productos. Adicionalmente debe encargarse del desarrollo integral de sus productos, buscando mejoras en los procesos comerciales, operativos, de riesgo y administrativos.

##### **FUNCIONES:**

1. Controlar la gestión Comercial de los productos comercializados a los pensionados, principalmente Crédito de consumos.
2. Elaborar y proponer estrategias para promocionar los beneficios ofrecidos para los pensionados.
3. Monitorear el uso de los beneficios
4. Administrar y aprobar gastos del CC de su área.
5. Generar nuevas estrategias de comercialización.
6. Optimizar los procesos asociados a la venta de los productos que comercializan.
7. Preparar reportes de gestión y presentaciones para las instancias superiores.
8. Monitoreo y revisiones del sistema de incentivos y de los pagos generados a partir de este.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados de tiempo y por causa justificada

(vacaciones, licencias, vacaciones temporales)

### **JEFE COMERCIAL RENTA VITALICIAS**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Dirigir y controlar los planes comerciales y modelos de servicio de la Region Metropolitana de los canales de Asesores y venta Directa, buscando alcanzar los objetivos definidos por la Compañía. Además, de la gestión comercial de Rentas Privadas.

#### **FUNCIONES:**

1. Dirigir y supervisar la gestión de venta de la plataforma comercial de RRVV de Santiago , velando porque ellos siempre se ajusten a la normativa legal vigente.
2. Coordinar y apoyar la implementación de planes comerciales de capacitación de Ejecutivos RRVV y Asesores Previsionales.
3. Supervisar el cumplimiento de políticas, prácticas y procedimientos internos establecidos para los distintos canales, para el cumplimiento de sus funciones.
4. Gestionar y administrar las solicitudes de tasas especiales de los canales de RRVV.
5. analizar y gestionar respuestas para consultas y reclamos de pensionados que hayan sido atendidos por los canales de Asesores y venta Directa de Santiago y requieran de la vision y declaracion del area comercial
6. Administrar informes sobre gestión del área, sus proyecciones y posición competitiva de la Compañía.
7. Coordinar y apoyar la implementación de las diferentes campañas que la Compañía diseñe para el área.
8. Supervisar la gestión comercial de los canales de Asesores y Directo para la venta de Renta Privada.
9. Realizar reuniones de trabajo en Santiago y web conferencia.
10. Revisar y gestionar TIR especial para Asesores de Santiago y venta Directa.
11. Direccional las actividades de relacionamiento con Asesores Previsionales, para aumentar el vínculo comercial y fidelización.
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía para el debido cumplimiento de sus funciones, así como también dar cumplimiento a las normas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero y de otros reguladores afines que dicen relación con sus funciones.
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por periodos acotados de tiempo y por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
14. Revision y analisis del Mercado de Renta Vitalicia entregando feedback continuo a la jefatura.

### **JEFE CONTABILIDAD**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Supervisar los procesos contables (generación de estados financieros de la compañía) asegurando el cumplimiento de los principios de contabilidad vigentes para la Industria aseguradora, complementada con la normativa vigente.

#### **FUNCIONES:**

1. Supervisa y controla la correcta confección y Emisión de los Estados Financieros y tareas contables asegurando el cumplimiento de políticas internas, plazos y normativas legales.
2. Supervisa que los criterios contables que utiliza la compañía sean los más adecuados de acuerdo a la normativa vigente.
3. Controlar que las políticas contables definidas sean aplicadas.
4. Identificar y reportar Riesgos, así como también controles sobre estos.
5. Gestionar el equipo de trabajo a su cargo resguardando un ambiente de trabajo equilibrado, apoyando e incentivando la mejora continua, así como también entregando herramientas para un buen desempeño del equipo.
6. Controlar el registro de los impuestos velando por la aplicación de la norma tributaria que deben declarar las Compañías y su adecuado registró en el Estados Financieros.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por periodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

### **JEFE CONTROL INVERSIONES INMOBILIARIAS**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Supervisar y controlar las operaciones inmobiliarias realizadas por la compañía con el propósito de mantener actualizados los Sistemas de Inversión, control presupuestario de proyectos y registros contables, para así poder garantizar la entrega de informes integros y veraces para los distintos departamentos internos y entidades regulatorias que los requieran.

Mantener actualizados los sistemas de contratos y facturación propios de inmuebles con el proposito de llevar una correcta Facturación de las rentas de arrendamiento y leasing para su posterior control de recaudación y mora.

Supervisar la correcta ejecución de controles en materia de tasaciones, seguros, operaciones de bienes raices y proyectos en construcción. Liderar proceso de licitación/ renovación de seguros para resguardar y asegurar los bienes raices de la compañía de forma continua.

#### **FUNCIONES:**

1. Controlar que todas las operaciones Inmobiliarias de la Compañía se ajusten a la normativa legal y normativa interna.
2. Proveer de información a los departamentos que la requieran al interior de la compañía y a organismos externos como CMF, Auditores

Externos.

3. Realizar la Custodia y resguardo de especies valoradas ya sea en tránsito por las Compañías, como permanentes.
4. Desarrollo de informes de Control de Gestión de las Inversiones Inmobiliarias, para entregar información a las distintas Gerencias de la Compañía.
5. Supervisar los proyectos en construcción de la Compañía en sistema para controlar la correcta ejecución y desembolso de presupuesto según lo establecido en los respectivos Comités de Inversiones/Inmobiliarios.
6. Supervisar y controlar la Facturación, la recaudación y la morosidad de los bienes raíces (Espacio Urbano, centros de bodegaje, propios y leasing ). Realizar un trabajo coordinado con los administradores de los bienes raíces para renta y leasing.
7. Generar el proceso de licitación y renovación de los distintos seguros de bienes raíces de la compañía para resguardar su correcta cobertura.
8. Supervisar y controlar los Seguros y tasaciones de los Bienes raíces que forman Parte de la Cartera de las Compañías para que estos se encuentren acordes a lo definido en la normativa legal e interna.
9. Preparar y proveer la información de bienes raíces en tiempo y forma para gestionar Test de Suficiencia de Activos (TSA), notas FECU, reportes externos.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DE ATENCION A CLIENTES**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Implementar la estrategia y planes de Atención a Clientes, en sus principales canales de atención (Miraflores, sucursales), que permitan posicionar a la Compañía como una empresa líder en este tema, entregándole al cliente una experiencia memorable y asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia definidos por la gerencia. Direccionar el funcionamiento del área de atención presencial Miraflores para el cumplimiento de los estándares de atención y de las metas de venta establecidas. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidos en la atención de clientes.

##### **FUNCIONES:**

1. Responsable de la implementación de la estrategia de Servicio del Cliente, para los canales de atención presencial
2. Monitorear el funcionamiento y satisfacción de los clientes atendidos a través de los canales de atención presencial.
3. Implementar mejoras continuas en los procesos de atención a clientes, de acuerdo a las definiciones de la gerencia.
4. Velar por la continuidad del proceso de certificación y capacitación a nivel nacional, para los ejecutivos de servicio al cliente, que permita asegurar el estándar exigido.
5. Cumplir metas de colocación de Créditos de Consumo y otros seguros, según lo definido por las gerencias de segmento
6. Velar por el buen clima laboral
7. Controlar el presupuesto y gasto del área.
8. Atender y/o contactar clientes en circunstancias especiales.
9. Liderar los proyectos que la subgerencia desarrolle, orientados a mejorar la atención o relacionamiento con los clientes. Mejora continua.
10. Levantar los incidentes de riesgo que se visualicen en el proceso de atención de clientes.
11. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con la atención de clientes.
12. Controlar el cumplimiento de metas de venta de producto asignado al área.
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DE COMUNICACIONES Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Dirigir el desarrollo y la implementación de los procesos de comunicaciones internas al interior de la compañía, con el fin de fortalecer la estrategia y cultura, fidelizar a los colaboradores generando sentido de orgullo y pertenencia.

##### **FUNCIONES:**

1. Coordinar y supervisar la actualización de las diferentes plataformas de comunicación. 2 Dirigir y controlar la coordinación y realización de eventos corporativos bajo su
2. Definir e implementar plan de comunicaciones internas, a través de la difusión de noticias corporativas como. 4 Controlar el cumplimiento de los procesos, acuerdos de servicio y procedimientos del área.
3. Brindar asesoría en temas comunicacionales a líderes y las distintas áreas de la compañía
4. Realizar ingreso a STS de órdenes de compras, pagos e ingresos de facturas a STS y realizar seguimiento de la emisión y pagos a proveedores.
5. Responsable proponer el presupuesto asignado a los diferentes eventos, plataformas y otros que requiere el área. Además es responsable del control período de las desviaciones del mismo y tomar acciones correctivas cuando sea requerido.

6. Monitorear indicadores de gestión del área con el fin de asegurar que los canales de comunicación cumplan su objetivo respecto de la comunicación transversal y oportuna a la organización.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DE CONTROL DE PROYECTOS**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Controlar la correcta gestación y ejecución de proyectos estratégicos y de alto impacto de la Compañía. Dentro de su ámbito debe asegurar que los proyectos cuenten con una evaluación respecto a los recursos que utilizará (financieros y horas hombre) y los impactos que generará. Debe asegurar que los proyectos cuenten con una evaluación de riesgo operacional y con un plan de ejecución que permita hacer seguimiento en el tiempo. Debe levantar oportunamente posibles desviaciones de tiempo de ejecución y presupuestarias para proponer medidas de mitigación. Finalmente debe asegurar que el proyecto cuenta con las certificaciones de usuarios y de TI para poner en producción.

##### **FUNCIONES:**

1. Definir y mantener estándares para el control de Proyectos en la Compañía y velar por su cumplimiento en el desarrollo de estos.
2. Estandarizar y optimizar el proceso de control de proyectos (riesgos, recursos, plazos, entre otros), desarrollando documentación, reportería, alertas oportunas frente a desviaciones o riesgos y métricas asociadas.
3. Vigilar el ciclo del proyecto, desde su aprobación hasta el cierre del mismo.
4. Gestionar y controlar la cartera de proyectos de la Compañía proponiendo la priorización de estos en función de un análisis costo beneficio considerando el impacto, los recursos económicos y humanos, tiempo y riesgos asociados.
5. Cuestionar, proponer e impulsar proyectos que agreguen valor a la organización y estén en línea con los objetivos estratégicos definidos.
6. Preparar y codirigir el Comité de Proyectos de la Compañía.
7. Asegurar que los proyectos aprobados estén alineados con los objetivos estratégicos de la Compañía y cumplan con toda la normativa interna y apetito de riesgo de ésta respecto a la gestión de riesgos.
8. Proporcionar herramientas de gestión de proyectos, asesoría y capacitación en materia de metodología de gestión de proyectos a las unidades de negocio.

#### **JEFE DE EMISION POLIZA RRVV Y OTROS PRODUCTOS**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Controla y coordina el procesos de cierre de negocios (Emisión de Pólizas y endoso, Pago Anticipos y comisiones y P, Recaudación, Pago pensiones e información a la CMF) de productos de Seguros Previsionales asegurando el cumplimiento de normativas vigentes y procedimientos internos de la compañía entregando un servicio acorde a la los compromisos adquiridos con los clientes en el contrato de seguros Previsionales.

##### **FUNCIONES:**

1. Controlar y Coordinar la administración de procesos operaciones de:
  - Emisión de pólizas y endoso
  - Recaudación de primas
  - Pago de pensiones
  - Pago de anticipos y comisiones
  - Inscripción de Intermediarios
2. Ejecutar la implementación de nuevas normativas vigentes del agente regulador y fiscalizador en procesos del cierre de Negocio.
3. Realizar informe solicitados por la CMF (circular 1319-1266-383-60.8) y supervisar la entrega de circular 1815.
4. Supervisar el pago de anticipos y comisiones a intermediarios.
5. Analizar la factibilidad de administración operacional de nuevos productos e implementación de nuevos productos con respecto al proceso de Cierre de Negocios.
6. Supervisar la mantención de bodegas de pólizas (FULL SPACE a Bodega Externa).
7. Confección de presupuesto anual del área y controlar el permanente seguimiento de este.
8. Generar y Monitorear panel de control con indicadores e informes de gestión operativa.
9. Generación de Acuerdos de Servicios con nuestros clientes.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DE EMISION POLIZA RRVV Y OTROS PRODUCTOS**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Liderar las actividades del área, con énfasis en procesos de transformación, innovación y mejora continua, desarrollando y

empoderando al equipo en la gestión de los productos de del área, asegurando el cumplimiento de normativas vigentes y procedimientos internos de la compañía, que proporcione un servicio acorde a la los compromisos adquiridos con los clientes en el contrato de seguros.

**FUNCIONES:**

1. Liderar la auto gestión del equipo y la ejecución oportuna e impecable de los procesos operacionales de:  
Emisión de pólizas RRVV-RRPP  
Recaudación de primas  
Pago de anticipos y comisiones  
Actividades de crédito de Consumo  
Gestión SIS
2. Liderar, buscar y obtener, a través de innovación y la mejora continua, aumentos de eficiencia y/o niveles de servicio a clientes finales y clientes internos, así como en la implementación de nuevos productos asignados al área
3. Liderar y delegar con el equipo la implementación de nuevas normativas que dicten los reguladores, en el ámbito de las actividades del área.
4. Coordinar la realización de informes solicitados por la CMF (circular 1815-1319-1266-383-60.8) y asegurar su entrega en forma y plazos.
5. Liderar la autogestión y capacitación permanente del equipo, potenciando su autonomía, proactividad e iniciativa.
6. Gestionar con el equipo, la coordinación con proveedores externos, Iron Mountain, Kta, Benlar entre otros
7. Coordinar e implementar Acuerdos de Servicios con sus clientes y proveedores.
8. Confeccionar presupuesto anual del área y controlar el permanente seguimiento de este.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**JEFE DE EMISION, SINIESTROS Y DESGRAVAMEN**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Asegurar la correcta evaluación de riesgo de todos los productos de la compañía y de la liquidación de siniestro de los seguros individuales y desgravamen.

**FUNCIONES:**

1. Supervisar las validaciones, evaluaciones (evaluación médica y financiera) y liquidaciones de los siniestros de la compañía.
2. Realizar Plan de acciones en caso de Incumplimiento por parte de validadores y evaluadores.
3. Dirigir la administración de convenios con laboratorios y clínicas
4. Dirigir los procesos de apelación de dictámenes de invalidez de seguros y sobrevivencia.
5. Dirigir la implementación de procedimientos, manuales y normas internas de evaluación.
6. Controlar el cumplimiento de normas internas, prácticas de mercado de asegurados, normativa legal y circulares vigentes.
7. Dirigir la confección de informes sobre estadísticas de índice de calidad, tiempo respuesta, etc.
8. Apoyo a la gerencia Técnica y Comercial en los conceptos de evaluación de riesgo.
9. Levantar problemas y casuísticas con gerencia comercial del proceso de evaluación y validación.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**JEFE DE EQUIPO FIDELIZACION**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Liderar el desarrollo e implantación de los procesos de asesoría, recaudación, retención y servicios para asegurar el cumplimiento de la propuesta de valor ofrecida a nuestros clientes de Vida Individual.

**FUNCIONES:**

1. Asegurar que se cumplan los planes de actividades asignados a Ejecutivas de Fidelización cumpliendo los objetivos de volumen, oportunidad y calidad para garantizar el cumplimiento de la propuesta de valor ofrecida a nuestros clientes de Vida Individual.
2. Supervisar la emisión de pólizas y endosos, a través del cruce de nuevos productos a los clientes asignados al área (emisión).
3. Generar planes de formación y coaching para ejecutivas nuevas y antiguas de Stgo y sucursales.
4. Asegurar la actualización y corrección de material de apoyo para la gestión comercial de ejecutivas según los lineamientos comerciales y/o modificaciones legales que impacten al segmento.
5. Back up para ejecutivas durante periodo de vacaciones.
6. Reclutamiento de Ejecutivas.

**JEFE DE GESTIÓN Y PRODUCTOS VIDA TRADICIONAL**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Recopilar y asegurar la integridad de la información e informes requeridos para entregar y movilizar los indicadores críticos del segmento VI. Asegurar la implementación y actualización de los procesos que controlan la calidad del Flujo de nuevos negocios (Perfil

Intermediarios - Modelo de originación).

**FUNCIONES:**

1. Supervisar la elaboración del reporte del Comité del segmento Individual para la alta gerencia (Gerente General, Gerente Comercial, Gerente de Segmento)
2. Liderar el diseño de concursos organizados por la Gerencia Individual con fines comerciales y la determinación de los ganadores.
3. Liderar el diseño de reportes dirigidos a los canales de Distribución (Subgerentes, Directores y Agentes, Jefes e Intermediarios de ambos canales) y supervisar la elaboración y entrega de los mismos.
4. Supervisar el costeo de concursos organizados por la Gerencia del segmento Individual con fines comerciales.
5. Supervisar la elaboración de paneles y reportes orientados a identificar riesgos asociados al negocio (riesgos de Procesos, Comerciales, Financieros) reportando sus resultados a la alta gerencia (Gerente Comercial, Gerente de Segmento Individual, Subgerentes de Canales).
6. Liderar la confección e ingreso a los sistemas, del presupuesto de Gasto y sus proyecciones, haciendo seguimiento del cumplimiento del mismo y alertando sobre potenciales desvíos.
7. Velar por la existencia de manuales, acuerdos de servicio y procedimientos.
8. Supervisar estudios y análisis de temáticas específicas solicitadas por la alta gerencia (gerente general, Gerente comercial, Gerente de Segmento Individual)
9. Supervisar y documentar actualizaciones de productos y documentos asociados a los mismos (pólizas)
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**JEFE DE SEGMENTO PENSIONADOS**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Responsable de la generación, coordinación, implementación y seguimiento de las iniciativas comerciales del Segmento Pensionados, en las líneas de negocios RRVV, Crédito de Consumo y otros productos para pensionados, como también en que respecta al modelo de atención y relacionamiento de clientes. Además, tendrá la responsabilidad de la estrategia y gestión de iniciativas para el canal directo.

**FUNCIONES:**

1. Proponer de nuevos productos, modificación de los actuales productos, gestión comercial y coordinación con proveedores y áreas involucradas en la satisfacción y contacto con clientes a partir de la búsqueda constante de oportunidades de mejoras de los productos a cargo, velando por el cumplimiento de metas, resolución de reclamos, estrategias comerciales.
2. Revisar, Desarrollar e implementar los procesos, mejoras y flujos de la gestión comercial para los distintos productos y canales para optimizar y generar eficiencias.
3. Responsable de la gestión del producto Seguro Pensionados
4. Asegurar que todos los materiales que soportan los modelos de venta y relacionamiento con prospectos y clientes del segmento, folletos, script, materiales de apoyo, contenido de sitio web estén actualizados.
5. Revisar las herramientas comerciales, mejorar el proceso de prospección y gestión de campañas, para llevar un adecuado control, seguimiento y asegurar la atención y asesoría de todos los prospectos y clientes.
6. Relación con inteligencia de negocios que permita obtener información relevante para la toma de decisiones y las oportunidades que puedan mejorar la efectividad comercial.
7. Seguimiento mensual del comportamiento de mercado ante variaciones de precios, nuevos productos en el mercado, bench de tasas de Créditos de Consumo, modificaciones de las web de la competencia relevante en los productos del segmento para detectar oportunidades o mejoras.
8. Elaboración de concursos comerciales, procurando cumplir los presupuestos asignados y una correcta imputación de gastos en las cuentas asignadas.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

**JEFE DE SOLUCIONES A CLIENTES**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Posicionar a la Compañía como una empresa líder en la búsqueda de soluciones a los problemas del cliente, entregándole una experiencia satisfactoria y asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia definidos por la compañía.

**FUNCIONES:**

1. Supervisar el proceso de resolución de reclamos, incorporando un rediseño y mirada de mejoramiento continuo sobre éste.
2. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada a la atención de clientes y respuestas a consultas y reclamos.
3. Apoyar y representar al área en los diversos proyectos que lleven a cabo otras gerencias y que involucren a los clientes,
4. Investigar e Identificar las mejores prácticas ejecutadas en el mercado relacionadas a la atención de clientes, con el fin de proponer su implementación en la Compañía.
5. Liderar los proyectos del área, orientados a mejorar la atención o relacionamiento con los clientes. Mejora Continua.

6. Velar por la adecuada y oportuna generación de los informes, reportes, indicadores de gestión de la gerencia.
7. Levantar información de la compañía a la SVS en materia de reclamos y consultas a través de la aplicación SEIL
8. Controlar el presupuesto y gastos de la Subgerencia.
9. Levantar realizar seguimiento de riesgos operacionales o incidentes de riesgos que se visualicen en los procesos del área.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DEPTO. GESTION DE TARIFICACION**

##### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Asegurar que el proceso de tarificación de los distintos productos de seguros de la Compañía se realicen de acuerdo a la política y procedimientos de la compañía; definiendo, coordinando y supervisando la ejecución de dicho proceso.

##### **FUNCIONES:**

1. Definir, implementar y actualizar el proceso de Tarificación de productos de seguros
2. Monitorear la evolución de las principales variables del cálculo de primas y establecer los supuestos de tarificación y de las pruebas de rentabilidad.
3. Coordinar y ejecutar el proceso de cálculo de Tarifas.
4. Monitorear el resultado obtenido por los productos y ajuste de supuestos
5. Evaluar económicamente los productos de seguros para determinar su rentabilidad en el tiempo
6. Dirigir y ejecutar análisis actuariales para proveer a la administración de información relevante para la toma de decisiones
7. Detectar y mitigar los riesgos técnicos en apoyo a la gerencia
8. Participar en proyectos transversales.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Diseñar y ejecutar procesos, proyectos y programas que promuevan el desarrollo, bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores, al alero del marco cultural definido por la compañía

##### **FUNCIONES:**

1. Co-diseñar, implementar y ejecutar programas y proyectos a colaboradores, asociados a la Cultura Organizacional y estrategia de sostenibilidad de la compañía.
2. Co-diseñar, Implementar y ejecutar procesos, programas y proyectos para el desarrollo de los colaboradores (Gestión del Desempeño, Talento, mentoring, entre otros).
3. Co-diseñar y ejecutar acciones de Calidad de Vida para los colaboradores (Fondos Concursables, Talleres, operativos médicos, entre otros).
4. Co-diseñar y ejecutar herramientas de medición del Bienestar (Clima, Conciliación, liderazgo, entre otros) y la gestión de sus resultados.
5. Co-diseñar y ejecutar Programas de desarrollo de Liderazgo de la compañía.
6. Definir y ejecutar intervenciones a equipos asociadas a temas de Liderazgo y Clima laboral.
7. Investigar y estudiar tendencias y proveedores de desarrollo organizacional, de manera de incorporar innovación en los proceso y satisfacción en nuestros clientes internos
8. Co-definir, actualizar y difundir los procedimientos de los procesos del área de Desarrollo Organizacional.
9. Seleccionar, supervisar y coordinar las acciones de proveedores internos y externos, que apoyan los programas y servicios del área.
10. Proponer y controlar el presupuesto del área de Desarrollo Organizacional.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE GESTION DE RIESGOS**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Asegurar el resguardo de los activos de la Compañía y el Patrimonio de los Accionistas realizando la administración de Gestión de Riesgos Operacionales y Estratégicos de acuerdo a las directrices definidas la organización en su Sistema de Gestión de Riesgos y normativas vigentes.

##### **FUNCIONES:**

1. Administrar la Política de Gestión de Riesgos, Riesgo Operacional y su Metodología. Revisar e implementar ajustes en el sistema de gestión de riesgos ante cambios en las estrategias de negocios, corporativas o normativas vigentes.

2. Realiza la implementación de mecanismos sólidos y eficientes de identificación, evaluación, cuantificación, control, mitigación y monitoreo de riesgos y incidentes
3. Realizar revisión anual y mantener actualizadas la Política de Gestión de Riesgos, Riesgo Operacional y su Metodología, además de los procedimientos e instructivos del área. Además deberá mantener actualizada la matriz de riesgos del subproceso de Gestión de Riesgos del Proceso de Control Interno.
4. Identificar, analizar y comunicar a través del Comité de Gestión de Riesgos, riesgos que enfrenta la institución a partir de nuevos productos, cambios en los procesos y/o escenarios externos para establecer las medidas de control o mitigación de su exposición.
5. Desarrollar y aplicar metodologías que permitan contar con una cuantificación de la exposición al riesgo operacional y estratégico.
6. Realizar evaluaciones de riesgos de proyectos, basado en la metodología vigente para la cuantificación del riesgo operacional.
7. Encargado de la coordinación y gestión de Incidentes de Riesgo Operacional
8. Coordinar el Comité de Gestión de Riesgos e instancias extraordinarias que sean requeridas
9. Capacitar a la Organización en materia de Gestión de Riesgos, además de reforzar a través de comunicados información en materia de gestión de riesgos
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal de la Jefatura de Procesos y Normas
12. Realizar ratificación de criticidad de proveedores derivados de la Subgerencia de Administración, entregar feedback y recomendaciones basadas en las autoevaluaciones de riesgos de proveedores/servicios críticos, velando por dar cumplimiento al apetito de riesgo definido en su Política de Riesgo Operacional.
13. Informar y solicitar la clasificación (CdM, SI, Ciberseguridad, Imagen y Reputación) de incidentes a las áreas de Cumplimiento, Comercial y Seguridad de la información sobre los riesgos con impacto en Conducta de Mercado e Imagen y reputacional
14. Reportar y recopilar información sobre incidentes clasificados como caso cero, los cuales son reportados al Regulador, además de ser back up del Responsable del ingreso del incidente al Regulador
15. Coordinar el envío de la actualización de la Estrategía de Gestión de Riesgos de la Compañía anualmente al Regulador
16. Preparar el informe de autoevaluación de Riesgo Operacional, según lo establecido en la NCG 454
17. Coordinar actividades de Continuidad de Negocio (cuestionarios CIA, pruebas de continuidad u otros). Desarrollar y actualizar la metodología definida para Continuidad de Negocios por la Cía.
18. Coordinar la evaluación de Factores Globales de Riesgos (riesgos estratégicos), junto con su monitoreo a través del ciclo de gestión de riesgos.
19. Reportar al Comité de Gestión de Riesgos la gestión de riesgos de la Compañía (resultado de matrices de riesgos, monitoreo indicadores de riesgos, seguimiento de planes de acción, gestión de riesgos identificados, entre otros)

#### **JEFE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Apoyar a los canales de atención de servicio con resultados y alertas de gestión, documentando y disponibilizando información para correcta gestión, que le permitan a los canales implementar la estrategia y planes de Atención a Clientes, de manera de posicionar a la Compañía como una empresa líder Atención de clientes y asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia definidos por la gerencia.

##### **FUNCIONES:**

1. Generar y disponibilizar a los diferentes canales y responsables de gestión, el panel general de gestión y calidad de resultados de servicio y sus derivaciones (Ns, Na, TMO, N° atenciones, SLA tickets por categorías, N° de tickets, Evaluaciones ejecutivos, alertas, gestión reclamos)
2. Asegurar acceso a la información y entendimiento del panel general a los diferentes canales de atención y operacionales que son parte de la gestión.
3. Identificar necesidades de mejora provenientes de los resultados de gestión, encuesta de satisfacción y protocolos de atención
4. Participar en comité de reclamos para identificar e informar a los canales de servicio, problemáticas relacionadas
5. Liderar reuniones de resultados y planificación de gestión / calidad con los diferentes canales de servicio y áreas relacionadas con el propósito de que las jefaturas creen planes de acción para puntos de mejoras identificados.
6. Seguimiento cumplimiento plan de acciones y resultados obtenidos
7. Liderar homologación de protocolos de atención (procesos y herramientas) de los canales de servicio. Además de mantener éstos, actualizados y disponibles para todos los equipos
8. Administrar el presupuesto y gasto del área.
9. Levantar los incidentes de riesgo que se visualicen en el proceso de atención presencial de clientes.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE GESTION Y PROYECTOS RENTAS VITALICIAS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Analizar y evaluar indicadores comerciales de la Gerencia, realizando recomendaciones que aseguren el cumplimiento objetivos de la compañía. Participación y liderazgo de todos los proyectos de la Gerencia

**FUNCIONES:**

1. A cargo de los proyectos de la Gerencia de Segmento
2. Realizar y Analizar Informes e indicadores de competitividad de mercado. (Esto implica dar recomendaciones a la gerencia sobre márgenes de crecimientos, posición con respecto a mercado, etc.)
3. Generar los paneles de gestión, con Kpi que generen valor para todas las líneas de negocios, logrando mejorar de la gestión diaria para las jefaturas a cargo. Generar y analizar reportes diarios, semanales y mensuales de indicadores de gestión.
4. Manejar todos los datos de canales, clientes a través de panales
5. Preparar bases para campañas, concursos, u otros
6. Sensibilizar datos para estimaciones de mercado o potencial de cartera de clientes
7. Trabajar muy relacionadamente con el Gerente y todas las jefaturas y coordinadores para suministrar los datos necesarios para las definiciones de estrategia y gestión comercial
8. Relación con inteligencia de negocios que permita obtener información relevante para la toma de decisiones y las oportunidades que puedan mejorar la efectividad comercial.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**JEFE INFRAESTRUCTURA Y FACILITY**

**RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Proponer y planificar programas de mantención de la infraestructura física de la Compañía y de su Equipamiento, de manera que los colaboradores cuenten con los servicios y condiciones necesarias para realizar su trabajo.

Supervisar integralmente las actividades del área de Servicios Generales.

**FUNCIONES:**

1. Controlar el presupuesto de las áreas de Infraestructura, Mantenimiento y Servicios Generales.
2. Administración de contratos de proveedores y servicios profesionales asociados a las áreas de Infraestructura y Facility.
3. Desarrollo de propuestas y evaluaciones para remodelación de espacios físicos y habilitación de espacios de trabajo, integrando otras áreas de la organización y dando estricto cumplimiento a requerimientos normativos, técnicos, funcionales y operacionales.
4. Evaluación técnica, económica y supervisión de proyectos de Infraestructura, asegurando el cumplimiento de los plazos y estándares de calidad de los Proyectos en Sucursales y Oficinas Centrales.
5. Porponer los procesos de mantención y control de SLA relacionados a infraestructura y servicios, garantizando la continuidad operacional de la infraestructura en Sucursales y Edificios Centrales.
6. Desarrollo e implementación de procedimientos, reportes e indicadores para las áreas de Infraestructura, Servicios Generales y Mantenimiento de Infraestructura buscando de forma permanente generar sinergia con otras áreas y contribuyendo al control y eficiencia de los procesos.
7. Administración de inmuebles (contratos de arriendos, administración de espacios físicos, etc.), gestionando disponibilidad de espacios de trabajo en cumplimiento con la normativa vigente.
8. Proponer e implementar planes asociados a la sostenibilidad de la infraestructura y servicios generales velando por el correcto uso de los recursos y la eficiencia energética.
9. Desarrollar y mantener la base documental técnica y administrativa de las áreas bajo supervisión: especificaciones, lay out actualizados, cumplimiento temas normativos, etc.
10. Supervisar y coordinar el cumplimiento de los procedimientos internos y externos (normativos).
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía.
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**JEFE INTELIGENCIA NEGOCIOS**

**GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Liderar e impulsar la estrategia corporativa de inteligencia comercial con el objetivo de generar valor a la compañía a través de los datos y la información. Esta estrategia debe ir en directo beneficio de los clientes de la compañía y los negocios de cada uno de los segmentos/productos, elaborando facilitadores tecnológicos que entreguen información relevante y oportuna para la toma de decisiones y mejora continua.

**FUNCIONES:**

1. Generar conocimiento sobre el negocio a través de técnicas de analítica avanzada de datos junto con la construcción de modelos predictivos. Esto implica entre otros:
  - Explorar oportunidades y levantamiento de necesidades de usuarios de negocio
  - Definir el diseño de modelo(s) analítico(s)

- Velar por una correcta implementación y evaluación de modelos analíticos desarrollados
- 2. Administrar, mantener y explotar el datamart corporativos de clientes.
  - Diseñar e implementa nuevos modelos definidos en la estrategia de BI.
  - Velar por una correcta ejecución de carga, realizando acciones correctivas en caso de incidentes
  - Programar y velar por la ejecución del plan de mantenencias definida para el datamart
- 3. Gestionar y monitorear proyectos BI enfocados en temas complejos (explotación y gestión de datos a través de Analítica Avanzada / Machine Learning, Inteligencia Artificial, Integración de nuevas fuentes de información (estructuradas y no estructuradas) como API de Google, Analytics, Facebook, etc.) esto implica entre otras actividades ;
  - Distribución de tareas y desarrollos de reportería/visualización de datos,
  - Distribución de extracción de bases de datos requeridas por usuarios de negocio
  - Distribución de generación de modelos de visualización de datos
- 4. Custodiar la calidad de datos de clientes, esto implica entre otros:
  - Controlar y realizar el seguimiento de la mejora (o deterioro) en la calidad de datos de clientes
  - Velar por la mejora continua de la calidad de los datos en el ingreso, captura y mantención a través de la implementación de desarrollo y/o acciones en procesos que generen mejoras en la calidad de datos.
- 5. Definir y supervisar las funciones y/o tareas del equipo de Inteligencia de Negocios:
  - Asignar actividades y seguimiento para la correcta implementación, explotación y mantención de desarrollos.
  - Contemplar las capacitaciones necesarias para el correcto desempeño de sus funciones, contribuyendo a su formación personal y profesional.
    - Elaborar y administrar reportería auto-gestionable y bases de datos segmentadas a las distintas áreas de la compañía,
    - Disponer de un ambiente de trabajo colaborativo que potencie y motive su trabajo con las demás áreas de la compañía.
- 6. Ejecutar y supervisar proyectos con Proveedores Externos
  - Búsqueda de proveedores con el know-how necesario
  - Construcción de la arquitectura de BI
  - Relacionamiento constante para garantizar soporte post implementación de proyectos BI
  - Asegurar garantía de los desarrollos y el cumplimiento de los tiempos establecidos,
  - Asegurar que la compañía cuente con servicio de soporte
- 7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
- 8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **JEFE MANTENCION POLIZAS Y LIQUIDACION DE PENSIONES**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Liderar las actividades del área con énfasis en procesos de transformación, innovación y mejora continua, desarrollando y empoderando al equipo en la gestión de los productos del área, tendientes a garantizar el procesamiento de los imput para un correcto pago de pensiones, según las condiciones contractuales con los clientes.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar la autogestión y empoderamiento del equipo en la ejecución oportuna y el control de los procesos de Liquidación de Pensiones:
  - Liquidación de Pensiones
  - Mantención de pólizas RRVV (Poderes, Mandatos, CCAF, Fun isapres)
  - Liquidación de pago periodo garantizado
  - Pago cuotas mortuorias
2. Liderar la autogestión y empoderamiento del equipo en la ejecución oportuna y el control de los procesos de Mantención de Beneficios Fiscales:
  - Aporte Previsional Solidario.
    - Bono por Hijo
    - Bono Post Laboral
    - Bonificación de Salud
    - Rebaja de Salud
    - Asignación Familiar.
    - Garantía estatal
3. Liderar y apoyar a la Subgerencia en la coordinación con los organismos externos, CMF, Supen, IPS, Suseso, TGR, según los cambios requeridos por las entidades reguladoras y las normas
4. Liderar, buscar y obtener, a través de innovación y la mejora continua, aumentos de eficiencia y/o niveles de servicio a clientes finales y clientes internos, así como en la implementación de nuevos productos asignados al área
5. Liderar y coordinar con el equipo interno y externo, la definición e implementación de nuevos desarrollos sistémicos y productos, que

requiera el área.

6. Liderar la autogestión y capacitación permanente del equipo, potenciando su autonomía, proactividad e iniciativa.
7. Coordinar y controlar la realización de informes, estadísticas y procesos, requeridos por la CMF, SII, IPS, Suseso, TGR, asegurando su entrega en forma y plazos.
8. Confeccionar presupuesto anual del área y controlar el permanente seguimiento de este.
9. Coordinar e implementar Acuerdos de Servicios con sus clientes y proveedores.
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **JEFE MARKETING**

### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Dirigir, coordinar y asegurar la correcta implementación del plan de marketing definido por la compañía con el fin de apoyar la gestión comercial, siendo responsable de la ejecución del plan de posicionamiento de la marca corporativa y su bajada a cada una de las unidades de negocio, entre todas las audiencias y segmentos claves con los atributos deseados.

#### **FUNCIONES:**

1. Proponer, ejecutar y realizar seguimiento de la implementación correcta del plan de posicionamiento de marca corporativa, de acuerdo a los atributos definidos y a las distintas acciones, eventos y campañas anuales.
2. Proponer, ejecutar, y controlar la implementación del Plan de Medios Publicitarios:
  - Asignación de presupuesto entre los medios disponibles.
  - Elección de mix de medios, según resultados de alcance de cada alternativa y programa en el segmento objetivo, velando por el cumplimiento de los KPI exigidos.
  - Medición de resultados de Reconocimiento de Marca mediante estudios de encuesta presencial
3. Planificar y llevar a cabo el Plan de Comunicaciones Estratégicas de la Compañía en medios (RRPP):
  - Identificar y capacitar a aquellos trabajadores que pueden ser voces de la marca.
  - Levantar los principales temas de interés de los medios y audiencia, relacionados con nuestra industria, gestionando su publicación y con el fin de lograr la correcta exposición de la marca en medio.
4. Proponer, ejecutar y controlar Plan de Comunicaciones online mensual a clientes, proponiendo mensualmente temas e instancias a los segmentos de negocios, desarrollando las propuestas creativas de diseño y contenido, ejecutando el envío y entregado reportes de apertura a los segmentos
5. Definir, diseñar y producir todos los elementos de apoyo a la venta y promoción de la marca, velando por el correcto uso de la marca, su calidad y atractivo.
6. Definir, producir y controlar el estándar de Imagen de Marca en Sucursales, mediante definición formal de manuales de imagen de POP e Interiorismo, plan de auditorías, levantamiento fotográfico semestral del estado de los elementos y mantención de sucursales definidas críticas.
7. Desarrollar y coordinar el plan de relacionamiento con clientes definido con áreas de inversiones de la compañía, apoyándolos en la organización y ejecución de éste con sus clientes.
8. Proponer, ejecutar y controlar acciones de Fidelización a clientes e intermediarios, entregando alternativas a los segmentos de negocio y canales de venta, para premiar la permanencia de clientes y de los principales intermediarios.
9. Desarrollo de concepto creativo, diseño de piezas y ejecución de otras Campañas online de productos o servicios solicitadas por segmentos de negocio, BI y área web, velando por el correcto uso de la marca y su lenguaje y entregado reportes de apertura.
10. Desarrollo y diseño de Memoria Corporativa, coordinando las distintas áreas en la elaboración y validación de contenidos, velando por transmitir la correcta identidad de la marca.
11. Liderar la coordinación de trabajo con agencias y otros proveedores.
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **JEFE PAGOS**

### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Controlar la gestión del proceso de pagos a proveedores, revisar y autorizar las solicitudes de egreso en primera instancia; Asegurar la correcta imputación contable de los gastos y constituir de provisiones mensuales de gastos y su respectivo análisis contable.

#### **FUNCIONES:**

1. Desarrollo, implementación y actualización de los procedimientos del área, proponiendo mejoras focalizadas en el riesgo y eficiencia.
2. Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos del área de Pagos velando por el cumplimiento de plazos y la normativa vigente.
3. Supervisar la correcta generación de reportes; desarrollo y control de indicadores asociados a la gestión de pagos.
4. Administración y mantención de las plataformas ERP de Pagos, actualizando información, implementado mejoras, levantamiento de errores y pruebas, entre otros.

5. Control de nóminas y egresos de pagos a proveedores gestionados en el ERP, se incluye la administración y control de los procesos de reembolsos y rendiciones de cajas chicas.
6. Administración y control de procesos de reembolsos y rendiciones de cajas chicas de la Compañía.
7. Control y consolidación de gastos y forecast asociados a la Subgerencia de Administración.
8. Proveer transversalmente al interior de la Compañía de información relacionada a los procesos de Pagos y funcionamiento del ERP, relacionándose de forma permanente y autónoma con otras áreas de la organización.
9. Revisión y consolidación de provisiones y ajustes para el cierre contable mensual y anual de la Compañía.
10. Supervisión y control de inventarios de bodega y activo fijo de la Compañía.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía.
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **JEFE PASIVOS TECNICOS**

#### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Planificar, coordinar y controlar la ejecución de los procesos para la determinación del valor de las reservas técnicas, cumpliendo con la regulación vigente y con los procedimientos y políticas internas de la Compañía.

#### **FUNCIONES:**

1. Liderar la ejecución del proceso de cálculo de reservas y validar los controles para asegurar la razonable confiabilidad de este proceso
2. Visar y emitir los informes con el resultados del proceso de reservas
3. Mantener actualizada la documentación de los procesos y procedimientos relacionados con la determinación de las reservas técnicas, como así también las matrices de riesgo correspondientes
4. Dirigir y ejecutar análisis actuariales para la determinación de las hipótesis de cálculo de las reservas técnicas y otros relevantes para la toma de decisiones
5. Participar en el proceso presupuestario y en proyecciones de largo plazo que involucren la estimación de variables técnicas bajo un enfoque de riesgo.
6. Participar y colaborar en instancias de coordinación o de desarrollo tanto dentro como fuera del Area Técnica
7. Detectar y mitigar los riesgos técnicos en apoyo a la gerencia.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **JEFE PROCESOS Y NORMAS**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Supervisa y ejecuta el levantamiento de normas y procedimientos que guíen el comportamiento de los procesos para asegurar el resguardo de los activos de la Compañía y el Patrimonio de los Accionistas. Velando por mantener un adecuado control interno identificando riesgos y controles proponiendo mejoras a los procesos.

#### **FUNCIONES:**

1. Responsable de velar por la eficiencia operacional de los procesos de la Compañía.
2. Supervisar y ejecutar el levantamiento de normas y procedimientos de los Procesos de la Compañía, analizando y evaluando los procedimientos e interacciones entre áreas
3. Monitorear el desempeño de los procesos críticos, estandarizando controles.
4. Supervisar y ejecutar el levantamiento y actualización de Políticas y Reglamentos de la compañía.
5. Mantener actualizado el mapa de procesos de la Organización.
6. Definir, en conjunto con el responsable de la Continuidad de Negocios de la Compañía, las pruebas de Contingencia y coordinar la actualización de los planes de operativos (Plan de Crisis, Planes de Contingencias Operacionales, DRP y Plan de Evacuación)
7. Monitorear la ejecución de la auditoría al proceso de cumplimiento.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
10. Dirigir el funcionamiento del área y gestionar el plan de trabajo anual velando por el logro de los objetivos
11. Dirigir, supervisar, intermediar y coordinar con las distintas Áreas de la Compañía los requerimientos de organismos reguladores en caso de fiscalizaciones
12. Apoyar el Área de Gestión de Riesgos realizando las siguientes funciones:
13. a) Evaluar los controles de las matrices de riesgos contempladas en el programa transversal anual
14. b) Analizar las materias que se le solicite
15. Identificar mejoras en los procesos.

### **JEFE RECAUDACION, COBRANZA Y MANTENCION DE POLIZA**

## **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Dirigir y asegurar los procesos operacionales de Recaudación y Cobranza de pólizas para lograr llevar adelante la recaudación de primas.

### **FUNCIONES:**

1. Planificar, coordinar y controlar procesos de notificación a entidades externas y empleadores, en los casos que corresponda, dando cumplimiento a los plazos de los procesos de pagos de primas y/o saldos según corresponda
2. Planificar, coordinar y controlar el proceso de recaudación de primas de los productos de la compañía, tomando medidas que aseguren el ingreso oportuno y correcto de los pagos.
3. Planificar, coordinar y controlar el proceso de imputación en las pólizas de las primas recaudadas.
4. Planificar, coordinar y controlar el proceso de imputación en las pólizas de las primas recaudadas, asegurando la imputación de las primas, a la póliza pactada por el cliente.
5. Llevar el control de gastos de los proveedores asociados a su gestión con el fin de llevar un correcto seguimiento del gasto del área, tomando acciones correctivas cuando sea necesario.
6. Supervisar y controlar el envío de información a las entidades reguladores y /o según lo establezca en la normativa interna o regulación legal
7. Planificar, coordinar y controlar los cierres de los procesos operacionales en los plazos dispuestos por la Compañía
8. Coordinar y certificar los procesos contables de la recaudación
9. Coordinar respuesta a los Clientes a través de Mesa de Ayuda o Reclamo, en los casos que se requiera.
10. Supervisar el proceso de desarrollo, implementación y puesta en marcha de nuevos productos y la modificación a los productos vigentes o mejoras en procesos internos
11. Supervisar y controlar los informes de gestión de recaudación enviados al área comercial
12. Responsable de actualizar periódicamente la Matriz de Riesgo y los Procedimientos relacionados al Departamento de Gestión y Cobranza
13. Supervisar y generar las mejoras y/o correcciones a los procesos cuando corresponda
14. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
15. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
16. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **JEFE RELACIONES LABORALES**

### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Asegurar un servicio de calidad a nuestros clientes internos supervisando, coordinando y controlando los diferentes procesos del área (remuneraciones, administración de personal y Bienestar) velando por la correcta ejecución de los procedimientos y políticas definidas por la compañía y la legislación vigente en la materia.

### **FUNCIONES:**

1. Controlar los procesos de remuneraciones (anticipos, quincena, cierre de mes) velando por el correcto funcionamiento de los procesos.
2. Controlar y monitorear cuentas contables utilizadas por remuneraciones mensualmente (finiquitos, licencias médicas, préstamos, entre otros), e informar a Contabilidad las explicaciones de las desviaciones de cada cuenta contable
3. Velar por el control y auditoría en los procesos de pago, contratación, finiquito, entre otros.
4. Supervisar el cálculo y la contabilización de la Provisión de Vacaciones asegurando el cumplimiento legal.
5. Resguardar el almacenaje de carpetas personales de los trabajadores, tanto centralizadamente como en sucursales, estén cumpliendo con la normativa legal, ejerciendo seguimiento en la recepción de documentos firmados (contratos, anexos y otros documentos)
6. Revisión, seguimiento y control de contratos, anexos de contrato, cambios de status y renovaciones contractuales de los trabajadores y nuevos trabajadores de la compañía.
7. Supervisar y validar el proceso de los finiquitos, desde la confección de la carta de notificación hasta que se encuentren debidamente justificados que estén firmados debidamente en notaría, en los plazos exigidos.
8. Participar en comparendos, en juicios laborales, y casos con la Inspección del Trabajo, gestionar multas.
9. Controlar el proceso de pago a las Instituciones Previsionales, manteniendo la deuda previsional al día y anticipando la clarificación de la deuda presunta.
10. Supervisar la ejecución de programas de beneficios y proyectos vinculados con el bienestar de los colaboradores (servicios, beneficios y convenios)
11. Controlar proceso de licitación, adquisición, entrega y postventa para regalos de navidad y uniformes.
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **JEFE TRIBUTARIO**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Responsable del Cumplimiento Tributario de la Compañía, tanto en la determinación de los impuestos que debe pagar como de las obligaciones de información y reportes tributarios, así también deberá atender los requerimientos del SII y consultas internas.

#### **FUNCIONES:**

1. Asegurar el Cumplimiento Tributario, en todos sus aspectos: Controlar el cálculo de impuestos y determinación de éstos; generación de informes y reportes correspondientes; responder a consultas y requerimientos del SII; responder a las revisiones de los auditores externos en materias tributarias; atender a las consultas internas relacionadas con impuestos.
2. Apoya la certificación tributaria de los diferentes productos de la Compañía y que afectan a nuestros clientes, tanto para la creación de nuevos productos (revisión de pólizas en términos técnicos tributarios), para cambios de normativa que afecten a éstos, y para para la operación cotidiana de ellos.
3. Controla y revisa los criterios tributarios utilizados por la compañía en sus unidades de negocio, monitoreando que las definiciones tomadas cumplan con lo definido en temas tributarios.
4. Asesorar permanentemente a los clientes internos de la compañía en todos los temas tributarios de ésta.
5. Mantener actualizados los procesos tributarios en concordancia con la normativa tributaria
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **LIDER CONTINUIDAD DE SERVICIOS USUARIO**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Administrar y gestionar de manera correcta y eficiente los recursos asociados a su jefatura para apoyar las necesidades tecnológicas de los usuarios finales, relacionados con la mantención de la continuidad operativa de los sistemas y/o aplicaciones de la Compañía, aplicando permanentemente una visión general de los aspectos funcionales, integrales y transversales de las mantenciones de éstas, preocupándose que el producto final cumpla con lo especificado por los usuarios, obteniendo la calidad necesaria, manteniendo seguimiento y control permanente de las necesidades de los usuarios, con un contacto estrecho e informado a través de la Mesa de Ayuda.

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar y supervisar el desarrollo de requerimientos (mantenciones).
2. Administrar y supervisar la Mesa de ayuda de Soporte de usuarios finales.
3. Gestionar la solución de incidentes (fallas) de procesos de negocio, de manera coordinada y eficiente con el área de Gestión de Servicios TIC.
4. Asesorar a las áreas Usuarias de sistemas, en aspectos relacionados con sus necesidades de automatización de procesos.
5. Realizar el monitoreo y levantamiento de ticket para asegurar el buen servicio de la Mesa de Ayuda a los clientes internos.
6. Realizar tareas de relevamiento de requerimientos de mantención (continuidad operacional) de las necesidades de las diferentes áreas de la Organización cumpliendo con las normas de desarrollo de la gerencia.
7. Formular, diseñar y proponer al Usuario final, las soluciones informáticas asociadas a las necesidades de las unidades operacionales de la Compañía, que requieran desarrollo de tecnologías de la información.
8. Participar en la definición del diseño de las soluciones a los requerimientos.
9. Participar en el desarrollo y normalización de modelos de datos.
10. Analizar la información de seguimiento de requerimientos y fallas, para diseñar mejoras orientadas a incrementar el nivel de continuidad operacional de los servicios.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.

### **LIDER DE ANALISIS Y QA**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Administrar y gestionar de manera correcta los recursos asociados a su jefatura para apoyar las necesidades tecnológicas de los sistemas y/o aplicaciones de la Compañía, aplicando visión general funcional e integral de proyectos y requerimientos velando por ofrecer un servicio integral al administrar, supervisar y asegurar el correcto entendimiento y análisis de los requerimientos de los clientes, así como la calidad del producto desarrollado, como objetivos principales de las áreas de Análisis y QA.

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar, supervisar y asegurar el correcto entendimiento y análisis de los requerimientos de los clientes, así como la calidad del producto desarrollado.
2. Asesorar en materia de nuevos proyectos tecnológicos, otorgar a las áreas de usuarios soluciones integrales a sus necesidades.
3. Aprobar planes y casos de Prueba generados por área de QA.
4. Administrar y mantener una planificación actualizada de las labores, actividades y avance de éstas en una carta Gantt o equivalente, asignando tareas y compromisos, así como también velar por el cumplimiento de éstos con el personal asignado a su cargo.
5. Gestionar reuniones de coordinación entre los Gestores de Servicio y el área de Desarrollo, con el fin de entregar un servicio integral a nuestros clientes de las áreas de negocio.

6. Gestionar y solucionar oportunamente problemas o incidentes que se puedan generar en el proyecto que puedan afectar la calidad y rentabilidad de éstos.
7. Mantener y registrar los acuerdos sostenidos en reuniones internas y/o reuniones con clientes en minutas.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **LIDER DE DESARROLLO**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Liderar equipo de trabajo, siendo su propósito principal gestionar de manera correcta los recursos asociados a su jefatura para apoyar las necesidades tecnológicas de los sistemas y/o aplicaciones de la Compañía, aplicando visión general funcional e integral de proyectos y requerimientos. Gestionar los procesos de construcción, implementación y depuración de problemas en el desarrollo de software.

##### **FUNCIONES:**

1. Administrar, supervisar y asegurar la correcta implementación de proyectos de tecnología y el desarrollo de requerimientos.
2. Asesorar en materia de nuevos proyectos tecnológicos, otorgando a las áreas de usuarios soluciones integrales a sus necesidades.
3. Administrar y mantener una planificación actualizada de las labores, actividades y avance de éstas en una carta Gantt o equivalente asignando tareas y compromisos, así como también velar por el cumplimiento de éstos con el personal asignado a su cargo.
4. Gestionar y solucionar oportunamente problemas o incidentes que se puedan generar en el proyecto que puedan afectar la calidad y rentabilidad de éstos.
5. Mantener y registrar los acuerdos sostenidos en reuniones internas y / o reuniones con clientes en minutas.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **LÍDER EN CIBERSEGURIDAD**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Asegurar la continuidad operativa de los activos de información de compañía en distintas plataformas y servicios TI, que podrían estar bajo amenazas de ciber ataques.

##### **FUNCIONES:**

1. Cumplir y hacer cumplir política de Ciberseguridad de la compañía.
2. Cumplir y hacer cumplir normativa de Ciberseguridad de la CMF (NCG-454).
3. Liderar plan estratégico de Ciberseguridad.
4. Liderar auditorías de Ciberseguridad.
5. Ejecutar planes de hardenización para equipos, servidores, redes y seguridad.
6. Identificar los riesgos y brechas potenciales de Ciberseguridad de la compañía.
7. Elaborar informes de manera periódica sobre el estado de los sistemas y Gestión de Ciberseguridad.
8. Diseñar estrategias y sistemas defensivos en contra de intrusos.
9. Monitorear los sistemas para detectar actividades inusuales, tales como accesos, modificaciones, duplicaciones o destrucción de información no autorizados, conjuntamente con el proveedor de Ciberseguridad.
10. Implementar protocolos capaces de contrarrestar las potenciales amenazas en conjunto con el proveedor de Ciberseguridad.
11. Reportar incidentes de Ciberseguridad.
12. Simular violaciones de accesos no autorizados para identificar debilidades potenciales, en conjunto con el proveedor de Ciberseguridad.
13. Intentar acceder a información determinada sin hacer uso de las credenciales requeridas.
14. Elaborar informes basados en los resultados obtenidos en las distintas pruebas, en conjunto con el proveedor de Ciberseguridad.
15. Desarrollar sistemas y protocolos de defensa:
  - Crear nuevas capas de protección.
  - Actualizar los sistemas de seguridad, en conjunto con el proveedor de Ciberseguridad.
  - Desarrollar nuevos protocolos para contrarrestar las amenazas.
  - Analizar nuevos métodos de intrusión implementados por cibercriminales:
  - Estar actualizado con las tendencias y nuevos procedimientos en la industria.
  - Gestionar las previsiones necesarias, actualizar y reforzar los sistemas de defensa, en conjunto con el proveedor de Ciberseguridad.
16. Proteger información de accesos, duplicaciones, modificaciones o destrucción no autorizados.
17. Realizar pruebas en los sistemas y corregir toda debilidad o vulnerabilidad.
18. Configurar los programas y herramientas de seguridad, conjuntamente con el proveedor de Ciberseguridad.
19. Ejecutar pruebas de vulnerabilidad y actualizar los protocolos y sistemas de seguridad.

#### **LIDER PMO TI**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Asegurar la correcta ejecución de los proyectos tecnológicos administrando y monitoreando los diferentes indicadores que entreguen información relevante respecto a dichos proyectos y entregando el soporte en la iniciación, planificación, ejecución, control y cierre de los proyectos resguardando instancias de auditoría y aseguramiento de calidad.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar el seguimiento de los equipos involucrados en proyectos de Desarrollo y de Plataforma Tecnológica, y los respectivos planes de acción.
2. Administrar los recursos del proyecto y mantener metodologías, estándares y procedimientos dentro del mismo.
3. Asegurar que se realice la Planeación y estimación de costos de proyectos además de validar la realización de la OC solicitadas con cargo a proyectos.
4. Desarrollar, seleccionar y mantener herramientas de gerencia de proyectos, plantillas y métricas.
5. Planificar, implementar y evaluar de manera continua, los procesos, herramientas y metodologías del desarrollo y mantención de proyectos
6. Planificar, implementar y evaluar de manera continua, la estrategia y métodos de seguimiento de proyectos, otorgando apoyo desde el inicio de éstos y durante las diferentes etapas del mismo.
7. Administrar los informes y resumen de información para la cartera de proyectos de la Gerencia
8. Controlar y verificar la adherencia de todos los procesos, herramientas y desarrollos de TI a la metodología de calidad definida a través de la realización de auditorías constantes
9. Proporcionar asesoría y guía en el uso de los procesos, formatos y herramientas que aplicuen.
10. Definir y monitorear controles para que los procesos y productos no se desvíen de los estándares definidos en el marco de procesos de desarrollo de la Compañía.
11. Administrar la documentación de procesos, manuales o material de capacitación y procesos de auditoria
12. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
13. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **LIDER SERVICIOS TIC**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Asegurar la continuidad operativa de las distintas plataformas y servicios TI de la compañía, contribuyendo además con la mejora continua de la infraestructura tecnológica.

##### **FUNCIONES:**

1. Gestionar y supervisar servicios prestados por terceros que sean realizados de acuerdo a las condiciones de plazo y calidad bajo los cuales fueron contratados, siendo la contraparte corporativa en temas de:
  - Monitoreo, Administración y Soporte de servidores de bases de datos, de aplicativos y de servicios corporativos.
  - Servicio de respaldo.
  - Redes y seguridad de la plataforma de comunicaciones.
  - Plataforma de colaboración G Suite.
  - Datacenter.
  - Plataforma de Almacenamiento.
2. Supervisar todas las etapas de un proyecto TIC realizado por proveedores, comprendiendo a cabalidad los flujos de trabajo, visualizando problemas para establecer soluciones oportunas, reduciendo riesgos y minimizando la incertidumbre, solicitando y/o entregando fundamentos técnicos sólidos en la presentación de acciones.
3. Gestionar y controlar todas las actividades y acciones relacionadas al plan de recuperación de Desastre en caso de contingencia, proceso de respaldo, resguardo y recuperación de los activos tecnológicos, efectuados por el proveedor.
4. Realizar una correcta Gestión de Proveedores, controlando requisitos de contratación, evaluando objetivamente, clasificando y documentando la información, monitoreando y obteniendo informes de rendimiento mensual.
5. Controlar y supervisar la solución a los requerimientos realizados por clientes internos autorizados como generadores de requerimientos.
6. Supervisar el correcto cumplimiento de normativas, procedimientos, políticas y procesos internos y externos TIC relacionados al uso de redes, enlaces, servidores, sistemas de monitoreo, bases de datos y sistemas de almacenamiento corporativos.
7. Mantener actualizado el levantamiento de información: Auditoría, incidentes y procedimientos.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **LIDER VI DIGITAL**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Planificar y liderar la definición y ejecución de la estrategia en innovación del canal de vida individual digital, con el fin de potenciar la propuesta de valor comercial.

**FUNCIONES:**

1. Diseñar y definir la planificación estratégica del canal digital según los lineamientos estratégicos definidos a nivel gerencial.
2. Definir y controlar el desarrollo de nuevos, o adaptación de los actuales, productos/servicios en base a la estrategia digital, alineado con las necesidades de la compañía y con el fin de maximizar el valor del producto.
3. Gestionar y coordinar las distintas áreas internas participantes como también externos en la puesta en marcha y desarrollo del negocio digital
4. Monitorear el comportamiento de clientes y del mercado digital, detectando variaciones o cambios los que puedan ser incorporados en el negocio o la adaptación del modelo actual
5. Identificar y diseñar modelos de control y/o indicadores del negocio que permitan la oportuna toma de decisiones.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**LIQUIDADOR DE SINIESTROS JUNIOR**

**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Liquidar los siniestros que se presenten en la Compañía de la línea de negocios Masivos, dictaminando si: corresponde el pago, queda pendiente por nuevos antecedentes que permitan concluir el caso o queda rechazado.

**FUNCIONES:**

1. Recepcionar y revisar las denuncias de siniestros de la línea de negocios Banca Seguros, Desgravamen, Vida Individual
2. Liquidar los siniestros y dictaminar si corresponde el pago, queda pendiente por nuevos antecedentes o queda rechazado
3. Generar y gestionar las cartas de siniestros pendientes y rechazados con los respectivos denunciantes.
4. Confeccionar y enviar las cartas de prórroga para los casos pendientes y cerrar los casos que corresponda
5. Gestionar el pago del siniestro, determinando el monto a pagar y a quién corresponde emitir el pago (beneficiario de la póliza).
6. Generar las mejoras y/o correcciones a los procesos cuando corresponda. Generar los SAR que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, ya sea anticipándose o de manera reactiva. Certificar los procesos de su responsabilidad para la generación de nuevos productos
7. Generar Libro de siniestros a enviar a Contabilidad: Generar y Validar Libro de Siniestros Pagados
8. Generar información para Reportes Normativos: Preparar e ingresar datos de siniestros para Informe Trimestral a la CMF.
9. Generar datos para Margen de Solvencia: Recopilar, validar e ingresar de Datos Margen de Solvencia
10. Evaluación de Siniestros: Levantar casos con el Médico Asesor, según corresponda
11. Resolver solicitudes de Clientes a través de organismos regulatorios: Responder Oficios de la SVS y Reclamos
12. Validar información Carpeta Física contra VT: Recepcionar propuestas de seguro en VT y revisar la consistencia de la información ingresada por ESI en el sistema, respecto de lo registrado en los documentos de la carpeta
13. Responder las consultas de la Mesa de Ayuda de acuerdo a los SLA definidos
14. Mantener actualizados, realizando revisión y actualización periódicamente, los manuales de Procedimientos de los procesos a su cargo
15. Ejecutar otras funciones similares y relacionadas con los procesos administrados y ejecutados por la Subgerencia de operaciones vida tradicional
16. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
17. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

**GERENCIA DE FISCALIA Y CUMPLIMIENTO**

**MISION:** El Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención del Delito, es responsable de velar por la aplicación de la normativa inherente a la prevención de delitos. Ejecutar programas de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad (sujeto obligado) sea utilizada para el cometido de estos delitos, verificando la observancia e implementación de procesos, controles y buenas prácticas dentro de la Compañía.

**FUNCIONES:**

1. Planificar y supervisar el área de Cumplimiento
  - Desarrollar y presentar el presupuesto del área acorde a los objetivos de la Gerencia y de la Compañía
  - Desarrollar y supervisar la ejecución de un plan de capacitación anual
  - Planificar y gestionar la implementación de proyectos, relativos a: actualizaciones normativas y mejoras en los procesos y controles
2. Administrar y aprobar políticas y procesos
  - Dirigir el diseño e implementación de políticas y procesos dentro del alcance del área

- Revisar anualmente las actualizaciones de los mismos en concordancia con la normativa vigente, sus cambios y la estrategia de la Compañía.
- Presentar las políticas al Comité de Auditoría para su aprobación
- Presentar anualmente a Directorio respecto a la rendición de cuentas del área
- 3. Realizar seguimiento a cambios y actualizaciones normativas
  - Controller de los proyectos de implementación normativa
- 4. Reporting a la Alta Dirección y a Entes Reguladores
  - Informar a entidades regulatorias cuando sea requerido (ROE, ROS u operaciones realizadas por personas afectas a la normativa de acceso a información privilegiada)
  - Presentar informes periódicos al Comité de Auditoría
- 5. Supervisar el Canal de Denuncia
  - Gestionar el canal de denuncias
  - Desarrollar las investigaciones dentro de la responsabilidad de Cumplimiento
  - Reportar al Comité de Auditoría las denuncias presentadas
- 6. Aprobar, diseñar, implementar y controlar el Modelo de Cumplimiento, relacionado a supervisión de:
  - o Operaciones sospechosas relacionadas a Clientes, Proveedores, Colaboradores
  - o Operaciones en Efectivo
  - o Donaciones
  - o Transacciones de valores de oferta pública realizado con colaboradores
  - o Personas Expuestas Políticamente
  - o Interacción con Funcionarios Públicos
- 7. • Supervisar la matriz de riesgo
  - Dirigir el levantamiento de identificación de riesgos y mantenimiento de la matriz de Riesgo
- 8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
- 9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por periodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MIISION:** Velar por la protección de los activos de información de la Compañía, gestionando los riesgos que los afecten, a través de la administración y mantención del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Velar por la difusión y el cumplimiento de las directrices y lineamientos establecidos en el marco normativo de Seguridad de la Información, además de la capacitación y concientización de los colaboradores de la Compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Revisar, actualizar y mantener el marco normativo de Seguridad de la Información de la Compañía, además de proponer las modificaciones necesarias al Comité de Seguridad de la Información e instancias superiores según se requiera.
2. Actuar como un asesor en materia de Seguridad de la Información frente a las distintas Gerencias, Áreas y Unidades de negocio de la Compañía, en especial frente a los procesos de clasificación de activos y gestión de riesgos de Seguridad de la Información.
3. Llevar a cabo revisiones, evaluaciones y monitoreos, bajo el rol de segunda línea de defensa, en relación a los riesgos y controles relativos a Seguridad de la Información.
4. Presidir y liderar el Comité de Seguridad de la Información, además de reportar periódicamente al Comité de Gestión de Riesgos y otras instancias superiores, según se requiera.
5. Diseñar, implementar, gestionar y mantener los indicadores claves de riesgo (KRI) de Seguridad de la Información.
6. Ejecutar los procesos de capacitación y concientización, gestión de riesgos, gestión de incidentes, mantención del marco normativo y clasificación de activos de información.
7. Verificar y validar la correcta alineación de la gestión de Ciberseguridad con la función, lineamientos y directrices de Seguridad de la Información.
8. Representar a la Compañía ante auditores externos y reguladores en materias de seguridad de la Información

#### **OPERADOR MESA DE DINERO**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MIISION:** Realizar las operaciones de compra y venta de activos de acuerdo a estrategia de inversión de los productos con ahorro que ofrece la compañía con el fin de contribuir a mejorar el spread de inversiones del negocio de vida individual

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar Rebalanceos diarios de Cuentas únicas de Inversión
2. Ejecutar compras y ventas de instrumentos; (Renta Variable Nacional y Extranjera) de acuerdo a parámetros establecidos.
3. Actualización diaria de precios de índices para operaciones
4. Generar y revisar Informe de Comité de Renta Variable con propuestas OW/UW para cartera IPSA de CUI

5. Diseñar y proponer estrategias de Renta variable CUI
6. Preparar información de mercado para la fuerza de venta
7. Desarrollar procesos de tomas de decisión e ideas de inversión.
8. Preparar comunicados de hechos relevantes para nuestros clientes
9. Realizar charlas de inversión a la fuerza de venta una vez al mes
10. Realizar trading de acciones.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
13. Diseñar y proponer estrategias para el Portafolio de renta variable local de la Compañía.

#### **OPERADOR MESA DE DINERO Y ACTIVOS ALTERNATIVOS**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Ejecutar el proceso de selección, análisis y seguimiento de los fondos de inversión que participe la compañía, realizando recomendaciones y generando material apropiado para la correcta toma de decisiones.

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar due diligence (investigación y análisis) de fondos de inversión internacionales como también oportunidades locales que se presenten (infraestructura o Real Estate) según manual de activos alternativos
2. Monitorear y proponer ideas de inversión para el portafolio de renta variable local
3. Preparar memos de inversión para fondos de inversión
4. Generar informes que permitan mejorar el seguimiento de las inversiones en fondos que tiene la compañía
5. Proponer estrategias de mediano y largo plazo para el programa de activos alternativos
6. Implementar herramientas de análisis existentes en el mercado para mejorar monitoreo del portafolio de alternativos
7. Participar en el análisis de oportunidades de inversión en infraestructura
8. Implementar herramientas de análisis existentes en el mercado para mejorar monitoreo del portafolio de alternativos
9. Generar y revisar informe de comité de renta variable con propuestas OW/UW para cartera acciones locales
10. Realizar trading de acciones.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **PORTFOLIO MANAGER**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Asegurar la rentabilidad exigida por los accionistas al portafolio de inversiones a través de la administración del portafolio accionario internacional (públicos y mercados privados) de las compañías de seguro.

##### **FUNCIONES:**

1. Analizar el entorno global, identificando oportunidades o amenazas a nivel macro que afecten al portafolio internacional. (Análisis top down)
2. Analisis de mercados, contribuyendo con nuevas oportunidades de inversión y permanente evaluación del mercado para identificar y aprovechar oportunidades de inversión que generen valor a nivel de emisores (Análisis Bottom up y valor relativo)
3. Realizar el control de gestión de acciones y reportaría, manteniendo informado a los miembros del comité de inversiones del desempeño y gestión realizada.
4. Ajustar el portafolio a los movimientos que experimente el benchmark.
5. Desarrollar e implementar estrategias de inversión de renta variable.
6. Evaluar e implementar estrategias de Trading en renta variable que aporten al resultado de última línea de la compañía.
7. Análisis selectivo de acciones incluido IPOs (lanzamiento de acciones por primera vez)
8. Evaluación y seguimiento de fondos del programa de activos alternativos de la compañía.
9. Mantener a la gerencia de inversiones y directorio informados sobre temas de actualidad local o internacional que puedan afectar a los mercados.
10. Colaborar con otras áreas en la difusión de información y educación financiera sobre el mercado de renta variable y los productos de la compañía.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **PORTFOLIO MANAGER RENTA FIJA, MONEDAS Y DERIVADOS**

##### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Administrar en conjunto con el Gerente Renta Fija Nacional, Monedas y Derivados el portafolio de renta fija nacional y modedas

de la compañía para lograr crear valor en el tiempo de manera eficiente y diversificada. Así mismo, colaborar a que la Gerencia de Inversiones y Directorio cuenten con información necesaria para la toma de decisiones

**FUNCIONES:**

1. Analizar el entorno global, identificando oportunidades o amenazas a nivel macro que afecten al portafolio. (Análisis top down)
2. Analizar mercados, contribuyendo con nuevas oportunidades de inversión y permanente evaluación del mercado para identificar y aprovechar oportunidades de inversión que generen valor a nivel de emisores (Análisis Bottom up y valor relativo)
3. Elaborar y actualizar el cash flow de la compañía para la toma de decisiones de caja de Gerentes y Directorio.
4. Ejecución de operaciones de Renta Fija, Monedas y Derivados
5. Generar recomendaciones de inversión identificando y aprovechando oportunidades de mercado.
6. Realizar análisis de empresas con el fin de invertir con toda la información disponible.
7. Mantener informado a los miembros del comité de inversiones del desempeño y gestión realizada.
8. Cumplir meta trading, contribuyendo al resultado de última línea de la compañía.
9. Administrar la relación con el mercado buscando ser prioridad para las contrapartes, permitiéndonos acceder a distintos y nuevos negocios.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**PRODUCT MANAGER SENIOR**

**GERENCIA INMOBILIARIA**

**MISION:** Incrementar, gestionar y controlar la cartera de financiamiento de negocios inmobiliarios y fondos de inversión inmobiliarios de la compañía, velando por que se cumpla el presupuesto establecido junto con el seguimiento de los financiamientos Inmobiliarios existentes, participando de manera activa en el ciclo de inversiones y aportando valor a este proceso.

**FUNCIONES:**

1. Captar, desarrollar y concretar negocios de financiamiento inmobiliario a través de Mutuos Hipotecarios, Leasing y Bodegajes de terreno, junto con la inversión en Fondos de Activos Inmobiliarios nacionales o internacionales
2. Realizar reuniones con clientes y Brokers, analizar los negocios, visitar activos y realizar propuestas comerciales, las que una vez consensuadas dentro de la gerencia son derivadas a la Gerencia de Riesgo para su análisis.
3. Gestionar solicitudes de clientes, ya sea en aspectos comerciales para efectos de atender requerimientos de refinanciamientos, modificaciones de condiciones, así como aspectos legales y/o operativos refinanciamiento relacionados a inmuebles financiados por la compañía.
4. Elaborar propuestas comerciales y realizar presentaciones de negocios al comité de inversiones
5. Negociar condiciones de contratos en operaciones aprobadas, estableciendo como base las directrices definidas en la aprobación del Comité de inversiones
6. Revisión de contratos, realización de reuniones con abogados, y clientes para estructurar y cerrar negocios o modificaciones de los mismos.
7. Gestionar financieramente la materialización financiera de los negocios.
8. Gestionar y monitorear el portafolio de inversiones inmobiliarias, detectando nuevas posibilidades y oportunidades de negocios.
9. Gestionar aportes a fondos de Inversión de manera oportuna
10. Control y seguimiento de negocios velando por el cumplimiento de metas de la gerencia.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**PRODUCT MANAGER SENIOR**

**GERENCIA INMOBILIARIA**

**MISION:** Incrementar, gestionar y controlar la cartera de financiamiento de negocios inmobiliarios y fondos de inversión inmobiliarios de la compañía, velando por que se cumpla el presupuesto establecido junto con el seguimiento de los financiamientos Inmobiliarios existentes, participando de manera activa en el ciclo de inversiones y aportando valor a este proceso.

**FUNCIONES:**

1. Captar, desarrollar y concretar negocios de financiamiento inmobiliario a través de Mutuos Hipotecarios, Leasing y Bodegajes de terreno, junto con la inversión en Fondos de Activos Inmobiliarios nacionales o internacionales
2. Realizar reuniones con clientes y Brokers, analizar los negocios, visitar activos y realizar propuestas comerciales, las que una vez consensuadas dentro de la gerencia son derivadas a la Gerencia de Riesgo para su análisis.
3. Gestionar solicitudes de clientes, ya sea en aspectos comerciales para efectos de atender requerimientos de refinanciamientos, modificaciones de condiciones, así como aspectos legales y/o operativos refinanciamiento relacionados a inmuebles financiados por la compañía.
4. Elaborar propuestas comerciales y realizar presentaciones de negocios al comité de inversiones

5. Negociar condiciones de contratos en operaciones aprobadas, estableciendo como base las directrices definidas en la aprobación del Comité de inversiones
6. Revisión de contratos, realización de reuniones con abogados, y clientes para estructurar y cerrar negocios o modificaciones de los mismos.
7. Gestionar financieramente la materialización financiera de los negocios.
8. Gestionar y monitorear el portafolio de financiamiento inmobiliario, detectando nuevas posibilidades y oportunidades de negocios.
9. Gestionar aportes a fondos de Inversión de manera oportuna
10. Control y seguimiento de negocios velando por el cumplimiento de metas de la gerencia.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **PRODUCT OWNER**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Encargado de maximizar el valor del producto, definiendo y priorizando las funcionalidades del producto/servicio digital a construir, alineado con las necesidades de la compañía y representando la voz del cliente.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar y controlar el desarrollo e implementación de productos/servicios digitales, con el propósito de garantizar mejoras en la experiencia digital de los clientes.
2. Recoger el feedback de clientes internos/externos y hacerse cargo de ese feedback, realizados a través de estudios de mercado
3. Transmitir la visión del producto y su visión de cliente al resto del equipo.
4. Definir cuándo y que lanzarse al mercado de las funcionalidades del Producto digital.
5. Seleccionar y priorizar las funcionalidades a desarrollar y el backlog con los cambios y funcionalidades a desarrollar por la célula.
6. Liderar las instancias de comunicación entre los stakeholders y los equipos ágiles, comprometiéndolo a los stakeholders con el desarrollo del producto de manera de facilitar posteriormente su implementación y uso.
7. Liderar célula de trabajo para llevar a cabo todos los cambios necesarios (desarrollos productos y/o procesos) para impactar directamente los KPIs para cada uno de los productos digitales (existentes o nuevos).
8. Participar con los equipos ágiles durante el proceso de desarrollo de las tareas del backlog con el objetivo de aclarar dudas de negocio e interactuar rápidamente con las partes interesadas en la eliminación de obstáculos que impiden el avance del proceso de desarrollo
9. Velar por el producto en producción (conocer su uso, visitas, errores, feedback usuario, entre otras instancias) y definir qué se debe construir y por qué, maximizando el valor entregado por el equipo de desarrollo.
10. Evaluar y proponer cambios a la estrategia de los productos digitales en forma periódica.
11. Revisar y realizar el seguimiento de los KPIs y reportes de negocio digital.
12. Realizar la revisión permanente del mercado de seguros digitales en el mundo, con el objetivo de ver potenciales oportunidades de negocio.
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **PROJECT MANAGER SENIOR**

##### **GERENCIA INMOBILIARIA**

**MISION:** Controlar y Administrar la cartera de proyectos inmobiliarios de la compañía a su cargo, velando por el cumplimiento de plazos, calidad y presupuesto.

##### **FUNCIONES:**

1. Liderar la ejecución de proyectos inmobiliarios haciendo cumplir la coordinación entre arquitectura y las diferentes especialidades involucradas.
2. Realizar el levantamiento y evaluación económica de cada uno de los proyectos inmobiliarios a su cargo.
3. Administrar las licitaciones, evaluaciones y adjudicaciones de itos y constructora.
4. Supervisar que los plazos, el presupuesto y la calidad de las obras cumplan con lo previamente establecido.
5. Realizar presentaciones a comités informando situación y estado de cada uno de los proyectos inmobiliarios.
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **PSICOLOGO DE SELECCION**

##### **RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Co-construir y ejecutar el proceso de reclutamiento y selección, tanto internos como externos de la compañía, asegurando la disponibilidad de candidatos idóneos para que se consiga el logro de los objetivos de la compañía.

**FUNCIONES:**

1. Co-diseñar y ejecutar el proceso de atracción de talentos a la compañía.
2. Co-diseñar y ejecutar los procesos de selección de la compañía:
  - Validación apertura del proceso
  - Levantamiento de perfil
  - Definición estrategia del búsqueda
  - Publicación de avisos
  - Filtro candidatos
  - Efectúa dinámicas y entrevistas individuales
  - Aplicar test psicolaborales
  - Redacta informes y reportes psicolaborales
  - Chequeo referencias
  - Solicitud de carta oferta
3. Realizar el proceso de ingreso y coordinar con las otras áreas involucradas para un correcto proceso de onboarding.
4. Realizar capacitaciones a jefaturas, que permitan realizar una proceso de selección alineado a las políticas y procedimientos de la compañía.
5. Liderar proyectos para las mejoras del proceso de reclutamiento y selección.
6. Registrar la información de procesos y candidatos.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SECRETARIA GERENCIA**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Organizar y ejecutar las actividades secretariales y administrativas de la Gerencia asignada y de las otras gerencias existentes en el piso, para contribuir al soporte de las diferentes actividades que se realizan.

**FUNCIONES:**

1. Atender al público presencial/ telefónico y derivar a personal correspondiente.
2. Generar llamados a Celulares, a Sucursales y fuera de Chile del piso respectivo.
3. Despachar y recibir valija del piso
4. Administrar las solicitudes de sala preocupándose de orden y limpieza. Además debe coordinar pedido de estacionamientos
5. Administrar, recibir y rendir las Cajas chicas de las Gerencias: Comercial, Técnica y Contraloría.
6. Recibir, registrar y entregar a los responsables los documentos recibidos en el piso, relacionados a las funciones que se desarrollan en este.
7. Otros (como por ejemplo: coordinación de actividades de auxiliar administrativo, coordinación de taxis, ingreso de facturas a sts, pedidos de materiales prisa, atender requerimientos varios del piso como problemas de baño, cortinas, eléctricos, cafeterías etc.)
8. Realizar la coordinación y compra de pasajes aéreos, reserva de hoteles y lo necesario para los viajes que se realizan en el área.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SECRETARIA GERENCIA GENERAL**

**GERENCIA GENERAL**

**MISION:** Organizar y ejecutar las actividades secretariales y administrativas del la gerencia General y Presidencia del Directorio, para contribuir al soporte de las diferentes actividad que se realizan. . Efectuar control y seguimiento de firmas de actas de Directorio y Comités de Directorio y control y custodia de libros de actas.

**FUNCIONES:**

1. Atención de Público presencial/ telefónico y derivación a personal correspondiente. Además de requerimientos solicitados vía mail.
2. Recepción y despacho de valijas.
3. Control y seguimiento de firmas de actas de Directorio y Comités de Directorio y control y custodia de libros de actas.
4. Supervisar y coordinar funciones de auxiliar administrativo de Gerencia.
5. Recepción de documentos que requieren la firma del Gerente General y Directores.
6. Manejo de la agenda y coordinación de reuniones del Gerente General y Directores.
7. Coordinación de viajes y hoteles en el extranjero del Gerente General y Gerentes de primera línea

**SECRETARIO(A) RECEPCIONISTA**

**GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Atención de clientes internos y externos de la compañía. Colaborar en forma oportuna y eficiente en los procesos administrativos brindando a su jefe y equipo de trabajo, apoyo en el cumplimiento de las tareas y procesos propios de su área.

**FUNCIONES:**

1. Recepción del piso, atención, registro y direccionamiento de cliente del piso.
2. Responsable valija del piso.
3. Administración caja chica.
4. Solicitar materiales a través de STS y Prisa.
5. Ingreso facturas del área administración.
6. Requerimiento administración por mantención piso 5 (chapas, luces, baños, etc)
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SUBGERENTE ADMINISTRACION**

**RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Dirigir y controlar la gestión de compra de bienes y servicios en fin de asegurar la eficiencia tanto en costos, calidad y confiabilidad de los bienes adquiridos y servicios prestados por los diferentes proveedores de la compañía.

**FUNCIONES:**

1. Dirigir y controlar los procesos de licitación y/o cotizaciones de la compañía.
2. Dirigir y controlar la gestión de pago a los proveedores, incluyendo la administración y aplicación de la matriz de atribuciones para pagos con que cuenta la Compañía.
3. Diseñar y dirigir los planes de mantención y remodelación de la infraestructura de la compañía.
4. Planificar y dirigir la gestión y cumplimiento de los contratos de servicios generales suscritos por la compañía.
5. Diseñar y dirigir plan de trabajo para equipo de auxiliares y su apoyo a las diferentes áreas de la compañía
6. Dirigir los planes de compra de bienes y servicios de la compañía.
7. Controlar el cumplimiento de procedimientos de compras y contratos de la compañía.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SUBGERENTE ANÁLISIS RIESGO DE CRÉDITO**

**GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Evaluar, medir y controlar el nivel de riesgo de crédito asociado a Emisores/Emisiones, Grupos Económicos, Sectores y de los Países que componen el portfolio de inversiones y de otras contrapartes relevantes para la Compañía, con el objeto de cumplir con una relación de riesgo-retorno que asegure que la Compañía podrá pagar la totalidad de los pasivos contratados, considerando en esta evaluación la gestión de factores ESG, y simultáneamente proporcionar un retorno de capital en línea con el apetito de riesgo de los accionistas.

**FUNCIONES:**

1. Evaluar y Controlar el riesgo de crédito y la gestión de factores ESG de las inversiones financieras, inmobiliarias y de las contrapartes relevantes de la Compañía para cumplir con una relación de riesgo-retorno que asegure que la Compañía podrá pagar la totalidad de los pasivos contratados.
2. Representar a la Compañía en múltiples reuniones con contrapartes de inversiones.
3. Representar a la Compañía en Comités de Vigilancia y ante auditores, clasificadores y reguladores.
4. Presentar al Comité de inversiones las evaluaciones de riesgo de crédito de las propuestas de inversión y los informes de seguimiento de cartera.
5. Proponer y Desarrollar Modelos para calcular las provisiones por deterioro de las inversiones financieras.
6. Proponer y desarrollar modelos de seguimiento del riesgo de crédito del portfolio de inversiones
7. Conocer y difundir la normativa que rige a las inversiones que pueden realizar las Compañías de Seguros de Vida.
8. Proponer y desarrollar políticas de inversión y de aceptación de riesgos.
9. Investigar e Implementar mejores prácticas aplicadas local e internacionalmente en la gestión integral de riesgos de crédito.
10. Desarrollar proyectos Ad-Hoc requeridos por la Administración o por algún área de la Compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SUBGERENTE CAPACITACION Y DO**

**RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION**

**MISION:** Definir y dirigir los procesos de Selección, desarrollo y formación de los colaboradores de la compañía, de forma de contar con colaboradores que desarrollen su máximo potencial, para alcanzar los objetivos Organizacionales.

**FUNCIONES:**

1. Definir y Dirigir el diseño, desarrollo e implementación de herramientas de desarrollo de colaboradores (Gestión del desempeño, Talento, Mentoring entre otros) .
2. Definir y dirigir el proceso de atracción de talento y selección de la compañía.
3. Definir y Dirigir el diseño e implementación de herramientas de medición del Bienestar Organizacional (Clima, Conciliación, liderazgo, entre otros) y la gestión de sus resultados.
4. Definir y Dirigir el diseño e implementación de programas de on boarding e inducción de los colaboradores.
5. Proponer, diseñar e implementar proyectos y programas específicos que apalanquen la cultura y Sostenibilidad organizacional
6. Definir y Dirigir la implementación de los programas de formación técnico, normativo y conductual de la compañía.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias)

**SUBGERENTE CONTROL GESTION**

**GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Diseñar, planificar y coordinar el proceso de la planificación estratégica, basado en los lineamientos estratégicos definidos a nivel de directorio y gerencial. A través de la asesoría y entregar de informes que velen por la eficiencia y apoyen la toma de decisiones en términos de control de presupuesto por unidad de negocio, inversiones y gastos. Identificar y explicar mensualmente las variaciones de los resultados reales informando a Gerente General y Directorio.

**FUNCIONES:**

1. Coordinar y ejecutar el proceso de la planificación estratégica, basado en los lineamientos estratégicos definidos a nivel de directorio y gerencial
2. Liderar y coordinar el proceso de presupuesto, gestionando la inclusión de los desafíos definidos en Planificación Estratégica tanto para cada UN como inversiones.
3. Responsable de entregar a Directorio y Gerente General informe de resultados mensuales
4. Participa en los comités de todos los Productos, Inversiones Inmobiliario, ALM, Proyectos y Gastos de la Compañía.
5. Explicar e Informar principales variaciones mensuales en EERR o balance a matriz ILC
6. Efectuar estudios, análisis y evaluar proyectos para apoyar la toma de decisiones de la compañía.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

**SUBGERENTE CONTROL INVERSIONES FINANCIERAS**

**GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Asegurar la disposición en todo momento de información exacta, completa y oportuna respecto a la totalidad del portfolio de inversiones financieras de la Compañía

Asegurar el correcto proceso de control, registro y generación de información de todas las operaciones financieras que ejecuta la Compañía, de manera de contar en todo momento con información exacta, completa y oportuna respecto a la totalidad del portfolio de inversiones financieras de la Compañía.

-Gestionar el proceso de control, registro y generación de información de todas las operaciones financieras que ejecuta la Compañía, de manera de contar en todo momento con información exacta, completa y oportuna respecto a la totalidad del portfolio de inversiones financieras de la Compañía.

-Controlar que el proceso de inversiones se desenvuelva según las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y/o Alta Gerencia, desempeñando con autoridad el rol de contraparte de la Gerencia de Inversiones.

-Mantener una comunicación permanente con la CMF, Auditores Externos y Grupo ILC, dando respuesta efectiva a sus requerimientos.

-Mantener informado al Directorio y Alta Gerencia del estricto cumplimiento de todos los límites normativos e internos de la Compañía.

-Diseñar e implementar mejoras a los procesos bajo su supervisión, de manera de minimizar el riesgo operacional.

**FUNCIONES:**

1. Dirigir al Grupo de Analistas bajo su liderazgo, asignado las tareas de manera que se asegure el cumplimiento de todos los requerimientos en un ambiente de riesgo controlado y con adecuados indicadores de clima laboral.
2. Supervisar el correcto control y registro de todas las operaciones financieras que ejecuta la Compañía.
3. Mantener custodiados todos los instrumentos financieros.
4. Generar información contable y de gestión con periodicidad mensual del stock de operaciones financieras.
5. Determinar con exactitud todos los indicadores de cumplimiento normativo.
6. Supervisar el proceso de cobranza de MHE
7. Supervisar la generación de créditos pre aprobados en las Campañas de Crédito de Consumo
8. Y aprobar casos de excepción.

## **SUBGERENTE DE CANALES DE DISTRIBUCION VI**

### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Responsable de la comercialización de Seguros de Vida Individual, buscando alcanzar los objetivos de venta, recaudación, participación de mercado y rentabilidad exigidos por la Compañía.

#### **FUNCIONES:**

1. Controlar el cumplimiento de metas de emisión y recaudación de la cartera.
2. Definir planes y tácticas comerciales alineadas con la estrategia comercial fijada por la gerencia.
3. Controlar presupuesto, dotación, rotación y variables críticas.
4. Controlar el cumplimiento de procedimientos y políticas dentro del canal.
5. Evaluar sistema de incentivo actual y proponer modificaciones en estos.
6. Supervisar el proceso de Reclutamiento y selección.
7. Dirigir y supervisar los procesos de formación y capacitación del área.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **SUBGERENTE DE CONTABILIDAD**

### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Supervisar los procesos contables (supervisar la generación de estados financieros de la compañía) para asegurar el cumplimiento de los principios de contabilidad vigentes para la Industria aseguradora, complementada con la normativa emanada de la CMF y mejorar los procesos contables mediante la incorporación de tecnología.

#### **FUNCIONES:**

1. Supervisa y controla la correcta confección y Emisión de los Estados Financieros y tareas contables asegurando que se realicen dentro de políticas internas, plazos y normativas legales impartidas por la CMF, complementadas por lo definido en NIIF.
2. Supervisa que los criterios contables que utiliza la compañía sean los más adecuados de acuerdo a la normativa vigente con el fin de asegurar el cumplimiento de políticas y normas internas y externas de la compañía, de acuerdo a lo definido por la CMF y las NIIF.
3. Incorporar Tecnología a los procesos contables buscando la mejora continua de los procesos contables, mediante la incorporación o adecuación a las tecnologías vigentes
4. Controlar que las políticas contables definidas sean aplicadas.
5. Identificar y reportar Riesgos, así como también controles sobre estos.
6. Gestión del equipo de trabajo a su cargo.
7. Controlar el registro de los impuestos asegurando el adecuado registro y presentación de los Impuestos, en el Estados Financieros según lo definido por la CMF y la NIC
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

## **SUBGERENTE DE EFICIENCIA Y CONTROL DE RIESGO OPERACIONAL**

### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Liderar el proceso de identificación y evaluación de riesgos estratégicos de la Compañía, identificando vulnerabilidades y robustez de los planes de mitigación. Asegurar una gestión integral de los procesos operacionales con foco en la eficiencia y control de riesgos de los mismos.

Controlar la correcta gestación y ejecución de proyectos estratégicos y de alto impacto de la Compañía, asegurando que estos se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de la organización y cuenten con una evaluación previa de aspectos técnicos, financieros y de riesgos respecto de recursos a utilizar, impactos a generar y con un plan de ejecución que permita hacer seguimiento de manera de levantar oportunamente posibles desviaciones que requieran medidas de mitigación.

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar y gestionar las Políticas, Procedimientos y Matrices de Riesgo que respalden los procesos operacionales de la Compañía con el fin de asegurar su actualización y aprobación por las instancias correspondientes.
2. Seleccionar y analizar procesos críticos de la Compañía con el objetivo de proponer mejoras a los mismos que apunten a incrementar la eficiencia operativa a través de iniciativas o proyectos que agreguen valor a la organización.
3. Proponer focos de atención para el levantamiento de riesgos estratégicos con el fin de que estos sean visibilizados y gestionados oportuna y adecuadamente a través del ciclo de gestión de riesgos.
4. Dirigir el Comité de Gestión de Riesgos de la Compañía levantando los temas relevantes en esta materia para el conocimiento y entrega de los lineamientos necesarios por parte del Comité de Gerentes para la adecuada y oportuna gestión de estos.
5. Controlar y asegurar que la Compañía cumpla con toda la regulación (normativa interna y externa) respecto a la gestión de riesgos.
6. Monitorear y administrar los incidentes relevantes, temas regulatorios y de gestión de riesgos de la Compañía, presentado el estado de estos ante el Comité de Auditoría (comité de Directores) para su conocimiento y entrega de lineamientos.

7. Representar a la Compañía en los comités de gestión de riesgo de la AACH.
8. Dirigir el Comité de Proyectos de la Compañía velando por el cumplimiento de la metodología y los estándares definidos tanto para el control de los proyectos en ejecución como para la presentación de nuevos proyectos para aprobación, proporcionando la información necesaria para la adecuada toma de decisión.
9. Dirigir e implementar el Marco de Continuidad de Negocios de la Compañía con el fin de resguardar la continuidad operacional de los procesos críticos frente a escenarios de contingencia.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la Compañía.
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE DE FIDELIZACION**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Evaluar, Diseñar e implementar acciones que permitan rentabilizar al Segmento Individual de acuerdo al compromiso tomado con el Directorio.

#### **FUNCIONES:**

1. Evaluar, Diseñar e implementación de la estrategia de rentabilización de la línea de Vida Individual, seguimiento y explicación de las del cuentas de estado de resultado y trazando planes de acción para incrementar su valor en el tiempo, de acuerdo al compromiso tomado con el Directorio.
2. Evaluar, Diseñar e implementar la estrategia de valor hacia clientes de la línea de Vida Individual incluyendo el modelo de relacionamiento, fidelización, estrategia de producto, upselling y crossselling.
3. Diseño y liderazgo en la implementación del modelo de post venta de la línea de Vida Individual incluyendo la dirección del equipo de Fidelización y coordinadores comerciales de procesos.
4. Planificación y control presupuestarios de de las cuentas de resultado, activos y pasivos.
5. Participar Asesorar al Gerente de Vida Individual en la planificación del modelo de negocio del segmento.

### **SUBGERENTE DE MEDIOS DIGITALES**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Diseñar e implementar la estrategia y experiencia digital para el segmento pensionados y de vida individual en los distintos canales y servicios digitales que la compañía disponibiliza al público general, sus clientes e intermediarios con el fin de garantizar el cumplimiento de experiencia digital corporativa para nuestros clientes.

#### **FUNCIONES:**

1. Diseñar e implementar la estrategia de medios digitales de la compañía la que se materializará por medio de los distintos canales de comunicación digital, sus contenidos y los servicios virtuales que la compañía disponibilidad al público general, sus clientes e intermediarios, para posicionar a la compañía como líder en información y asesoría asociados a productos de nuestro negocio
2. Asesorar la implementación de modificaciones de productos, procesos operativos y/o de atención a clientes, en coordinación con las áreas de Operaciones, Tecnología y Gerencia Comercial.
3. Articular el trabajo en conjunto con los segmentos, en el desarrollo de campañas comerciales o informativas y su ejecución en cada uno de los medios digitales disponibles.
4. Generar estrategias de contacto con clientes y/o prospectos, con el fin de un crecimiento en número de clientes y de ventas.
5. Realizar el seguimiento y mejoras de las métricas de performance y uso de los medios digitales disponibles para saber en todo momento si estamos cumpliendo con los objetivos del área.
6. Liderar el Comité de Medios Digitales de la compañía.
7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Administrar los recursos de hardware, software, comunicaciones y ciberseguridad de la Compañía, para asegurar la continuidad operativa de todos los procesos, proveyendo una Plataforma Tecnológica moderna, flexible, escalable y sustentable en el tiempo, tanto de sistemas centrales como estaciones cliente, contribuyendo además con la mejora continua de la infraestructura tecnológica, con foco permanente en la mitigación de riesgos.

#### **FUNCIONES:**

1. Administrar plataforma de hardware (servidores), software centralizado (Sistemas operativos y bases de datos) y ciberseguridad para las redes LAN,SAN, WAN y Cloud para ambientes de Producción, Desarrollo, QA y Contingencia.
2. Administrar plataforma de comunicaciones y ciberseguridad.
3. Administrar plataforma de antivirus y seguridad de periféricos.
4. Administrar la plataforma de correos.

5. Gestionar proyectos de mejoramiento de la plataforma centralizada de servidores de dominio, aplicaciones y bases de datos.
6. Gestionar proyectos de mejoramiento de la plataforma de comunicaciones y ciberseguridad.
7. Velar por el cumplimiento de normativas internas y externas.
8. Administrar relación con proveedores de hardware, software y servicios tecnológicos.
9. Administrar la Configuración de ambientes de Desarrollo, QA y Producción.
10. Administrar Plan de Recuperación de Desastre en caso de contingencia.
11. Administrar plataforma de estaciones cliente.
12. Gestionar el control de vulnerabilidades de ciberseguridad internas y externas, asegurando el mínimo riesgo de los activos tecnológicos de la compañía.
13. Proponer alternativas de mejora de la plataforma tecnológica de la compañía, con foco en eficiencia, sustentabilidad y performance en el mediano y largo plazo.
14. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
15. Ser backup de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE DE RIESGOS TECNICOS**

#### **GERENCIA TECNICA**

**MISION:** Establecer y administrar la cultura de gestión de riesgos dentro del área técnica velando por el cumplimiento de las normas internas y externas.

#### **FUNCIONES:**

1. Diseñar e implementar procesos y metodologías para la identificación y cuantificación de los factores que determinan el riesgo técnico
2. Supervisar la actividad de cálculo de las reservas técnicas de la Compañía
3. Coordinar y supervisar las actividades asociadas a la administración y selección de contratos de reaseguro
4. Mantener un panel de control que permita entregar información clara y oportuna respecto del nivel y evolución de los principales factores determinantes del riesgo técnico.
5. Coordinar el cálculo de indicadores que permitan estimar el valor de los negocios vigentes de la Compañía
6. Realizar los estudios actuariales que se requieran para apoyar la toma de decisiones de la administración y dar solidez técnica a los procesos bajo su responsabilidad.
7. Planificar, coordinar y controlar las tareas definidas para la ejecución del proceso presupuestario de la Compañía
8. Apoyar al Gerente Técnico en la preparación y presentación de resultados requeridos por la administración o el Directorio, como así también en la preparación de información y respuestas requeridas por los auditores (internos y externos) y por el regulador.
9. Representar a la Gerencia en proyectos transversales de la compañía.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE DEPARTAMENTO RIESGO MERCADO**

#### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Responsable de Dirigir, administrar, supervisar y emitir recomendaciones de todos los riesgos de mercado que asume la Compañía en el ámbito de Inversiones nacionales e internacionales.

Responsable de Dirigir evaluaciones y emitir recomendaciones sobre los riesgos financieros involucrados en las inversiones en Activos Alternativos e Inversiones Directas (Fusiones y Adquisiciones) en Compañías, tanto a nivel nacional como internacional.

Responsable de Reportar con completitud y exactitud la cuantificación de los riesgos de mercado en el ámbito contable y de gestión de Derivados Financieros, tanto para Reguladores, Auditores, Clasificadores, Directorio y Alta Gerencia.

#### **FUNCIONES:**

1. Evaluar y recomendar al Comité de Inversiones respecto a cualquier propuesta o estrategia de inversión.
2. Evaluar y recomendar a la Gerencia de Inversiones respecto a cualquier propuesta o estrategia de inversión de Trading.
3. Participar activamente en los Comités de Inversiones y en los Comités ALM (gestión de activos y pasivos de la Compañía).
4. Dirigir y controlar la implementación de Políticas y Normas en materia de inversiones que involucren riesgos de mercado aprobadas por el Comité de inversiones o Normativas legales vigentes.
5. Mantener un sólido y actualizado conocimiento de la normativa que rige a las Compañías de Seguros de Vida.
6. Proponer cambios de Políticas y Límites por tipo de activo. Responsable de presentarlo de manera periódica al Comité de Inversiones para su aprobación.
7. Controlar y coordinar el seguimiento continuo y dinámico de los riesgos de mercado de la cartera de inversiones y de la información de mercado relevante.
8. Dirigir la confección de reportes de gestión de los riesgos de mercado del portafolio de inversiones y del Control y Gestión de Derivados Financieros, tanto para clientes internos como externos.
9. Dirigir, gestionar y coordinar las actividades del área. Desarrollar las competencias del equipo de trabajo.

10. Dirigir y coordinar el desarrollo de proyectos Ad-Hoc requeridos por la Administración o por algún área de la Compañía.
11. Investigar y analizar con respaldo metodológico y recomendaciones oportunas, las mejores prácticas aplicadas local e internacionalmente en la gestión integral de riesgos en cuanto a métricas, procedimientos, tecnología, recursos.
12. Mantener las políticas internas actualizadas y los procesos debidamente documentados y optimizados, y RRHH competentes con conocimientos de todas las funciones desarrolladas.
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal del Gerente de Riesgos y Fianzas para las atribuciones de Riesgo de Mercado, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).
15. Dirigir, gestionar, reportar y explicar mensualmente los Cierres Contables y Resultados de Derivados Financieros de la Compañía.
16. Dirigir, evaluar y explicar la valorización de activos o de fondos de inversión que contengan activos para la posible Fusión y Adquisición por parte de la Compañía.
17. Dirigir, evaluar y explicar el Due Diligence y recomendación de inversión de Fondos de Inversión de Activos Alternativos, nacionales e internacionales
18. Dirigir, evaluar y explicar el Due Diligence, evaluación, estructuración y recomendación de inversión de participaciones directas o a través de fondos de inversión, de la Compañía en negocios de infraestructura en general (M&A) proyectos sostenibles ESG, con foco en la valorización de cada propuesta de inversión junto al levantamiento de los potenciales riesgos y mitigantes de la operación
19. Dirigir, gestionar y coordinar el Desarrollo de nuevas estrategias de inversión con las respectivas cuantificaciones de riesgos y procedimientos asociados, y la respectiva definición de políticas y límites.

### **SUBGERENTE DESARROLLO DE APLICACIONES**

#### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Brindar apoyo tecnológico a las distintas áreas de la compañía con el fin de satisfacer sus requerimientos en forma confiable y oportuna.

Liderar los equipos de desarrollo de aplicaciones computacionales, asegurando el cumplimiento efectivo de las metodologías establecidas por la Gerencia, que están directamente relacionadas al mejoramiento en el servicio y producto final a recibir por los usuarios.

#### **FUNCIONES:**

1. Gestionar/controlar el desarrollo de proyectos y mantenimientos evolutivos y correctivos a las aplicaciones (plan, recursos y presupuesto).
2. Promover alternativas de desarrollo tecnológico que optimicen el flujo de información operativo y gestionar de acuerdo a las necesidades del negocio.
3. Liderar proceso de mejora continua del ciclo de desarrollo y mantención de aplicaciones (fábrica)
4. Gestionar contratos, obligaciones, y costos asociados a proveedores de desarrollo de aplicaciones.
5. Liderar los equipos de trabajo bajo su responsabilidad
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos ajenos a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE FINANCIAMIENTO INMOBILIARIO**

#### **GERENCIA INVERSIONES**

**MISION:** Supervisar y Realizar inversiones inmobiliarias a través de leasing y rentas para cumplir con el presupuesto de la compañía

#### **FUNCIONES:**

1. Lograr meta de Producto de Inversiones Inmobiliaria para Confuturo
2. Supervisar y Realizar negocios de rentas y leasing para ambas compañías. 3 Realizar reuniones con potenciales clientes y bróker.
3. Elaborar presentaciones, evaluación de negocios y presentación de éstos en comité de inversiones.
4. Supervisar, gestionar y participar reuniones con abogados y fiscalía para gestionar contratos.
5. Informar a las áreas internas los cierres de operación.
6. Participación en directorio de Asociaciones y Fondos de Inversión como Valle Grande y Valle del Mar
7. Negocios de Construcción. Actividad similar a las descritas en Negocios Nuevos pero se incluyen:  
Reuniones de proyectos y seguimiento periódico.  
Revisión documentos de licitación de construcción (contratos de obras, acuerdo marco, leasing, etc)  
Seguimiento de contingencias del proyecto.
8. Presentar a comité ampliaciones y obras a realizar en centros comerciales.
9. Control y seguimiento EU:
  - Aprobación y seguimiento de la estrategia Comercial.
  - Control de cumplimiento del presupuesto comercial de centros comerciales.
  - Seguimiento y control de Ingresos.
  - Control del vacancy y verificación cumplimiento planes de acción para disminuirla
  - Seguimiento y control de cuentas por cobrar

- Control Resultados cobranza judicial
  - Evaluación de nuevos negocios: Parking. Publicidad
  - Verificación cumplimiento propuesta Tennant Mix
  - Evaluación y coordinación comercial de nuevos proyectos de desarrollo.
  - Evaluación Comercial de ampliaciones de centros comerciales.
  - Aprobación y control de la implementación de estrategia de Marketing.
  - Control de presupuesto de Fondo Promoción y Marketing.
  - Control de resultados campañas marketing.
  - Control de encuestas de satisfacción de clientes.
  - Control y análisis flujo visitas Centros Comerciales.
  - Evaluación conjunta con SRI de estrategia para incremento de visitas y tasa de conversión
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE OPERACIONES SEGMENTO PENSIONADOS**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Dirigir y controlar los procesos operativos de los productos del segmento pensionados, para Confuturo, procurando alta eficiencia, asegurando el cumplimiento de los plazos comprometidos, realizando sus actividades de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y en los procedimientos internos

#### **FUNCIONES:**

1. Planificar y gestionar el diseño óptimo de los procesos operacionales en forma transversal de la compañía, orientando los recursos operacionales y tecnológicos para el cumplimiento de objetivos.
2. Dirigir y controlar la administración de los procesos operativos: emisión y endoso de Pólizas de Rentas (Vitalicias y Privadas), mantención de datos de causantes/beneficiarios, pago de pensiones, pago de beneficios fiscales, administración de créditos de consumo
3. Analizar la factibilidad operacional de nuevas normativas o nuevos beneficios gubernamentales.
4. Dirigir y controlar la implementación de nuevas normativas vigentes del agente regulador y fiscalizador. Como así también, los cambios e incorporaciones de nuevos beneficios gubernamentales.
5. Dirigir la confección de presupuesto anual del área proponiendo mejoras y ahorros. Y controlar en forma permanente el cumplimiento de éste.
6. Controlar las conciliaciones operacionales contables de su área (consolidar el pago realizado a pensionados por pago de pensión y por efectos de beneficios y en el caso de beneficios, netear con respecto al pago realizado por IPS)
7. Controlar el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas establecidas por los organismos fiscalizadores del estado (CMF, SUPEN, SUSESO, SII, TGR), que rigen los procesos del área. Asimismo, asegurar el cumplimiento de las políticas de las empresas.
8. Negociar servicios de proveedores claves
9. Proponer y opinar sobre normas o circulares de los organismos fiscalizadores
10. Controlar la generación de información mensual a la SVS, Superintendencia de Seguridad social, INP, Tesorería de la República.
11. Dirigir la confección de presupuesto anual del área proponiendo mejoras y ahorros junto con controlar el permanente seguimiento de este
12. Aperturar cambios normativos o procesos a nivel industria en conjunto con la asociación de aseguradores
13. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
14. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

### **SUBGERENTE OPERACIONES SEGUROS TRADICIONALES**

#### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Dirigir y controlar los procesos operaciones de Seguros Tradicionales para asegurar el cumplimiento de normativas vigentes y procedimientos internos de la compañía entregando un servicio acorde a la los compromisos adquiridos con los clientes en el contrato de seguros.

#### **FUNCIONES:**

1. Planificar el diseño óptimo de los procesos operacionales de la compañía
2. Dirigir y controlar los procesos operaciones de Suscripción y Siniestro.
  - Evaluación de riesgo.
  - Liquidación de siniestros.
  - Administración Desgravamen.
  - Devoluciones de Primas.
3. • Dirigir y controlar los procesos operacionales de Recaudación y Cobranza.
  - Emisión y despacho de pólizas.

- Notificación de cobranza.
  - Recaudación de Dinero.
  - Endoso.
4. Dirigir la implementación de indicadores e informes sobre la gestión operativa.
  5. Evaluar la factibilidad de administración operacional de nuevos productos.
  6. Controlar la generación de información mensual a la SVS.
  7. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
  8. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **SUBGERENTE RIESGO CREDITO**

##### **GERENCIA RIESGO Y FINANZAS**

**MISION:** Evaluar, medir y controlar el nivel de riesgo de crédito asociado a Emisores/Emisiones, Grupos Económicos, Sectores y de los Países que componen el portfolio de inversiones y de otras contrapartes relevantes para la Compañía, con el objeto de cumplir con una relación de riesgo-retorno que asegure que la Compañía podrá pagar la totalidad de los pasivos contratados, considerando en esta evaluación la gestión de factores ESG, y simultáneamente proporcionar un retorno de capital en línea con el apetito de riesgo de los accionistas.

##### **FUNCIONES:**

1. Evaluar y Controlar el riesgo de crédito y la gestión de factores ESG de las inversiones financieras, inmobiliarias y de las contrapartes relevantes de la Compañía para cumplir con una relación de riesgo-retorno que asegure que la Compañía podrá pagar la totalidad de los pasivos contratados.
2. Representar a la Compañía en múltiples reuniones con contrapartes de inversiones.
3. Representar a la Compañía en Comités de Vigilancia y ante auditores, clasificadores y reguladores.
4. Presentar al Comité de inversiones las evaluaciones de riesgo de crédito de las propuestas de inversión y los informes de seguimiento de cartera.
5. Proponer y Desarrollar Modelos para calcular las provisiones por deterioro de las inversiones financieras.
6. Proponer y desarrollar modelos de seguimiento del riesgo de crédito del portfolio de inversiones
7. Conocer y difundir la normativa que rige a las inversiones que pueden realizar las Compañías de Seguros de Vida.
8. Proponer y desarrollar políticas de inversión y de aceptación de riesgos.
9. Investigar e Implementar mejores prácticas aplicadas local e internacionalmente en la gestión integral de riesgos de crédito.
10. Desarrollar proyectos Ad-Hoc requeridos por la Administración o por algún área de la Compañía
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **SUBGERENTE SEGMENTO PENSIONAL OS**

##### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Dirigir y controlar la estrategia de venta y cruce de productos de su segmento a nivel nacional, para cumplir los objetivos de crecimiento, margen y valor exigidos por la Compañía para las líneas de negocio a su cargo.

##### **FUNCIONES:**

1. Definir y gestionar la estrategia de captación de clientes para su segmento.
2. Definir y gestionar campañas de up-selling y cross-selling para su segmento.
3. Cumplir las metas de crecimiento y rentabilidad para el segmento y línea de negocio a su cargo.
4. Gestionar y desarrollar los canales de venta a su cargo.
5. Monitorear la satisfacción de sus clientes con la venta, los productos y el servicio entregado por la compañía.
6. Monitorear la competitividad, efectividad y eficiencia de los sistemas de incentivos de sus canales de venta.
7. Gestionar los riesgos de sus procesos asegurando el cumplimiento de las políticas internas y del marco regulatorio vigente.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **SUBTESORERO**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Garantizar una correcta liquidación de pagos y cobros de inversiones financieras, inversiones inmobiliarias y vencimientos de derivados nacionales y extranjeros; velando por que la información de liquidez esté disponible en forma oportuna para la toma de inversiones o financiamiento por parte de la mesa de dinero. Asegurar los fondos necesarios con el fin de ejecutar de forma correcta el pago de pensiones nacionales y extranjeras.

##### **FUNCIONES:**

1. Coordinar, revisar y analizar las cuentas corrientes bancarias de la Compañía, para mantener las contabilizaciones y saldos

actualizados.

2. Revisar el Flujo de Caja Inversiones, con el fin de entregar un saldo correcto a la Mesa de Dinero, para las inversiones que realicen en el día.
3. Realizar la revisión de los siguientes procesos:
  - ingresos de fondo,
  - egresos de fondos,
  - cierre diario de tesorería
  - pagos y recaudación por vencimientos de derivados nacionales y extranjeros.
  - liquidaciones por compra y venta de moneda extranjera.
4. Coordinar y validar el cierre mensual de tesorería.
5. Revisión y gestión de operaciones de inversiones inmobiliarias (toma y cobro de DAP).
6. Gestionar cobro de boletas en garantía correspondientes a arriendos de bienes, para garantizar el pago de la obligación.
7. Coordinar y revisar el pago de pensiones nacional y extranjera, para cumplir con las fechas de pago comprometida a los pensionados.
8. Responsable de la custodia de tesorería (caja fuerte).
9. Supervisar gestión del personal a cargo, optimizando la carga de trabajo, y velando el cumplimiento de objetivos y plazos.
10. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
11. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).
12. Gestionar emisión de Boletas en Garantía a favor de terceros, solicitadas por las distintas áreas de la Compañía, para participar en distintos negocios o licitaciones.
13. Intervenir en los distintos proyectos de modernización y automatización de procesos en el área de Tesorería.

#### **SUPERVISOR DE TESORERIA**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Garantizar una correcta gestión de los procesos del área de tesorería (pago electrónico, emisión de cheques y recaudación de cajas y bancos) aportando y apoyando de manera permanente en la mejora continua del área.

##### **FUNCIONES:**

1. Coordinar, controlar y validar los procesos de:
  - Pagos electrónicos y emisión de cheques, solicitados por las diferentes áreas de la Compañía.
  - Cierres diarios de las Cajas Recaudadoras a través del Sistema Visual Time y su respectiva contabilización.
  - Recaudación de convenios establecidos en los SLA con operaciones.
  - Devolución de primas solicitadas por el área comercial a través del área de operaciones.
  - Conciliación diaria, semanal y mensual de las cuentas de bancos asignadas
2. Emitir y analizar informes de gestión del área de tesorería e informe ROE (reporte de operaciones en efectivo) para el área de cumplimiento.
3. Asistir al Tesorero en proyectos de mejoras tecnológicas y de procesos del área.
4. Coordinar y revisar el cumplimiento en la entrega de los análisis de cuentas de la Compañía.
5. Coordinar y revisar los registros contables de los ingresos y egresos reflejados en cartolas bancarias referentes al proceso de pagos electrónicos, emisión de cheques y recaudación de las Cajas.
6. Coordinar, revisar y validar los traspasos de fondos necesarios hacia las cuentas corrientes desde donde se emiten los pagos (electrónicos y cheques), con el fin de cumplir los compromisos adquiridos por la Compañía.
7. Elaborar y mantener actualizado las normas y procedimientos relacionados a los procesos asignados.
8. Coordinar y gestionar con el área Comercial de Vida Individual, para resolver diferencias y proponer mejoras en el proceso de recaudación de las cajas.
9. Controlar y revisar la recaudación de altos montos y cajas diarias recibidas desde Miraflores.
10. Supervisar gestión del personal a cargo.
11. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
12. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacaciones temporales).

#### **SUPERVISOR MESA DE AYUDA**

##### **GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**MISION:** Supervisar el correcto funcionamiento de la Mesa de Ayuda acorde a los procedimientos de la compañía y a los SLA comprometidos.

##### **FUNCIONES:**

1. Realizar el seguimiento y control sobre el trabajo operativo de los asistentes soporte técnico, velando por los cumplimientos de SLA de atención de ticket.
2. Preparar y realizar el envío de comunicados por fallas de aplicaciones, enlaces, Servicio de telefonía, trabajos programados o cualquier

contingencia que pueda afectar la continuidad operativa de la compañía, para mantener informado a los usuarios frente a fallas o contingencias.

3. Dar soporte de primer y segundo nivel para todos los usuarios de la compañía, de estaciones de trabajo, software básico y telefonía, para asegurar una atención integral y de calidad para todos desde la presidencia hasta Gerente y subgerentes.
4. Asegurar la actualización permanente del inventario de equipos computacionales, impresoras y telefónicos de la compañía, así como la asignación de éstos y la baja de activos fijos, para tener un control y adecuada gestión de los recursos e instalaciones de la compañía.
5. Gestionar los servicios de voz, datos y energía de circuito de computación con proveedores externos, para habilitación de puestos de trabajo, para asegurar que los puestos de trabajo cuenten con lo necesario para la correcta operación.
6. Gestionar compra de equipos computacionales de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, para asegurar la existencia de presupuesto para realizar las compras de equipos computacionales.
7. Gestionar soporte y mantención de plantas telefónicas de sucursales, para asegurar el correcto funcionamiento de las plantas telefónicas de Santiago y regiones.
8. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
9. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **TESORERO**

##### **GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE**

**MISION:** Controlar la eficiente y oportuna gestión de los pagos (Egresos) y recaudaciones (Ingresos) de ambas compañías, asegurando la entrega de información oportuna y fidedigna de las cuentas corrientes de ambas compañías, procurando que estas cuenten en todo momento con los fondos suficientes para enfrentar los flujos de salidas de caja

##### **FUNCIONES:**

1. Coordinar y controlar la gestión del área de Tesorería cumpliendo con los requerimientos de la compañía.
2. Controlar y Revisar los Egresos de las compañías que salen del área para ser firmados o autorizados, correspondiendo a la emisión de cheques, Transferencias Electrónicas (depósitos en Cta. Cte. y vales vista virtuales) para clientes y proveedores de la Compañía, asimismo de las transferencias de altos montos y pagos con DVP a la contrapartes de inversiones nacionales y extranjerías, todo de acuerdo a la normativa legal e Interna vigentes.
3. También le corresponde ejecutar la primera firma como apoderado.
4. Coordinar con los responsables de la recaudación de la compañía para que se informe oportunamente a los distintos departamentos involucrados.
5. Controlar el cumplimiento de convenios y contratos de servicios de pagos de las compañías e ir incorporando mejoras en estos, de manera de satisfacer los requerimientos propios de la organización, de acuerdo a las nuevas exigencias de los clientes y contrapartes.
6. Gestionar y controlar el Presupuesto de Costos del Área.
7. Coordinar y Dirigir las actividades y proyectos a realizar por el departamento.
8. Dirigir y coordinar la emisión de Informes de Gestión.
9. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía.
10. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### **UX LEAD**

##### **GERENCIA DE DESARROLLO Y ASUNTOS CORPORATIVOS**

**MISION:** Planificar y dirigir procesos de diseño centrado en el usuario para las iniciativas de la compañía. Analizar y comprender a los usuarios con el objetivo de alinear sus necesidades con las expectativas de negocio de cada iniciativa. Trabajar de la mano con Product Owners y equipo scrum para aportar valor desde el diseño y la experiencia de usuario. Colaborar con el equipo de desarrollo para garantizar que los productos se construyan de acuerdo a los lineamientos y estándares de diseño definidos para la compañía.

##### **FUNCIONES:**

1. Dirigir y realizar investigaciones de diseño centrado en el usuario.
2. Dirigir y realizar el desarrollo de soluciones de arquitectura de información.
3. Dirigir y realizar prototipos navegables para validar decisiones de diseño con usuarios internos y externos.
4. Dirigir y realizar pruebas de usabilidad.
5. Analizar y presentar los resultados de investigaciones para los dueños de productos o stakeholders.
6. Preparar y documentar los procesos de las iniciativas realizadas y sus conclusiones.
7. Dirigir y asesorar al equipo multidisciplinario del área de experiencia de usuario (Diseñador UX, Diseñador UI, UX Writer, entre otros).
8. Facilitar el desarrollo e implementación de librería de patrones o UI KIT para lograr un estándar y coherencia entre las plataformas de la compañía.
9. Promover en la organización los procesos de diseño centrados en el usuario.
10. Reportar periódicamente los avances de los proyectos, riesgos y situaciones que requieren validación o autorización a la Gerencia de Transformación Digital.

11. Reportar oportunamente sobre cualquier desviación a los planes y objetivos que defina la Gerencia de Transformación Digital

### **VALIDADOR DE PROCESOS COMERCIALES**

#### **GERENCIA DE DISTRIBUCION**

**MISION:** Ejecuta la validación de varios procesos comerciales de los diferentes productos de la Gerencia de Segmento Pensionados.

#### **FUNCIONES:**

1. Validación procesos comerciales de los todos los productos del Segmento; RRVV, Consumo, Seguro Pensionados, Rentas Privadas, etc. Requiere interacción con clientes telefónicamente y por mail para realizar las validaciones.
2. Custodiar repositorio de respaldos de procesos comerciales
3. Participar en todas ejecución necesaria o definida en los procesos operativos comerciales
4. Registrar su actividad necesaria en planillas y otras herramientas que permitan el seguimiento y control de los procesos.
5. Recepcionar mandatos y certificados de deudas CCAF, llevar registro y coordinar pagos de estas mismas.-
6. Dar cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento interno y a los procedimientos definidos por la compañía
7. Ser back up de manera temporal, de cargos afines a sus funciones, por períodos acotados por causa justificada (vacaciones, licencias, vacancias temporales).

#### MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

1. **Octubre / 2005**–Se actualiza manual según lo indicado por Departamento de R.R.H.H.
2. **Enero / 2008** – Se actualiza manual por cambio de imagen.
3. **Agosto / 2008**–Se modifica documento debido a cambio de imagen y nombre de la Compañía.
4. **Mayo /2010** – Se actualiza manual por nueva reglamentación vigente  
Se incluye anexo de “Desigualdad entre hombres y mujeres” y “Descripción de Cargos”.
5. **Abril /2012** - Se actualiza Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, con respecto a leyes Laborales vigentes, tales como: Normas sobre igualdad para personas con Discapacidad, Ley Pre y Post Natal y Post Natal Parental, Sanciones aplica al No cumplimiento del Reglamento.  
Se incluye dentro del mismo Reglamento, el anexo de Igualdad entre hombres y Mujeres y Descripción de Cargos.
6. **Agosto /2015** - Actualización por cambio de imagen corporativa y cambio de nombre de la compañía.
7. **Octubre /2015** - Se actualiza en el apartado de Higiene y Seguridad, incorporando:  
“De la Vigilancia de riesgos Psicosociales en el trabajo (RESOLUCIÓN MINSAL N°336 DE 12-06-2013) y “De la identificación y evaluación de factores de riesgos de Trastornos Musculo Esqueléticos relacionados con el trabajo (RESOLUCIÓN EXENTA MINSAL N°804 DE 26-09-2012).
8. **Noviembre /2017** – Se actualiza el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
9. **Enero /2018** – Se actualiza el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
10. **Enero /2019** – Se actualiza el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
11. **Noviembre /2020**- Se actualiza reglamento de acuerdo a las nuevas disposiciones consideradas en periodo de pandemia por Covid 19, Teletrabajo, y otras normativas.

#### Reglamento de Orden:

- **Artículo 7°:** Contrato de Trabajo por teletrabajo o trabajo a distancia.
- **Artículo 36°:** Permiso por matrimonio.
- **Artículo 38°:** Permiso para voluntario del Cuerpo de Bomberos.
- **Artículo 41°:** Prohibiciones de Orden, letras cc, dd, ee.
- **Artículo 42°:** Obligaciones de tecnología (o Plataforma Tecnológica).
- **Título XV:** Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Reglamento de Higiene y Seguridad:

- **Artículo 115º:** De las obligaciones de Higiene y Seguridad, Letra S.
- **Título XXIII:** Información General COVID 19.
- **Título XXIV:** Reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud para trabajadores y trabajadoras que realizan trabajo a distancia o teletrabajo.
- **Título XXVIII:** Descripciones de cargo.

10 Noviembre /2021 – Se actualiza reglamento interno:

Reglamento de Orden

- Artículo 4: Trabajador Extranjero
- Artículo 6: Contrato de trabajo letra B
- Artículo 19: Registro de asistencia
- Artículo 28: Licencia Médica
- Artículo 35: Permiso por deceso
- Artículo 37: Permiso por Exámenes:
- Artículo 38: Permiso Campaña de Inmunización
- Título XI: Derecho Sala Cuna
- Título XIII: Obligaciones y Prohibiciones artículo 44 letra I-a)
- Obligaciones sobre los recursos y servicios informáticos artículo 46

Reglamento de Higiene y Seguridad:

- Título XXIII: Normativas y medidas a aplicar asociadas a Covid 19
- Título XXIV: Condiciones específicas de seguridad y salud para trabajadores que realizan trabajo a distancia o teletrabajo(ley 21.220 y decreto18)
- Se adjunta Protocolo retorno seguro, ley 21.342
- Título XXIX: Descripciones de cargo

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

**Anexo**

***PROTOCOLO DE SEGURIDAD  
SANITARIA LABORAL  
COVID-19***

# **CONFUTURO**

**En conformidad con lo dispuesto en la Ley 21.342, Confuturo establece las siguientes acciones para la gestión preventiva, dirigidas a prevenir el contagio de COVID-19 en los lugares de trabajo.**

## **INDICE**

### **TÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES..... 3**

*Objetivo*

*Principios y/o medidas para el control del riesgo*

*Alcance*

*Definiciones*

*Organización para la Gestión del Riesgo*

*Difusión*

### **TÍTULO II: MEDIDAS PREVENTIVAS - GESTIÓN DEL RIESGO COVID-19..... 7**

*Reincorporación Laboral*

*Paso 1 (Restricción) y Paso 2 Transición en Sucursales /Casa matriz*

*Paso 3 Preparación, Paso 4 Apertura Inicial, Paso 5 Apertura Avanzada Sucursales / Casa matriz*

*Elementos de protección personal*

*Lavado de manos*

*Organización del trabajo y distanciamiento físico*

*Limpieza y desinfección*

*Información y capacitación de los colaboradores(as)*

*Factores de riesgo psicosocial en el trabajo para una mejor salud mental*

*Revisión y actualización del plan de emergencia y evacuación y actualización del reglamento interno de higiene y seguridad*

**TÍTULO III: ACCIONES ANTE CASOS SOSPECHOSOS, CONTACTOS ESTRECHOS DE COVID-19**

**EN LOS COLABORADORES(AS)..... 18**

**TÍTULO IV: RESPONSABILIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA**

**GESTIÓN PREVENTIVA DEL COVID-19..... 21**

**TÍTULO V: MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES..... 21**

**ANEXO 1: AFORO TOTAL POR SUCURSAL/OFICINA.....22**

**ANEXO 2: INSTRUCTIVO DE AUTO COMPARTIDO.....23**

**ANEXO 3: INSTRUCTIVO ANTE CASOS SOSPECHOSOS O CONFIRMADOS POR  
COVID-19 EN COLABORADORES.....27**

**ANEXO 5: CONTROL DE TEMPERATURA.....30**

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A

## **I. ANTECEDENTES GENERALES**

Como Compañía nos hemos ocupado de tomar las medidas necesarias para resguardar la salud de nuestros colaboradores y de sus familias, es por eso que una de las medidas preventivas implementadas por Confuturo en un comienzo de esta pandemia fue y ha sido hasta ahora flexibilizar con las modalidades de trabajo y horarios para no exponer a los colaboradores al contagio de este virus.

Hemos constituido un equipo de trabajo para velar por la implementación y cumplimiento de todas las medidas preventivas covid-19 en nuestras sucursales, siguiendo todas las recomendaciones del MINSAL y Mutual de Seguridad para establecer protocolos de higiene y seguridad para este retorno paulatino y seguro a nuestras oficinas, teniendo presente que lo primordial es la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y clientes.

Es por lo anterior, que en el marco de la situación sanitaria que vive el país y considerando lo establecido en la Ley 21.342, Compañía de Seguros Confuturo S.A. establece en este Protocolo de seguridad sanitaria laboral Covid-19, las siguientes acciones para la gestión preventiva, dirigidas a prevenir el contagio de COVID-19 en los lugares de trabajo, estableciendo un procedimiento y medidas que permitan brindar protección y tranquilidad para quienes desempeñan sus labores en nuestras dependencias. Estas medidas deberán ser cumplidas por todos los colaboradores(as).

### **1. Objetivo**

Este documento tiene por objetivo establecer las medidas preventivas para evitar el contagio de COVID-19, que se implementarán en Confuturo, como así mismo, los procedimientos a seguir en el evento que existan colaboradores(as) contagiados(as) o que sean casos sospechosos o identificados como contacto estrecho.

Este protocolo considera distintos aspectos y condiciones para el retorno al formato presencial y funcionamiento de la Sucursales/oficinas, las cuales consideran lo siguiente:

## **2. Principios y/o medidas para el control del riesgo**

Para la protección de la salud de los colaboradores(as) y el control de riesgo de contagio de COVID-19, se aplicarán las siguientes medidas de control del riesgo.

- Eliminar el riesgo de contagio en el lugar de trabajo.
- Adecuaciones ingenieriles.
- Acciones organizacionales.
- Acciones Administrativas
- Entrega de elementos de protección personal y capacitación para su uso adecuado.

## **3. Alcance**

Este Protocolo aplicará a todos los colaboradores presentes en las oficinas y sucursales a nivel nacional de Confuturo, contratistas, subcontratistas y proveedores. Además, se aplicará, en lo que resulte pertinente, a visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias.

## **4. Definiciones**

**¿Qué es el coronavirus?**

El Nuevo Coronavirus COVID o Sars-CoV2, es una cepa de la familia de coronavirus que no se había identificado previamente en humanos.

Los coronavirus son causantes de enfermedades que van desde el resfrío común hasta enfermedades más graves, como insuficiencia respiratoria aguda grave.

### ¿Cómo se contagia?

El virus se transmite principalmente de persona a persona, cuando existe un contacto cercano con una persona contagiada. Por ejemplo, al vivir bajo el mismo techo con un enfermo, compartir la misma sala en un hospital, viajar por varias horas en un mismo medio de transporte o cuidar a un enfermo sin las debidas medidas de protección.

### ¿Cuáles son los signos y síntomas?

Los principales síntomas son:

- a. Fiebre, esto es, presentar una temperatura corporal de 37,8 °C o más.
- b. Tos.
- c. Disnea o dificultad respiratoria.
- d. Congestión nasal.
- e. Taquipnea o aumento de la frecuencia respiratoria.
- f. Odinofagia o dolor de garganta al comer o tragar fluidos.
- g. Mialgias o dolores musculares.
- h. Debilidad general o fatiga.
- i. Dolor torácico.
- j. Calofríos.
- k. Cefalea o dolor de cabeza.
- l. Diarrea.
- m. Anorexia o náuseas o vómitos.
- n. Pérdida brusca y completa del olfato (anosmia).
- o. Pérdida brusca y completa del gusto (ageusia).

Se considerarán signos o síntomas cardinales los indicados en los literales a., n. y o. precedentes, los demás, se consideran signos o síntomas no cardinales.

**Caso Sospecho:** Persona que presenta un cuadro agudo con **al menos un síntoma cardinal o dos o más de los otros signos** **Caso confirmado:** Toda persona que cumpla la definición de caso sospechoso en que la prueba específica para SARS-CoV-2 resulto "positiva" (RT-PCR).

**Caso Probable:**

**Caso probable por resultado de laboratorio:** paciente que cumple con la definición de **caso sospechoso** en el cual el resultado de la **PCR es indeterminado**, o bien tiene una prueba antigénica para SARS-CoV-2 positiva.

**Caso probable por nexo epidemiológico:** persona que ha estado en contacto estrecho con un caso confirmado, y desarrolla **fiebre (temperatura axilar  $\geq 37,8^{\circ}\text{C}$ )** o al menos **dos** síntomas compatibles con COVID-19 dentro de los 14 días posteriores al contacto. El caso probable por nexo epidemiológico no requiere realizarse un examen de RT-PCR para SARS-CoV-2. Si por cualquier motivo, un caso probable se realiza un examen confirmatorio y este resulta positivo, se seguirá como caso confirmado. Por el contrario, si el resultado es negativo o indeterminado, se seguirá considerando caso probable.

**Caso probable por imágenes:** caso sospechoso con resultado de RT-PCR para SARS-CoV-2 negativo pero que cuenta con una tomografía computarizada de tórax con imágenes características de COVID-19 según el informe radiológico.

**Caso probable por síntomas:** persona que presenta pérdida brusca y completa del olfato (anosmia) o del sabor (ageusia) sin causa que lo explique.

### ¿Existe tratamiento para el Nuevo Coronavirus COVID-19?

En la actualidad no existe tratamiento específico. El tratamiento es solo de apoyo, depende del estado clínico del paciente y está orientado a aliviar los síntomas y, en los casos graves, al manejo hospitalario de sus consecuencias o complicaciones.

### ¿Cuáles son las principales medidas preventivas?

- 1.- Cumplir con la inmunización de vacunación Covid -19
- 2.- Autocuidado a través del uso adecuado de mascarilla, el distanciamiento físico, limpieza y desinfección e información

### ¿Dónde se puede llamar en caso de dudas?

Se pueden comunicar a Salud Responde: 600 360 77 77 o visitar el sitio web [www.saludresponde.cl](http://www.saludresponde.cl). Además, puede comunicarse con el área de Prevención de Riesgos.

## 5. Organización para la Gestión del Riesgo

En la confección de este Protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico
Sylvia Yáñez Moreno	Gerente Recursos Humanos y Administración	<a href="mailto:syanez@confuturo.cl">syanez@confuturo.cl</a>
Daniela Eguiluz Jiménez Jennifer Escárte Elgueta	Consultor en Prevención de Riesgos y Calidad de vida laboral	<a href="mailto:deguiluz@confuturo.cl">deguiluz@confuturo.cl</a> <a href="mailto:iescarate@confuturo.cl">iescarate@confuturo.cl</a>

Prevención de Riesgos es el responsable de la implementación, la supervisión del cumplimiento de las medidas establecidas en este Protocolo y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. ([prevencion@confuturo.cl](mailto:prevencion@confuturo.cl), +56966193106)

Además, se coordinará con las empresas contratistas y/o subcontratistas para dar cumplimiento a las normas para la prevención del contagio de COVID-19 y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo a sus funciones, deberá realizar el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas en este Protocolo, informando a los colaboradores sobre el riesgo de contagio de COVID-19, las medidas preventivas y los métodos de trabajo correcto por medio de correos electrónicos y material de difusión.

## 6. Difusión

Se entregará Protocolo a los colaboradores(as) y se dará a conocer su contenido, mediante correos corporativos desde la Gerencia de Recursos Humanos y Administración.

Además, se les informará los cambios relevantes de este protocolo.

## II. MEDIDAS PREVENTIVAS - GESTIÓN DEL RIESGO COVID-19

### 1. Reincorporación Laboral

Según los Pasos del Plan Paso a Paso y sus restricciones se irá gestionando la ocupación de colaboradores en las sucursales/casa matriz esto para dar cumplimiento al aforo permitido de acuerdo al Paso en que nos encontremos, más todas las normativas vigentes establecidas por la autoridad (Ministerio de Salud, Ministerio

del Trabajo y Previsión Social), y todos los estándares que estipule la Compañía para mejorar las condiciones preventivas.

### **Paso 1 Restricción/ 2 Transición en Sucursales / Casa Matriz.**

#### **Asistencia presencial**

Debido a las restricciones en estos pasos 1 y 2 el equipo de continuidad operativa (equipo atención comercial y rentas vitalicias) deberá mantenerse operativo en todas las sucursales.

En Casa Matriz el área de Administración y Gerencias deberán determinar sus equipos con continuidad presencial.

Una vez definido lo anterior, para seleccionar a los integrantes de los equipos de contingencia se deberá tener en consideración:

- Si alguna de las personas notifica y acredita debidamente alguna de las condiciones descritas en el inciso 2° del art. 1 de la ley 21.342., ya que en este caso se deberá ver la opción de otorgar teletrabajo o dar un trabajo presencial velando por las condiciones de protección.
- Tener en consideración si alguna de sus colaboradoras está embarazada ya que la ley N°21.260 explicita las mismas condiciones del párrafo anterior.

#### **A. Sucursales:**

Asisten a sucursal los equipos definidos como continuidad operativa, considerados para esto, equipos de Atención Comercial, Ejecutivos Comerciales y personal necesario o esencial para apoyar la gestión de atención al cliente.

#### **Horario Atención Clientes**

<b>Lunes a Jueves</b>	<b>Viernes</b>
de 9:00 a 14:00 hrs.	de 9:00 a 13:30 hrs.

#### **Horario Sucursal**

<b>Lunes a Jueves</b>	<b>Viernes</b>
de 8:30 a 17:30 hrs.	de 8:30 a 14:00 hrs.

#### **B. Casa Matriz:**

Asisten a Casa Matriz sólo las personas de los equipos determinados por Administración y Gerencias, los demás colaboradores se encontraran en teletrabajo.

### **Paso 3 Preparación, 4 Apertura, 5 Apertura avanzada en Sucursales/Casa matriz**

#### **Asistencia presencial:**

En sucursales /Casa matriz que se encuentren en estos pasos deben volver los equipos establecidos actualmente de acuerdo a los puestos asignados presencialmente, previo a ello se deben atender las siguientes situaciones:

- Si alguna de las personas notifica y acredita debidamente alguna de las condiciones descritas en el inciso 2° del art. 1 de la ley 21.342, se deberá ver cómo resolver su condición, si con teletrabajo o trabajo con condiciones de seguridad adicional.
- Tener en consideración si alguna de sus colaboradoras está embarazada ya que la ley N°21.260 explicita las mismas condiciones del párrafo anterior.
- El retorno del colaborador a la oficina será por la semana completa, por lo tanto los turnos que se definan para cumplir con el aforo deben considerar esta regla.

#### **Los desplazamientos:**

- El pase de movilidad, este instrumento es importante para poder tener mayores libertades. El estar vacunado seguirá permitiendo la diferenciación de aforos en reuniones particulares y espacios públicos.
- En caso de usar el transporte público, en los viajes en bus, metro o tren, se recomienda guardar la distancia social con otros pasajeros (dentro de lo posible), es obligatorio el uso de mascarilla y se recomienda el uso de alcohol gel.
- Se favorecerá el uso de auto compartido, con un máximo de tres personas para asegurar la distancia social. (Anexo 2, Instructivo auto compartido).

Considerando todo lo anterior, tenemos la realidad de los que atienden público en Sucursales y los que son de áreas centrales.

#### **A.- Sucursales, Atención de Público y Call Center**

Asisten a sucursal los equipos definidos como continuidad operativa, colaboradores del segmento individual, pensionados y colaboradores de cargo administrativo. Se considerará dar cumplimiento con la dotación máxima por sucursal de acuerdo al aforo permitido.

#### **Horario Atención Clientes**

<b>Lunes a Jueves</b> de 09:00 a 14:00 hrs. de 15:00 a 17:00 hrs.	<b>Viernes</b> de 9:00 a 13:30 hrs. ---
---	---

**Horario Sucursal**

<b>Lunes a Jueves</b> de 8:30 a 17:30 hrs.	<b>Viernes</b> de 8:30 a 14:00 hrs.
---	--

**B.- Casa Matriz:**

- Los equipos se deben organizar considerando el aforo máximo del piso y área donde se desempeña el equipo. Los equipos se deben organizar utilizando los tres tramos horarios definidos por la organización para asegurar atención entre 8:30 y 18:30. Además es una buena medida para evitar aglomeraciones al ingreso:

De lunes a jueves: 8:00 a 17:55 hrs/ 8:30 a 18:30 hrs/ 9:00 a 18:55 hrs. Y los viernes con término a las 14:00 horas.

- Se recomienda, según la criticidad de las funciones y la dotación del equipos, que por continuidad de negocio cada equipo esté organizado en turnos en modalidad espejo, presencial y teletrabajo. Por lo tanto, se debe revisar en función de la realidad de cada gerencia o equipo, para favorecer la productividad y mitigar el riesgo.

**2. Elementos de protección personal**

**Uso de mascarilla**

A cada colaborador de trabajo presencial se le hará entrega de una caja de mascarillas desechables de 50 unidades más un alcohol gel de uso personal, con periodicidad mensual.

El uso de la mascarilla es obligatorio en toda la jornada laboral independiente de las barreras físicas que estén implementadas en los puestos de trabajo, además, de mantener siempre la distancia mínima de un metro en todas las interacciones, ya sea entre colaboradores y clientes

Se dispondrá de señalización o letreros visibles con la indicación de “uso obligatorio de mascarilla” en espacios comunes como oficinas, baños, ascensores, cafetería, entre otros y sobre el uso correcto de la mascarilla.

Se les indicará a los colaboradores, la obligación del uso correcto de la mascarilla y se supervisará su cumplimiento.

Cuando sea necesario el recambio de la mascarilla, ésta debe ser desechada en los contenedores (basureros con tapa) para su eliminación, ubicados en cafeterías o espacio de atención al público.

### **3. Lavado de manos**

Todos los colaboradores(as) deberán lavarse las manos al ingresar a las dependencias de la entidad compañía y se hará presente la importancia del lavado de manos como medida de higiene básica (antes de comer, después de ir al baño, antes y después de tocarse los ojos, nariz y boca; tocar su mascarilla y tocar artículos o superficies que otras personas toquen frecuentemente).

Para lo anterior, se ha dispuesto de agua limpia, jabón líquido y toalla de papel desechable, en baños y cafeterías. Además hemos dispuesto dispensadores de alcohol gel en distintos lugares de la oficina/sucursal para uso de colaboradores, clientes y contratistas.

El área de administración estará a cargo de mantener el stock y velar por la existencia de jabón, toalla de papel, alcohol gel, en los lugares señalados.

Contamos con señalética en los baños para instruir a los colaboradores sobre el lavado de manos durante al menos 20 segundos con agua limpia y jabón y/o el uso de alcohol gel.

### **4. Organización del trabajo y distanciamiento físico**

Como se ha indicado anteriormente, se mantendrá en la sucursales/Casa matriz un distanciamiento físico entre las personas de a lo menos un metro lineal, para lo que se implementaran las siguientes medidas:

- Se señala la capacidad máxima de personas en su lugar de trabajo y distintos espacios tales como baños, cafetería, salas de reunión, ascensor, etc.
- En el uso de espacios comunes, se deberá mantener siempre la distancia mínima de 1 metro y el uso de mascarilla. Por ej: en las diferentes cafeterías que existan en las oficinas, los equipos se deberán organizar para usarlas cumpliendo las reglas indicadas.
- Como estamos abocados a la seguridad, los puestos de trabajo se asignan considerando la mantención de la distancia mínima de 1 metro, por lo que la persona puede o no quedarse en su puesto habitual de trabajo.

- Si bien nos interesa avanzar a los puestos no nominativos, en este periodo de pandemia el uso de puesto debe ser a lo menos una semana, para ajustarse al periodo de sanitización, que es semanal.
- No estarán permitidas reuniones donde no se pueda asegurar la distancia y el aforo máximo., pero adicionalmente cada oficina o sala debe considerar una señalización con el aforo máximo. De no estar indicado, la regla sigue siendo la mantención de 1 metro de distancia.
- Los puestos de trabajo de atención al público cuentan con acrílico separador como barrera física para atender al cliente y los puestos administrativos están considerados con distancia física de al menos 1 mtr entre colaboradores.
- Se mantendrá la señalización de la obligación del distanciamiento de, al menos, un metro lineal entre las personas, por un medio visible y permanente.
- Se revisará la señalización y condiciones de las vías de escape, las que se mantendrán en buen estado y libres de obstrucciones.
- Con el fin de evitar la propagación de la enfermedad, especialmente en el caso de personas asintomática, es vital evitar el contacto estrecho, de acuerdo a la definición entregada por el Minsal. Por lo mismo, se incentivará a todos los colaboradores que tengan el menor movimiento dentro de su piso y entre los diferentes pisos, por lo se recomienda para las comunicaciones la vía telemática o telefónica.
- Para los equipos de uso compartido como impresoras o botoneras de ascensor se dispone de alcohol gel para su uso antes y después.
- Si bien las sucursales y Casa Matriz cuentan con ventilación mecánica y natural, se deben mantener las puertas abiertas para asegurar una ventilación adecuada y permanente, en las oficinas que así lo permitan.
- La Compañía tiene incorporada la contingencia sanitaria Covid-19 en todos sus documentos como reglamento interno, Inducción corporativa, obligación de informar, etc.
- Hemos dispuesto en todas las sucursales de señalización preventiva de covid-19, además de señalización para reforzar conductas seguras como el lavado de manos, uso de alcohol gel, uso obligatorio de mascarilla, entre otros.
- En Casa matriz (Apoquindo) se mantendrá el servicio de alimentación atendidas las posibilidades de servicio. Si el almuerzo es en las oficinas de la Compañía, el almuerzo debe ser consumido en el puesto de trabajo y siempre manteniendo la distancia con cualquier compañero de 1 metro. En caso de ser en el Casino del piso 7, se deben seguir a cabalidad las indicaciones que establezca el Administrador del Servicio. Adicionalmente, igual se dejará habilitado en la cafetería de cada piso un microondas y hervidor.

- En el caso de Miraflores, se dejará habilitado en los pisos 5 y 6 microondas y hervidor para que calienten su almuerzo en la oficina, y utilicen los puestos asignados en cada piso para su consumo, los cuales también deben estar a un metro de distancia mínimo.
- Al usar ascensores, debe seguir las directrices de cada comunidad. Durante el viaje en el ascensor, invitar a los demás ocupantes a respetar las directrices en las paradas intermedias. Por ej.: En el caso de Apoquindo y Miraflores, la regla es de 4 personas y estará controlado en el hall de ascensores y por lo tanto, durante el desplazamiento en el ascensor será responsabilidad de los ocupantes mantener la regla de 4 personas como máximo.

Las reuniones de trabajo se realizarán preferentemente por medios remotos o virtuales. Sin embargo, cuando sea imprescindible realizar reuniones presenciales de trabajo, se deberán adoptar las siguientes medidas:

- Se invitará al menor número posible de personas, siempre teniendo a la vista el aforo o la regla de 1 metro.
- Los asistentes deben utilizar adecuadamente la mascarilla, que cubra nariz y boca. Se prohibirá el consumo de alimentos y bebestibles durante la reunión.
- Están prohibidas las actividades de camaradería que considere el consumo de alimentos y bebestibles.
- Se dispondrá de los medios para el lavado de manos o el uso de alcohol gel o una solución en base a alcohol al 70%.
- El responsable de coordinar la reunión, deberá dejar un acta de la reunión con los asistentes para asegurar la trazabilidad en caso de presentarse un caso covid-19, debe guardar la información por un mes, además debe asegurar el cumplimiento de todas las normas sanitarias antes mencionadas.

## **5. Limpieza y desinfección**

- La Compañía cuenta con un protocolo de limpieza y desinfección para el lugar de trabajo.
- Se difunde e informa a los colaboradores sobre las medidas de limpieza y desinfección en todas las sucursales.
- Se realiza limpieza de áreas comunes y de atención al público al menos 3 veces por día.
- Mantenemos los lugares de trabajo limpios, realizando aseo completo al menos una vez al día (limpieza de superficies de trabajo tales como escritorios, mesas, sillas, computadores, teléfonos, impresoras, muebles, etc.).Cada sucursal cuenta con control de temperatura, alcohol gel, pediluvio y señales de seguridad Covid-19.

- Se realiza la sanitización de las oficinas una vez por semana, para este caso como empresa principal vigilaremos que la empresa contratista cumple con las siguientes medidas:

Los elementos de protección personal que se entregarán a quienes realicen la limpieza y desinfección son mascarilla, pecheras desechables o reutilizables, guantes para aseo desechables o reutilizables resistentes de manga larga, no quirúrgicos.

Los colaboradores(as) que realizan tareas de limpieza y desinfección serán informados del procedimiento para la limpieza y desinfección, del correcto uso y retiro de los elementos de protección personal, su desinfección o eliminación.

Para esta actividad se utilizarán productos desinfectantes con registro del Instituto de Salud Pública de Chile, y se seguirá lo señalado en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 disponible en <https://saludresponde.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-de-limpieza-y-desinfecci%C3%B3n-de-ambientes-%E2%80%93-COVID-19.pdf>

- Se mantendrán contenedores (basureros) para la disposición de los residuos (mascarillas desechables, papel de secado de mano, guantes desechables, otros), ubicados en los baños de cada oficina/sucursal.
- Se mantendrán los ambientes ventilados durante la jornada de trabajo y durante el proceso de limpieza y desinfección.

## **6. Información y capacitación de los colaboradores(as).**

Los colaboradores(as) serán informados y capacitados sobre los riesgos del COVID-19: Las vías de transmisión de la enfermedad, sus signos y síntomas, las acciones que debe adoptar si presenta síntomas de esta enfermedad, las medidas preventivas y de autocuidado, los métodos de trabajo correcto, el uso correcto de elementos de protección personal en los casos que corresponda, la disposición de desechos (guantes, mascarillas, papel, etc.).

Asimismo, se promoverán medidas preventivas individuales para prevenir el contagio, teniendo en consideración lo señalado en el Apéndice N°1 de este Protocolo.

Las actividades de capacitación estarán a cargo de Prevención de Riesgos Profesionales.

Estas actividades se realizarán preferentemente utilizando medios tecnológicos (videoconferencias, E-learning, streaming, etc.), cuando esto sea posible.

## **7. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo para una mejor salud mental.**

La entidad empleadora está comprometida con la salud de los colaboradores y entiende que el temor al contagio del COVID-19 es normal ante la situación que vivimos actualmente, por lo que ha tomado todas las medidas preventivas que han recomendado e instruido las autoridades competentes.

Asimismo, se informará a los colaboradores(as) las medidas implementadas y sus modificaciones. Lo

anterior se realizará mediante mails corporativos, reuniones virtuales, correos electrónicos informativos u otros.

Los colaboradores(as) pueden plantear sus dudas o realicen sugerencias en relación a las medidas preventivas, se podrán comunicar al mail [prevencion@confuturo.cl](mailto:prevencion@confuturo.cl)

## **8. Revisión y actualización del plan de emergencia y evacuación y actualización del reglamento interno de higiene y seguridad.**

Se actualizó el plan de emergencia y evacuación ya disponible (implementos, responsables, vías de evacuación, capacitación, entre otros), para estar preparados en caso de algún evento que requiera su implementación (como incendios, terremotos, evacuación, etc.) considerando el riesgo de contagio por COVID 19.

El reglamento interno de higiene y seguridad se encuentra actualizado y contiene todas las medidas de prevención para evitar el contagio de COVID-19.

También se cuenta con el reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas actualizado, considerando las medidas que se implementen para la prevención del contagio de COVID-19. Estos documentos serán revisados y actualizados cada vez que exista un cambio normativo.

## **III. ACCIONES ANTE CASOS SOSPECHOSOS, CONTACTOS ESTRECHOS DE COVID-19 EN LOS COLABORADORES(AS) Y TESTEO DE CONTAGIO**

La compañía cuenta con un instructivo para los casos de sospecha de un posible contagio y confirmación de contagio. (Anexo 3)

El instructivo está a cargo de Prevención de Riesgos y contempla lo siguiente:

- Ante la detección de síntomas o confirmación de contagio, el colaborador no debe acudir al lugar de trabajo, debe comunicarse con la jefatura directa y permanecer aislado en su domicilio siguiendo las indicaciones de la autoridad sanitaria para estos casos.
- El control diario de la temperatura al personal, al ingreso a las dependencias y cada vez que algún trabajador manifieste sentirse mal.
- El control de la temperatura de clientes y demás personas que ingresen al recinto de la entidad empleadora. No se permitirá el ingreso de colaboradores, clientes o contratistas con fiebre, y se le solicitará que se retire y acuda a un centro de salud.
- En caso que un trabajador, mientras se encuentra en la sucursal/oficina, manifieste o se detecte que presenta un síntoma cardinal o dos signos y síntomas no cardinales de la enfermedad, será derivado de forma inmediata a un centro de salud con las medidas preventivas correspondientes.

- Los colaboradores que presenten síntomas de la enfermedad en su casa, el fin de semana o durante sus vacaciones, deben acudir a un centro de salud para su control y presentarse en las dependencias o centro de trabajo solo cuando el médico lo haya indicado.
- El área de personal controlará que no asistan a las dependencias o centro de trabajo los colaboradores con licencias médicas o en cuarentena por ser contacto estrecho laboral.
- Se dará cumplimiento a las acciones indicadas por la autoridad sanitaria para la identificación de los contactos estrechos en el ámbito del trabajo o laboral, cuando corresponda, así como de otras normas que se establezcan en la materia.
- Los colaboradores que sean definidos como contactos estrechos en el ámbito laboral, serán determinados según lo establezca la estrategia nacional de Testeo, Trazabilidad y Aislamiento y sus disposiciones normativas, en la que participa Mutual de Seguridad de la C.Ch.C.
- El seguimiento de los contactos estrechos que se determinen como de origen laboral, será realizado por el departamento de Prevención de Riesgos, con el fin de verificar el cumplimiento de aislamiento domiciliario y detectar la presencia de sintomatología de la enfermedad. Es obligación del trabajador responder a los llamados y entregar la información requerida en su seguimiento, además, de seguir las indicaciones que se le entreguen.
- Cuando se considere que el posible contagio fue por exposición en el lugar de trabajo, podrá presentarse en un centro de salud de Mutual de Seguridad, para su evaluación médica y calificación de origen de la enfermedad.

En el caso señalado anteriormente, el empleador efectuará la Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP), para ser entregada en Mutual de Seguridad.

En esta materia, se debe tener presente que:

- Los casos sospechosos deben asistir a un centro médico y realizarse el examen PCR y cuando tenga el resultado del PCR, de ser positivo, la licencia se extiende según indicaciones médicas y/o Seremi. De ser negativo, debe regresar al trabajo presencial.
- Los colaboradores con COVID 19 confirmado y contactos estrechos tienen derecho a reposo laboral o licencia médica, según corresponda. Lo anterior lo autoriza a ausentarse de las funciones laborales. Las prestaciones médicas serán entregadas por el sistema de seguro laboral o común, dependiendo de la calificación de origen de la enfermedad. Los colaboradores(as) en estas condiciones tienen

derecho a reposo laboral según corresponda cada caso para su aislamiento o la cuarentena en caso de contacto estrecho.

Se requerirá apoyo a Mutual de Seguridad, para efectos de que éste entregue asesoría técnica respecto de:

- Establecimiento de nóminas de colaboradores contactos estrechos, cuando corresponda.
- Implementación de medidas generales de prevención para evitar el contagio por COVID 19. Lo anterior incluye la asistencia técnica, para la aplicación del Formulario Único de Fiscalización (FUF).
- Implementación de medidas específicas de prevención de contagio, en casos que ya se tengan colaboradores diagnosticados con COVID 19 en la entidad empleadora.

#### **IV. RESPONSABILIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL COVID-19**

Es responsabilidad de Confuturo velar por las condiciones de seguridad y salud de los colaboradores (as), implementando todas las medidas descritas en este documento. Será responsabilidad del Departamento de Prevención de Riesgos vigilar el cumplimiento de las medidas descritas.

Nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, realizará el seguimiento y monitoreo de las medidas acá descritas, de acuerdo a sus funciones.

No obstante, los colaboradores(as) deberán dar cumplimiento a las medidas descritas, velando por su propia salud y la de sus compañeros(as) y entorno.

#### **V. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES**

##### **Junio/ 2021**

Se lleva a cabo este protocolo para dar cumplimiento a la Ley 21.342.

##### **Julio/ 2021**

Se actualiza según modificaciones 08/07 del Plan Paso a Paso.

Modificaciones generales sobre el texto.

##### **Septiembre/ 2021**

Se incorporan las definiciones de Caso sospecho, confirmado y probable Ord. B51 N°4239.

##### **Septiembre/2021**

Actualización Protocolo de Seguridad Sanitaria por Actualización del Plan Paso a Paso que entra en vigencia a partir del 1 de octubre 2021.

**Octubre/ 2021**

Se Modifica Protocolo sanitario de acuerdo a la actualización de Plan Paso a Paso del MINSAL.

**Octubre/2021**

Se revisa protocolo según cambio de paso 4 a paso 3 retroceden las comunas de la RM.

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

**ANEXO 1 Del aforo por sucursal**

Se establecen los aforos en todas las sucursales de acuerdo a lo establecido en la actualización del Plan Paso a paso con vigencia a partir del 1 de octubre.

	Restricción	Transición	Preparación	Apertura Inicial	Apertura Avanzada
<b>Atención presencial a público</b> <b>Ejemplos:</b> comercio, museo, parques de diversiones, ferias laborales	<b>Lugar cerrado o abierto:</b> aforo total 1 persona cada 12m2. Mínimo 1 cliente.	<b>Lugar cerrado o abierto:</b> aforo total que cumpla 1 persona cada 10m2. Mínimo 3 clientes.	<b>Lugar cerrado o abierto:</b> aforo total que cumpla 1 persona cada 6m2. Mínimo 4 clientes.	<b>Lugar cerrado o abierto:</b> aforo total que cumpla 1 persona cada 4m2. Mínimo 4 clientes.	Sin restricción de aforo.

Prohibida su reproducción  
Compañía de Seguros Confuturo S.A.

## **ANEXO 2 “Instructivo de auto compartido”**

### **¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR DE ESTA MEDIDA?**

Todos los colaboradores que reúnan las condiciones para volver al trabajo presencial, pero que no pueden hacerlo porque se movilizan en transporte público.

### **¿EN QUÉ CONSISTE ESTE BENEFICIO?**

El beneficio por uso de auto compartido consiste en que cada colaborador que tenga auto y que realice carpooling para asistir al trabajo, la Compañía le proporcionará un estacionamiento en las dependencias del Edificio de Apoquindo o Miraflores y pagará el trayecto desde el domicilio del colaborador hasta la oficina, considerando un valor de **\$78 por km** -valor que fue calculado considerando datos promedio por concepto de desgaste del vehículo y rendimientos de combustible.

### **¿CÓMO REALIZO EL CÁLCULO DEL BENEFICIO?**

Se consideraron valores promedio por concepto de mantención y desgaste de neumáticos, quedando establecido el valor por kilómetro de la siguiente forma:

#### **VALOR POR KM / DÍA**

Combustible	\$6 3
Desgaste	\$1 5
<b>Total</b>	<b>\$78</b>

### **REQUISITOS PARA OBTENER EL BENEFICIO**

El colaborador deberá transportar en su vehículo como mínimo 2 compañeros de trabajo de Confuturo, que residan en la misma comuna, en las cercanías o de camino a la oficina.

Deberá coordinar previamente con su jefatura.

Tendrá que proporcionar por correo electrónico a **Karen Pérez, Jefe de Relaciones Laborales**, con copia a **Claudio Marín, Subgerente de Administración**, la siguiente información:



Nombre completo del conductor, de sus acompañantes y los km totales del trayecto de ida y regreso por día.



Dirección particular desde donde se originará el recorrido y el pantallazo de los kilómetros recorridos desde su hogar a la oficina, utilizando alguna aplicación como Google Maps o Waze.



Podrá incluir los costos de telepeajes por cada trayecto completo (ida y regreso).



La inscripción se realizará de forma mensual.

### ¿CÓMO SE PAGARÁ ESTE BENEFICIO?

Se pagará mensualmente al trabajador en su liquidación de sueldo y en base a los días laborales efectivos de trabajo presencial.

### EJEMPLO PARA EL CÁLCULO DE KM POR VIAJE AL MOMENTO DE INSCRIBIRSE

Adjuntar imagen indicando dirección de origen, destino y km recorridos, en este ejemplo se consideró la comuna de Maipú.

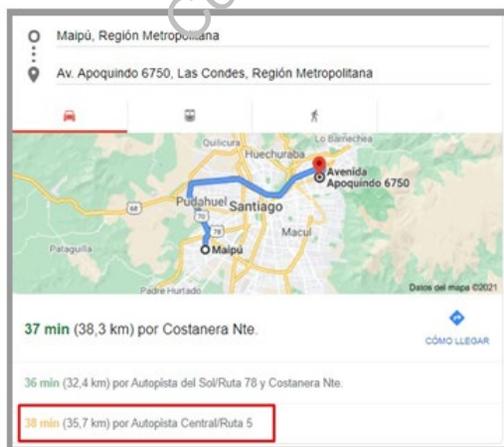


Imagen de referencia con los kilómetros recorridos.

**Cálculo del beneficio utilizando el ejemplo anterior:**

Obtener los kilómetros recorridos desde mi dirección particular al lugar de trabajo (Miraflores o Apoquindo). En este caso el promedio de kilómetros de Maipú al Edificio Corporativo son:

35.7 kilómetros x viaje

Multiplicar los kilómetros por viaje por dos (ida y vuelta):

$35.7 * 2 = 71.4$  kilómetros diarios

Multiplicar los kilómetros diarios por la cantidad de días que iré a la oficina y obtendré el valor de la asignación, por ejemplo si considero 10 días:

$71.4 * 10$  días = 714 kilómetros mensuales

Multiplico los kilómetros mensuales por \$78 de por kilómetro.

Totalizando el beneficio para el ejemplo de \$55.692

**ANEXO 3 “Instructivo ante casos sospechosos o confirmados por Covid-19 en colaboradores”**

Cuando el colaborador identifique en su domicilio antes de dirigirse al trabajo, alguno de los siguientes síntomas de la enfermedad del COVID-19, debe informarlo inmediatamente a su jefatura directa y a Prevención de Riesgos. No se reincorporará al trabajo presencial sin el examen PCR negativo.

Los síntomas por controlar serán los siguientes:

- a. Fiebre, esto es, presentar una temperatura corporal de 37,8°C o más.
- b. Tos.
- c. Disnea o dificultad respiratoria.
- d. Dolor torácico.
- e. Dolor de garganta al comer o tragar fluidos.
- f. Mialgias o dolores musculares.
- g. Calofríos.
- h. Cefalea o dolor de cabeza.
- i. Diarrea.
- j. Pérdida brusca del olfato o anosmia.
- k. Pérdida brusca del gusto o ageusia.

Si algún colaborador presenta dos o más síntomas de los señalados anteriormente estando en la oficina (ya sea porque se detectan en el monitoreo diario o por que el colaborador informó de

Esta situación) se realizarán las siguientes acciones, en coordinación con el área de Prevención de Riesgos:

- El colaborador será derivado inmediatamente a un centro de salud y no deberá continuar trabajando.
- Se entregarán todas las facilidades para el traslado del colaborador en forma segura al centro asistencial.
- El colaborador debe informar a su jefatura directa, las personas que, a su juicio, podrían corresponder a contacto estrecho en el ámbito laboral.
- Si el empleador o el colaborador considera que el posible contagio fue por exposición en el lugar de trabajo, podrá presentarse en un centro de salud de Mutual de Seguridad CChC, Administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales para su evaluación médica y calificación de origen de la enfermedad.
- En el caso señalado anteriormente, el empleador deberá efectuar la Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP), para ser entregada en Mutual de Seguridad CChC.

Los casos sospechosos tienen derecho a un reposo laboral por 4 días o hasta que se tenga el resultado del examen PCR, de ser positivo, la licencia se extiende hasta los 11 días. De ser negativo, se suspende el reposo laboral, determinándose el regreso al trabajo.

Colaboradores con COVID 19 confirmado y contactos estrechos tienen derecho a reposo laboral o licencia médica, según corresponda. Lo anterior lo autoriza a ausentarse de las funciones laborales. Las prestaciones médicas serán entregadas por el sistema de seguro laboral o común, dependiendo de su origen. En todo caso, los trabajadores en estas condiciones tienen derecho a reposo laboral por un periodo de 11 días.

Los colaboradores que sean definidos como contactos estrechos en el ámbito laboral, serán determinados según lo establezca la estrategia nacional de Testeo, Trazabilidad y Aislamiento y sus disposiciones normativas, en la que participará Mutual de Seguridad CChC.

El seguimiento de los casos que se determinen como de origen laboral, será realizado por Mutual de Seguridad CChC, con el fin de verificar el cumplimiento de aislamiento domiciliario y detectar sintomatología de la enfermedad, en el caso de los contactos estrechos. Es obligación del colaborador responder a los llamados y entregar la información requerida en su seguimiento, además de seguir las indicaciones que se le entreguen.

#### **ANEXO 4: Control de Temperatura**

## Procedimiento control de temperatura y su registro

### Objetivo

Proporcionar los pasos a seguir para efectuar el control de ingreso a las dependencias y su registro en los casos de colaboradores y contratistas, en el contexto de la pandemia del coronavirus, detectando oportunamente potenciales casos de COVID-19, aplicando las medidas de salud pública oportunas para evitar la transmisión secundaria.

### Alcance

Este procedimiento debe ser aplicado a todos los colaboradores, contratistas, clientes etc.) que ingresan a los centros de trabajo de CONFUTURO indistintamente del medio de transporte utilizado para llegar.

### Desarrollo

#### **CONTROL DE TEMPERATURA y SU registro.**

- Se utilizarán termómetros digital infrarrojo (sin contacto) diseñados para la medición de la temperatura humana.
- Se debe verificar el funcionamiento del termómetro al inicio de cada jornada. Esta revisión se debe efectuar siguiendo los pasos indicados en el manual del fabricante.
- Se dispondrán de registros en las recepciones para registrar los resultados obtenidos para colaboradores y contratistas.

#### **Durante el control Verificación de síntomas**

- Se debe tomar la temperatura de la persona, siguiendo estos pasos:
  1. Pulse el Botón de encendido.
  2. Para tomar la temperatura mantenga presionado el botón a una distancia de 1 o 15 cm.
  3. Pulse el botón "Start" para iniciar medición. Lectura rápida en pantalla.
  4. Leer la temperatura. Espere escuchar dos bip antes de una nueva medición.
  5. Pulse el botón para apagarlo.

El termómetro debe ser desinfectado después de su uso.

- Se debe responder en el Registro de Control de Temperatura la siguiente pregunta, ¿Registra algún otro síntoma COVID (SI/NO)?  
Síntomas:
  - ✓ Fiebre
  - ✓ Tos
  - ✓ Dolor de garganta
  - ✓ Dificultad respiratoria
  - ✓ Dolor muscular
  - ✓ Dolor de Cabeza.
  
- Si se verifica una temperatura sobre 37,8 grados Celsius o se indica que posee a lo menos un síntoma del listado, se debe:
  - ✓ Impedir la entrada a las dependencias.
  - ✓ Dar aviso a la jefatura directa
  - ✓ Solicitar que se dirija a un centro asistencial (acorde a su previsión) con las debidas medidas de protección para evaluar situación de salud (sin contacto social y uso de mascarilla).
  
- En el caso de una respuesta negativa a cualquiera de las preguntas de exposición, se debe permitir el ingreso del colaborador, contratistas, asegurando que:
  - ✓ El uso de mascarilla.
  - ✓ Higienice sus manos por medio de los elementos dispuestos para estos efectos (uso de alcohol gel).
  - ✓ Desinfecte su calzado por medio del uso del pediluvio sanitario.

