

REGLAMENTO INTERNO

DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

Enero 2017

ÍNDICE

LIBRO I

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN

Introducción.

Capítulo I. Acerca de la Empresa.

Capítulo II. Generalidades.

Capítulo III. Del Contrato De Trabajo.

Capítulo IV. De La Jornada De Trabajo.

Capítulo V. Del Trabajo En Horas Extraordinarias.

Capítulo VI. Del Control De Asistencia.

Capítulo VII. De Las Remuneraciones.

Capítulo VIII. Del Feriado Anual y los Permisos.

Capítulo IX. De Las Licencias Médicas.

Capítulo X. De La Sala Cuna.

Capítulo XI. De Las Políticas de Seguridad Usuarios de TI (Tecnología de Información).

Capítulo XII. De Las Obligaciones de los Trabajadores.

Capítulo XIII. De las Prohibiciones de los Trabajadores.

Capítulo XIV. De las Obligaciones del Empleador.

Capítulo XV. De Las Prohibiciones del Empleador.

Capítulo XVI. De la Terminación del Contrato de Trabajo y estabilidad en el empleo.

Capítulo XVII. Del Delegado de Personal.

Capítulo XVIII. De las Consultas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias.

Capítulo XIX. De Las Sanciones y Multas.

Capítulo XX. De La Investigación y Sanción de los Delitos contemplados en la Ley 20.393.

Capítulo XXI. Del Acoso Sexual.

Capítulo XXII. De las Normas que Dignifican el Trabajo y Garantizan un Ambiente de Trabajo Respetuoso de los Derechos Fundamentales.

Capítulo XXIII. De la Igualdad de Remuneraciones.

Capítulo XXIV. De la Sana Convivencia.

LIBRO II

REGLAMENTO INTERNO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS, HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL.

Introducción.

Capítulo I. De la Organización de la Prevención de Riesgos.

Capítulo II. Obligaciones de Higiene y Seguridad.

Capítulo III. De los Riesgos Frecuentes.

Capítulo IV. Procedimiento en caso de Accidente Laboral.

Capítulo V. De las Prohibiciones.

Capítulo VI. De las Sanciones.

Capítulo VII. Del Procedimiento de Reclamo.

Capítulo VIII. De la Protección Solar.

Capítulo IX. Del Peso Máximo de Carga Humana.

Capítulo X. De las normas que regulan el consumo de Tabaco.

Capítulo XI. De los Trastornos Musculo-Esqueléticos relacionados al Trabajo (TMERT)

LIBRO III

ENTRADA EN VIGENCIA.

Capítulo Único.

Firmas Trabajador.

ANEXO N°1 “De las descripciones de cargo o función”

LIBRO PRIMERO

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN

INTRODUCCIÓN

1. ISAPRE CONSALUD S.A., R.U.T. N° 96.856.780-2 en adelante, ISAPRE CONSALUD, ha elaborado el presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en conformidad con lo dispuesto en los Artículos 153 y siguientes del Código del Trabajo, y en la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y su Reglamentación.
2. Las normas contenidas en este Reglamento se basan en las disposiciones legales vigentes y persiguen mantener correctas y armónicas relaciones entre ISAPRE CONSALUD y sus trabajadores. Por ello las partes se comprometen a mantener entre sí el mejor trato, en espíritu de cooperación y de mutua superación laboral y técnica.
3. Para dar cumplimiento a las disposiciones legales se remitió copia de este Reglamento al Ministerio de Salud y a la Dirección del Trabajo.

CAPÍTULO I **ACERCA DE LA EMPRESA**

ARTÍCULO 1: Quienes Somos

ISAPRE CONSALUD es una Empresa que forma parte de la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción, y fue creada en noviembre del año 1983 como Corporación de Derecho Privado y hoy es una Sociedad Anónima Cerrada con presencia a nivel nacional, con oficinas de Arica a Punta Arenas.

Como Empresa Cámara, ISAPRE CONSALUD hace suya la Misión de las entidades que forman parte de la Red Social de dicha asociación gremial, en cuanto persigue brindar servicios de excelencia a las personas, empresas e instituciones hacia las cuales está dirigido su accionar, otorgándolos con eficiencia y calidad.

Consciente de su responsabilidad y preocupación por el bien común, ISAPRE CONSALUD, participa en la búsqueda de soluciones a los problemas de salud, planteándose como principal objetivo proporcionar asesoría y cobertura en salud a la familia chilena.

ARTÍCULO 2: Políticas de ISAPRE CONSALUD

Las políticas son afirmaciones generales o declaraciones que guían o canalizan el proceso de adopción de decisiones. Delimitan un área dentro de la cual una decisión puede ser adoptada y aseguran que la decisión sea consistente con los objetivos y contribuya a ellos.

En las Políticas de ISAPRE CONSALUD, se ponen de relieve sus Valores Éticos, su Visión, su Misión y sus Principios, constituyendo una guía que debe tenerse presente en todo momento, por todos los integrantes de la organización, para la toma de decisiones, y/o la realización de las actividades que a cada uno corresponden.

ARTÍCULO 3: Misión

La Misión de ISAPRE CONSALUD es otorgar la mejor y más oportuna cobertura de salud para Usted y su familia. Queremos mejorar su calidad de vida, haciéndonos cargo de todas las necesidades en salud y queremos que utilice de mejor manera su plan para que obtenga respuestas más eficientes y económicas.

ARTÍCULO 4: Valores

ISAPRE CONSALUD es una Empresa que privilegia los valores éticos esenciales, esperando que las personas que la integran actúen consecuentemente con ellos, es decir, de manera prudente, con cordura, buen juicio, de forma honesta y responsable, frente a los clientes, la empresa y entre los mismos trabajadores.

ARTÍCULO 5: Principios

Los siguientes principios y valores deben estar presentes siempre en nuestro trabajo diario:

- a) **La honestidad**, que exige actuar con rectitud frente a los clientes, la selección de proveedores, la asignación de contratos y en la relación con otros.
- b) **La lealtad**, que impone un compromiso permanente de cumplir con lo prometido, con el cliente y con la Empresa, cuidando a ésta última de quienes tienen conductas censurables hacia ella.

- c) **La responsabilidad**, asumiendo las tareas grandes y pequeñas con la misma responsabilidad, compromiso y efectividad.
- d) **La confianza**, *demostrada en la credibilidad hacia los demás, respetando su autonomía e independencia y evitando defraudar la confianza recibida de parte de la empresa.*
- e) **El respeto mutuo**, que impone un trato amable y cordial entre todos quienes trabajamos en ISAPRE CONSALUD y hacia nuestros clientes y proveedores.

ARTÍCULO 6: Competencias

ISAPRE CONSALUD ha definido una serie de Competencias, las que corresponden a habilidades, comportamientos y conductas que deben estar presentes en los diferentes perfiles y cargos de la Organización. Estas competencias son definidas, revisadas y actualizadas en función de las exigencias del negocio.

Las Competencias pueden ser Corporativas, transversales a todos los trabajadores de la empresa, y Específicas del Cargo, en cuyo caso dependerán de la función que el trabajador desempeñe.

Importante es tener presente que las Competencias, ya sean Corporativas o Específicas del Cargo, son evaluadas anualmente a través de un sistema de Gestión de Desempeño (GED), el cual es aplicable a todos los trabajadores de la Empresa.

Es política de ISAPRE CONSALUD, el dar a conocer las Competencias Corporativas y las asociadas a cada nivel de cargo de la compañía, para lo cual, de manera periódica, se publicarán las diferentes competencias en los distintos medios de difusión interna, para que estas puedan ser conocidas por todos los trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO II GENERALIDADES

ARTÍCULO 7: Objetivos Generales

El presente Reglamento Interno contiene y regula las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y ambiente de trabajo, higiene y seguridad a que deben ceñirse todos los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, tanto en sus oficinas principales como en sus sucursales.

Este reglamento debe tenerse como parte integrante de los respectivos contratos individuales de trabajo de cada uno de los trabajadores, por lo que, de consiguiente, el trabajador está obligado a dar fiel y estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto.

Desde su fecha de ingreso a ISAPRE CONSALUD, el trabajador no podrá alegar ignorancia de las disposiciones del presente reglamento interno, debiendo dejarse expresa constancia de su conocimiento en los respectivos contratos de trabajo, con indicación de haber recibido un ejemplar del presente reglamento y de su promesa de cumplirlo plenamente.

ARTÍCULO 8: Definiciones

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- a) **Empresa:** La entidad empleadora, en este caso, ISAPRE CONSALUD.
- b) **Trabajador:** Toda persona que preste servicios a ISAPRE CONSALUD en virtud de un contrato de trabajo.
- c) **Jefe Directo:** La persona que está a cargo del trabajo que se desarrolla. En aquellos casos en que existan dos o más personas que registran esta categoría, se entenderá por Jefe Directo al de mayor Jerarquía.
- d) **Riesgo Profesional:** Los riesgos a que está expuesto el trabajador y que pueden provocarle un accidente o una enfermedad profesional, eventos que se encuentren definidos expresamente en la Ley N° 16.744.
- e) **Accidente del Trabajo:** Es toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte. Se considerarán también accidentes del trabajo los sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales. Se exceptúan de esta definición los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con el trabajo y los producidos intencionalmente por la víctima.
- f) **Accidente del Trabajo Fatal:** Aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial.
- g) **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, provoque en forma inmediata la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo o involucre a un número tal de trabajadores que afecte el desarrollo normal de la oficina afectada.
- h) **Accidente del Trayecto:** Es el que ocurre en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación del trabajador y su lugar de trabajo, y aquellos que

ocurrir en el trayecto directo de 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.

- i) **Enfermedad Profesional:** La causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
- j) **Organismo Administrador del Seguro:** Es el Organismo que administra la ley N° 16.744 y al cual ISAPRE CONSALUD S.A. está adherida. En este caso, la *Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción*.
- k) **Comité Paritario de Higiene y Seguridad:** Se compone de tres representantes de la Empresa y de tres representantes de los trabajadores, y su misión es preocuparse de los problemas de Seguridad e Higiene Industrial, en conformidad con el Decreto N° 54 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 21 de febrero de 1969.
- l) **Elemento de protección personal:** Todo equipo, aparato o dispositivo especialmente proyectado y fabricado para preservar el cuerpo humano, en todo o en parte, de riesgos específicos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- m) **Normas de Seguridad:** Es el conjunto de reglas obligatorias emanadas de este Reglamento, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, del Departamento De Prevención de Riesgos, del Organismo Administrador del Seguro o de la ley, que señalan la forma o manera de ejecutar un trabajo sin riesgo para el trabajador.

CAPÍTULO III **DEL CONTRATO DE TRABAJO**

ARTÍCULO 9: Tiempo para la escrituración

Reunidos los antecedentes necesarios, y dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha de incorporación del trabajador al servicio de ISAPRE CONSALUD, se procederá a celebrar por escrito y en triplicado el respectivo contrato de trabajo, que contendrá las estipulaciones básicas establecidas por la ley y que deberá suscribirse por ambas partes, quedando un ejemplar en poder del trabajador y los dos restantes en poder de ISAPRE CONSALUD. Se dejará constancia del hecho de recibir el trabajador copia de su contrato de trabajo como también de un ejemplar del presente Reglamento Interno.

En el evento que el contrato de trabajo sea por obra, trabajo o servicio determinado, o de duración inferior a treinta días, deberá escriturarse en el plazo de 5 días contados desde que fueron contratados los servicios del trabajador.

ARTÍCULO 10: Contenido mínimo del Contrato de Trabajo

El contrato de trabajo deberá contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

- a) Lugar y fecha de celebración del contrato;
- b) Individualización de las partes con indicación de la nacionalidad, domicilio y fechas de nacimiento e ingreso del trabajador;
- c) Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse;
- d) Monto, forma y período de pago de la remuneración acordada;
- e) Duración y distribución de la jornada de trabajo;
- f) Plazo del contrato, y
- g) Demás pactos que acordaren las partes.

ARTÍCULO 11: Modificación del Contrato de Trabajo

Las estipulaciones del contrato de trabajo sólo podrán modificarse por acuerdo expreso de las partes. Sin perjuicio de lo anterior, ISAPRE CONSALUD, por causa justificada, podrá alterar unilateralmente la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deban prestarse, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto esté dentro del mismo lugar o ciudad y sin que ello importe menoscabo para el trabajador.

Por circunstancias que afecten a todo el proceso de la empresa o establecimiento o a alguna de sus unidades operativas, podrá el empleador en forma unilateral, alterar la distribución de la jornada convenida hasta en sesenta minutos, sea anticipando o postergando la hora de ingreso al trabajo, debiendo dar aviso correspondiente al trabajador con treinta días de anticipación a lo menos.

El trabajador deberá dar cumplimiento a las modificaciones antes mencionadas. No obstante, si estima que la medida adoptada por el empleador no se ajusta a derecho o no cumple con los requisitos ya mencionados, podrá reclamar ante la Inspección del Trabajo respectiva, de conformidad al artículo 12 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 12: Escrituración de las modificaciones al Contrato de Trabajo

Las modificaciones del contrato de trabajo se consignarán por escrito y serán firmadas por las partes al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo. No será necesario modificar los contratos para consignar por escrito en ellos los aumentos derivados de reajustes legales y contractuales de remuneraciones. Sin embargo, aún en este caso, la remuneración del trabajador deberá aparecer actualizada en los contratos por lo menos una vez al año, incluyendo los referidos reajustes.

ARTÍCULO 13: Obligación de comunicar del trabajador

Si los antecedentes personales del trabajador, consignados en el contrato de trabajo experimentan alguna modificación, ésta deberá ser puesta en conocimiento de ISAPRE CONSALUD por el interesado dentro de los cinco días hábiles siguientes de producido el hecho, para los fines pertinentes.

El trabajador que se incorpore a una Administradora de Fondos de Pensiones o decida cambiarse a otra, deberá comunicarlo a su empleador con a lo menos treinta días de anticipación a la fecha en que deban enterarse las cotizaciones del mes en que dio el aviso.

Los trabajadores que opten por aportar su cotización para salud a una Institución de Salud Previsional, deberán comunicar dicha decisión al empleador con treinta días de anticipación a la fecha en que deban enterarse las cotizaciones del mes en que dio el aviso. De igual forma deberá realizarlo en caso de cambio o retiro de una de estas instituciones.

Lo anterior, sin perjuicio de las comunicaciones que cada una de las instituciones antes mencionadas deba hacer directamente a ISAPRE CONSALUD, en cumplimiento de la normativa legal y administrativa vigente.

CAPÍTULO IV **DE LA JORNADA DE TRABAJO**

ARTÍCULO 14: Límite a la Jornada Ordinaria

La jornada máxima ordinaria de trabajo para todas las áreas y personas del personal de ISAPRE CONSALUD, será la que se menciona a continuación:

- En Casa Matriz, la jornada de trabajo será de lunes a jueves de 08.15 a 18:00 horas con 30 minutos para colación. El horario del día viernes será de 8:15 a 17:00 horas con 45 minutos para colación.
- En las Sucursales, la jornada de trabajo será de lunes a jueves de 08:30 a 18:50 horas con 55 minutos para colación. El horario del día viernes será de 08:30 a 16:30 horas con 40 minutos para colación.

Existirán además, trabajadores que desarrollarán sus funciones bajo sistema de turnos, los cuales serán debidamente informados por sus jefaturas directas respecto de los horarios que deberán cumplir cada semana, los que en todo caso, han quedado debidamente establecidos en sus contratos de trabajo.

Los máximos antes anotados no se aplicarán a aquellas personas que ocupen puestos de vigilancia o que desarrollen labores discontinuas, intermitentes o que requieran de la sola presencia del trabajador, pero dichos trabajadores no podrán permanecer en el establecimiento más de 12 horas diarias y tendrán, dentro de la jornada, un descanso no inferior a una hora, imputable a dicha jornada. Tampoco se aplicarán a aquellos trabajadores que estén exentos de cumplir jornada de trabajo ordinaria de trabajo, según el artículo 22 inciso 2° del Código del Trabajo.

Con todo, el contrato de trabajo especificará determinadamente la duración de la jornada de cada trabajador

ARTÍCULO 15: Trabajadores excluidos de la limitación de Jornada de Trabajo

Quedan excluidos de la limitación de jornada de trabajo el Gerente General, Gerentes de Área, Subgerentes, Jefe de Departamento, Jefes de Sucursal, Jefes de Área y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata, debiendo estas calidades o circunstancias consignarse en los respectivos contratos de trabajo.

ARTÍCULO 16: Jornada Ordinaria

La jornada ordinaria diaria de trabajo se dividirá en dos partes, dejándose entre ellas el tiempo suficiente para colación de acuerdo a lo que se expresa en el artículo relativo al límite de jornada ordinaria. Dicho período de descanso, que igualmente se consignará en el contrato de trabajo, será fijado por cada departamento de tal forma que siempre quede personal en las oficinas y así dar continuidad al funcionamiento en todas las áreas y evitar aglomeraciones y congestiones.

Considerando la naturaleza de las funciones que desempeñan ciertos trabajadores y/o el sistema de trabajo, esta jornada ordinaria podrá ser distribuida de manera distinta, estableciéndose así en el respectivo contrato de trabajo, observándose, en todo caso, las normas legales y contractuales que rigen la materia.

En general, se distinguirá para la determinación de la jornada de trabajo y los turnos, entre la labor administrativa y la labor propia de prestación de servicios que realicen los trabajadores.

En todo caso, si fuere necesario establecer un sistema de turnos, éstos se comunicarán personalmente a cada trabajador involucrado con la debida anticipación, mediante una notificación escrita que será firmada por éste.

ARTÍCULO 17: Exceso de la jornada ordinaria

Para aquellas personas que requieran trabajar los días sábados, domingos o festivos, deberán contar con la autorización de su jefatura directa otorgada al menos el día anterior y dar aviso a Servicios Generales. La obligación antes indicada sólo será aplicable a los trabajadores de Casa Matriz.

Excepcionalmente, podrá excederse la jornada ordinaria de trabajo sólo en la medida indispensable para evitar perjuicios en la marcha normal de ISAPRE CONSALUD, cuando sobrevenga fuerza mayor o caso fortuito o cuando deban impedirse accidentes o efectuarse arreglos o reparaciones imposterables en las maquinarias, equipos o instalaciones del empleador.

ARTÍCULO 18: Descuentos por atrasos o inasistencia injustificada

El tiempo no trabajado por atrasos o inasistencia injustificada será descontado de la remuneración del trabajador. Si los atrasos fueren reiterados dentro de un mes, ISAPRE CONSALUD se reserva el derecho a multar al trabajador, conforme las normas establecidas en el capítulo "De las sanciones", del presente reglamento, sin perjuicio de sancionarlo de conformidad con la ley.

CAPÍTULO V **DEL TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS**

ARTÍCULO 19: Objetivo

Establecer políticas claras en cuanto a la utilización de las horas extraordinarias y el procedimiento que se debe seguir frente a la ejecución de sobretiempo, ya sea por razones de funcionamiento, eventos o casos fortuitos, o en compensación de un permiso.

Lo anterior, con la finalidad de enmarcarse dentro de la legislación laboral vigente, respetando las leyes y a los trabajadores.

Además, el sistematizar los registros y el control de horas extras, permite identificar la o las causas que originan estos excesos en la jornada ordinaria de trabajo, lo cual es de gran utilidad para hacer más eficientes los procesos y redistribuir las cargas de trabajo.

ARTÍCULO 20: Alcance

El presente capítulo será aplicable a todos aquellos trabajadores que, por la naturaleza de sus funciones, tienen la obligación de cumplir con un horario o jornada de trabajo, de acuerdo con su contrato individual de trabajo.

Como consecuencia de lo anterior, se excluyen los trabajadores que por encontrarse en la situación prevista en el artículo 22 inciso 2° del Código del Trabajo, se encuentran exceptuados de la limitación de la jornada de trabajo.

ARTÍCULO 21: Concepto

Se entiende por jornada extraordinaria la que excede del máximo legal o de la pactada contractualmente, si fuese menor.

ARTÍCULO 22: Límite

En las labores que, por su naturaleza, no perjudiquen la salud del trabajador, podrán pactarse horas extraordinarias hasta un máximo de dos por día, de acuerdo al artículo 31 del Código del Trabajo, las que se pagarán con el recargo señalado en el artículo 25 de este reglamento.

ARTÍCULO 23: Determinación de la necesidad

Las horas extraordinarias sólo podrán pactarse para atender necesidades o situaciones temporales de la empresa y deberán ser determinadas por cada jefatura si el trabajador se encuentra en Casa Matriz, o por el Jefe de Sucursal, si el trabajador se encuentra en regiones. Ellos son los que, de acuerdo con las cargas de trabajo y los plazos involucrados, calificarán la necesidad real de extender la jornada ordinaria de trabajo.

El pacto de que da cuenta el inciso anterior deberá constar por escrito y tener una vigencia transitoria no superior a tres meses, pudiendo renovarse por acuerdo de las partes.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Código del Trabajo, en caso que se verifiquen necesidades o situaciones temporales en la empresa, el Departamento de Administración de Recursos Humanos, en forma trimestral, renovará el "Pacto de Horas Extraordinarias" con todos aquellos trabajadores que se encuentren obligados a controlar su horario de trabajo.

ARTÍCULO 24: Formulario de Autorización de Horas Extraordinarias

Definida la necesidad real de trabajar un “sobretiempo” se procederá a utilizar el “Formulario de Autorización de Horas Extraordinarias” (publicado en intranet) el que debe contener toda la información solicitada, incluyendo la razón por la cual se realizarán éstas y la firma de la jefatura directa o del jefe de sucursal (dependiendo de donde se desempeñe el trabajador) y la del trabajador.

Una vez obtenida la firma del trabajador o trabajadores, se enviarán las planillas al Departamento de Administración de Recursos Humanos en forma semanal. El plazo máximo para el envío de las planillas de sobretiempo vence el día establecido en el calendario de pago publicado en la Intranet.

Las jefaturas a su vez, informarán a portería todas las personas que saldrán en horario distinto al normal.

No obstante la falta de pacto escrito, se considerarán extraordinarias las que se trabajen en exceso de la jornada pactada, con conocimiento del empleador.

ARTÍCULO 25: Forma de pago

Al término de la ejecución de las horas extras trabajadas, el Departamento de Administración de Recursos Humanos controlará la información contenida en el “Formulario autorización de horas extraordinarias”, con las horas efectivamente trabajadas.

El trabajo en horas extraordinarias se pagará con un recargo del cincuenta por ciento sobre el valor de la hora ordinaria, y deberán liquidarse y pagarse conjuntamente con el sueldo del respectivo período en que el trabajador laboró en horas extraordinarias.

La empresa procederá al pago de las horas extraordinarias, con el recargo legal correspondiente, solamente por aquellas horas que hayan sido previamente autorizadas, en la forma y condiciones establecidas en este capítulo.

En el evento que la empresa se vea en la necesidad de pagar horas extras que se hayan trabajado sin sujetarse a las normas precedentes, estas horas se pagarán también con el 50 % de recargo de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

ARTÍCULO 26: No son horas extraordinarias

La mera permanencia del personal en su lugar de trabajo más allá de la hora de salida no constituye causal para que proceda el pago de horas extraordinarias. Lo mismo sucede en el caso del trabajador que inicia su jornada antes del horario indicado en su contrato de trabajo.

Tampoco serán horas extraordinarias las trabajadas en compensación de un permiso, siempre que dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizada por el empleador.

En el mismo sentido, no se considerarán como horas extraordinarias, el tiempo trabajado en exceso sin conocimiento del empleador, ni las horas que no cuenten con la autorización del respectivo Jefe o de la Gerencia de Área o Gerencia General. Ello en consideración de que las horas extraordinarias deben estar sujetas al pacto de horas extraordinarias ya mencionadas y deben contar con la autorización del jefe directo o jefe de sucursal, además, de la firma del trabajador.

ARTÍCULO 27: Procedimiento de compensación de Permisos

La Compensación de permisos deberá ser solicitada por escrito a través del “*Formulario de Compensación de Permisos*”, (publicado en Intranet). Dicho formulario debe contener toda la información solicitada y además debe ser firmado por el trabajador y autorizado por el Jefe directo (en el caso de la Casa Matriz) o el Jefe de Sucursal respectivo.

A continuación, el formulario debe ser enviado al Departamento de Administración de Recursos Humanos en forma semanal. El plazo máximo para el envío de la documentación vence el día establecido en el calendario de pago publicado en la Intranet.

Una vez ejecutadas las horas compensadas, dicho Departamento contrastará la información contenida en el formulario ya mencionado, con las horas efectivamente trabajadas, de acuerdo a la información proporcionada por el sistema empleado para el control de asistencia.

ARTÍCULO 28: Fiscalización y Sanciones

El Departamento de Administración de Recursos Humanos velará por la correcta aplicación de las normas relativas a las horas extraordinarias y sugerirá las medidas correctivas que sean pertinentes cuando se constate algún incumplimiento del presente procedimiento.

Asimismo, aplicará las sanciones administrativas establecidas en este Reglamento cuando el Supervisor o Jefe Directo no haya observado o cumplido los procedimientos que se contienen en este capítulo.

ARTÍCULO 29: Prohibición

No podrá pactarse en forma anticipada el pago de un sobresueldo determinado por el trabajo en horas extraordinarias.

En el mismo sentido, no pueden trabajarse horas extraordinarias en forma permanente o como complemento de horario, puesto que las horas extras sólo proceden para atender necesidades o situaciones temporales de la empresa.

ARTÍCULO 30: Prescripción

El derecho para reclamar el pago de las horas extraordinarias prescribe en el plazo de seis meses, contado desde la fecha en que debieron ser pagadas.

CAPÍTULO VI DEL CONTROL DE ASISTENCIA

ARTÍCULO 31: Mecanismos y Oportunidad del Control de Asistencia

Todos los trabajadores administrativos y profesionales de ISAPRE CONSALUD deberán registrar la asistencia diaria para cumplir con las disposiciones legales vigentes, tanto al ingreso como a la salida del edificio. Para tal efecto, el Empleador podrá disponer alternativamente de firma de libro de asistencia, tarjeta de asistencia o los demás medios que autorice la ley. Para Casa Matriz se dispone al efecto de cuatro “relojes de asistencia biométricos” (huellas), ubicados en el primer, tercer y cuarto piso del edificio.

El registro deberá efectuarlo el trabajador en el momento en que se dirija a su puesto de trabajo a asumir sus funciones y al retirarse de éste y por ningún motivo antes o después.

Se considerará como no trabajado el tiempo que no aparezca debidamente registrado, sin perjuicio de lo señalado en el artículo siguiente.

Quedarán excluidos de la limitación de jornada de trabajo los gerentes, subgerentes y jefes de Departamentos, administradores, apoderados con facultades de administración y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata y todas las personas que en su contrato así lo estableciera.

ARTÍCULO 32: Reportes de Asistencia

El procedimiento que a continuación se detalla es aplicable para los trabajadores que se desempeñan en Casa Matriz y en aquellas oficinas o sucursales que lo tengan disponible.

a) Diariamente y antes de medio día:

Cada jefatura recibirá vía e-mail el reporte diario de asistencia de sus trabajadores, informando los atrasos, inasistencias y / o errores de marcas (personas que marcan una sola vez; entrada o salida).

La Jefatura deberá solicitar las modificaciones al Departamento Administración de Recursos Humanos. Por ejemplo: persona que el reporte la informa atrasada en circunstancias que estaba con permiso autorizado por la jefatura.

b) Semanalmente (día martes):

Cada jefatura y secretaria recibirá vía e-mail, el reporte semanal de asistencia de sus trabajadores, este debe ser firmado por cada persona y archivado por secretaria del departamento, Subgerencia o Gerencia dependiendo del caso.

Se hace presente que este será el documento que solicita la Inspección del Trabajo ante una fiscalización.

ARTÍCULO 33: Situación de los Permisos

Los permisos durante la jornada de trabajo deberán ser autorizados por el respectivo Jefe de Área del trabajador, de acuerdo a la forma señalada en el Capítulo VIII de este Reglamento.

CAPÍTULO VII DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 34: Concepto

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie evaluables en dinero que debe percibir el trabajador de ISAPRE CONSAUD por causa del contrato de trabajo.

No constituyen remuneración las asignaciones de movilización, de pérdida de caja, de colación, los viáticos, las prestaciones familiares otorgadas en conformidad a la ley, el desgaste de herramientas, la indemnización por años de servicio y las demás que proceda pagar al extinguirse la relación contractual ni, en general, las devoluciones de gastos en que se incurra por causas del trabajo.

ARTÍCULO 35: Tipos de Remuneraciones

Constituyen remuneración, entre otras, las siguientes:

- a) Sueldo, o sueldo base, que es el estipendio obligatorio y fijo, en dinero, pagado por períodos iguales, determinados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios en una jornada ordinaria de trabajo, sin perjuicio de lo señalado en el inciso segundo del artículo 10 del Código del Trabajo. El sueldo, no podrá ser inferior a un ingreso mínimo mensual. Se exceptúan de esta norma aquellos trabajadores exentos del cumplimiento de jornada. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 22 del Código del Trabajo, se presumirá que el trabajador está afecto a cumplimiento de jornada cuando debiere registrar por cualquier medio y en cualquier momento del día el ingreso o egreso a sus labores, o bien cuando el empleador efectúe descuentos por atrasos en que incurriere el trabajador. Asimismo, se presumirá que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria, cuando el empleador, por intermedio de un superior jerárquico, ejerciere una supervisión o control funcional y directo sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores, entendiéndose que no existe tal funcionalidad cuando el trabajador sólo entrega resultados de sus gestiones y se reporta esporádicamente, especialmente en el caso de desarrollar sus labores en Regiones diferentes de la del domicilio del empleador.
- b) Sobresueldo, que consiste en la remuneración de horas extraordinarias de trabajo;
- c) Comisión, que es el porcentaje sobre el precio de las ventas o compras, o sobre el monto de otras operaciones, que el empleador efectúa con la colaboración del trabajador;
- d) Participación, que es la proporción en las utilidades de un negocio determinado o de una empresa o sólo de la de una o más secciones o sucursales de la misma, y
- e) Gratificación, que corresponde a la parte de utilidades con que el empleador beneficia el sueldo del trabajador.

ARTÍCULO 36: Forma de Pago

Las remuneraciones que se pacten en dinero se pagarán en moneda de curso legal, en efectivo, entregándose el pago personalmente al trabajador o depositándolo en alguna cuenta bancaria o de ahorro, esto último previa instrucción al respecto de parte del trabajador.

ISAPRE CONSALUD pagará a los trabajadores las remuneraciones establecidas en los respectivos contratos de trabajo. Estos pagos serán periódicos y no podrán exceder en un mes.

El pago de la remuneración se hará mensualmente en el recinto de la empresa, en la periodicidad estipulada en el contrato de trabajo.

ARTÍCULO 37: Ingreso Mínimo Mensual

Ningún trabajador podrá percibir una remuneración inferior al Ingreso Mínimo Mensual establecido por ley. Si se convinieren jornadas parciales de trabajo, la remuneración no podrá ser inferior a la mínima vigente proporcionalmente calculada, en relación con la jornada ordinaria de trabajo.

ARTÍCULO 38: Descuentos a las Remuneraciones

ISAPRE CONSALUD deducirá de las remuneraciones los impuestos que las graven, las cotizaciones de seguridad social, los anticipos otorgados, las cuotas sindicales en conformidad a la ley, las obligaciones con instituciones de previsión o con organismos públicos, los montos destinados a pensiones alimenticias decretadas judicialmente u otras que hayan sido expresamente autorizadas por la ley.

Sólo con acuerdo escrito entre ISAPRE CONSALUD y el trabajador se podrán descontar de las remuneraciones otras sumas o porcentajes determinados destinados a efectuar pagos de cualquier naturaleza, las que en todo caso no podrán exceder del 15% de la remuneración total del trabajador.

ISAPRE CONSALUD descontará de las remuneraciones, el valor de las multas establecidas en el presente Reglamento, los días no trabajados por inasistencias injustificadas y los montos correspondientes a pérdidas o deterioros ocasionados en los bienes de ISAPRE CONSALUD por negligencia o descuido del trabajador. Además, en caso que el trabajador deje de pertenecer a la empresa, por cualquier motivo, ISAPRE CONSALUD podrá descontar del respectivo finiquito, el monto total de cualquier deuda que aquel pudiere tener con ésta.

ARTÍCULO 39: Liquidaciones de Sueldo

Junto con el pago de las remuneraciones, ISAPRE CONSALUD entregará a cada trabajador un comprobante de los pagos periódicos que efectúe, indicando el monto pagado así como las deducciones efectuadas, debiendo el trabajador firmar y devolver copia de dicha liquidación a su empleador. Las consultas o reclamos que un trabajador tuviere sobre la suma de dinero percibida en el pago deberá formularlos por escrito al Jefe respectivo. Quienes en caso de no poder resolver las dudas acerca de las liquidaciones, deberán consultar al Departamento de Remuneraciones. En caso de dudas sobre cálculos de comisiones de ejecutivos de ventas y supervisores las deben aclarar con el Departamento de Operaciones.

ARTÍCULO 40: Política de remuneraciones. Objetivo

Ofrecer una remuneración y beneficios competitivos a nivel del mercado relevante; que permita reclutar, incentivar y retener a los profesionales y empleados de desempeño destacado, manteniendo una equidad interna en materia salarial de acuerdo con el nivel de responsabilidad y contribución que tiene cada cargo.

ARTÍCULO 41: Estructura de Remuneraciones

La estructura de Remuneraciones de ISAPRE CONSALUD se basa en un modelo que incluye los siguientes tres componentes:

1. **Renta Fija:** establecida en función del Mercado de Laboral y la Descripción y Evaluación de Cargos el Desempeño Individual.
2. **Renta Variable de Corto y Largo Plazo:** entre los que se incluyen los siguientes: Bonos por Cumplimiento de Metas, para Jefaturas y profesionales, Bonos de Participación al personal no ejecutivo y Renta Variable Mensual para el personal con metas mensuales de ventas y cobranzas.

ARTÍCULO 42: Determinación de las remuneraciones

Las remuneraciones individuales serán determinadas en función de:

- El *Nivel* del cargo definido por la Evaluación y Categorización.
- El rango de remuneraciones determinado por la *Escala de Remuneraciones* vigente para dicho nivel.
- Las variables de *desempeño o productividad, antigüedad, perfeccionamiento, o capacitación, e idoneidad en relación al perfil requerido en la Descripción del Cargo.*

CAPÍTULO VIII DEL FERIADO ANUAL Y DE LOS PERMISOS

Título I: De los Permisos

ARTÍCULO 43: Permiso por matrimonio

El trabajador, que tenga una antigüedad de a lo menos seis meses en ISAPRE CONSALUD a la fecha de solicitud del beneficio, tendrá derecho a ausentarse por los días señalados al convenio colectivo a que adhiera, con goce de sueldo, cuando contraiga matrimonio civil y / o religioso, previo aviso escrito que deberá entregar a su superior directo, con a lo menos quince días de anticipación a la fecha del matrimonio.

Los referidos días son por el evento del matrimonio ya sea civil o religioso, a elección del trabajador, nunca ambos eventos.

ARTÍCULO 44: Permisos por nacimiento

El trabajador tendrá derecho a un permiso pagado de cinco días en caso del nacimiento de un hijo, lo que debe acreditar con el respectivo certificado de nacimiento, el que podrá elegir a su elección desde el momento del parto y, en este caso, será de forma continua, excluyendo el descanso semanal, o bien podrá distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha del nacimiento.

Este permiso también se otorgará al padre a quien se le conceda la adopción de un hijo, contado desde la respectiva sentencia definitiva. Este derecho es irrenunciable.

Este permiso es independiente del tiempo de contratación o antigüedad en la empresa y deben ser otorgados en días hábiles.

ARTÍCULO 45: Permiso por fallecimiento

En el caso de muerte de un hijo así como en el de muerte de cónyuge, todo trabajador tendrá derecho a siete días corridos de permiso con goce de sueldo, no imputables a vacaciones, independientemente del tiempo de servicio.

Igual permiso se aplicará por tres días hábiles en el caso de muerte de un hijo en período de gestación así como en el de muerte del padre o de la madre del trabajador.

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.

El trabajador que sufre el fallecimiento de su cónyuge o de un hijo gozará de fuero laboral por un mes, a contar del respectivo fallecimiento, Sin embargo, tratándose de trabajadores cuyo contrato de trabajo sea a plazo fijo o por obra o servicio determinado, el fuero sólo los amparará durante la vigencia del respectivo contrato, si éste fuera menos a un mes, sin que se requiera solicitar su desafuero al término de cada uno de ellos.

Estos días de permiso no podrán ser compensados en dinero.

ARTÍCULO 46: Permiso Sindical

La Empresa deberá conceder a los dirigentes sindicales los permisos necesarios para ausentarse de sus labores con el objeto de cumplir con sus funciones fuera del lugar de trabajo, los que no podrán ser inferiores a seis horas semanales por cada director, ni a ocho tratándose de directores de organizaciones sindicales con 250 o más trabajadores.

El tiempo de los permisos semanales será acumulable por cada dirigente dentro del mes calendario correspondiente y cada dirigente podrá ceder a uno o más de los restantes dirigentes la totalidad o parte del tiempo que correspondiere, previo aviso escrito al empleador.

ARTÍCULO 47: Permiso para dar alimento

Las trabajadoras aún cuando no gocen de derecho a sala cuna, dispondrán, a lo menos, de una hora al día, más el tiempo de traslado, para dar alimentos a sus hijos menores de dos años, derecho que se ejercerá de manera que establece el Código del Trabajo.

ARTÍCULO 48: Permiso por Servicio Militar Obligatorio.

El trabajador de ISAPRE CONSALUD tiene derecho a conservar su empleo, sin derecho a remuneración, mientras hiciera el servicio militar o formare parte de las reservas nacionales movilizadas o llamadas a instrucción.

El tiempo que el trabajador esté ausente por esa causa, no interrumpirá su antigüedad para todos los efectos legales.

La obligación de conservar el empleo se entenderá satisfecha si ISAPRE CONSALUD da al trabajador otro cargo de igual grado y remuneración al que anteriormente desempeñaba.

Esta obligación se extingue un mes después de la fecha del respectivo licenciamiento y, en caso de enfermedad comprobada con certificado médico, se extenderá hasta un máximo de cuatro meses.

ARTÍCULO 49: Permisos Administrativos

El empleador concederá, a solicitud del trabajador que tenga una antigüedad de a lo menos seis meses en la empresa a la fecha en que haga uso del respectivo beneficio, dos días de permiso al año con goce íntegro de remuneraciones.

La solicitud debe realizarla el trabajador por escrito y entregarla a su jefe directo, con a lo menos tres días de anticipación a la fecha del uso del beneficio.

Este permiso sólo es aplicable a los cargos auxiliares, administrativos, analistas y profesionales, y a otros cargos sujetos a cumplimiento de jornada de trabajo.

ARTÍCULO 50: Prohibición

Los permisos administrativos, requieren de un buen criterio, espíritu de compromiso y responsabilidad para solicitarlos y otorgarlos, al cual apela ISAPRE CONSALUD al otorgar el beneficio a sus trabajadores.

Por lo tanto, las ausencias al trabajo, no pueden ser justificadas con permisos administrativos, ni vacaciones, salvo en casos de fuerza mayor donde queda a criterio de cada jefatura la resolución del problema.

ARTÍCULO 51: Oportunidad de Uso

Los permisos administrativos deben ser usados durante el período correspondiente al respectivo año calendario, en caso contrario, de no ser utilizados en el periodo respectivo, no serán acumulables para el periodo siguiente. En todo caso, el trabajador deberá consultar las disposiciones del instrumento colectivo al cual se encuentra adscrito.

ARTÍCULO 52: Procedimiento de solicitud y autorización de los Permisos en general

Para hacer uso de cualquiera de los tipos de permisos señalados precedentemente, el trabajador debe completar el “*Formulario de solicitud de Permisos*” disponible en Intranet (Gerencia de Recursos Humanos) y contar con la respectiva autorización y firma de la jefatura directa.

El documento firmado deberá ser enviado al Departamento de Recursos Humanos antes que se haga efectivo el permiso.

Hay que tener presente que por regla general la solicitud de permisos debe ser de días completos, no se admite su fraccionamiento, salvo que el respectivo convenio colectivo al cual adscribe el trabajador permita dicha posibilidad.

Título II: Del Feriado Anual

ARTÍCULO 53: Conceptos

a) Vacaciones:

Cada trabajador al completar cada año de servicio, contado desde la firma del contrato, tendrá derecho a un período de descanso de quince días hábiles en los cuales conservará su remuneración.

El objetivo de las vacaciones es proporcionar al trabajador la oportunidad de descansar y relajarse de la rutina que el trabajo conlleva.

b) Vacaciones Proporcionales:

Si el trabajador deja de pertenecer por cualquier circunstancia a la empresa, el empleador deberá compensarle proporcionalmente el tiempo que por concepto de vacaciones le habría correspondido, con un máximo de dos períodos ya que, en los casos en que proceda, la empresa invocará la prescripción extintiva.

c) Vacaciones Progresivas:

Todo trabajador, con diez años de trabajo, para uno o más empleadores, continuos o no, tendrá derecho a un día adicional de feriado por cada tres nuevos años trabajados. Sólo podrán hacerse valer hasta diez años de trabajo prestados a empleadores anteriores.

ARTÍCULO 54: Solicitud del Feriado Anual

El trabajador que tenga derecho a feriado anual deberá solicitarlo ingresando a la sección “Mi Página” de la intranet de ISAPRE CONSALUD con a lo menos un mes de anticipación, previa consulta del saldo de vacaciones en dicha aplicación, ya sea por el mismo trabajador o por parte del Jefe directo.

Una vez efectuada la solicitud a través de la Intranet, se extenderá copia escrita en triplicado, la cual deberá quedar debidamente firmada por cada jefatura y por el trabajador. De estos tres ejemplares, uno queda en poder del trabajador, la segunda copia queda archivada en la carpeta del trabajador que se encuentra en poder de su jefatura y la tercera copia se envía al Departamento de Administración de Recursos Humanos.

En relación a esto último, es responsabilidad de cada jefatura, hacer llegar al Departamento de Administración de Recursos Humanos con 15 días de anticipación a lo menos, los comprobantes de feriado para incluirlos en las liquidaciones y dejarlos registrados en la asistencia y el control de vacaciones.

ARTÍCULO 55: Autorización o Rechazo de la solicitud del Feriado Anual

Cada jefatura es responsable de realizar la programación de las vacaciones de sus trabajadores, considerando las necesidades de su área y la disponibilidad de personal que requiere. Lo anterior, procurando no afectar la actividad normal de la empresa, su eficiencia y su productividad y cuidando al mismo tiempo el respeto de los derechos de los trabajadores.

Una vez realizada esta planificación y teniendo en cuenta que el feriado se concederá de preferencia en primavera o verano, otorgará el feriado a su trabajador, de acuerdo al procedimiento ya mencionado, procurando que los períodos de vacaciones comiencen los días lunes, salvo casos autorizados por el Departamento de Administración de Recursos Humanos. Para los efectos del feriado, el día sábado se considerará siempre inhábil.

Siempre se procurará que el feriado anual sea continuo, pero podrá fraccionarse de común acuerdo cuando exceda los diez días hábiles.

En caso de considerar por situaciones excepcionales que no es factible otorgar la autorización para que un trabajador tome su período de vacaciones, la negativa deberá ser debidamente fundamentada previa información al Departamento de Administración de Recursos Humanos.

ARTÍCULO 56: No proceden las vacaciones anticipadas

Las vacaciones son un derecho de cada trabajador que debe otorgarse una vez que éste haya cumplido la anualidad que da lugar a otorgarlo. Por lo anterior, no es política de la empresa conceder vacaciones anticipadas, no obstante, ante circunstancias especiales de extrema urgencia es factible hacerlo previa autorización de la Jefatura directa.

ARTÍCULO 57: Fraccionamiento del feriado legal

Partiendo de la base que después de un año de servicio el trabajador tendrá derecho a quince días de descanso, uno de los períodos de vacaciones que se concedan debe ser a lo menos de 10 días. El resto, es decir, los cinco días restantes, pueden otorgarse juntos o fraccionados, hasta de uno en uno. Lo anterior, requiere la autorización y visto bueno del Jefe directo.

ARTÍCULO 58: Licencias médicas durante el uso del feriado legal

Si un trabajador durante el período que está haciendo uso de vacaciones hace uso de una licencia médica se modifica el saldo de vacaciones.

En otras palabras, la licencia médica interrumpe las vacaciones desde el inicio de la misma y aumenta en forma automática el saldo de días de vacaciones, en la cantidad de días que el colaborador no alcanza a usar por hacer uso de la licencia médica.

Al término de la licencia, el trabajador debe volver a su lugar de trabajo y en conjunto con su jefatura debe reprogramar una nueva fecha para hacer uso del saldo de días pendientes de vacaciones.

ARTÍCULO 59: Acreditación del feriado progresivo

Todo trabajador, con la finalidad de obtener el beneficio de las vacaciones progresivas, podrá solicitar que se le reconozca hasta diez años trabajados para otros empleadores, desde la fecha de presentación del Certificado de cotizaciones previsionales para reconocimiento de vacaciones progresivas, otorgado por la respectiva AFP o por el Instituto de Previsión Social (IPS ex INP) según corresponda.

El beneficio se reconocerá a contar de la fecha de presentación del certificado de la AFP o IPS en ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 60: Responsabilidades

- a) **Trabajadores:** solicitar oportunamente sus vacaciones; acreditar, cuando corresponda, ante el Departamento de Administración de Recursos Humanos, los antecedentes necesarios para avalar los años trabajados para otros empleadores que le permiten optar al Feriado Progresivo y cumplir las normas establecidas en este capítulo.
- b) **Gerentes y Jefes de Área:** programar las vacaciones de sus trabajadores de manera que no afecte el normal desarrollo del trabajo; llevar un control estricto de los días de vacaciones que disfruta su personal; hacer llegar al Departamento de Administración de Recursos Humanos el programa de vacaciones de todos sus trabajadores; comunicar por escrito con copia al Departamento de Administración de Recursos Humanos las razones que justifiquen la modificación de las fechas autorizadas de vacaciones o la postergación de un período de vacaciones de un trabajador.
- c) **Departamento de Administración de Recursos Humanos:** comunicar las anomalías detectadas a quien corresponda; tomar las acciones correctivas que correspondan en cada caso; llevar un control actualizado de la cuenta corriente de vacaciones de cada trabajador y firmar los comprobantes de feriado que cumplan con los requisitos establecido en la presente política.

Además, es obligación de los cargos de Jefatura, difundir, aplicar y supervisar el cumplimiento de las normas de este título, especialmente, la obligación de cumplir los procedimientos referentes a la programación, concesión y acumulación de las vacaciones.

ARTÍCULO 61: Acumulación del Feriado

La acumulación del feriado no puede ser determinada unilateralmente por el trabajador. Por lo tanto, toda acumulación de feriado, deberá ser establecida de común acuerdo entre la empresa y el trabajador y dicho pacto constar por escrito. El pacto también se suscribe en triplicado con la misma distribución aplicada a los comprobantes de vacaciones.

En todo caso, la política de la empresa, es que las vacaciones sean tomadas por el trabajador cada año, en consecuencia, las acumulaciones serán casos excepcionales que deberán contar con la autorización del Departamento de Administración de Recursos Humanos y del Jefe directo.

Sin perjuicio de lo anterior, las vacaciones no podrán acumularse por más de dos períodos, ya que pasado este límite de tiempo, se extingue el derecho completamente, incluso para efectos de Indemnización de Feriado, en los casos de término de relación laboral.

ARTÍCULO 62: Prohibición

La salida de vacaciones debe ser comunicada al jefe directo quien será el responsable de su autorización, postergación o negación.

El trabajador que salga de vacaciones sin informar, sin haber hecho la respectiva solicitud, sin autorización de su jefe directo o sin haber enviado el respectivo comprobante al Departamento de Administración de Recursos Humanos, se entenderá que incurrió en la causal de despido denominada "abandono de trabajo" que no da derecho al pago de indemnización alguna.

Lo anterior, obedece a que dichas conductas dañan los intereses de la empresa, toda vez que ante auditorías, revisiones de la Inspección del Trabajo o el mismo término de una relación laboral no se cuenta con el respaldo de las vacaciones concedidas y se expone a la empresa a multas por no otorgamiento de vacaciones.

ARTÍCULO 63: Compensación del feriado

El feriado no podrá compensarse en dinero. Sólo cuando el trabajador, cumpliendo los requisitos necesarios para hacer uso de feriado, deje de pertenecer por cualquier circunstancia a ISAPRE CONSALUD, se compensará el tiempo que por concepto de feriado le habría correspondido.

Con todo, el trabajador cuyo contrato terminare antes de completar el año de servicio que da derecho a feriado, percibirá una indemnización, equivalente a la remuneración íntegra, calculada en forma proporcional al tiempo que medie entre su contratación y el término de sus funciones.

ARTÍCULO 64: Descansos

El trabajador tendrá descanso los días domingo y festivos. Este descanso comenzará a más tardar a las 21 horas del día anterior al domingo o festivo, y terminará a las 6 horas del día siguiente de éstos.

Las partes podrán pactar que la jornada de trabajo correspondiente a un día hábil entre dos días feriados, o entre un día feriado y un día sábado o domingo, según el caso, sea de descanso, con goce de remuneraciones, acordando la compensación de las horas no trabajadas mediante la prestación de servicios con anterioridad o posterioridad a dicha fecha.

En concordancia con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 26 del presente reglamento, no serán horas extraordinarias las trabajadas en compensación del descanso, cuando dicha compensación haya sido solicitada por escrito por el trabajador y autorizada por ISAPRE CONSALUD.

Tratándose ISAPRE CONSALUD de una empresa no exceptuada del descanso dominical, en ningún caso podrá acordarse que la compensación se realice en día domingo.

CAPÍTULO IX DE LAS LICENCIAS MÉDICAS

ARTÍCULO 65: Concepto.

Se entiende por licencia médica el derecho que tiene el trabajador de ausentarse o reducir su jornada de trabajo, durante un determinado lapso de tiempo, en cumplimiento de una indicación profesional certificada por un médico-cirujano, cirujano-dentista o matrona, según corresponda, durante cuya vigencia podrá gozar de subsidio por incapacidad laboral con cargo a la entidad de previsión, institución o fondo especial respectivo, o de la remuneración regular de su trabajo, o de ambas en la proporción que corresponda.

ARTÍCULO 66: Plazo de presentación de las Licencias por enfermedad.

Toda inasistencia por motivo de salud tiene que ser certificada con la respectiva licencia médica dentro del plazo de dos días hábiles (48 horas), contados desde la fecha de iniciación de la licencia médica.

ARTÍCULO 67: Licencias por Accidentes del Trabajo o de Trayecto.

Cuando un trabajador sufra un accidente del Trabajo o de Trayecto, deberá justificarlo sólo con el certificado de la Mutual que señala los días de reposo otorgados por dicho organismo a cada trabajador y con conocimiento del Departamento de Prevención de Riesgo.

El término de los días de reposo los registra el Departamento de Prevención de Riesgo con el documento de Alta que el trabajador debe entregar de inmediato al jefe directo o directamente al Departamento de Administración de Recursos Humanos en el caso de los trabajadores de Casa Matriz y este lo envía al encargado de Prevención de Riesgos que depende del Departamento de Administración de Recursos Humanos.

El encargado de Prevención de Riesgos informa al Departamento de remuneraciones los días de permisos entregados por la Mutual para el respectivo descuento.

Tanto el pago del subsidio por accidentes como el registro de reintegro al trabajo dependen de que el trabajador entregue a encargado de Prevención de Riesgo el documento de días de reposo y de alta del accidente.

Además, el trabajador deberá presentar la orden de reposo laboral de igual manera como es indicado en el artículo 65 del presente reglamento.

ARTÍCULO 68: Licencias por Maternidad.

Las trabajadoras de ISAPRE CONSALUD tendrán derecho al descanso de maternidad de seis semanas antes del parto y doce semanas después de él.

Durante el período de descanso queda prohibido el trabajo a las mujeres embarazadas y puerperas.

Para hacer uso del descanso de maternidad, la trabajadora deberá presentar a ISAPRE CONSALUD la correspondiente licencia médica. De la misma forma, deberá presentar licencia médica si se enfermase durante el embarazo o el período puerperal, como consecuencia de estos estados, cuando dicha enfermedad le afecte en períodos no comprendidos en el pre o post natal.

La mujer que se encuentre en periodo de descanso de maternidad a que se refiere el párrafo primero del presente artículo, o de descansos suplementarios o de plazo ampliado, de aquellos previstos en la ley, recibirá un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que perciba, del cual sólo se deducirán la cotizaciones de previsión y descuentos legales que correspondan.

ARTÍCULO 69: Postnatal Parental.

Las trabajadoras de ISAPRE CONSALUD tendrán derecho a un permiso postnatal parental de doce semanas a continuación del periodo postnatal, durante el cual recibirán un subsidio cuya base de cálculo será la misma del subsidio por descanso de maternidad a que se refiere el artículo anterior.

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 50 % del subsidio que le hubiere correspondido de aplicarse las reglas establecidas en el inciso anterior, y a lo menos, el 50 % de los estipendios fijos establecidos en el contrato de trabajo.

Las trabajadoras exentas del límite de jornada de trabajo, de acuerdo al artículo 22 del Código del Trabajo, podrán ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, para lo cual será necesario acuerdo con ISAPRE CONSALUD.

Para poder optar al beneficio de reincorporarse por la mitad de su jornada, las trabajadoras deberán dar aviso al departamento de Recursos Humanos de ISAPRE CONSALUD, mediante carta certificada, enviada a lo menos con 30 días de anticipación al término de postnatal, con copia a la Inspección del Trabajo. En caso de no efectuarse esta comunicación, la trabajadora deberá ejercer su permiso postnatal parental completo, es decir, de doce semanas.

ARTÍCULO 70: Licencia por enfermedad grave de hijo menor de un año.

Cuando la salud de un niño menor de un año requiera atención en el hogar con motivo de enfermedad grave, circunstancia que deberá ser acreditada mediante licencia médica otorgada o ratificada por los servicios que tengan a su cargo la atención médica de los menores, la madre trabajadora tendrá derecho al permiso y subsidio que establece el último párrafo del artículo anterior, por el periodo que el respectivo servicio determine. En el caso que ambos padres sean trabajadores, cualquiera de ellos y a elección de la madre, podrá gozar del subsidio y permiso referidos. Con todo, gozará de ellos el padre, cuando la madre hubiere fallecido o él tuviere la tuición del menor por sentencia judicial.

Tendrá también derecho a este permiso y subsidio, la trabajadora o el trabajador que tenga a su cuidado un menor de edad inferior a un año, respecto de quien se le haya otorgado judicialmente la tuición o el cuidado personal como medida de protección. Este derecho se extenderá al cónyuge, en los mismos términos señalados en el párrafo anterior.

Si los beneficios precedentes fueron obtenidos en forma indebida, los trabajadores involucrados serán solidariamente responsables de la restitución de las prestaciones pecuniarias recibidas, sin perjuicio de las sanciones penales que por este hecho les pudiere corresponder.

ARTÍCULO 71: Lugar de presentación de las Licencias Médicas

El trabajador que se desempeñe en la Casa Matriz de la Empresa, que requiera presentar una licencia médica para acreditar su ausencia por enfermedad, debe entregarla exclusivamente en la Gerencia de Recursos Humanos, ubicada en el

primer piso del Edificio ubicado en calle Pedro Fontova N° 6650 de la Comuna de Huechuraba de Santiago.

El trabajador que se desempeñe en alguna de las Sucursales de Santiago o de Regiones de la Empresa, deberá presentar la licencia médica exclusivamente al Jefe Directo.

Excepcionalmente, el Trabajador que se encuentre transitoriamente en un ciudad distinta de aquella en la cual se desempeña y a quien se le extienda una licencia médica, deberá presentarla al Jefe de la Sucursal del Empleador de la ciudad en la cual se encuentre y, en caso que en dicha ciudad no exista Sucursal de Consalud, deberá hacerla llegar por la vía más expedita a la Gerencia de Recursos Humanos en Casa Matriz.

Con todo, las licencias médicas otorgadas a los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, podrán ser presentadas de manera electrónica, para lo cual, el profesional médico que extiende la respectiva licencia médica, deberá hacerla llegar a la empresa a través del sitio web www.licencia.cl.

ARTÍCULO 72: Pago de los subsidios

En relación al pago de los subsidios por incapacidad laboral, en el caso de los trabajadores afiliados a FONASA, el subsidio lo pagará la Caja de Compensación que corresponda. En cambio, en el caso de trabajadores afiliados a Isapre, el pago lo realizará la respectiva entidad de salud previsional.

ARTÍCULO 73: Rechazos de Licencias Médicas

Las licencias médicas presentadas fuera de plazo serán rechazadas por el Servicio de Salud o por la Isapre respectiva.

Lo mismo sucederá con aquellas licencias médicas cuyo diagnóstico requiere se adjunten mayores antecedentes que no fueron incluidos al presentar la licencia por primera vez, no obstante, en este caso el trabajador tiene la opción de entregar dentro de los dos días siguientes los antecedentes requeridos, por lo que le corresponde al trabajador estar alerta para subsanar situaciones como la antes descrita.

ARTÍCULO 74: Licencias médicas fuera de plazo

- a) **Presentación fuera de plazo:** las licencias médicas presentadas después de dos días de iniciada la ausencia por enfermedad conforme las disposiciones legales, son rechazadas por el Servicio de Salud o la Isapre respectiva. En este caso, el trabajador queda ausente y sin derecho a pago de subsidio.
- b) **Tramitadas fuera de plazo:**
 - i) Recepción de la licencia médica por parte del Jefe Directo, infringiendo las normas sobre recepción de licencias ya mencionadas, lo que no permite que la empresa realice el trámite dentro del plazo legal: en este caso el trabajador no percibe subsidio, por lo tanto, el costo del sueldo de los días de licencia médica es de cargo del centro de costo.
 - ii) Tramitación fuera de plazo por la Unidad de Asistencia: en este caso el costo de la licencia es de cargo del Departamento de Personal.

ARTÍCULO 75: Información y consultas sobre el personal con licencia médica

La información se envía diariamente por el sistema CVR (Central Virtual de Requerimientos) con todas las licencias recibidas el día anterior.

No obstante, si por algún motivo urgente se requiere consultar por un trabajador ausente se debe llamar al área de Informaciones dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos.

En todo el proceso anterior, ISAPRE CONSALUD tendrá especial cuidado en respetar y proteger la vida privada del trabajador como parte de su política de respeto de los derechos fundamentales.

CAPÍTULO X DE LA SALA CUNA

ARTÍCULO 76: Alcance del derecho a dar alimento

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 a 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, o en una hora, el inicio o el término de la jornada de trabajo.

Este derecho podrá ser ejercido preferentemente en la sala cuna, o en el lugar en que se encuentre el menor.

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

El derecho a alimentar, no podrá ser renunciado en forma alguna y le será aplicable a toda trabajadora que tenga hijos menores de dos años, aun cuando no goce del derecho a sala cuna.

El tiempo a que se refiere el párrafo primero del presente artículo se ampliará al necesario para el viaje de ida y vuelta de la madre para dar alimentos a sus hijos. En este caso, ISAPRE CONSALUD pagará el valor de los pasajes por el transporte que deba emplearse para la ida y regreso de la madre.

ARTÍCULO 77: Derecho a Sala Cuna

ISAPRE CONSALUD tendrá a disposición de las trabajadoras, cualquiera que fuera su edad y estado civil, salas anexas e independientes del local de trabajo, en donde las mujeres puedan dar alimentos a sus hijos menores de dos años y dejarlos mientras estén en el trabajo.

La Sala Cuna reunirá las condiciones de higiene y seguridad que establecen las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes y estará provista de los elementos adecuados. Su atención estará a cargo de personal idóneo y competente.

Se entenderá que ISAPRE CONSALUD cumple con la obligación de mantener Sala Cuna, si paga los gastos de este servicio directamente al establecimiento que la mujer trabajadora lleve sus hijos menores de dos años, el cual será designado por el empleador de entre aquellos que cuenten con la autorización de la Junta Nacional de Jardines Infantiles. ISAPRE CONSALUD pagará el valor de los pasajes por el transporte que deba emplearse para la ida y regreso del menor al respectivo establecimiento.

Para los efectos de este artículo se estará a lo que disponen las normas pertinentes del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XI: POLÍTICAS DE SEGURIDAD USUARIOS DE TECNOLOGIA TI (Tecnología de Información)

ARTÍCULO 78: Alcances.

En este capítulo se busca regular aquellos aspectos de seguridad de TI que tienen relación con: el uso de los recursos de TI asignados a usuarios; administración de contraseñas y procedimientos de creación, modificación y eliminación de usuarios de los sistemas y aplicaciones y uso correcto del correo electrónico.

Lo anterior, se enmarca dentro de las políticas de la empresa de respeto y protección de los Derechos Fundamentales, en especial, el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas consagrado en el artículo 19 N° 5 de la Constitución Política de la República.

Quedan explícitamente excluidos de este documento todos los aspectos relativos a seguridad física de las instalaciones, redes, servidores. Así como todo lo referido al desarrollo y mantenimiento de los sistemas computacionales.

Título I: Usos de recursos de TI

ARTÍCULO 79: Usos de equipos

- a) Los equipos computacionales son de uso exclusivo para el desarrollo de las funciones asignadas al trabajador. Por lo tanto, no se permite su utilización para fines personales y/o comerciales ajenos a las tareas encomendadas.
- b) Sólo se puede hacer uso de software autorizados por la gerencia de Tecnología y Operaciones y está explícitamente prohibido el instalar cualquier aplicación o programa que no esté autorizado y además no cuente con las licencias correspondientes.
- c) En aquellos casos en que se necesite instalar aplicaciones que no estén dentro de las establecidas por la empresa, el gerente del área deberá solicitarlo formalmente por correo electrónico, a la Gerencia de Operaciones y Tecnología, indicando las razones y por cuánto tiempo se necesitará. En caso de que se requiera en forma permanente deberá autorizar la compra de las licencias correspondientes.
- d) Los equipos computacionales asignados no podrán ser intervenidos por los usuarios, quienes ante cualquier requerimiento deberán solicitarlo a la mesa de ayuda.
- e) Los usuarios deben comprometerse a dar adecuada protección a servidores o estaciones de trabajo departamentales, que por alguna razón estén instalados en sus áreas de trabajo y no en salas de servidores, así como estaciones de trabajo individuales asignadas.

Se debe comunicar tanto a usuarios y contratistas los requerimientos de seguridad y procedimientos para resguardar los equipos, así como sus responsabilidades en la implementación de dicha protección. Los requerimientos de seguridad apuntan a:

- Cerrar las sesiones de trabajo cuando terminan sus labores.
- Apagar su PC o terminal cuando las sesiones terminen, y
- Proteger sus PC con claves o control equivalente cuando no están en uso.

- f) La protección física de los equipos corresponde en un principio a quien se le asigna el activo, y este trabajador es responsable de notificar a Gerencia de Tecnología y a su superior jerárquico directo, de cualquier alteración, daño o pérdida que sufran los activos computacionales bajo su responsabilidad.

ARTÍCULO 80: Computación Móvil y Teletrabajo

Toda conexión remota hacia la red de ISAPRE CONSALUD se debe realizar mediante los mecanismos de cifrado y seguridad proporcionados por la Gerencia de Operaciones y Tecnología.

Los usuarios son responsables de evitar la exposición tanto del recurso TI como de la información que éste contenga. Considérense las siguientes indicaciones:

- Al utilizar dispositivos TI como computadoras, notebook, Smartphone, tablets, en zonas públicas tales como salas de reuniones, cafetería, recepción; entre otros. Asimismo, en toda área desprotegida fuera de las instalaciones de la empresa, el usuario debe tomar todas las precauciones necesarias de modo de asegurar y evitar ser observados por personas no autorizadas.
- Contar con los resguardos necesarios para proteger el recurso TI frente al robo en situaciones cuando estos se dejan en automóviles, habitaciones de hotel, salas de conferencias y reuniones.
- Si la información contenida en un recurso TI en particular posee un nivel alto de sensibilidad y/o criticidad, no se debe dejar sin vigilancia. Dentro de lo posible, bloquear su acceso físico.

Frente a eventuales siniestros (ejemplos: robo, accidente) que pudiesen atentar con la pérdida parcial o total de la información contenida en los recursos TI, los trabajadores deberán considerar lo siguiente:

- **Notebooks y similares:** ISAPRE CONSALUD cuenta con mecanismos de respaldo centralizado y automatizado de datos, para aquellos equipos portátiles críticos. Es responsabilidad de los usuarios seguir las instrucciones necesarias para garantizar que el respaldo periódico de su información se mantenga lo más completo y actualizado posible; asimismo, la pronta identificación de información crítica o confidencial que deba ser incorporada al proceso de respaldo automático centralizado. Para este último caso, los usuarios deberán dirigir sus solicitudes al Oficial de Seguridad.
- **Teléfonos inteligentes:** Para los dispositivos BlackBerry y iPhone, de propiedad de ISAPRE CONSALUD, se cuenta con mecanismos para realizar en forma remota el borrado total de la memoria de los dispositivos frente a un eventual siniestro, asegurando así la inaccesibilidad a la información por parte de terceros. No obstante, toda información contenida en estos aparatos debe ser respaldada periódicamente, puesto que no es recuperable en forma remota. Por otra parte, todo dispositivo que no sea propiedad de ISAPRE CONSALUD deberá contar con la autorización previa del Oficial de Seguridad para su empleo al interior de la organización.

La Gerencia de Operaciones y Tecnología es responsable de proporcionar acceso remoto para aquellos trabajadores que la naturaleza de sus funciones lo justifiquen, además deberá generar y mantener actualizada la información de los usuarios que lo solicitan.

Está estrictamente prohibido que los usuarios instalen aplicaciones o modifiquen parámetros de acceso que permitan el acceso vía web a los equipos

computacionales bajo su cargo sin el previo consentimiento de la Gerencia de Operaciones y Tecnología.

El acceso remoto que se habilite para usuarios externos debe contar con la autorización de la Gerencia de la cual dependa el servicio que presta. Adicionalmente, la Gerencia que recibe el servicio externo es responsable de informar la baja de los usuarios externos de su dependencia.

Como imposición a esta modalidad de trabajo, ISAPRE CONSALUD es quien proveerá los computadores a los usuarios, necesarios para el ejercicio de sus funciones. El uso de equipos de propiedad privada que no se encuentren bajo el control de ISAPRE CONSALUD, no están permitidos.

Los equipos que ISAPRE CONSALUD provee a los usuarios se encuentran preconfigurados y limitados en su accesibilidad y funcionalidad acorde a las características de las labores de cada usuario. Por tanto, toda acción a nivel informático que los usuarios deseen realizar fuera de este contexto, se encuentra absolutamente restringida. Cualquier excepción a lo anterior deberá contar previamente con una autorización por parte de la Gerencia respectiva.

En esta modalidad de trabajo, los usuarios son responsables de:

- Velar por el buen uso del recurso suministrado por ISAPRE CONSALUD.
- Establecer protección adecuada en el sitio de trabajo remoto frente a situaciones tales como: robo del computador, robo de información, divulgación no autorizada de información, acceso remoto no autorizado.
- Establecer seguridad física para el sitio donde esté ubicado el equipo, considerando la seguridad física de las instalaciones del lugar de trabajo remoto, y el ambiente.
- Restringir accesos no autorizados a información por parte de terceros vinculados al lugar de trabajo remoto; tales como, familiares, amigos.
- No exponer el computador a otras redes de comunicaciones.

Es imperativo que los equipos computacionales portátiles se mantengan anclados con cadena y candado, elementos que serán suministrados por ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 81: Uso de Internet

Todos los usuarios dispondrán de un acceso a internet, limitado a los sitios permitidos por ISAPRE CONSALUD. Se otorgará el uso Internet sólo para aquellas actividades del negocio necesarias para llevar a cabo de mejor manera las funciones del personal. Los Usuarios que requieran accesos adicionales deberán solicitarlo a Gerencia de Tecnología vía Mesa de Ayuda, con la debida justificación.

En la navegación por internet queda prohibido lo siguiente:

- Realizar modificaciones de la configuración del Internet Explorer, u otro navegador.
- Bajar software y archivos desde internet que no haya sido previamente autorizados.
- Escuchar radio, ver televisión o videos desde Internet a través de la red de datos Local (LAN).

- Uso de software no autorizados por ISAPRE CONSALUD, como por ejemplos: MSN Messenger, Ares, LogMeIn. Los usuarios podrán consultar a la Mesa de Ayuda sobre los permisos existentes para el uso de software distintos a los incluidos por defecto en sus equipos computacionales.
- Visitar sitios que no sean acordes con las responsabilidades que desempeñan.
- Hacer uso de Internet para fines ajenos al negocio, como por ejemplo: humor, gráficos e imágenes inapropiadas; adquisición, almacenamiento o distribución de información ilegal, pornográfica o descriptiva en forma negativa de razas, sexo, política o creencias religiosas.
- La utilización de Internet para fines personales ajenos a ISAPRE CONSALUD, como manejar o participar en actividades políticas, comprometer información de la empresa, estar involucrado en actividades fraudulentas o distribuir intencionalmente información falsa o difamatoria que podría deteriorar la reputación de ISAPRE CONSALUD ante posibles acciones legales o de otro tipo, debido al mal uso de Internet.
- Descargar contenidos registrados con derechos de copia (Copyright). Toda reproducción de material disponible en Internet debe ser hecha sólo con el permiso escrito del autor o propietario del recurso de información.
- La introducción de virus en forma intencional o accidental a través de archivos descargados desde Internet. Los virus pueden degradar el servicio y la disponibilidad de los sistemas, o puede también generar la pérdida o corrupción de datos, requeridos para la mantención de las operaciones vitales del negocio.
- La conexión de estaciones de trabajo a Internet a través de cualquier otro medio no provisto ni autorizado por ISAPRE CONSALUD.

Cada trabajador de ISAPRE CONSALUD, y el personal externo que presta servicios en la empresa, deberá tomar conocimiento de la norma de uso de Internet antes de obtener acceso. Posterior a esto, cualquier violación a la norma puede significar acciones disciplinarias, incluyendo el término de su contrato.

En los casos que corresponda, se debe otorgar acceso a los servicios Internet a aquellos trabajadores no contratados (part-time) por periodos definidos, los que pueden ser reactivados de acuerdo a las necesidades de sus labores.

El acceso a los servicios Internet (e-mail, navegación, protocolo de transferencia de archivos FTP, Telnet; entre otros) deberá ser otorgado de acuerdo a las necesidades de negocio y previo análisis por parte del Oficial de Seguridad.

ISAPRE CONSALUD se reserva el derecho de examinar los registros de conexiones a la web, directorios de archivos personales, previo consentimiento escrito del usuario respectivo y cualquier otra información almacenada sobre los servidores de ISAPRE CONSALUD, en cualquier momento y sin aviso. Dicha revisión será con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas internas.

ARTÍCULO 82: Seguridad de la Información.

Los usuarios son responsables de:

- Asegurar la protección (por ejemplo, gabinete o mueble de seguridad con llave) de toda información sensible ó crítica para el negocio que no sea inmediatamente requerida, sea ésta contenida en medios electrónicos o en papel.

- Controlar la autorización de uso de tecnologías de reproducción, tales como fotocopias, impresoras, y escáneres; previniendo la exposición de contenidos clasificados o sensibles. Los documentos una vez impresos deben ser retirados inmediatamente tras su reproducción.
- Mantener habilitado el protector de pantalla protegido con contraseña, y configurado para activarse en forma automática tras 10 minutos de inactividad de la sesión.
- Los equipos portátiles que manejen información, y lo permitan, deberán permanecer anclados (asegurados) en el puesto de trabajo.
- Mantener las pizarras de trabajo limpias de información sensible y confidencial, tanto en salas de reuniones como en oficinas.
- Mantener el escritorio limpio, libre de documentos o información clasificada a la vista.

Título II: **Administración de contraseñas**

ARTÍCULO 83: Normas mínimas respecto a las contraseñas

Las contraseñas constituyen un medio común de validación de la identidad de un usuario para acceder a un sistema o servicio de información. Respecto de su uso, cabe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Los usuarios deben mantener sus contraseñas personales en secreto.
- b) Al momento de crear una cuenta de usuario se entregará una contraseña provisoria segura, que el funcionario deberá cambiar de inmediato.
- c) Al momento de entregar la contraseña provisoria, se debe evitar la participación de terceros.
- d) Los usuarios deben acusar recibo de la recepción de la clave (password), enviando un correo al Jefe de Soporte Usuarios.
- e) Evitar mantener un registro en papel de las contraseñas, a menos que este pueda ser almacenado en forma segura.
- f) Cambiar las contraseñas siempre que exista un posible indicio de compromiso del sistema o de las contraseñas.
- g) Los usuarios son responsables de salvaguardar sus contraseñas individuales de acceso a la red o de cualquier servicio disponible. Está estrictamente prohibido compartir las contraseñas, estas son de carácter individual e intransferible y el dueño será el único responsable del mal uso de esta.

ARTÍCULO 84: Reglas respecto de la administración de las contraseñas

La política de seguridad definida por ISAPRE CONSALUD para el manejo de contraseñas en los sistemas informáticos de la empresa es la siguiente:

- a) La contraseña caduca cada 90 días. Transcurrido este tiempo el usuario deberá modificar su contraseña de acuerdo a las reglas de complejidad que se indican a continuación:
 1. La nueva contraseña no puede ser igual a las 5 contraseñas anteriores.

2. El largo mínimo de la contraseña es de 8 caracteres y un máximo de 15 caracteres.
 3. La contraseña no debe estar basada en algún dato que otra persona pueda adivinar u obtener fácilmente mediante información relacionada con la persona (nombres, números de teléfono, fecha de nacimiento, etc.)
 4. La contraseña no puede tener caracteres idénticos consecutivos o grupos totalmente numéricos o totalmente alfabéticos, debe contener caracteres de al menos tres de las siguientes categorías:
 5. Mayúsculas (de la A a la Z)
 6. Minúsculas (de la a a la z)
 7. Dígitos de base 10 (del 0 al 9)
 8. Caracteres no alfanuméricos (ejemplo, \$, #, %)
 9. La Cuenta del usuario se bloquea al ingresar erróneamente más de 5 veces su contraseña; posteriormente deberá solicitar a la Mesa de Ayuda la habilitación una nueva contraseña o desbloqueo de la cuenta.
- b) Las reglas indicadas en el punto anterior se aplican a todos los usuarios que se conecten a la red de ISAPRE CONSALUD.
- c) Dado el carácter unipersonal del acceso a la red, Gerencia de Operaciones y Tecnología verificará el uso responsable de las cuentas de usuario y los activos asignados, e informará a la Gerencia de Recursos Humanos sobre cualquier mal uso o pérdida detectada.

Título III: **Administración de cuentas de usuarios de los sistemas y aplicaciones**

ARTÍCULO 85: Objetivos

- a) Prevenir el acceso no autorizado a la red y a la información mantenida en los sistemas y aplicaciones.
- b) Restringir el acceso a las distintas funciones de las aplicaciones a través de perfiles de usuario, definidos en concordancia con los roles y descripciones de cargos de los funcionarios de ISAPRE CONSALUD.
- c) Mantener un registro histórico de solicitudes de creaciones o modificaciones de usuarios.
- d) Ordenar las solicitudes de nuevas cuentas de usuario, permitiendo una creación sincronizada y eficiente de las mismas, de manera de atender en forma oportuna, la creación de nuevas cuentas de usuario, y evitar que sean solicitadas a destiempo o con información errónea.
- e) Evitar que se utilicen cuentas de terceros, a fin de asignar las responsabilidades a quienes corresponda.
- f) Detección de errores y corrección de los mismos, en lo referente al uso de los nombres de usuario y privilegios asignados a los trabajadores.
- g) Todo personal interno, externo, y usuarios de terceras partes deben acatar las definiciones de uso apropiado de los recursos de información y los activos asociados, debiéndose comunicar el nivel de responsabilidades que asumen los usuarios frente al empleo que realicen sobre todo activo y recurso de información de ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 86: Ámbito de aplicación

Esta norma será aplicable a todos los trabajadores de ISAPRE CONSALUD dependiendo del grado de riesgo que representan respecto del manejo de equipos o de información clasificada, además, será la forma en que se debe manejar una eventual sanción.

ARTÍCULO 87: Clasificador de Riesgo

En relación al riesgo de los trabajadores se ha definido lo siguiente:

Riesgo Tecnológico, aquellos trabajadores de TI que por el trabajo que realizan requieren de accesos con privilegios a servidores, bases de datos, equipos de telecomunicaciones y cualquier aparato electrónico o de almacenamiento de información. Se deben considerar en este perfil: jefes de departamentos de TI, Jefes de desarrollo, analistas, programadores, ingenieros de sistema, personal de comunicaciones y de soporte.

Alto Riesgo Administrativo, trabajadores con responsabilidades operativas importantes y que tienen atribuciones para realizar transacciones comerciales, emitir comunicados oficiales y en general para hacer tareas que puedan comprometer a ISAPRE CONSALUD con entidades externas. En este perfil se deben considerar: gerentes, subgerentes, jefes de departamento, jefes de servicio y supervisores de Venta.

Bajo Riesgo Administrativo, trabajadores que tienen acceso a un PC y se encuentran avocados a labores de rutina supervisadas, que no implican afectar al resto de la organización con algún acto malicioso. Se incluyen específicamente: Ejecutivos de Venta y Personal Administrativo.

Título IV:

Procedimiento de Creación y/o modificación de cuentas de Usuarios

ARTÍCULO 88: Cuentas de Usuarios

Cada trabajador de la empresa deberá usar exclusivamente sus propias cuentas de usuario con las responsabilidades y accesos propios de su cargo.

El superior directo de un nuevo trabajador informará con al menos 3 días hábiles de anticipación al Departamento de RRHH, indicando expresamente todos los sistemas que utilizará y el cargo que desempeñará.

A su vez, también será de responsabilidad del jefe directo que recibe un trabajador trasladado de área o función, solicitar a RRHH la adición de roles necesarios a la cuenta ya existente y la eliminación de las funcionalidades que debe dejar de ocupar en su nuevo cargo.

Para solicitar estas acciones, RRHH debe completar el formulario disponible en el sistema Workflow, en solicitud de ingresos de requerimientos, que luego será procesada por el administrador de cuentas de usuarios de la Gerencia de Tecnología.

ARTÍCULO 89: Nombre de usuario

Cada trabajador deberá poseer un nombre de usuario para trabajar en cualquiera de los sistemas. El receptor de este nombre de usuario, será el único responsable de las acciones realizadas con los permisos otorgados.

ARTÍCULO 90: Requisitos para la creación de cuentas de usuario

Para iniciar el proceso de creación de nuevo usuario, se deberá informar al Jefe de Soporte los siguientes antecedentes:

- a) Número de cédula nacional de identidad, en el caso de extranjeros el número de pasaporte, a menos que estos posean Rut otorgado por la república de Chile.
- b) Nombre completo del trabajador, se deberá incluir los nombres y apellidos del nuevo funcionario.
- c) Oficina o dependencia en dónde desempeñará sus funciones.
- d) Nombre y Rut del Jefe Directo del nuevo trabajador.
- e) Cargo que ocupará el nuevo trabajador dentro de la organización.
- f) Especificar los sistemas a los que requerirá acceso y función específica para cada uno.
- g) Duración de los permisos, se deberá especificar claramente el tiempo que durará la nueva cuenta de usuario, en días o meses, más de 6 meses se considerará indefinido.

ARTÍCULO 91: Modificaciones a la cuenta de usuario

Para casos de cambios de cargo de un usuario se debe considerar que específicamente las cuentas de red y correo no sufren cambios. No así con las cuentas de aplicaciones de negocio, dónde se debe indicar que funcionalidades se deben activar de acuerdo a su nuevo cargo.

El jefe actual es responsable de eliminar todos los accesos a aplicaciones y/o servicios que correspondían a la persona en cuestión de acuerdo con el cargo antes desempeñado.

Es responsabilidad de la gerencia y/o jefatura que recibe al trabajador, realizar esta solicitud y revisar si el riesgo de funcionario se mantiene o no.

No se atenderán solicitudes recibidas en parte o a través de otro procedimiento al establecido.

ARTÍCULO 92: Tiempos Relativos

Se considerará un tiempo mínimo de aviso para la creación/modificación de cuentas de usuario, 3 días hábiles antes de la llegada del nuevo trabajador.

Las áreas encargadas de la administración de cuentas no se harán responsables de las pérdidas de tiempo y falta de accesos, para las solicitudes recibidas con tiempos menores al mínimo estipulado.

ARTÍCULO 93: Procedimiento de eliminación de usuario

Las acciones a seguir al momento de eliminar un usuario son diferentes, éstas dependen del riesgo asociado al trabajador, ante lo cual se han definido las siguientes categorías:

- a) **Trabajadores de bajo riesgo administrativo.** En este caso, la eliminación se realizará mensualmente según la información que debe emitir el Departamento de Administración de Recursos Humanos, con el detalle de los trabajadores desvinculados durante el mes anterior.
- I. Será efectuado a más tardar el segundo día hábil posterior a la recepción del informe de desvinculaciones entregado por el Departamento de Administración de Recursos Humanos.
 - II. El Jefe de Soporte Usuarios enviará esta información a las áreas correspondientes, solicitando la eliminación y/o bloqueo de accesos según se detalla en diagrama "*Procedimiento de Baja de Usuarios*".
- b) **Trabajadores de alto riesgo y riesgo tecnológico,** el gerente del área o jefe responsable deberá seguir el siguiente procedimiento:
- I. Informar a través de correo electrónico al Jefe de Soporte Usuarios y a la Subgerencia de Tecnología, mediante el formulario de desvinculación de usuarios.
 - II. Esperar un tiempo oportuno de media hora, para recibir una confirmación proveniente del encargado de Soporte Usuarios, que la solicitud fue recibida y que será procesada a partir del día y hora que indique el correo original.

ARTÍCULO 94: Consideraciones Particulares

La información requerida para comunicar una desvinculación a Soporte Usuarios, según lo estipulado en la letra b) del artículo anterior, deberá incluir los datos siguientes: nombre completo, Rut, cuentas a desactivar (red, correo y aplicaciones) y condiciones especiales, tales como:

- a) Mantener una cuenta de aplicación activa y sólo cambiar su password, indicando fecha límite para el bloqueo definitivo.
- b) Derivar los correos entrantes a algún otro destinatario, indicando fecha de eliminación.
- c) Respaldar información del equipo personal.

Esta información se debe hacer llegar mediante el "*Formulario Desvinculación de Usuarios*".

Título V: Del uso correcto del Correo Electrónico

ARTÍCULO 95: Generalidades

Queda incorporado al presente Reglamento la Política y Procedimiento referente al uso correcto del Correo Electrónico que se transcribe a continuación:

El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes en la actualidad. Con el fin de maximizar el beneficio y minimizar los riesgos asociados, ISAPRE CONSALUD ha creado las siguientes políticas para su utilización:

El personal de ISAPRE CONSALUD que utilice sistemas de aplicación de correo electrónico debe implementar controles de seguridad apropiados para apoyarlos en la protección de mensajes entrantes y salientes.

Ningún usuario podrá acceder a la cuenta de correo utilizando la cuenta o contraseña de otro usuario.

La cuenta de correo electrónico asignada al usuario por ISAPRE CONSALUD debe ser utilizada exclusivamente para fines que correspondan al ámbito de sus funciones.

Nunca debe considerarse las comunicaciones electrónicas como privadas o seguras. El correo electrónico puede ser almacenado en un número indefinido de computadores; como también, copias de sus mensajes pueden ser reenviadas a otros, ya sea electrónicamente o en papel. Asimismo, un correo electrónico enviado a usuarios inexistentes o equivocados implica que este correo puede ser de conocimiento de terceras personas.

La privacidad de un mensaje e-mail no puede garantizarse. Un e-mail puede llegar a personas no deseadas, incluso teniendo mucho cuidado. No es aconsejable poner información en los e-mails que no queramos que puedan ser leídas por terceras personas.

El correo electrónico no muestra la sutileza de la voz o el lenguaje del cuerpo, por lo tanto, se debe evitar caer en el sarcasmo o la ironía. El e-mail más efectivo es corto, claro, y relevante. Si recibe un mensaje que le incomoda, no debemos responder inmediatamente, y en cualquier caso, debe evitarse el enviar mensajes con signos de rudeza o enfado.

En la comunicación por correo se deberán mantener las mismas reglas de cortesía y formalidades de la información escrita, aplicando también todas las reglas semánticas y ortográficas, como por ejemplo: la escritura en letras mayúsculas o ennegrecidas es equivalente a un alzamiento de voz.

Evitar incluir archivos de video y música, pues suelen ser de gran tamaño y alteran el rendimiento de la red. La Gerencia de Operaciones y Tecnología puede tener el detalle de las personas que abusan del correo y poner restricciones a sus cuentas.

El software de correo tiene un límite en el volumen de correos almacenados, a medida que el volumen de correos almacenados crece se va degradando el rendimiento de este servicio y cuando se llega al límite el correo simplemente deja de funcionar por lo que se recomienda eliminar correos no fundamentales y también no usarlo en exceso.

Evitar enviar correos con copia (CC...) a personas que no sea imprescindible. La regla es:

- Se debe copiar al superior directo solo si esto aporta información necesaria.
- Se debe copiar a alguien cuando se utiliza sus ideas o comentarios para justificar o apoyar nuestro mail. se debe copiar a alguien solo cuando es necesario una comprobación escrita de la comunicación.
- Queda prohibido disponer o enviar por correo electrónico o por cualquier otra forma, material clasificado como “secreto” o “uso interno”, a menos que sea autorizado por escrito por el superior inmediato, a falta de este, por la Gerencia de Recursos Humanos.
- Será considerado como *falta grave* el incumplimiento de esta norma. Existen personas en la empresa que reciben tantos correos que no pueden leerlos a tiempo, por lo que el correo deja de ser un mecanismo eficiente y oportuno de comunicación. El correo no pretende eliminar el contacto entre las personas.

Se recuerda que sólo algunas personas están autorizadas a enviar mails a todo ISAPRE CONSALUD. En caso de querer informar algo a la empresa puede hacerse a través del Área de Recursos Humanos.

ARTÍCULO 96: Pautas para una correcta utilización del correo electrónico

Al utilizar el correo electrónico se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

Será considerado como **falta grave** el enviar por correo electrónico material de carácter fraudulento, que pueda llegar a generar sentimientos de acoso u hostigamiento en contra de terceros o que por su naturaleza sea embarazoso, sexualmente explícito, difamatorio, ofensivos de carácter racista, ilegal o inapropiado. Si un usuario encuentra este tipo de material deberá reportarlo a su jefe inmediato.

- a) **No reenvíe o inicie correo de cadena (chain) o masivo.** El correo en cadena es un mensaje enviado a número de destinatarios para que estos a la vez se lo reenvíen a otros. El envío de correo masivo se refiere aquel enviado a un gran número de receptores sin un propósito relacionado con el negocio. Estos tipos de mensajes degradan el desempeño del sistema y consumen recursos valiosos en disco y memoria. Los usuarios deberán borrar todos los correos de cadena y masivos (no relacionados con el negocio) y abstenerse de reenviarlos a otras personas. Así mismo, no reenvíe correo a otra persona sin previo consentimiento del remitente.
- b) **Alteraciones.** Nunca deberá alterar la línea "DE" (autor del correo) u otra información relacionada con los atributos de origen del correo electrónico. Mensajes anónimos o cuasi-anónimos están prohibidos.
- c) **Pie de Página.** El siguiente pie de página debe incluirse en cada mensaje enviado fuera de la empresa:

"Este mensaje y sus documentos adjuntos están dirigidos exclusivamente a los destinatarios especificados. La información contenida puede ser confidencial y/o estar legalmente protegida y no necesariamente refleja la opinión de Isapre Consalud S.A. El uso, revelación, distribución, impresión o copia de toda o alguna parte de la información contenida en este mensaje, por cualquier persona distinta al destinatario, NO ESTA AUTORIZADO. Si usted recibe este mensaje por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y elimine el mensaje y cualquier documento asociado al mismo. Gracias."

- d) Cualquier documento que se adjunte a un mensaje, deberá estar libre de virus. Será responsabilidad del área emisora del mensaje la revisión mediante antivirus. Las áreas receptoras de mensajes infectados con virus deberán abstenerse de abrirlos y deberán informar a la Mesa de Ayuda.
- e) Sólo Mesa de Ayuda puede utilizar el correo electrónico para advertir sobre virus o su posible existencia en los PC, habiendo verificado la autenticidad de la fuente de información.
- f) Personal externo que requiera conectarse vía módem a sus respectivas empresas, podrán hacerlo siempre y cuando su estación de trabajo no esté conectada a la red interna de ISAPRE CONSALUD. Cada trabajador de ISAPRE CONSALUD, deberá tomar conocimiento de la norma de uso de correo electrónico antes de obtener acceso. Posterior a esto, cualquier violación a la norma puede significar acciones disciplinarias incluyendo el término de su contrato.
- g) Cuando se incluya el mensaje original en una respuesta, se sugiere eliminar toda información accesoría que no esté relacionada con el contenido de la respuesta. En estos casos queda estrictamente prohibido introducir modificaciones a los mensajes anteriores sin advertir por escrito esa circunstancia.

- h) En el caso del correo electrónico para el personal externo, se deberán incluir las cláusulas de esta norma en el contrato de prestación de servicios.
- i) Las cuentas de correo que por su naturaleza deban permanecer como cuentas genéricas, previo consentimiento del Oficial de Seguridad, deberán siempre estar re-enrutadas a quien aparezca como responsable de la cuenta.
- j) Si no se está seguro sobre si reenviar un mensaje, es mejor consultar al propietario del mismo antes de hacerlo.
- k) No se debe enviar mensajes a un grupo, o a un usuario que no los quiera recibir.
- l) Queda prohibido el uso de seudónimos u otros sistemas que oculten la identidad.
- m) Debe quedar claro al receptor de los mensajes el nombre de quien los envía.
- n) El usuario se hace responsable de mantener espacio disponible en su cuenta para permitir la correcta recepción de mensajes. Se aconseja borrar aquellos correos antiguos que no tengan información relevante.
- o) Las listas, al ser un medio de amplia difusión (los mensajes son recibidos por todos los subscriptores), deben ser utilizadas con prudencia. Como precaución, es conveniente no enviar mensajes antes de haber preparado el tema a tratar. En el caso de una pregunta, deben agotarse primero otros medios de consulta disponibles.
- p) El envío masivo de mensajes a una lista provoca irremediablemente su inoperatividad. Cuando una lista recibe más de 30 mensajes diarios, los usuarios tienden a abandonarla, al verse incapaz de atender la avalancha.
- q) No se debe hacer envíos de mensajes personales a una lista de distribución.
- r) No se permite enviar repetidamente, de manera sistemática, un mismo mensaje a una o varias listas.
- s) Se prohíbe expresamente el envío de mensajes publicitarios a las listas.
- t) Los trabajadores no se deben inscribir a listas de correos o a servicios de correo, para uso personal.
- u) ISAPRE CONSALUD se reserva el derecho de examinar, directorios de archivos personales y cualquier otra información almacenada en los computadores de la misma, en cualquier momento, previo consentimiento escrito del usuario respectivo. Dicha revisión será con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas internas de seguridad.

ARTÍCULO 97: Evitar riesgos

Los riesgos de las fuentes de información deben ser manejados a todos los niveles. La información esencial para las funciones críticas de la empresa debe ser protegida de pérdida, contaminación o destrucción. Para poder conseguir esto, serán aplicadas las siguientes reglas al sistema de e-mail:

- a) Las cuentas de usuario en el sistema de e-mail, serán otorgadas solamente a los trabajadores, cualquier excepción deberá ser autorizada por el oficial de seguridad o director de seguridad.

- b) Cuando los usuarios no puedan tener acceso a su cuenta e-mail por un periodo de tiempo extenso, ya sea por vacaciones, por un viaje de negocios, enfermedad u otros motivos, el Asistente de “Fuera de la Oficina” debe ser configurado. De este modo, se incapacitará el procesamiento de mensajes hasta que el usuario pueda nuevamente tener acceso a la cuenta de una manera oportuna.
- c) El software patentado no puede ser copiado en violación con el convenio de la licencia.
- d) Todos los trabajadores que trabajan en la Empresa son responsables de administrar las fuentes de tecnología de la información y son responsables de sus acciones.

ARTÍCULO 98: Violaciones a este capítulo

Los trabajadores que usen las fuentes de tecnología de la información que sea propiedad o que sean administradas por TI, deben conocer y cumplir con las políticas y procedimientos publicados por la Empresa.

El presente capítulo se entiende que forma parte del contrato de trabajo y como tal el eventual incumplimiento de cualquiera parte de éste por personal de la empresa, puede dar por resultado la aplicación de una sanción disciplinaria establecida ya sea en éste o en la legislación laboral, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que puedan caber. Es responsabilidad de todo el personal reportar a la administración apropiada cualesquiera violaciones sospechadas.

ARTÍCULO 99: Denegación de responsabilidad

ISAPRE CONSALUD no será responsable del uso inapropiado de las fuentes de la tecnología de la información del usuario o de las violaciones a las restricciones de los derechos de autor, ni de los errores o negligencia del usuario o de los costos incurridos por los usuarios. La Empresa no será responsable por asegurar la precisión del uso de cualquier información encontrada en la Internet.

ARTÍCULO 100: Tarjetas de identificación

Todos los trabajadores cuentan con una Tarjeta de Identificación individual, intransferible, personalizada con nombre y fotografía, con código de barra y número de cédula de identidad cuyo uso permanente durante la jornada de trabajo, es obligatorio.

La Tarjeta de Identificación es responsabilidad de cada trabajador y en caso de extravío se deberá cancelar el costo de su reposición.

El trabajador que extravíe la Tarjeta de Identificación deberá dar aviso al Departamento de Administración de Recursos Humanos vía e-mail, a fin de reponer la tarjeta previo envío de autorización de descuento por el monto antes señalado.

La asignación y anulación de la Tarjeta de Identificación será a través del Departamento de Administración de Recursos Humanos, de acuerdo a la contratación y /o término de contrato.

Título VI: De Los Mecanismos de Resguardo del Manejo de Información.

ARTÍCULO 101: De La Propiedad Industrial e Intelectual

1.- Todos los trabajadores tienen la obligación y el deber de identificar y proteger la propiedad intelectual e industrial de ISAPRE CONSALUD y no permitir que se haga mal uso de ella.

2.- Cualquier sistema informático, producto o diseño de servicios que empresas externas desarrollen a pedido de ISAPRE CONSALUD y para la misma, son propiedad de ISAPRE CONSALUD. Por ello, los contratos para estos servicios deben considerar cláusulas que protejan la propiedad intelectual e industrial de la misma.

3.- Cada trabajador debe respetar también la propiedad intelectual e industrial de terceros. En consecuencia, no debe realizar ninguna acción que implique la vulneración de este derecho. Por ejemplo: no debe hacer propia ni reproducir sin la autorización correspondiente, documentación con derechos de autor (como manuales, informes, etc.); no presentar nuevos productos, servicios, marcas, eslogan, diseños, etc., sin antes haber verificado si están patentados o registrados por terceros.

ARTÍCULO 102: De La Información clasificada como secreta o uso interno

El trabajador que tenga acceso a información clasificada como secreta o de uso interno, deberá guardar estricta reserva y no podrá utilizarla en beneficio propio o ajeno.

ARTÍCULO 103: De La Información clasificada como secreta

1.- Los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, tanto durante la vigencia de su relación laboral, como una vez finalizada la misma, tienen la obligación de mantener la confidencialidad de la información que diga relación con los negocios, actividades y operaciones de ISAPRE CONSALUD, especialmente la información médica de los afiliados.

Por consiguiente, los trabajadores deben resguardar la reserva de la información propia de ISAPRE CONSALUD y no deben revelarla no sólo a terceros ajenos a ella, sino que también a empleados de ésta que no estén autorizados a conocer dicha información o que no tengan necesidad de conocerla para el desempeño de sus funciones.

2.- Los trabajadores no deben conversar temas confidenciales ni tratar temas sensibles de ISAPRE CONSALUD en lugares de público acceso, incluyendo Internet y teléfonos celulares o móviles.

3.- ISAPRE CONSALUD tiene el compromiso de proteger la información de carácter personal de sus clientes, por lo que da estricto cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de información y datos personales de sus afiliados, y en caso de contar con solicitudes de terceros que requieran de dicha información, siempre se abstendrá de acceder a dicha solicitud, a menos que el titular de los datos consienta expresamente en ello, asumiendo así los correspondientes deberes de reserva y confidencialidad de la información.

Por lo anterior, cada trabajador debe:

1. Procurar que la generación de documentos, correos electrónicos y presentaciones que realice, se efectúe con arreglo a procedimientos que

permitan archivarlos, guardarlos o copiarlos, minimizando el riesgo de que personas no autorizadas tengan acceso a los mismos.

2. Evitar la alteración o destrucción de algún documento que pueda ser objeto de algún juicio, investigación o requerido por una entidad reguladora o supervisora competente.

ARTÍCULO 104: Directrices de clasificación de la Información

La información debe clasificarse tomando en consideración el grado de necesidad que se precise para compartir o restringir el acceso a ésta, dada una de las siguientes categorías:

- ✓ **Secreta:** La información debe clasificarse como “secreta” cuando ISAPRE CONSALUD la considere de sensibilidad o criticidad alta, aplicándose cuando una eventual divulgación de la información pueda interrumpir o afectar, con alto impacto, y de modo total o parcial, tanto las actividades como las operaciones y/o seguridad de ISAPRE CONSALUD. Sólo debe ser utilizada por el dueño de la información y las personas expresa y directamente autorizadas por él.
- ✓ **Uso Interno:** La información debe clasificarse como de “uso interno” cuando ISAPRE CONSALUD la considere como importante, aplicándose cuando su divulgación y conocimiento al interior de la empresa sean necesarios para la realización de actividades y operaciones. Esta clase de información solo puede ser divulgada por un tercero si previamente existe una autorización para su entrega. Bajo este contexto, las actividades, operaciones, y seguridad de ISAPRE CONSALUD no se hayan comprometidas.
- ✓ **Pública (o sin clasificación):** La información debe clasificarse como “pública” si ISAPRE CONSALUD requiere o establece que ésta pueda ser conocida por terceros externos a la organización. En este contexto, la difusión de la información no afecta ni compromete las actividades, operaciones o seguridad de la institución. Toda información de acceso masivo que carezca de clasificación, se le tratará como “pública”.

Es relevante considerar:

- ✓ El dueño de la información es responsable de definir y revisar periódicamente su clasificación.
- ✓ La información no debe clasificarse en un nivel inferior de sensibilidad sin que exista una reclasificación formal por parte del dueño de la Información. Este debe determinar si la información se puede llevar a una clasificación inferior de acuerdo a las definiciones de las tres categorías anteriores.
- ✓ Se debe modificar y controlar los niveles requeridos para la protección de la información, cuando su clasificación haya variado.

Todo el personal de ISAPRE CONSALUD debe proteger la información “secreta” contra emisiones o difusiones indebidas, accidentales o intencionales.

CAPÍTULO XII DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 105: Obligaciones

Todos los trabajadores de ISAPRE CONSALUD están obligados a cumplir fielmente las leyes vigentes, instrucciones internas, las estipulaciones del contrato de trabajo y las disposiciones de este Reglamento. Además, deberán observar las obligaciones y órdenes que corresponden a las prácticas e instrucciones de la Isapre, de sus autoridades y jefaturas, inherentes al buen desempeño de sus funciones y muy especialmente, las que se consignan a continuación:

1. Desempeñar personalmente la labor convenida.
2. Dar cumplimiento inmediato a las órdenes impartidas, ya sea de manera verbal o escrita, que formulase cualquier miembro de la jefatura de la empresa, siempre que estén de acuerdo al contrato de trabajo y al presente Reglamento.
3. Desempeñar las labores propias de cada trabajo con esmero, disciplina, prontitud y observar una conducta señalada por la corrección, la decencia, y el debido respeto a la moralidad y las buenas costumbres, velando en todo momento por el prestigio personal y de ISAPRE CONSALUD.
4. Mantener una actitud de respeto y un trato cordial, frente a terceros, superiores y a los demás trabajadores de ISAPRE CONSALUD.
5. Denunciar cualquier hecho ilícito atentatorio a la dignidad del trabajador, empleador o terceros.
6. Dar aviso inmediato al empleador o al superior directo, a fin de prever los efectos de una ausencia de un trabajador.
7. Justificar toda inasistencia o atraso ante el empleador o superior directo. En caso de inasistencia por enfermedad, el trabajador deberá presentar licencia médica extendida con las formalidades que correspondan a contar del primer día de ausencia.
8. Cumplir con el horario de trabajo que les corresponda, llegando con absoluta puntualidad a la hora fijada en el horario estipulado en el contrato de trabajo, registrando su asistencia en los medios de control que posee ISAPRE CONSALUD, tanto al inicio como al término de la jornada diaria, considerándose como falta grave el que un trabajador lo haga por otro.

Quienes lleguen atrasados a sus labores, deberán presentarse a su jefe respectivo y justificar su atraso. El atraso del trabajador constituye incumplimiento de sus obligaciones contractuales, siendo los atrasos reiterados un incumplimiento grave a tales obligaciones y configurando causal de terminación del contrato de trabajo sin derecho a indemnización.

9. Entrar y salir del establecimiento a las horas estrictamente señaladas en su planeación de turno, en perfecto orden y por la puerta fijada para tal efecto.
10. Permanecer en el puesto que se le hubiese asignado durante la jornada laboral. Los trabajadores no podrán ausentarse del trabajo durante el horario establecido sin la autorización expresa de la jefatura correspondiente. En todo caso, al contar con el permiso respectivo, el trabajador deberá marcar su tarjeta de asistencia al momento de salida y llegada estampando su Jefe un visto bueno en los registros.

11. Guardar absoluta reserva sobre los procedimientos de ISAPRE CONSALUD, su organización interna, su funcionamiento y asuntos propios de su giro, en especial, cualquier información que diga relación con sus afiliados.
12. Ordenar y cuidar los útiles de propiedad de ISAPRE CONSALUD que se le entreguen para el desempeño de sus funciones y cuidar de las instalaciones, computadores, maquinarias y equipos del empleador, respondiendo pecuniariamente en caso de sustracciones, pérdidas o deterioros ocasionados por su negligencia o descuido.
13. Usar los útiles, instalaciones, computadores, maquinarias y equipos del empleador, que se le entreguen para el desempeño de sus funciones, única y exclusivamente para el desarrollo de las mismas.
14. Si debe hacer uso de equipos computacionales para el desarrollo de sus funciones, únicamente utilizará el software legítimo que le proporcione la Empresa, el cual contará con su licencia y los manuales respectivos.
15. Procurar la mayor economía en la utilización de los recursos de la empresa, en especial en el ahorro de energía, materiales de consumo, útiles de escritorio e implementos de trabajo que se le entreguen para su labor diaria.
16. Respetar y acatar las medidas que adopte ISAPRE CONSALUD para prevenir o descubrir hurtos, robos. A requerimiento de las personas autorizadas deberá permitir que todo paquete o bulto sea depositado en la portería del establecimiento al momento de su llegada y sea retirado a su salida.
17. Denunciar y poner en conocimiento de su Jefatura cualquier situación anormal que detecte en su área de trabajo y de los reclamos que se les formulen.
18. El trabajador que en el ejercicio de sus funciones, tenga que concurrir a zonas de altura, deberán someterse a los exámenes médicos cuando ISAPRE CONSALUD lo disponga para determinar la compatibilidad de su salud con dicha función.
19. Asistir a las actividades de capacitación, cursos de educación, instrucción o perfeccionamiento dispuestos por ISAPRE CONSALUD, ya sean estos dictados dentro o fuera del recinto de la misma, en horario de trabajo.
20. El trabajador deberá en todo momento mantener un trato cordial, igualitario y dentro del marco legal, con los prestadores, proveedores y demás terceros con lo que interactúe en el ejercicio de sus funciones, no pudiendo, en ningún caso, utilizar su cargo para obtener beneficios personales.

CAPÍTULO XIII DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 106: Prohibiciones

Queda estrictamente prohibido a los trabajadores, considerándose faltas graves a las obligaciones impuestas respectivamente en el contrato de trabajo, la ley y el presente reglamento, el incurrir o ser sorprendido en las siguientes circunstancias, las que serán sancionadas según su naturaleza y lo dispuesto en la citada normativa:

1. Registrar anticipadamente su tarjeta de asistencia; borrar o hacer cualquier alteración a los registros de asistencia; marcar una tarjeta de asistencia que no sea la propia.
2. Permanecer en el establecimiento fuera de las horas de trabajo, salvo que hubiere pactado por escrito trabajo en horas extraordinarias.
3. Ocupar personal subalterno durante las horas de trabajo en asuntos personales.
4. Utilizar materiales, computadores, equipos, líneas telefónicas o útiles de escritorio de la empresa para trabajos particulares o para diversión personal, apropiarse de tales bienes o darles un destino no autorizado o apartado de los fines propios de su cargo en la empresa.
5. Utilizar o instalar en el computador que tenga a su cargo, o en cualquier otro que la empresa detente, sea en forma externa o vía internet, programas computacionales que no sean expresamente aprobados por ISAPRE CONSALUD. Asimismo, el trabajador tendrá prohibido bajar de internet información ajena a los fines de ISAPRE CONSALUD o que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
6. Llevar a cabo negocios o asuntos personales durante las horas de trabajo y en especial atender vendedores en los recintos de la empresa.
7. Presentarse a trabajar encontrándose en goce de licencia médica con reposo absoluto en lugar determinado.
8. Practicar juegos de azar, computacionales y/o de cualquier otro tipo dentro de las dependencias de ISAPRE CONSALUD, sin importar el horario en que ello se haga.
9. Revelar, divulgar, usar o dejar que otros utilicen para intereses particulares documentos, procedimientos, técnicas, estados o datos de cualquier índole que se refieran a ISAPRE CONSALUD, como así también divulgar o dar a conocer información o datos de carácter personal de sus afiliados, sea que esto provoque o no, consecuencias legales para ISAPRE CONSALUD.
10. Ausentarse del lugar de trabajo durante las horas de servicio, sin el consentimiento de su superior.
11. Abandonar el trabajo en tanto no sea reemplazado por el personal del próximo turno, en todos los trabajos sujetos a este régimen.
12. Cocinar en recintos no habilitados para ello, consumir alimentos en los lugares de trabajo en forma indiscreta o indecorosa.

13. Fumar en cualquier recinto de la Empresa, salvo en aquellos lugares especialmente habilitados al efecto por ISAPRE CONSALUD y debidamente señalizados en tal sentido.
14. Correr listas, o suscripciones para cualquier objeto o finalidad con excepción de aquellos previamente autorizados por la Gerencia de Recursos Humanos.
15. Ejercitar durante las horas de trabajo o dentro del recinto de la empresa actividades políticas, religiosas, sociales o de cualquier naturaleza que interrumpan o perturben la marcha eficaz de las faenas.
16. Faltar el respeto, de palabra o de hecho, a sus jefes o compañeros de trabajo y fomentar el desorden o indisciplina entre los trabajadores induciéndoles a resistir las órdenes o instrucciones que les impartan sus jefes, o comprometer la seguridad, intereses o reputación de unos u otros.
17. Recibir visitas dentro de las dependencias de la empresa durante horas de trabajo.
18. Permitir el ingreso a los recintos de la empresa de personas ajenas a ella sin la autorización del Jefe respectivo.
19. Sacar del establecimiento, útiles de trabajo, máquinas, equipos, y en general elementos de propiedad de ISAPRE CONSALUD. Ningún paquete o bulto podrá ser sacado del establecimiento sin previa autorización del jefe respectivo y revisión en portería.
20. Efectuar reparaciones en máquinas o instalaciones, sin la autorización previa del Jefe respectivo.
21. Aceptar directa o indirectamente regalos u otro tipo de prendas con motivo del cumplimiento de sus funciones.
22. Efectuar reuniones de cualquier tipo en horas de trabajo y/o en recintos de la empresa sin autorización previa del Jefe respectivo.
23. Constituir en beneficio personal derechos de propiedad intelectual u otros cuando sea el resultado del cumplimiento de sus obligaciones para con ISAPRE CONSALUD o cuando hayan utilizado para estos efectos medios, elementos, experiencias, facilidades o recursos del mismo.
24. Utilizar radios, toca cintas, televisores o cualquier aparato transmisor o sonoro dentro del establecimiento sin que se cuente con la autorización de su superior.
25. Prestar servicios o ejecutar, por cuenta propia o de terceros, actividades relacionadas directa o indirectamente con el giro de la empresa, o relacionarse profesionalmente con proveedores, clientes u otros entes ligados, salvo que se le hubiere autorizado expresamente para ello, de lo que se dejará constancia en su contrato de trabajo.
26. Proporcionar información falsa o errónea relativa a la función que desempeña, de la que pueda derivar responsabilidad para ISAPRE CONSALUD. Como también, atribuirse facultades de representación de ISAPRE CONSALUD sin estar legalmente habilitado para ello.
27. Recibir o hacer llamados telefónicos ajenos al servicio, sin el permiso correspondiente.

28. Abrir cualquier clase de correspondencia que no se encuentre dirigida a su persona, sea de la empresa o de compañeros de trabajo. En caso que por error ello ocurra, está prohibido difundir el contenido de dicha correspondencia, debiendo ponerla inmediatamente en manos de su destinatario original.
29. Ofrecer dentro de la empresa objetos en venta, hacer compras o pedir u otorgar préstamos a otros trabajadores o terceros.
30. Ejecutar actos que atenten contra la moral, la disciplina, las buenas costumbres o la ética profesional.
31. Ningún trabajador podrá aceptar pagos, regalos o beneficios de cualquier naturaleza o monto, que provengan de prestadores, proveedores, afiliados, empresas de la competencia o de un tercero cualquiera, cuya aceptación afecte su independencia en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades propias del cargo que ejerce, o que pudiesen influir en sus decisiones, afectando directa o indirectamente los intereses de ISAPRE CONSALUD S.A.

CAPÍTULO XIV **DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR**

ARTÍCULO 107: Obligaciones

Serán obligaciones de ISAPRE CONSALUD:

1. Mantener reserva de toda la información y datos privados del trabajador a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral.
2. Pagar las remuneraciones que correspondan en virtud de un contrato individual o de un instrumento colectivo, así como los reajustes que legalmente procedan y mejoramientos que se incorporen.
3. Pagar oportunamente las cotizaciones previsionales retenidas de la remuneración mensual del trabajador, a la entidad que corresponda.
4. Proteger la salud de los trabajadores evitando que el ambiente de trabajo sea tóxico, manteniendo en el lugar de trabajo los elementos necesarios de primeros auxilios para los casos de emergencia.
5. Conceder los feriados anuales, en épocas que sean oportunas, tanto para ISAPRE CONSALUD como para los trabajadores.
6. Respetar la condición y la dignidad del trabajador.
7. Hacer constar por escrito el contrato individual de trabajo convenido con el trabajador, dentro del plazo legal respectivo.
8. Mantener en el lugar que se desempeñe el trabajador, un ejemplar de su contrato de trabajo y en su caso, del finiquito en que conste el término de la relación laboral, firmado por las partes.
9. Otorgar a los trabajadores las facilidades necesarias, pero compatibles con el régimen de trabajo imperante, para que aquellos puedan capacitarse.
10. Escuchar las sugerencias, reclamos, peticiones y consultas que los representantes de los trabajadores o estos directamente le formulen, dándoles una rápida y justa solución, según las condiciones dispuestas en este reglamento.
11. Pagar al trabajador los gastos razonables de traslado, si para prestar sus servicios tuvo que cambiar de residencia, lo que no constituirá remuneración. Se comprenderán en dichos gastos tanto los del trabajador como los de su familia que viva a sus expensas. La obligación anterior no tendrá vigencia cuando la terminación del contrato se produzca por culpa o por la sola voluntad del trabajador, o cuando el traslado haya sido expresamente solicitado por este último.
12. Mantener informado al trabajador acerca de sus derechos y beneficios.

CAPÍTULO XV DE LAS PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 108: Prohibiciones del empleador

Serán prohibiciones a ISAPRE CONSALUD:

1. Invocar maliciosamente las causales de terminación del contrato de trabajo.
2. Poner término al contrato de trabajo del trabajador que goce de fuero, sin previa autorización judicial.
3. Deducir, retener o compensar suma alguna que rebaje el monto de las remuneraciones, ya sea por entrega de medicinas, atención médica u otras prestaciones en especie, o por concepto de multas que no estén autorizadas en el presente Reglamento Interno, salvo que dicho descuento haya sido previamente acordado individual o colectivamente con los trabajadores.
4. Efectuar deducciones de las remuneraciones a excepción de las señaladas en la ley y, en especial, en el Código del Trabajo.
5. Discriminar en la contratación, promoción, ascenso o mantenimiento en la empresa, en relación a edad, sexo, raza, nacionalidad, ideología, religión o cualquier otro motivo que implique discriminación arbitraria.

CAPÍTULO XVI **DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO** **Y ESTABILIDAD EN EL EMPLEO**

Título I: **Causales de Terminación**

ARTÍCULO 109: Causales

El contrato de trabajo terminará en los siguientes casos:

1. Por mutuo acuerdo de las partes.
2. Renuncia del trabajador, dando aviso a ISAPRE CONSALUD 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 período de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida.

Tratándose de gerentes o personas que tengan un título profesional o técnico otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste, la duración del contrato no podrá exceder de dos años.

El hecho de continuar el trabajador 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.
7. Las necesidades de funcionamiento de la empresa, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los procedimientos o servicios, bajas en la productividad, cambios en las condiciones de mercado o de la economía que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores. En este caso, corresponderá el pago de la indemnización por años de servicio, en los términos establecidos en el artículo 163 del Código del Trabajo. La presente causal no podrá ser invocada por ISAPRE CONSALUD con respecto a trabajadores que gocen de licencia por enfermedad común, accidente del trabajo o enfermedad profesional, otorgada en conformidad a las normas legales vigentes que regulan la materia.

ARTÍCULO 110: Causales graves

Además, el contrato de trabajo expirará, de inmediato y sin derecho a indemnización alguna, cuando ISAPRE CONSALUD le ponga término fundado en que el trabajador ha incurrido en alguna de las siguientes causales, caso en el cual deberá dar aviso por escrito al trabajador, personalmente o por carta certificada enviada al domicilio señalado en el contrato, expresando la o las causales invocadas y los hechos en que se funda, remitiendo una copia de dicho aviso a la Inspección del Trabajo, dentro del tercer día hábil contado desde la separación del trabajador:

1. Alguna 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 contra el 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; y
 - 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 de trabajo

ARTÍCULO 111: Fuero

La terminación del contrato de trabajo del personal con fuero se ajustará a las normas del Código del Trabajo y sus modificaciones.

ARTÍCULO 112: Formalidades

El finiquito, la renuncia y el mutuo acuerdo deberán constar por escrito, debiendo firmarse y ratificarse por el trabajador ante algunas de las personas mencionadas en el artículo 177 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 113: Reposición de especies

Previo a la firma y pago de finiquito, el trabajador estará obligado a devolver las especies, útiles y credenciales de propiedad de la empresa, o su valor de reposición cuando le hayan sido entregadas a su cargo. Además, cuando le sea exigido, deberá entregar una cuenta de los asuntos entregados bajo su responsabilidad.

Título II:
Procedimiento para desvinculación de los Trabajadores

ARTÍCULO 114: Objetivo

La Gerencia de Recursos Humanos a través del Jefe del Departamento de Recursos Humanos tiene como misión orientar las desvinculaciones de los trabajadores que se produzcan en cada una de las áreas de trabajo. Lo anterior, con la finalidad de afectar de la menor manera posible las relaciones al interior de los distintos equipos de trabajo; respetar los derechos del trabajador desvinculado, procurando siempre el cumplimiento de los valores y principios que promueve ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 115: Antecedentes

El jefe de la sucursal o del área respectiva, deberá informar al Jefe de Recursos Humanos de todas las situaciones o conductas de trabajadores que tengan mérito suficiente para poner término al contrato de trabajo, solicitando al efecto la desvinculación del respectivo trabajador. Al respecto, con el fin proceder a tal desvinculación, el jefe de sucursal o del área respectiva, deberá entregar al Departamento de Administración de Recursos Humanos, dentro del plazo de 24 horas desde la presentación de la solicitud de desvinculación, los siguientes antecedentes:

- a) Antecedentes para la desvinculación, se entiende por estos el detalle de las situaciones y hechos en que se funda la desvinculación, por ejemplo, inasistencias, fraudes, faltas graves etc.
- b) Carpeta del trabajador (en caso que esté en poder del jefe de área respectivo), la que deberá contener, el contrato de trabajo, sus anexos respectivos, cartas de amonestaciones, comprobantes de vacaciones, liquidaciones de sueldo firmadas y todos los demás antecedentes del trabajador que se encuentren disponibles en su carpeta.
- c) Fecha de término de contrato y último día trabajado.
- d) Horas extras que se encuentren pendientes.
- e) Valores para descontar, tales como créditos otorgados por Bancos, Cajas de Compensación u otras instituciones financieras, en cuanto hayan sido expresamente autorizados por el trabajador.

ARTÍCULO 116: Toma de decisión

Recibidos los antecedentes señalados en el artículo anterior, el Departamento de Administración de Recursos Humanos, en conjunto con la Gerencia de Fiscalía de la Isapre, analizarán los antecedentes entregados y se pronunciarán respecto de la causal legal a invocar en el caso concreto.

ARTÍCULO 117: Comunicación de la Desvinculación

Una vez determinada la causal, el Jefe de Administración de Recursos Humanos enviará al Jefe de sucursal o del área correspondiente la carta notificación de término de contrato, junto con el respectivo finiquito, para que éste proceda a notificar al trabajador de su desvinculación y a pagar, en caso que procedan, las respectivas indemnizaciones.

Entregada la carta, el trabajador deberá firmar la recepción de la misma. En caso que éste se negase a firmar dicha carta, deberá notificarse en forma verbal de la desvinculación y proceder de inmediato al despacho de la carta notificación

a través de correo certificado, dirigida al domicilio del trabajador indicado en la carta de notificación de la desvinculación.

ARTÍCULO 118: Notificación a la Inspección del Trabajo y a Recursos Humanos

Una vez notificado el trabajador, el jefe de la sucursal debe presentar copia de la carta de notificación en la Inspección del Trabajo más cercana al domicilio de la sucursal dentro de las 48 horas siguientes desde que se produce la notificación de la desvinculación.

Por último, el Jefe de sucursal deberá remitir al Departamento de Administración de Recursos Humanos copia de las respectivas notificaciones (trabajador e Inspección del Trabajo) para procesarlas y archivarlas en la carpeta del trabajador.

El Departamento de Administración de Recursos Humanos deberá informar sobre la respectiva desvinculación en el plazo de 48 horas a las áreas de Informática, Contabilidad, Tesorería y Servicios Generales, y demás en las que pueda haber tenido injerencia el desempeño del trabajador desvinculado.

CAPÍTULO XVII DEL DELEGADO DEL PERSONAL

ARTÍCULO 119: Objetivo

Los trabajadores que no estuvieren afiliados a un sindicato de empresa, podrán elegir un delegado del personal, siempre que su número y porcentaje de representatividad les permita constituirlo de acuerdo con la ley.

La función principal del delegado del personal será la de servir de nexo de comunicación entre el grupo de trabajadores que lo haya elegido y aquellas personas que se desempeñen en los diversos niveles jerárquicos de ISAPRE CONSALUD.

El delegado del personal deberá reunir los requisitos que se exigen para ser director sindical; durará dos años en sus funciones; podrá ser reelegido indefinidamente y gozará de fuero.

Los trabajadores que elijan un delegado del personal lo comunicarán por escrito a la empresa y a la Inspección del Trabajo, acompañando una nómina con sus nombres completos y sus respectivas firmas.

CAPÍTULO XVIII DE LAS CONSULTAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 120: Consultas, Peticiones y Reclamos

Las consultas mediante las cuales los trabajadores deseen obtener información en materias relacionadas con sus derechos, obligaciones y otras, como asimismo las peticiones y reclamos de carácter individual, deberán ser presentadas al respectivo jefe.

La presentación de peticiones o reclamos no podrán ir en perjuicio del propio trabajador ni afectarán en modo alguno el concepto que de él se tiene como trabajador de la empresa.

Las respuestas que dé ISAPRE CONSALUD pueden ser verbales o mediante cartas individuales o notas circulares, pudiendo acompañar a ellas los antecedentes que estime necesarios para la mejor información de los trabajadores.

ARTÍCULO 121: Sugerencias

Los trabajadores pueden colaborar con la eficiencia en el trabajo, mediante la entrega de sugerencias que tengan por objeto fomentar el trabajo en forma mancomunada, mejorar las condiciones en que se realiza o en todo aquello referente al logro de la mejor atención hacia los afiliados y clientes de ISAPRE CONSALUD.

CAPÍTULO XIX **DE LAS SANCIONES Y MULTAS**

ARTÍCULO 122: Amonestaciones

Las infracciones de los trabajadores a las disposiciones de este reglamento y que no constituyan una o más causales de terminación de sus contratos de trabajo o incumplimientos graves del mismo, serán sancionadas con amonestaciones verbales o escritas y multas en dinero.

La amonestación verbal la aplicará el jefe directo del que dependa el trabajador. La amonestación escrita será aplicada por el Gerente General de ISAPRE CONSALUD, por el Gerente de Área, por el Gerente Regional respectivo o por quien cumpla las funciones administrativas de jefe superior de la correspondiente sucursal, y podrá ser simple o severa.

La amonestación severa podrá ser interna, esto es, con anotación en la hoja de vida del trabajador, o pública, en el sentido que se comunicará a la respectiva Inspección del Trabajo.

ARTÍCULO 123: Multas

Las multas en dinero serán aplicadas por la Gerencia de Área en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos, las que no podrán exceder de la cuarta parte de la remuneración diaria del infractor.

De las multas podrá reclamarse ante la Inspección del Trabajo correspondiente, dentro del tercer día de notificadas.

Los valores que se recauden por concepto de multas serán destinados a incrementar los fondos de bienestar que tenga la empresa para sus trabajadores, o aquellos del servicio de bienestar de las organizaciones sindicales cuyos afiliados laboren en ISAPRE CONSALUD, a prorrata de la afiliación y en el orden señalado. A falta de estos fondos y entidades, el producto de las multas pasará al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

ARTÍCULO 124: Consecuencias

El empleador podrá considerar el comportamiento del trabajador relativo a las amonestaciones o multas aplicadas según este instrumento, para evaluar la posibilidad de emplear alguna de las causales de terminación del contrato de trabajo establecidas en la ley.

CAPÍTULO XX DE LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LOS DELITOS CONTEMPLADOS EN LA LEY 20.393.

ARTÍCULO 125: Con ocasión de la entrada en vigencia de la ley 20.393, se ha establecido la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho y receptación que indica la misma ley.

En consecuencia, la empresa será responsable de los delitos señalados si éstos fueren 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 alguno de los señalados sujetos.

ARTÍCULO 126: Con la finalidad de identificar las actividades o procesos en que se incrementa el riesgo de la comisión de los referidos delitos, de prevenirlos, de repararlos y de sancionarlos al interior de la Empresa, como así también para facilitar el conocimiento a este respecto y de canalizar las dudas y las observaciones que puedan surgir en este ámbito por parte de los trabajadores, se ha establecido un nuevo cargo al interior de la empresa denominado [Oficial de Cumplimiento o EP].

ARTÍCULO 127: El [Oficial de Cumplimiento o EP] establecerá y desarrollará programas de capacitación para todos los empleados, con la finalidad de que éstos puedan identificar las actividades o procesos en que se incremento el riesgo de la comisión de los delitos establecidos en la ley 20.393. Asimismo, estas capacitaciones tendrán por objeto poner en conocimiento de los trabajadores, ejecutivos y prestadores de servicio de los protocolos, reglas y procedimientos para que éstos puedan programar y ejecutar sus labores sin riesgo de verse involucrados en alguno de los referidos delitos.

Las capacitaciones serán informadas con la debida anticipación y la asistencia a las mismas será obligatoria para todos los trabajadores.

ARTICULO 128: Sin perjuicio de las capacitaciones que se llevarán a cabo, el [Oficial de Cumplimiento o EP] se encontrará a disposición de los trabajadores para conocer de las dudas que éstos puedan tener relativas a los procedimientos implementados, como así también de las dudas que puedan tener los trabajadores acerca de si una determinada conducta o acción pueda efectivamente constituir alguno de los ilícitos que sanciona la ley 20.393.

ARTÍCULO 129: Todo trabajador que conozca de hechos que, de acuerdo a las capacitaciones recibidas, constituyan delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho, deberá denunciarlos, por escrito, al [Oficial de Cumplimiento o EP].

ARTÍCULO 130: La denuncia escrita deberá señalar los nombres, apellidos y cédula nacional de identidad del denunciante, el cargo que ocupa en la Empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia de la denuncia, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto implicado y, finalmente, la fecha y firma del denunciante.

ARTICULO 131: Recibida la denuncia, el [Oficial de Cumplimiento o EP], conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará a la Empresa disponer de las medidas de resguardo que estime pertinente.

ARTÍCULO 132: Junto con la adopción de las medidas de resguardo, el [Oficial de Cumplimiento o EP] dispondrá la realización de una investigación interna a efectos de verificar la efectividad de la denuncia efectuada.

ARTÍCULO 133: Una vez que los antecedentes de la denuncia efectuada estén en poder del [Oficial de Cumplimiento o EP], se notificará a todos los involucrados, personalmente o por escrito, del inicio de la investigación, señalando las fechas y lugares dispuestos para oír a todos los involucrados y para que los mismos puedan aportar o rendir las pruebas que sustenten sus posiciones.

El Oficial de Cumplimiento podrá disponer tantas citaciones como estime prudentes y la realización de todas las diligencias que, a su juicio, puedan ayudar en el desarrollo de la investigación que se practica.

ARTÍCULO 134: La investigación que se realice deberá siempre constar por escrito, debiendo tomarse todas las medidas conducentes a resguardar la reserva de los antecedentes que sean recibidos.

Atendidos los antecedentes que deriven de la investigación, el [Oficial de Cumplimiento o EP] podrá siempre proponer a la Empresa la aplicación, cambio o adopción de nuevas medidas de resguardo.

En cualquier caso, será siempre la Empresa quien aplique las sanciones o medidas de resguardo que sean propuestas por el [Oficial de Cumplimiento o EP].

ARTÍCULO 135: Una vez finalizada la investigación, el [Oficial de Cumplimiento o EP] deberá emitir un informe escrito, el que deberá contener:

- a) Individualización de la o las personas involucradas;
- b) Relación de los hechos investigados;
- c) Indicación de los testigos que hubieren declarado y de las demás pruebas aportadas a la investigación;
- d) Las conclusiones finales de la investigación;
- e) Propuesta de medidas o sanciones a aplicar en caso de estimar la procedencia de las mismas.

ARTÍCULO 136: Las sanciones o medidas disciplinarias cuya aplicación puede sugerir el [Oficial de Cumplimiento o EP] serán las siguientes:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita;
- c) Descuento de hasta un 25% en la remuneración diaria del trabajador;
- d) El despido de la persona considerada como responsable de la conducta ilícita.

ARTÍCULO 137: Si uno de los involucrados considera que alguna de las medidas señaladas en el artículo (o cláusula) anterior es injusta o desproporcionada, podrá utilizar el procedimiento general de apelación que contiene el Reglamento Interno.

CAPÍTULO XXI DEL ACOSO SEXUAL

ARTÍCULO 138: Prohibición

Queda estrictamente prohibido realizar requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo. Este hecho, constituirá una conducta de acoso sexual que merece los más severos reproches y castigos.

ARTÍCULO 139: Concepto

Para todos los efectos legales, se entiende por acoso sexual *“el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*.

Las conductas descritas, no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido, incluyendo propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales etc.

ARTÍCULO 140: Procedimiento de denuncia

Toda persona que haya sido objeto de acoso sexual tendrá derecho a interponer la correspondiente denuncia, conforme al procedimiento descrito a continuación:

1) Toda persona que preste servicios a ISAPRE CONSALUD y que sufra o conozca de hechos constitutivos de acoso sexual, o bien la organización sindical respectiva a requerimiento de la persona afectada, tiene el derecho y el deber de denunciarlos a la Gerencia de Recursos Humanos o Administración Superior de la Empresa, o bien, a la Inspección del Trabajo competente, como sea de su conveniencia, para que se investiguen los hechos denunciados y se adopten, en definitiva, las medidas que sean procedentes.

Cada vez que la denuncia afecte al o a los integrantes de la Administración Superior de la Empresa, la denuncia deberá ser presentada a la Inspección del Trabajo competente.

2) La denuncia, dada su gravedad, deberá constar por escrito, señalar los nombres, apellidos y número de cédula de identidad de la o las personas que efectúan el denuncia, cargo o función que cumplen o ejercen al interior de ISAPRE CONSALUD y, en especial, los correspondientes a la persona afectada con el acoso sexual, con indicación de su dependencia jerárquica. Asimismo, deberá contener el nombre de la o las personas denunciadas como presuntas acosadoras sexuales.

Además, el escrito de denuncia deberá contener una relación pormenorizada de los hechos que se estiman constitutivos de la denuncia de acoso sexual, consignando fechas y horas, lugar de su ocurrencia, y medio o medios utilizados para materializar la conducta ilícita.

Por último, el escrito de denuncia deberá llevar la firma y/o impresión dígito pulgar de la o las personas denunciantes y el correspondiente timbre indicando la fecha de su interposición.

De estimarlo necesario la persona denunciante y para mayor reserva, el escrito de denuncia podrá ir en sobre cerrado.

3) Toda denuncia de acoso sexual realizada en los términos reseñados en el número anterior, será investigada por ISAPRE CONSALUD en el plazo máximo de 20 días hábiles contado desde que el investigador reciba los antecedentes. Este investigador será designado por ISAPRE CONSALUD y deberá tratarse de una persona idónea y de exclusiva confianza, reconocida por su objetividad y que desarrolle en ésta un cargo de alto nivel o jerarquía para que se aboque al conocimiento de la denuncia en los términos que se expresan más adelante.

La autoridad de ISAPRE CONSALUD a la que se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo, derivará la denuncia a la Inspección del Trabajo, cuando estime que existen incompatibilidades o inhabilidades al interior de la Empresa que aconsejen que ésta no realice la indagación con personal que de ella dependa, atendido el tenor de la denuncia y la singularización de él o los presuntos involucrados en la denuncia. Además, remitirá la denuncia a la Inspección del Trabajo cuando considere que la Empresa no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación.

4) Recibida la denuncia y entregada al investigador designado, éste tendrá un plazo no superior a tres días hábiles, contados desde que la recepcionó, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a todas las partes involucradas, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por acoso sexual y fijará de inmediato las fechas para oírlos y para que aporten las pruebas que sustenten sus dichos.

Además, el investigador designado, según fluya de los antecedentes que obren en su poder y de estimarlo necesario, dispondrá de medidas preventivas y/o de resguardo, destinadas a proteger a las partes involucradas y evitar cualquier intento de presión ilegítima sobre ellas, tales como la separación de los espacios físicos en que prestan servicios los involucrados, redistribuir el tiempo de sus respectivas jornadas de trabajo o cambiar de lugar de trabajo a una o ambas partes, entre otras que pueda adoptar según el caso, todo ello teniendo presente la gravedad de los hechos denunciados, las condiciones de trabajo existentes en la Empresa y el cargo o grado jerárquico de los trabajadores.

5) La persona designada para efectuar la investigación levantará acta y dejará constancia escrita de todas las acciones realizadas, de las declaraciones efectuadas ante él por las personas involucradas en la denuncia, de las declaraciones de los testigos, en caso de haberlos, como también de todos los demás medios de prueba que se rindan y que se puedan aportar al proceso, aún cuando hayan sido solicitados como medidas para mejor resolver.

Es obligación de la persona designada para investigar la denuncia mantener en la más estricta reserva el procedimiento y, en especial, la identidad de las partes, de testigos y las declaraciones y pruebas que haya recibido. Asimismo, también es obligación principal de la persona encargada de la investigación garantizar a las partes que siempre serán oídas personalmente por él, sea en forma privada o ante la parte denunciante o denunciada, según corresponda.

6) La persona designada para realizar la investigación, una vez que haya concluido la etapa de recolección de informaciones o antecedentes relacionados con la denuncia objeto de la indagación, procederá a emitir un informe acerca de la existencia o no de los hechos constitutivos de acoso sexual.

El informe contendrá la individualización de las partes involucradas, la de los testigos que prestaron declaración durante la investigación, una relación de los hechos denunciados y de los descargos recibidos, las conclusiones fundadas a que arribó la persona que efectuó la investigación y, por último, en caso de concluirse que efectivamente existió la conducta ilícita de acoso sexual, las medidas y sanciones que propone.

7) El informe antes referido deberá estar concluido y entregado a la autoridad de ISAPRE CONSALUD a la cual se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo, en el plazo máximo de 20 días hábiles contados desde el inicio de la investigación, y deberá ser notificado en forma personal a las partes involucradas, a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes al de su entrega a la autoridad dentro de ISAPRE CONSALUD a la que se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo.

Las personas involucradas tendrán un plazo de 2 días hábiles, contados desde la notificación del informe, para hacer observaciones y/o acompañar nuevos antecedentes al procedimiento de denuncia, mediante escrito dirigido a la persona designada para efectuar la investigación, quien luego de apreciar y de ponderar en conciencia los nuevos antecedentes que se hagan valer decidirá, fundadamente y por escrito, si los acoge y emite un nuevo informe o simplemente no les da lugar, sin perjuicio de acompañar el escrito y los antecedentes al informe original.

En caso de que el investigador acoja las observaciones y/o nuevos antecedentes agregados al procedimiento conforme lo dispuesto en el párrafo anterior, deberá emitir un segundo informe en el plazo de 10 días hábiles contado desde la presentación de las observaciones y/o nuevos antecedentes, y cumplir respecto de éste las mismas formalidades establecidas para el primero en el presente numeral y en el número 6) anterior, sea en cuanto a su confección, contenido, fundamentos, conclusiones, entrega y forma de notificación a las partes. Con la emisión de este segundo informe, cumplidas las formalidades prescritas, se da por terminada la tarea encomendada a la persona designada para la realización de la investigación por denuncia de acoso sexual.

En caso de no presentarse observaciones y/o nuevos antecedentes al primer informe, o habiendo sido presentados estos, no fueron acogidos por el investigador, éste, si lo estima pertinente, podrá extender el plazo de investigación hasta por 10 días hábiles más, o por el tiempo que sea necesario, siempre que, sumado al tiempo ya transcurrido desde el inicio de la investigación, no exceda el plazo máximo que para estos efectos dispone la ley, el cual es de 30 días.

Terminada la investigación, el informe con todos sus antecedentes será remitido por la Gerencia respectiva de ISAPRE CONSALUD o por quien corresponda, a la Inspección del Trabajo respectiva, a más tardar el día hábil siguiente al de haber recibido el informe definitivo.

8) De estimarlo procedente o necesario para complementar el informe aludido, la Inspección del Trabajo podrá formularle las observaciones que estime del caso, las que pondrá en conocimiento de la Gerencia General o Administración Superior de ISAPRE CONSALUD u otra autoridad dentro de la Empresa a la cual se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo, quien apreciará dichas observaciones y, de ser acogidas, realizará los ajustes pertinentes al informe.

Las conclusiones de la investigación realizada por la Inspección del Trabajo, cuando ésta haya realizado la investigación, o las observaciones de ésta a aquella practicada en forma interna por ISAPRE CONSALUD, serán puestas en conocimiento del empleador, del denunciante y del denunciado.

De proponerse, en definitiva, la aplicación de medidas y sanciones, éstas deberán aplicarse inmediato o en la fecha que el mismo informe señale atendidas las circunstancias, pero, en todo caso, su aplicación y cumplimiento no podrá exceder de quince días, contados desde la última notificación a las partes interesadas.

9) Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se apliquen podrán consistir en amonestación verbal o escrita, el descuento de un 25% de la remuneración diaria de la persona acosadora o la terminación del contrato de

trabajo sin derecho a indemnización alguna, conforme a lo dispuesto en el presente reglamento Interno y en el artículo 160 N° 1, letra b), del Código del Trabajo.

Además, en caso de que la sanción al acosador no sea la de poner término a la prestación de sus servicios y la consecuente desvinculación definitiva de ISAPRE CONSALUD, y considerando la gravedad de los hechos constatados en la investigación, el empleador podrá declarar como “permanentes” y “definitivas” una o más, o la totalidad de las medidas de prevención y resguardo que se hayan practicado en el transcurso de la investigación y a las que hace referencia el párrafo segundo del número cuatro precedente, tales como la separación de los espacios físicos, redistribuir los tiempos para cumplir la jornada de trabajo, modificar el sitio o recinto en que deba prestar servicios una de las personas involucradas, u otra que se estime pertinente.

Si una de las personas involucradas considera que la aplicación de una o más de las medidas señaladas anteriormente son injustas o desproporcionadas, podrá utilizar el procedimiento general de apelación que se contempla en el presente reglamento interno o bien, recurrir a la Inspección del Trabajo o los Tribunales Ordinarios de Justicia según sea procedente.

CAPÍTULO XXII

DE LAS NORMAS QUE DIGNIFICAN EL TRABAJO Y GARANTIZAN UN AMBIENTE DE TRABAJO RESPETUOSO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 141: Objetivo

Las normas del presente capítulo tienen como objetivo el garantizar un ambiente de respeto y de reconocimiento a la dignidad de las personas en el ámbito de las relaciones laborales, y de permitir y garantizar a los trabajadores el poder cumplir sus funciones o actividades en un ambiente laboral acorde a la dignidad y al respeto debido.

ARTÍCULO 142: Derechos Fundamentales

Para ISAPRE CONSALUD resulta fundamental que todos quienes trabajan en la empresa respeten y promuevan el reconocimiento de los Derechos Fundamentales de los trabajadores, en particular:

- a) El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica del trabajador.
- b) El respeto y protección a la vida privada y a la honra del trabajador y su familia.
- c) Inviolabilidad de las comunicaciones privadas.
- d) La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público.
- e) La libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio.
- f) Libertad de trabajo y su protección. Toda persona tiene derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo con una justa retribución.

ARTÍCULO 143: Actos discriminatorios

Son actos de discriminación las distinciones, exclusiones o preferencias que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación basadas en: raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad y ascendencia nacional u origen social.

Los actos discriminatorios deben presentarse durante la ejecución y término del contrato de trabajo, quedando excluidas de manera expresa las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado, es decir, las ofertas de trabajo.

ARTÍCULO 144: Libertad Sindical

ISAPRE CONSALUD respeta la libertad sindical y persigue permanentemente tener las mejores relaciones con los distintos sindicatos, entendiendo que tanto ellos como la empresa buscan el cumplimiento de los mismos objetivos: el bienestar de los trabajadores y el buen clima organizacional.

ARTÍCULO 145: Respeto integral

Tanto ISAPRE CONSALUD como sus trabajadores, y todas aquellas personas que se encuentren relacionadas laboralmente con ella en cualquier forma, deberán orientar su actuar hacia el respeto integral de los derechos fundamentales de las

personas con las cuales deben relacionarse en forma cotidiana o esporádica, en especial, con personas que en ella prestan servicios, con clientes y proveedores.

Dicho respeto integral a las personas se expresa obrando de buena fe y reconociendo, a cada persona con la cual deban relacionarse, su dignidad personal y el valor y dignidad que tiene la actividad que prestan y cumplen, cualquiera que esta sea.

ARTÍCULO 146: Reciprocidad en el respeto y trato digno

Asimismo, ISAPRE CONSALUD no sólo espera sino que también exige de todos sus trabajadores dependientes, clientes y proveedores, la debida reciprocidad en el respeto y trato digno, tanto para con ella misma, como entre dichos trabajadores, clientes y proveedores.

En mérito a lo anterior, ISAPRE CONSALUD declara que tal como lo hace actualmente, continuará desarrollando en el futuro acciones tendientes a establecer y mantener en el tiempo, entre ella y sus trabajadores dependientes, clientes y proveedores, un ambiente en que reine la confianza y el mutuo respeto, con el objeto de evitar la ocurrencia de conflictos y agresiones a la dignidad humana y profesional de toda persona, y para el evento de que ello ocurra, estar abierta a buscar la más pronta solución que sea conveniente para todos los involucrados.

ARTÍCULO 147: Derecho a exigir

Toda persona que se relacione con ISAPRE CONSALUD, personalmente o por intermedio del representante que libremente determine, tiene derecho a exigir que se adopten las medidas tendientes a materializar las directrices antes mencionadas y también a sugerir las que estime pertinentes.

ARTÍCULO 148: Derecho y Deber del Trabajador

Cualquier trabajador que se sienta afectado, vulnerado o menoscabado alguno de los derechos fundamentales ya mencionados o se sienta discriminado por alguna de las causales descritas, tiene el derecho y el deber de denunciarlos a la Gerencia designada para centralizar las denuncias de este tipo, como sea de su conveniencia, para que se investiguen los hechos denunciados y se adopten, en definitiva, las medidas que sean procedentes.

ARTÍCULO 149: Denuncia

La denuncia, dada su gravedad, deberá constar por escrito, señalar los nombres, apellidos y número de cédula de identidad del trabajador que efectúa la denuncia, cargo o función que cumple o ejerce al interior de ISAPRE CONSALUD. Asimismo, deberá contener el nombre del trabajador denunciado, con indicación de su dependencia jerárquica.

Además, el escrito de denuncia deberá contener una relación pormenorizada de los hechos que se estiman constitutivos de la vulneración de derechos fundamentales o actos discriminatorios, consignando fechas y horas, lugar de su ocurrencia, y medio o medios utilizados para materializar la conducta ilícita.

Por último, el escrito de denuncia deberá llevar la firma y/o impresión dígito pulgar del trabajador denunciante y el correspondiente timbre indicando la fecha de su interposición.

De estimarlo necesario la persona denunciante y para mayor reserva, el escrito de denuncia podrá ir en sobre cerrado.

ARTÍCULO 150: Plazo para investigar

Toda denuncia de vulneración de derechos fundamentales o discriminación realizada en los términos reseñados, será investigada por ISAPRE CONSALUD en el plazo máximo de 20 días hábiles contado desde que el investigador reciba los antecedentes.

Este investigador será designado por ISAPRE CONSALUD y deberá tratarse de una persona idónea y de exclusiva confianza, reconocida por su objetividad y que desarrolle en ésta un cargo de alto nivel o jerarquía para que se aboque al conocimiento de la denuncia en los términos que se expresan más adelante.

La autoridad de ISAPRE CONSALUD a la que se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo, derivará la denuncia a la Inspección del Trabajo, cuando estime que existen incompatibilidades o inhabilidades al interior de la Empresa que aconsejen que ésta no realice la indagación con personal que de ella dependa, atendido el tenor de la denuncia y la singularización de él o los presuntos involucrados en la denuncia. Además, remitirá la denuncia a la Inspección del Trabajo cuando considere que la Empresa no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación.

ARTÍCULO 151: Medidas que puede tomar el investigador

Recibida la denuncia y entregada al investigador designado, éste tendrá un plazo no superior a tres días hábiles, contados desde que la recepcionó, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, deberá notificar a todas las partes involucradas, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por vulneración de derechos fundamentales y fijará de inmediato las fechas para oírlos y para que aporten las pruebas que sustenten sus dichos.

Además, el investigador designado, según fluya de los antecedentes que obren en su poder y de estimarlo necesario, dispondrá de medidas preventivas y/o de resguardo, destinadas a proteger a las partes involucradas y evitar cualquier intento de presión ilegítima sobre ellas, tales como la separación de los espacios físicos en que prestan servicios los involucrados, redistribuir el tiempo de sus respectivas jornadas de trabajo o cambiar de lugar de trabajo a una de las partes, entre otras que pueda adoptar según el caso, todo ello teniendo presente la gravedad de los hechos denunciados, las condiciones de trabajo existentes en la Empresa y el cargo o grado jerárquico de las partes.

En resumen, siempre que el investigador tenga antecedentes de vulneración o discriminación tratará de retrotraer la situación al estado anterior a los hechos vulneratorios o discriminatorios, con la finalidad de afectar lo menos posible el grato ambiente de trabajo y el buen clima organizacional.

ARTÍCULO 152: Obligación de guardar reserva

Es obligación de la persona que recibe la denuncia y de la persona designada para investigar la misma, mantener en la más estricta reserva el procedimiento y, en especial, la identidad de las partes y de testigos y las declaraciones y pruebas que haya recibido. Asimismo, también es obligación principal de la persona encargada de la investigación garantizar a las partes que siempre serán oídas personalmente por él, sea en forma privada o ante la parte denunciante o denunciada, según corresponda.

ARTÍCULO 153: Informe de la investigación

La persona designada para efectuar la investigación levantará acta y dejará constancia escrita de todas las acciones realizadas, de las declaraciones efectuadas

ante él por las personas involucradas en la denuncia, de las declaraciones de los testigos, en caso de haberlos, como también de todos los demás medios de prueba que se rindan y que se puedan aportar a la investigación.

La persona designada para realizar la investigación, una vez que haya concluido la etapa de recolección de informaciones o antecedentes relacionados con la denuncia objeto de la indagación, procederá a emitir un informe acerca de la existencia o no de vulneración de derechos fundamentales o actos discriminatorios.

El informe contendrá la individualización de las partes involucradas, la de los testigos que prestaron declaración durante la investigación, una relación de los hechos denunciados y de los descargos recibidos, las conclusiones fundadas a que arribó la persona que efectuó la investigación y, por último, en caso de concluirse que efectivamente existió la conducta ilícita de vulneración de derechos fundamentales o actos discriminatorios, las medidas y sanciones que propone.

ARTÍCULO 154: Resultados del Informe

El informe deberá estar concluido y entregado a la autoridad de ISAPRE CONSALUD a la cual se haya designado para centralizar las denuncias de este tipo, en el plazo máximo de 20 días hábiles contados desde el inicio de la investigación, y deberá ser notificado en forma personal a las partes involucradas, a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes al de su entrega a la autoridad dentro de ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 155: Apelación al informe

Las personas involucradas tendrán un plazo de 2 días hábiles, contado desde la notificación del informe, para hacer observaciones y/o acompañar nuevos antecedentes al procedimiento de denuncia, mediante escrito dirigido a la persona designada para efectuar la investigación, quien luego de apreciar y ponderar los nuevos antecedentes que se hagan valer decidirá, fundadamente y por escrito, si los acoge y emite un nuevo informe o simplemente no les da lugar, sin perjuicio de acompañar el escrito y los antecedentes al informe original.

En caso que el investigador acoja las observaciones y/o nuevos antecedentes agregados al procedimiento, deberá emitir un segundo informe en el plazo de 10 días hábiles contado desde la presentación de las observaciones y/o nuevos antecedentes, y cumplir respecto de éste las mismas formalidades establecidas en cuanto a su confección, contenido, fundamentos, conclusiones, entrega y forma de notificación a las partes. Con la emisión de este segundo informe, cumplidas las formalidades prescritas, se da por terminada la tarea encomendada a la persona designada para la realización de la investigación por vulneración de derechos fundamentales.

En caso de no presentarse observaciones y/o nuevos antecedentes al primer informe, o habiendo sido presentados estos, no fueron acogidos por el investigador, éste, si lo estima pertinente, podrá extender el plazo de investigación hasta por 10 días hábiles más, o por el tiempo que sea necesario, siempre que, sumado al tiempo ya transcurrido desde el inicio de la investigación, no exceda el plazo máximo de 30 días.

ARTÍCULO 156: Sanciones

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se apliquen podrán consistir en amonestación verbal o escrita, el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador denunciado o la terminación del contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna, conforme a lo dispuesto en el

presente reglamento Interno y en el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, es decir, incumplimiento grave de las obligaciones del contrato.

Además, en caso de que la sanción al infractor no sea la de poner término a la prestación de sus servicios y la consecuente desvinculación definitiva de ISAPRE CONSALUD, y considerando la gravedad de los hechos constatados en la investigación, el empleador podrá declarar como “permanentes” y “definitivas” una o más, o la totalidad de las medidas de prevención y resguardo que se hayan practicado en el transcurso de la investigación, tales como, la separación de los espacios físicos, redistribuir los tiempos para cumplir la jornada de trabajo, modificar el sitio o recinto en que deba prestar servicios una de las personas involucradas, u otra que se estime pertinente.

Si una de las personas involucradas considera que la aplicación de una o más de las medidas señaladas anteriormente son injustas o desproporcionadas, podrá utilizar el procedimiento general de apelación que se contempla en el presente reglamento interno o bien, recurrir a la Inspección del Trabajo o los Tribunales Ordinarios de Justicia según sea procedente.

ARTÍCULO 157: Prohibición

Por todo lo expuesto, queda estrictamente prohibido a todo trabajador de ISAPRE CONSALUD, cualquiera sea su jerarquía, ejercer en cualquier forma indebida y por cualquier medio, acciones que no se ajusten a lo indicado en los artículos anteriores, so pena de aplicársele alguna de las sanciones establecidas en el presente reglamento o en la ley.

ARTÍCULO 158: Políticas de prevención

Con la finalidad de evitar denuncias por actos que atenten contra los derechos fundamentales de los trabajadores o por actos discriminatorios, ISAPRE CONSALUD realizará de manera periódica charlas a las Jefaturas para explicarles las políticas de la empresa en esta materia, potenciará el área de Recursos Humanos y promoverá los liderazgos que fomenten el respeto de los derechos antes mencionados.

Además, fiscalizará el cumplimiento de las normas señaladas en este Reglamento para detectar las falencias que se presenten en cuanto a su observancia y mejorar los procedimientos aquí mencionados.

CAPÍTULO XXIII DE LA IGUALDAD DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 159: Objetivo

La ISAPRE CONSALUD garantiza a todos los trabajadores(as), el cumplimiento del principio de igualdad de remuneraciones entre personas de diferentes sexos, religiones, nacionalidades, u otras, establecido en el artículo 62º bis del Código del Trabajo, que señala:

“El empleador deberá dar cumplimiento al principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, no siendo consideradas arbitrarias las diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, entre otras razones, en las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad”.

Por lo tanto, no establece diferencias arbitrarias ni en el trato ni en sus remuneraciones y promueve el respeto al principio de igualdad de remuneraciones en toda la organización.

ARTÍCULO 160: Criterios Objetivos

Frente a igual cargo o función, no serán consideradas arbitrarias las diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, entre otras razones, en las capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

ARTÍCULO 161: Política de Remuneraciones

Sin perjuicio de lo señalado en el capítulo respectivo, las remuneraciones de los trabajadores de la empresa se encontrarán pactadas en los respectivos contratos individuales de trabajo o en su defecto en los contratos o convenios colectivos que se suscriban. Estas remuneraciones guardarán relación directa con las labores y funciones para las cuales ha sido contratado el trabajador, procurando siempre la Empresa pactar y pagar a cada trabajador una remuneración acorde a sus labores, funciones y las responsabilidades que dentro de la organización le corresponda tener.

ARTÍCULO 162: Registro de Cargo o Función

Para dar cumplimiento a la normativa legal, ISAPRE CONSALUD pone a disposición de todos sus trabajadores un registro que contiene una descripción general de los cargos o funciones genéricas que se ejercen al interior de la Empresa y busca establecer las definiciones de cada nivel de cargo y resolver las dudas o controversias que surjan en esta materia.

El registro se encuentra contenido en el ANEXO I DE LAS DESCRIPCIONES DE CARGO O FUNCIÓN, el cual forma parte integrante del presente reglamento.

ARTÍCULO 163: Conductas prohibidas

Son contrarios al principio de igualdad de remuneraciones entre trabajadores que desarrollen labores iguales o un mismo trabajo, aquellos actos o acciones, que impliquen diferencias sustanciales en las remuneraciones del personal, que se adopten en razón de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social.

Sin embargo, y acorde las disposiciones legales vigentes, se podrán pactar remuneraciones diferentes entre unos y otros trabajadores, en caso de existir situaciones tales como:

1. Diferencias en las aptitudes de los trabajadores, tales como pro-actividad, trabajo en equipo, cumplimiento de metas, entre otras.
2. Diferencias en las calificaciones o evaluaciones de los trabajadores, que tome o realice la empresa, de manera clara, transparente y objetiva, basadas entre otros aspectos en el cumplimiento oportuno de las tareas encomendadas, probidad, productividad, asistencia y puntualidad al trabajo, donde se justifica el pactar con el personal mejor calificado mejoras remuneracionales.
3. La idoneidad para el cargo, esto es, aquellas personas reúnen las condiciones necesarias u óptimas para una función o trabajo determinado.
4. Funciones anexas y exclusivas a desempeñar, dentro de la organización de la empresa, de los cuales se dejará expresa constancia en los respectivos contratos de trabajo.

ARTÍCULO 164: Reclamo

Cualquier trabajador que sienta vulnerado su derecho a la igualdad de las remuneraciones podrá reclamar este hecho a la Gerencia General o Administración Superior de la Empresa, o ante otra autoridad interna designada para centralizar los reclamos de este tipo, como sea de su conveniencia, para que se investiguen los hechos denunciados y se adopten, en definitiva, las medidas que sean procedentes.

ARTÍCULO 165: Formalidades del Reclamo

Todo trabajador de la Empresa que considere que su remuneración es inferior a los trabajadores que desempeñan cargos iguales a los que él (ella) desempeñan, tiene derecho a informar por escrito al Departamento de Administración de Recursos Humanos los hechos, indicando a lo menos los siguientes antecedentes, en el formulario disponible en intranet y que forma parte de este procedimiento:

1. Nombre completo y cedula de identidad.
2. Cargo y área en la que se desempeña.
3. Una breve descripción de los motivos y los fundamentos por los que considera que su remuneración no es acorde o es desigual a otros trabajadores que prestan o desarrollan iguales trabajos.
4. En lo posible señalar con que trabajadores está realizando su comparación.
5. El escrito de reclamo deberá llevar la firma y/o impresión dígito pulgar del trabajador denunciante y el correspondiente timbre indicando la fecha de su interposición. De estimarlo necesario la persona reclamante y para mayor reserva, el escrito de reclamo podrá ir en sobre cerrado.

ARTÍCULO 166: Respuesta de la empresa

El área de Administración de Recursos Humanos dejará registro escrito de los antecedentes recabados y de las conclusiones a las que se llegue.

Concluida la investigación y ponderación de los antecedentes, se dará respuesta por escrito a la denuncia presentada, notificándose personalmente de esta respuesta al trabajador(a).

La respuesta deberá contener a lo menos:

1. Lugar y fecha.
2. Nombre del trabajador(a) y cargo que ocupa.
3. Fecha de ingreso y antigüedad en la empresa.
4. Descripción de las labores que el trabajador(a) realiza.
5. Resultado de las dos últimas evaluaciones de desempeño si las hubiere.
6. Indicación clara y precisa si se acoge o rechaza la reclamación presentada.
7. Fundamentos sobre los cuales se basa la decisión adoptada.
8. Nombre, cargo dentro de la empresa y firma de la persona que da respuesta al trabajador.

ARTÍCULO 167: Plazo para contestar

Todo reclamo de vulneración al principio de igualdad de remuneraciones realizada en los términos reseñados, será investigado por ISAPRE CONSALUD.

La respuesta al reclamo deberá constar por escrito y estar debidamente fundada y darse en el plazo máximo de 30 días hábiles contado desde que el trabajador presentó el reclamo.

ARTÍCULO 168: Obligación de guardar reserva

Es obligación de la persona que recibe el reclamo y de la persona designada para contestar el mismo, mantener en la más estricta reserva el procedimiento y, en especial, la identidad de las partes.

ARTÍCULO 169: Medidas post-investigación

Si como consecuencia de la investigación, ISAPRE CONSALUD se percatara de la existencia de una desigualdad o situación contraria al principio de la igualdad de remuneraciones se tomarán todas las medidas para equiparar los derechos de los trabajadores de manera tal que la situación se retrotraiga al estado anterior a la desigualdad.

Sin perjuicio de lo anterior, el trabajador que no esté conforme con la respuesta otorgada podrá acudir a la Inspección del Trabajo o a los Juzgados de Letras del Trabajo para presentar su denuncia de acuerdo al procedimiento de tutela de derechos.

ARTÍCULO 170: Posibilidad de acceder a tribunales

En caso de que el trabajador no esté de acuerdo con la respuesta del empleador, podrá recurrir al Tribunal competente, para que este se pronuncie respecto de las materias denunciadas en conformidad a lo dispuesto en el Párrafo 6º del Capítulo II del Título I del Libro V del Código del Trabajo.

CAPÍTULO XXIV DE LA SANA CONVIVENCIA

ARTÍCULO 171: Objetivo

Este capítulo tiene por objeto ayudar a que el trabajo diario sea realizado en un ambiente grato y en óptimas condiciones de calidad de vida.

Título I: De la alimentación en Casa Matriz

ARTÍCULO 172: Horario de almuerzo.

Será obligación de cada departamento el determinar la distribución de su personal durante el horario establecido de colación, considerando 30 minutos para dichos efectos los días lunes a jueves, y 45 minutos los días viernes. Con todo, podrá hacerse uso del horario de colación exclusivamente entre los siguientes horarios:

- 12:30 hrs. a 15:00 hrs.

Cada unidad de negocio deberá programar los turnos de colación, de tal forma que siempre quede personal en las oficinas y así dar continuidad al funcionamiento en todas las áreas y evitar aglomeraciones y congestiones.

ARTÍCULO 173: Servicio de Desayunos

La persona que desee desayunar en el casino, podrá hacerlo entre las 8:00 y las 8:15 horas y su costo será de cargo de cada trabajador. No está permitido desayunar fuera del horario establecido.

ARTÍCULO 174: Servicio de Almuerzo

El almuerzo será en el casino, en el horario establecido con anterioridad. Todos los trabajadores que ocupen el servicio tendrán derecho a menú, colación, o hipocalórico, de acuerdo a una decisión personal.

Cada trabajador pagará el consumo de menú, colación o hipocalórico con tarjeta de identificación o dinero en efectivo.

Se sugiere pagar con la tarjeta de identificación o con dinero en efectivo, pero no con ambos medio de pago, ya que retrasa el servicio.

La persona que no tenga su Tarjeta de Identificación deberá solicitar un vale de colación en el Departamento de Recursos Humanos o bien pagar en dinero efectivo el valor del almuerzo.

Las personas que traen almuerzo desde su casa podrán hacer uso del casino, debido que no está permitido almorzar en los escritorios, para lo cual contarán con implementos necesarios para calentar los alimentos que hayan traído desde su hogar.

ARTÍCULO 175: Servicio de cafetería

ISAPRE CONSALUD pone a disposición de los trabajadores café, té, bebidas y snack a través de máquinas dispensadoras dispuestas en las kitchenettes (cocinas), previo pago del producto elegido.

También podrán adquirir los productos ya señalados en el casino, el cual funciona desde las 8:00 horas hasta las 17:00 horas.

Título II:
Del Uniforme y Vestimenta.

ARTÍCULO 176: Objetivo

Con el objetivo de entregar una buena imagen tanto al cliente externo como al cliente interno, y establecer una imagen corporativa ordenada y homogénea, la Gerencia de Recursos Humanos ha definido ciertos estándares para la correcta vestimenta de sus trabajadores.

ARTÍCULO 177: Vestimenta de lunes a jueves

Vestimenta esperable de lunes a jueves:

- La vestimenta es formal para los trabajadores que no utilizan uniforme. Entendiéndose por formal la vestimenta tradicional de camisa y pantalón de vestir para los hombres, sweater o chaqueta, no siendo obligatorio el uso de corbata para los hombres y vestimenta clásica para las mujeres, como traje de vestir con falda o pantalón.
- Las personas con uniformes asignados (personal de atención de público, de ventas y personal administrativo) deberán utilizarlo conforme a programa de uso diario, cuyo calendario está disponible en Intranet.

ARTÍCULO 178: Vestimenta viernes

Vestimenta esperable el día viernes:

- *La vestimenta del día viernes es casual o informal.* Uso de vestimenta casual o informal como camisas sport, poleras con cuello y pantalones de tela para los hombres. Para las mujeres uso de vestuario más informal pero acorde a un ambiente laboral, como faldas y pantalones de tela, blusas y chalecos no deportivos, incluyendo lo que se refiere a calzado, chaquetas o abrigos.
- *Se excluye el uso de jeans y zapatillas.* Del mismo modo se excluye el uso de camisas floreadas o fluorescentes, shorts, bermudas, petos, poleras sin cuello, faldas y chaquetas de mezclilla, cortavientos o calzado sport no apto para trabajar como sandalias y hawaianas.

Cada persona podrá optar entre vestimenta formal tradicional o vestimenta casual informal los días viernes.

ARTÍCULO 179: Otras consideraciones

Cada persona deberá además considerar su posición dentro de la empresa y las reuniones agendadas con personas externas a la organización, con la finalidad de mantener una interacción cómoda entre las partes.

A pesar de lo anterior, ante situaciones en las cuales se considere que la vestimenta no es la adecuada, la jefatura deberá hacerlo notar en forma respetuosa al trabajador involucrado.

Se deberá entender, que la jefatura aplicará un criterio pensando en la responsabilidad e imagen de empresa que presentamos a los clientes y a quienes nos rodean, por lo que una llamada de atención respecto a la vestimenta, no pretenderá juzgar el gusto personal del colaborador y no deberá ser considerada en ese sentido.

Las personas cuyo cargo lo requiera, deberán mantener en la oficina alguna chaqueta o corbata para su utilización en caso de alguna reunión imprevista importante.

ARTÍCULO 180: Cabello y maquillaje

Del mismo modo y con el mismo objetivo de estandarizar la presentación personal de nuestros trabajadores, es necesario prestar cuidado a nuestro aspecto personal en relación al cabello y maquillaje.

A los varones se les sugiere usar el cabello medianamente corto y ordenado. Al mismo tiempo se espera que se presenten a trabajar afeitados diariamente y en el caso de usar barba o bigotes, éstos deben mantenerse bien cuidados, con el corte adecuado. No está permitido el uso de pearcing y aros en los varones.

En el caso de las trabajadoras, se espera que mantengan su cabello limpio y ordenado y en el caso de utilizar accesorios en el cabello, éstos deberían estar acorde con la vestimenta. Del mismo modo el maquillaje se sugiere que sea suave y adecuado a un ambiente de trabajo.

Título III: Convivencia en las áreas de trabajo

ARTÍCULO 181: Estaciones de trabajo

El trabajador que desee escuchar música deberá hacerlo con audífonos, para no alterar la tranquilidad y concentración de sus compañeros de trabajo.

El espacio de trabajo, ya sea una oficina o un módulo, es personal, y por lo tanto, cada colaborador podrá decorar su espacio de trabajo con objetos personales como fotos o adornos en su escritorio.

No obstante lo anterior, es importante seguir las siguientes indicaciones respecto de la ornamentación e imagen de los espacios físicos de trabajo.

- a) Se encuentra prohibido poner objetos sobre los estantes y colgar cuadros o similares en paredes y / o paneles divisorios.
- b) La decoración de las áreas comunes es de responsabilidad de Servicios Generales.
- c) Mantener cada espacio de trabajo ordenado y limpio.
- d) Mantener bajo llave y en lugares bien resguardados los documentos confidenciales.
- e) Se sugiere guardar los efectos personales con llave, para evitar pérdidas que nos ocasionen molestias.
- f) Al ausentarse de su puesto de trabajo, no debe dejar sobre el escritorio a la vista información confidencial, ni objetos de valor.
- g) Al finalizar la jornada, toda documentación e información importante deberá quedar guardada con llave.
- h) El almuerzo en las estaciones de trabajo se encuentra prohibido, a excepción que por motivos de fuerza mayor sea autorizado por la jefatura directa. En este caso deberán ser alimentos rápidos que no desprendan olores desagradables. Con todo, en el caso de aquellos trabajadores que por estar practicando alguna

actividad deportiva, opten por la posibilidad de almorzar el Snack Saludable, se encontrarán autorizados para consumir dicho Snack en su puesto de trabajo.

ARTÍCULO 182: Convivencia en módulos y pisos en general

Es importante destacar que una sana convivencia permite desarrollar un trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.

Lo anterior implica colaborar en los siguientes aspectos:

- a) Evitar causar molestias a los compañeros de trabajo con ruidos o conversaciones en alta voz y escuchar música con volumen elevado y ritmos no apropiados para un ambiente de trabajo.
- b) Mantener confidencialidad con la información que corresponda, incluso con las conversaciones que se escuchan accidentalmente.
- c) Mantener informado al compañero o a la secretaria del área, cuando requiera ausentarse por algunos minutos (ejemplo: ir al baño, a colación, a buscar café, a otro modulo etc.)
- d) Mantener buena disposición a colaborar y atender las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

Título IV: Otras materias

ARTÍCULO 183: Buses de Acercamiento (Sólo Casa Matriz)

Para hacer uso de los buses de acercamiento los trabajadores nuevos deberán inscribirse con el encargado de Prevención de Riesgo, quien vera la disponibilidad que existente en cada recorrido.

Del mismo modo, aquella persona que decida no hacer uso de este beneficio deberá dar aviso, a fin de otorgar el cupo a otro trabajador.

El uso de los buses de acercamientos lo podrán hacer solamente las personas inscritas.

ARTÍCULO 184: Instalaciones Deportivas Cancha y Gimnasio (Sólo Casa Matriz)

Para hacer uso de canchas y / o gimnasio deberá previamente inscribirse en el Deportivo de la Empresa. Esta inscripción tiene un costo mensual por trabajador. Este beneficio es para el colaborador y su grupo familiar directo (hijos y cónyuge).

El horario de uso de canchas y actividades deportivas es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

Solamente las canchas de tenis están disponibles el día sábado y se solicitan directamente al Encargado de Deportes (Profesor de Educación física)

ARTÍCULO 185: Estacionamientos (Sólo Casa Matriz)

Los estacionamientos se solicitan al Departamento de Servicios Generales y se asignan de acuerdo a disponibilidad.

ARTÍCULO 186: Ingresos a Casa Matriz, Sábados, Domingos y Festivos

La solicitud de ingreso a casa matriz los días; sábados, domingos y festivos deben ser solicitados por cada jefatura, vía e-mail al Jefe del Departamento de Servicios Generales. Sin dicha autorización nadie puede hacer ingreso al recinto.

ARTÍCULO 187: Intranet

Todos los trabajadores tendrán acceso a Intranet donde podrán encontrar noticias, campañas internas, encuestas, agenda telefónica, beneficios, convenios, manuales, políticas y procedimientos, formularios (vacaciones, permisos, horas extras etc.)

También podrán encontrar Portales de Contacto, como *“Mi página”*, el cual le permitirá acceder a ver e imprimir sus liquidaciones de sueldos actuales e históricos, su cuenta corriente de vacaciones, sus datos personales y familiares, sus licencias médicas, sus asistencias y la emisión de certificados de renta y antigüedad.

Además, dichas intranet constituye una importante fuente de consulta respecto de los procedimientos y materias que cotidianamente los trabajadores de Isapre Consalud se ven enfrentados, por lo que su revisión y conocimiento son necesarios para el correcto desempeño de la funciones de cada trabajador de la empresa.

LIBRO SEGUNDO

REGLAMENTO INTERNO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS, HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno de Higiene y Seguridad Industrial tiene por objeto establecer las normas generales sobre la Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales que registrarán en ISAPRE CONSALUD, las que tendrán el carácter de obligatorias para todo el personal de la Empresa, en conformidad con la Ley 16.744, que establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y el Decreto Supremo N°40, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de fecha 11 de febrero de 1969, que aprueba el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales.

Su contenido ha sido revisado por el Servicio de Salud del Ambiente de la Región Metropolitana, organismo que ha verificado que cumple con lo dispuesto en el Decreto Supremo N°40, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de fecha 11 de febrero de 1969.

Al respecto, el artículo 67 de la Ley N° 16.744 precitada, dispone 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 registrará por lo dispuesto en el Párrafo I del Título III del Libro I del Código del Trabajo”.

Las disposiciones del presente reglamento han sido estudiadas y establecidas con el fin de prevenir riesgos de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales que pudieran afectar a los trabajadores de ISAPRE CONSALUD y contribuir así a mejorar y aumentar la seguridad en los lugares de trabajo.

La prevención contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales requiere que, tanto el sector laboral como la parte empleadora, realicen una acción mancomunada y en estrecha colaboración para alcanzar los objetivos principales de controlar y suprimir las causas que provocan los accidentes y enfermedades del trabajo.

Se deja constancia que todo personal externo que utilice las dependencias y/o servicios de ISAPRE CONSALUD, bajo el régimen de subcontratación, deberá cumplir y respetar las normas estipuladas en el presente documento como si pertenecieran a su empresa contratista.

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

TÍTULO I DEL COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

ARTÍCULO 188: El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de ISAPRE CONSALUD, estará integrado por tres representantes del empleador y tres representantes de los trabajadores y estará constituido y regulado su funcionamiento de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo, por las disposiciones legales que le sean aplicables y por este reglamento.

ARTÍCULO 189: Este Comité Paritario de Higiene y Seguridad tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
2. Vigilar el cumplimiento tanto de parte de ISAPRE CONSALUD como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
3. Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en ISAPRE CONSALUD.
4. Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
5. Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales.
6. Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
7. Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, industria o faena bajo el control y dirección de esos organismos.

ARTÍCULO 190: Por cada miembro titular del Comité, existirá además otro en carácter de suplente, quien lo reemplazará en caso de impedimento de aquel por cualquier cosa, o por vacancia del cargo. Todos los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos.

ARTÍCULO 191: Los representantes de los trabajadores serán designados, mediante votación secreta y directa, por todos los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, debiendo reunir los requisitos que exige la ley.

ARTÍCULO 192: El Comité podrá funcionar concurriendo al menos un representante del empleador y uno de los trabajadores. Cuando a las sesiones del Comité no concurren todos los representantes, se entenderá que los asistentes disponen de la totalidad de los votos de respectiva representación.

ARTÍCULO 193: El Comité Paritario de Higiene y Seguridad se reunirá en forma ordinaria, una vez al mes; pero podrán hacerlo en forma extraordinaria a petición conjunta de un representante de los trabajadores y uno del empleador.

Se dejará constancia de lo tratado en cada reunión mediante las correspondientes actas.

ARTÍCULO 194: Las decisiones que adopte el Comité en el ejercicio de las atribuciones que le encomienda la Ley N° 16.744, serán obligatorias para ISAPRE CONSALUD y los trabajadores.

ISAPRE CONSALUD podrá apelar de tales decisiones ante el respectivo organismo administrador, dentro del plazo de 30 días, desde que le sea notificada la resolución del Comité.

TÍTULO II RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

INTRODUCCIÓN

A medida que la circulación por vías urbanas y carreteras se hace más intensa, las posibilidades de que ocurran accidentes de trayecto o accidentes de trabajo en terreno van en aumento.

Estas recomendaciones pretenden recordar las normas básicas de circulación que afectan a nuestros trabajadores, sean estos peatones, ciclistas, motoristas y automovilistas, y cuyo cumplimiento puede evitar la ocurrencia de incidentes que afecten a nuestros trabajadores.

Trabajadores peatones y ciclistas

a) Recomendaciones de seguridad para el peatón

- Camine por las aceras
- Evite pasar por debajo de lugares que ofrezcan peligro de caída de objetos.
- Cruce cuando tenga vía libre.
- No cruce nunca con luz amarilla.
- Obedezca a los agentes de tráfico.
- Respete siempre las barreras y señales de los pasos a nivel.
- En las carreteras vaya por su izquierda, caminando por el costado, para poder ver los vehículos que vengan de frente.
- En los cambios de rasante y en las curvas sin visibilidad, se debe ir todo lo orillado posible a la cuneta.
- Cuando la niebla, la lluvia, o el polvo levantado por el viento o los vehículos al pasar, no dejan ver bien la carretera, apártese a la derecha.
- Atienda a las señales (acústicas, luminosas) que hacen los conductores de vehículos para avisar de su proximidad.
- Si tiene que caminar de noche por zonas mal iluminadas, haga que se le vea; use un brazaletes blanco o reflectante, o lleve una linterna.

a.1) Deberes y derechos de los peatones según la Ley de Tránsito.

A continuación entregamos las normas que establece la Ley de Tránsito para posibilitar que la circulación peatonal por nuestras calles y caminos se realice de la forma más segura posible y respetando la ley.

El tránsito de los peatones deberá hacerse de acuerdo con las normas siguientes:

1. Por las aceras;
2. En aquellas vías públicas donde no haya acera, deberán hacerlo por las bermas o franjas laterales de la calzada y por el costado izquierdo de ellas, enfrentando los vehículos que circulen en sentido opuesto;

3. No podrán permanecer en las calzadas de las calles o caminos;
4. Pasar las calzadas sólo en los cruces y por los pasos para peatones. En las zonas urbanas, el peatón podrá, también, cruzar la calzada en aquellos lugares señalizados o demarcados especialmente para ese objeto;
5. En los caminos rurales sólo podrán cruzar la calzada, cuando no haya vehículos próximos y puedan hacerlo con seguridad;
6. En ningún caso podrán cruzar la calzada en forma diagonal o por el área de intersección de las calzadas;
7. En los lugares regulados por Carabineros o semáforos, deberán respetar sus señales y no podrán iniciar el cruce o bajar a la calzada hasta que les sea indicado. El peatón que haya iniciado el cruce reglamentario, tendrá derecho a continuarlo no obstante se produjere un cambio en la señal, y los conductores deberán respetar ese derecho.

En todo caso, tendrán derecho preferente de paso sobre los vehículos que viren;

8. En los pasos peatonales no regulados, los peatones tendrán derecho preferente de paso respecto de los vehículos. Sin embargo, ningún peatón podrá bajar repentinamente de la acera o cruzar la calzada corriendo.
9. No podrán subir o bajar de los vehículos en movimiento o por su lado hacia la calzada;
10. Deberán respetar el derecho preferente de paso de los vehículos de emergencia, que se anuncien con sus elementos sonoros y luminosos, y
11. No podrán transitar tan cerca de las soleras de modo que se expongan a ser embestidos por los vehículos que se aproximen.

b) Recomendaciones de seguridad para el ciclista

- Si existe una pista especial para ciclistas, circule por ella exclusivamente.
- Siempre utilice casco de protección.
- Circule por el lado derecho al sentido de su marcha y lo más cerca posible a las aceras o arcenes.
- Si circulan varios ciclistas juntos, deben hacerlo uno detrás del otro.
- Nunca se haga remolcar por cualquier otro vehículo.
- La bicicleta es de uso individual, y no debe llevarse montada a otra persona.
- No hacer maniobras bruscas, ni zigzaguee entre otros vehículos, aunque estén parados o circulen lentamente.
- Por la noche se debe llevar luz blanca o amarilla en la parte delantera y otra roja en la trasera, pudiendo sustituir ésta por una cinta reflectante.
- Indique con anticipación cualquier cambio de dirección que vaya a hacer.
- Deje pasar sin dificultad a quien le pida paso para adelantar.
- Es peligroso llevar paquetes, bultos u otros objetos que impidan ver y asir el manillar con las dos manos.
- Sólo se adelantará cuando se tenga visibilidad perfecta.
- Los pasos a nivel y las vías férreas han de cruzarse con toda precaución.

c) Recomendaciones de Seguridad para Motoristas

- Conduciendo una motocicleta, o siendo acompañante, es obligatorio utilizar casco de protección.

- Avise con la suficiente antelación de las maniobras que vaya a realizar.
- Facilite la maniobra de adelantamiento a quien le pida paso.
- No se debe conducir la motocicleta serpenteando entre los demás vehículos. Respete su puesto en la caravana.

d) Recomendaciones de Seguridad para Motoristas y Automovilistas

- Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad tanto si circula por carretera como en ciudad.
- Respete los límites de velocidad establecidos, y tenga en cuenta sus propias condiciones físicas y psíquicas, las características y el estado de la vía, del vehículo y de su carga, y las condiciones meteorológicas, ambientales y de circulación.
- Manténgase a la derecha excepto, y solamente, cuando tenga que adelantar a otro vehículo.
- Cuando otro vehículo pida paso, facilite el adelantamiento.
- Siempre que realicemos un adelantamiento, señalice la maniobra, adelantar en el menor tiempo posible, y volver al carril derecho sin brusquedad.
- Mantenga siempre la distancia de seguridad.
- Señale anticipadamente los cambios de dirección.
- Se debe facilitar la incorporación de otros vehículos.
- Extremar la prudencia en los pasos a nivel.

e) Recomendaciones de Seguridad para Trabajadores que se movilizan en Taxi

- Siempre es más seguro, especialmente en la noche, llamar a un radio taxi en vez de utilizar cualquiera de los que se encuentran circulando en la calle. Estos son sólo un poco más caros que los normales, pero llegan en un tiempo estimado de 10 minutos y ofrecen autos más modernos y cómodos, y en caso de problemas, puede reclamar con una empresa responsable.

f) El Alcohol en la Conducción

- Las funciones del sistema nervioso y de los órganos sensoriales como la vista, el oído, el tacto e incluso el olfato, se ven afectadas por el alcohol. Incluso una cantidad relativamente pequeña de alcohol puede predisponer al accidente.
- El alcohol produce una euforia que hace ser imprudentes a los conductores, al mismo tiempo que reduce la capacidad de reacción y de apreciación de las distancias y las velocidades, así como la amplitud del campo visual.
- El tiempo de reacción es notablemente más largo cuando el conductor ha ingerido alcohol. Por lo anterior, no beba si va a conducir, desplazarse como peatón o utilice el transporte público.

g) Recomendaciones ante emergencias

- Si los frenos fallan bajando una cuesta, actúe con el freno de mano de manera progresiva, pero NO violentamente.
- Cambie a velocidades menores, y desvíe su coche fuera de la carretera si es preciso.
- Si un neumático revienta cuando va circulando a gran velocidad en línea recta, NO pise el freno, sujete el volante con las dos manos y gire lo necesario para mantener la dirección del vehículo, mientras levanta el pie suavemente del acelerador.
- Si su coche patina por una carretera de pavimento húmedo conduciendo a gran velocidad, NO toque el pedal del freno, ni levante el acelerador. Gire el volante en la misma dirección en que se mueven las ruedas traseras, y tan pronto como el coche comience a enderezarse, gírelo en dirección opuesta.

Afloje ligeramente el acelerador y cuando haya corregido el patinazo, disminuya la velocidad frenando suavemente.

- Si los faros de otro coche le deslumbran, disminuya la velocidad y no mire nunca directamente los faros que lo alumbran así evitara encandilamientos
- Si se encuentra con un coche en dirección contraria, toque el claxon y encienda sus faros e intente girar a su derecha.
- Si le parece inevitable una colisión frontal, pise el freno a fondo y quite la llave de contacto para evitar así un posible incendio
- Si su coche se incendia, corte el encendido del motor y aparte el coche a un lado de la carretera. Haga salir a todos los ocupantes y sofoque las llamas con el extintor, mantas, ropa, tierra o arenas, pero nunca con agua. Si el fuego se arrima al estanque de bencina aléjese rápidamente.
- Si su automóvil cae al agua, trate de salir por una puerta o ventana. Las puertas no se podrán abrir hasta que el coche esté totalmente inundado, en este caso haga una profunda respiración y abra la puerta.
- Si se detiene el motor en un paso a nivel, coloque enseguida la 2ª velocidad, suelte el embrague, y haga funcionar de manera continua el motor de arranque.
- Si el parabrisas de su coche se rompe quedándose sin visibilidad alguna en décimas de segundo, dé un fuerte golpe al parabrisas.
- Si ha entrado con demasiada velocidad en una curva, pise el freno varias veces, y mientras tome la curva acelere ligeramente
- Si un perro u otro animal pequeño se cruza en la carretera, no frene bruscamente, solo toque el claxon y frene pausado procurando mirar atrás y alrededor y si puede hacerle el quite intente la maniobra de evasión.

CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD

TÍTULO I OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

ARTÍCULO 195: 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 trabajos correctos, como también, los riesgos que se puedan producir con la creación de nuevas actividades. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.

ISAPRE CONSALUD dará cumplimiento a las obligaciones establecidas en este artículo a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que implican riesgos. A falta de estos Comités o Departamentos, ISAPRE CONSALUD informará de esta materia en la forma que estime más conveniente y adecuada.

ARTÍCULO 196: Mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

Al respecto, las infracciones en que incurra ISAPRE CONSALUD a las obligaciones que le imponen el presente artículo y el artículo anterior, serán sancionadas en conformidad con lo dispuesto en el D.S. N° 67, del 1° de Julio de 2001, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 de la Ley N° 16.744.

ARTÍCULO 197: Denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad profesional de que tenga conocimiento y que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima, sin perjuicio de que esta obligación rige igualmente para el accidentado o enfermo, sus derecho-habientes, el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad y para el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, denuncia que deberá contener todos los datos que hayan sido indicados por el Ministerio de Salud.

ARTÍCULO 198: Informar inmediatamente a la Inspección del Trabajo y a la Secretaría Regional Ministerial de Salud que corresponda, acerca de la ocurrencia de accidentes del trabajo graves o fatales, ello, conforme al artículo 76 de la Ley 16.744 y de las instrucciones contenidas en la Circular N° 2345 de 10 de enero de 2007, de la Superintendencia de Seguridad Social.

ARTÍCULO 199: Suspender, cuando ocurra un accidente grave o fatal de los referidos en el artículo anterior, las faenas afectadas y, de ser necesario, permitir a los trabajadores la evacuación del lugar de trabajo, y disponer la reanudación de las faenas sólo cuando, previa fiscalización del organismo fiscalizador, se verifique que se han subsanado las deficiencias constatadas.

ARTÍCULO 200: Investigar los accidentes del trabajo de que tome conocimiento, con el objeto de descubrir las causas que originaron el accidente, determinar responsabilidades y adoptar las medidas necesarias para evitar su repetición.

ARTÍCULO 201: Informar la ocurrencia del accidente del trabajo y/o enfermedad profesional al organismo administrador respectivo mediante DIAT o DIEP, una vez se que haya sido asignado mediante Central Virtual de Requerimiento (CVR).

Esta obligación es asignada por la Central Virtual de Requerimiento al prevencionista de Riesgos.

La Declaración Individual de Accidentes del Trabajo (D.I.A.T.) será enviada al organismo administrador respectivo dentro de las 72 horas hábiles, asignado y recepcionado el requerimiento por Central Virtual de Requerimiento (CVR)

Una copia de dicho documento quedara en poder del Departamento de Prevención de Riesgos quien lo emite y otra copia debe archiversse en el lugar de trabajo.

ARTÍCULO 202: En el caso que el Organismo Administrador lo requiera, se otorgará un certificado que consigne el hecho de estar vigente la relación contractual que lo une con el trabajador accidentado y el horario que éste debe cumplir tarea que recae en el área de Prevención de Riesgos.

ARTÍCULO 203: Mantener en los lugares que ISAPRE CONSALUD determine, los listados que sean necesarios con la indicación de los números telefónicos de las Compañías de Bomberos, de Carabineros de Chile y Centros Asistenciales a los cuales se deberá recurrir en caso de producirse una situación de emergencia.

ARTÍCULO 204: Mantener, para los efectos de prevención y/o combate de incendios, los agentes de extinción necesarios de acuerdo a la siguiente tabla:

TIPO DE FUEGO	AGENTES DE EXTINCION
<p>CLASE A Combustibles sólidos comunes tales como: madera, papel, género, etc.</p>	<p>Agua presurizada Espuma Polvo químico seco ABC</p>
<p>CLASE B Líquidos combustibles o inflamables, grasas y materiales similares.</p>	<p>Espuma Dióxido de carbono (CO2) Polvo químico seco ABC - BC</p>
<p>CLASE C Inflamación de equipos que se encuentran energizados eléctricamente.</p>	<p>Dióxido de carbono (CO2) Polvo químico seco ABC - BC</p>
<p>CLASE D Metales combustibles tales como sodio, titanio, potasio, magnesio, etc.</p>	<p>Polvo químico especial (D)</p>

ARTÍCULO 204 A: La empresa, con la finalidad de proteger la persona y dignidad de cada uno de los trabajadores, se obliga a evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa, e intervenir en los riesgos psicosociales que se hayan encontrado en alto riesgo, volviendo a reevaluar cuando este riesgo lo refiera según lo dispuesto en el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del MINSAL.

TÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 205: Serán obligaciones de los trabajadores, el conocer, aceptar y cumplir fielmente las disposiciones y recomendaciones que se consignan en los artículos siguientes, las cuales se basan en los principios y conceptos técnicos de la seguridad en el trabajo, incluyendo las normas internas, las disposiciones preventivas, o los procedimientos relativos a prevención de riesgos, que sean dictadas o puestas en práctica por ISAPRE CONSALUD con posterioridad a la dictación del presente reglamento, las que se entenderán formar parte integrante de

él. En todo caso, ellas deberán ser debidamente difundidas mediante instrucciones o circulares, sin perjuicio de ser agregadas mediante el correspondiente anexo.

ARTÍCULO 206: Someterse, a requerimiento del Organismo Administrador del Seguro, de otro Organismo competente o de un cliente por las condiciones geográficas en las que se va a prestar el servicio, a exámenes médicos para establecer si sus condiciones de salud son normales y aceptables, en relación con los riesgos y responsabilidades propias de las labores habituales, los que se practicarán en establecimientos médicos competentes.

ARTÍCULO 207: Poner en conocimiento de su jefe directo cualquier enfermedad que padezca y que afecte su seguridad en el trabajo, para que éste adopte las medidas que procedan, especialmente si padece de vértigo, epilepsia, mareos, afección cardíaca, o posee poca capacidad auditiva o visual. Asimismo, el trabajador deberá dar cuenta de cualquier enfermedad infecciosa o epidémica que haya atacado a personas que vivan con él.

ARTÍCULO 208: Dar cuenta a su jefe directo o a quien lo reemplace dentro de la jornada de trabajo, o a algún miembro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, de cualquier accidente que sufra, por leve que sea la lesión. Si el accidentado no pudiera informarlo, deberá dar cuenta del hecho a cualquier trabajador que lo haya presenciado.

ARTÍCULO 209: Colaborar con la investigación que se lleve al efecto con ocasión de un accidente del trabajo o enfermedad profesional, indicando hora, lugar, circunstancias en que ocurrió el accidente y declarando en forma completa y real los hechos presenciados o de que tenga noticia.

Ésta obligación pesa igualmente sobre el trabajador accidentado, siempre que su estado de salud lo permita.

ARTÍCULO 210: Comprobar ante su empleador y ante el Organismo Administrador, en aquellos casos en que sufra un accidente de trayecto, que el accidente ocurrió en el trayecto directo entre su habitación y su lugar de trabajo, para lo cual podrá valerse de cualquier medio de prueba idóneo, tales como el parte policial respectivo, certificado de atención médica de algún centro asistencial público donde haya sido atendido inicialmente o declaración de 2 testigos presenciales del hecho.

ARTÍCULO 211: Presentar, previamente a la reincorporación a sus labores, un Certificado de Alta otorgado por el médico tratante del Organismo Administrador, cuando haya sufrido un accidente del trabajo o se le haya diagnosticado una enfermedad profesional por los que deba ser sometido a un tratamiento médico. El control del cumplimiento de esta obligación será de responsabilidad del jefe directo.

ARTÍCULO 212: Dar aviso a su jefe directo, o a cualquier ejecutivo de ISAPRE CONSALUD de toda anomalía y/o condición insegura que observe en las instalaciones, maquinarias, herramientas, equipos, personal o ambiente en el cual trabaja.

Dicho aviso deberá ser inmediato, si la anomalía o inseguridad es manifiesta o está ocasionando o produciendo un riesgo de accidente al equipo o a las personas.

ARTÍCULO 213: Conocer la ubicación y la forma correcta de usar los extinguidores, grifos, mangueras y cualquier otro elemento de combate de incendios del sector en el cual trabaja, de manera que pueda hacer uso de ellos con prontitud y en forma cabal.

ARTÍCULO 214: Dar la alarma o aviso inmediato, cuando verifique el inicio o la presencia de un incendio, combatiéndose el fuego con los elementos que en ese momento se disponga, mientras entran en acción los elementos dispuestos al efecto por ISAPRE CONSALUD.

ARTÍCULO 215: Dar cuenta inmediata al jefe directo, a quién lo subrogue o al Comité Paritario de Orden, Higiene y Seguridad de ISAPRE CONSALUD, cuando se haya utilizado un extintor o cuando se haya desvanecido su contenido, para los efectos de proceder a su recarga.

ARTÍCULO 216: Velar por el buen estado de funcionamiento de las maquinarias, implementos y herramientas que utiliza para efectuar su trabajo, como así mismo de que su área de trabajo se mantenga limpia, en orden y despejada de obstáculos para evitar accidentes a su alrededor.

ARTÍCULO 217: Reponer inmediatamente las defensas o protecciones de los equipos de aquellos trabajadores que encontrándose debidamente autorizados efectúen reparaciones, revisiones o cualquier otro trabajo que exija retirar dichas defensas o protecciones.

ARTÍCULO 218: Usar el equipo de protección que le proporcione ISAPRE CONSALUD, cuando el desempeño de sus labores así lo exija, y dar cuenta en el acto a su jefe directo cuando no conozca la manera de usar el equipo o elemento de protección o si este no le es adecuado para efectuar el trabajo.

ARTÍCULO 219: Abstenerse de sacar del lugar de las instalaciones o dependencias los elementos de protección que reciban, los que son de propiedad de ISAPRE CONSALUD, salvo que el trabajo así lo requiera, conservarlos, guardarlos en el lugar que le indique el jefe directo y devolver los que tenga en su poder en caso de requerir nuevos elementos de protección personal.

ARTÍCULO 220: Informar a su jefe directo cuando su equipo de protección haya sido cambiado, sustraído, extraviado o ha quedado inservible o deteriorado, solicitando su reposición o colaborando a encontrarlo o repararlo según el caso.

CAPÍTULO III DE LOS RIESGOS MÁS FRECUENTES

ARTÍCULO 221: Entre los riesgos típicos más frecuentes, sus consecuencias y las correspondientes medidas preventivas que se deben adoptar, se indican, a manera de ejemplo, los siguientes:

ÁREA DE TRABAJO	TIPO DE ACCIDENTE	LESIÓN	MEDIDAS DE PREVENCIÓN
<p>ÁREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ</p> <p>ÁREA COMERCIAL</p> <p>Y PLATAFORMA COMERCIAL</p>	CAIDAS, DISTINTO Y MISMO NIVEL	<p>CONTUSIONES</p> <p>HERIDAS.</p> <p>FRACTURAS.</p> <p>T.E.C.</p> <p>ESGUINCES.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transitar por los pasillos y escaleras caminando, sin correr. 2. No desplazarse por las Escaleras abarcando varios peldaños a la vez. 3. No transitar por los suelos mojados o recién encerados, y si se percata de esta situación dar aviso a mantenimiento o personal de aseo. 4. No poner objetos (muebles, cajas, papeleros, etc.) en los pasillos, ni obstruyendo los espacios destinados para desplazarse en las oficinas. 5. Rodear los obstáculos que se encuentran al caminar. 6. Al trasladar objetos livianos debe asegurarse que tenga una buena visibilidad por encima y ambos costados de la carga que lleva consigo 7. No subirse en los pisos, sillas, escritorios, cajones, estantes, etc. Para acceder a niveles superiores, use una escalera o escalabel. 8. No reclinarsse hacia atrás en la silla de trabajo. 9. Al transitar por una escalera debe usar el pasamanos por mayor seguridad 10. Evitar que los cables eléctricos y telefónicos obstruyan su camino. 11. Mantener el orden y aseo de su lugar de trabajo. 12. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones u acciones inseguras que se detecten.
<p>ÁREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ</p> <p>ÁREA COMERCIAL</p> <p>Y PLATAFORMA COMERCIAL</p>	GOLPES	<p>CONTUSIONES</p> <p>HERIDAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar los cajones de archivos, estantes, cajoneras, escritorios, kardex, inmediatamente después de usarlos. 2. Avisar a los compañeros de trabajo que se encuentren cerca cuando sea necesario mantener abierto un cajón. 3. Nunca abrir un cajón por encima de la cabeza de alguien que este agachado. 4. No sobrecargar cajones superiores de kardex, archivos, etc., y no abrir más de uno a la vez. 5. Al cerrar los cajones realizar movimientos seguros y cuidar especialmente los dedos. 6. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones y acciones inseguras que se detecten.
<p>ÁREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ</p> <p>ÁREA COMERCIAL</p> <p>Y PLATAFORMA COMERCIAL</p>	CONTACTO CON OBJETOS CORTO PUNZANTES	HERIDAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guardar las tijeras, cuchillos cartoneros, limas y otros objetos punzantes en sus estuches o contenedores como porta lápices cuando no los esté usando. 2. Manipular la corchetera correctamente para evitar clavarse los dedos con los corchetes. 3. Sacar los corchetes con los saca corchetes. 4. Dejar los lápices, tijeras, abre cartas y utensilios de oficina en los porta lápices o contenedores con la punta hacia abajo. 5. Al transportar o entregar tijeras, cuchillos u otro objeto corto punzante, en su estuche y con la punta hacia fuera y al entregarlo hacia adentro. 6. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones y acciones inseguras que se detecten.

AREA DE TRABAJO	TIPO DE ACCIDENTE	LESIÓN	MEDIDAS DE PREVENCIÓN
AREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ AREA COMERCIAL Y PLATAFORMA COMERCIAL	SOBRE ESFUERZOS	DESGARROS LUMBAGOS	<ol style="list-style-type: none"> Al levantar objetos pesados, usar la técnica adecuada: agacharse flexionando las rodillas, no doblar la espalda. Levantar los objetos sólo hasta la altura del pecho y sostenerlos lo más cerca posible de su cuerpo. Evitar Levantar objetos sobre el nivel de los hombros. Desplazar objetos pesados en lo posible con carretillas, yeguas etc. Si fuera imposible esa condición, pida ayuda ó llame a mantención. Si va a desplazar sólo un objeto pesado como un mueble, utilice el cuerpo y las piernas y no solo los brazos. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones u acciones inseguras que se detecten.
AREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ AREA COMERCIAL Y PLATAFORMA COMERCIAL	CONTACTO CON ELECTRICIDAD	CHOQUE ELÉCTRICO QUEMADURAS CONTUSIONES HERIDAS	<ol style="list-style-type: none"> No intervenir artefactos eléctricos. No tomar artefactos eléctricos, cables, ni enchufes con las manos húmedas. Al enchufar un cable asegúrese que este tenga conexión a tierra. No utilizar, ni intentar reparar cables o enchufes dañados. Contactarse con personal especializado, llamar a mantención o administración de instalaciones. No desconecte máquinas o artefactos eléctricos cuyos conectores estén dañados ó frágiles. Evite recargar enchufes, triples y alargadores (tipo zapatillas). Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones u acciones inseguras que se detecten.
AREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ AREA COMERCIAL Y PLATAFORMA COMERCIAL	INCENDIO	ASFIXIA QUEMADURAS CONTUSIONES HERIDAS FRACTURAS ESGUINCES	<ol style="list-style-type: none"> Fumar sólo en áreas permitidas. No arrojar colillas ni fósforos (encendidos o mal apagados) en los papeleros, use los ceniceros. No usar estufas eléctricas, a parafina o anafre para calefacción. Apagar los equipos y artefactos eléctricos al retirarse de la oficina. Conocer exactamente la ubicación de los equipos de extinción de incendio de su área habitual de trabajo. Solicitar que se reparen de inmediato los enchufes, cables e interruptores dañados. Comunicar de inmediato cualquier principio de incendio. Seguir los procedimientos de evacuación de la empresa. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones y acciones inseguras que se detecten.
AREA ADMINISTRACIÓN CASA MATRIZ AREA COMERCIAL Y PLATAFORMA COMERCIAL	RIESGO ERGONOMICO	TENDINITIS CANSANCIO VISUAL LUMBAGO DOLORES OSTEOMUSCULARES.	<ol style="list-style-type: none"> Digitar con antebrazos y muñecas apoyadas. Regular el respaldo de la silla y respaldo lumbar. Sentarse con la columna totalmente apoyada en el respaldo de la silla. Evitar hacer giros de la columna mientras se está sentando. Se debe usar la silla con ruedas para desplazarse. Ubicar la pantalla del computador al frente del usuario. El borde superior de la pantalla y los ojos deben estar en línea horizontal sin inclinación. Velar por que la pantalla no reciba reflejos de luz natural ni artificial. Hacer una pausa de 5 minutos (cambiar de actividad) si se debe digitar más de media hora seguida. Informar al Comité Paritario o a Prevención de Riesgos todas las condiciones u acciones inseguras que se detecten. Dar aviso inmediato al jefe directo, al comité paritario de higiene y seguridad o a Prevención de Riesgos de cualquier síntoma que pudiera ser atribuido a la digitación o al puesto de trabajo.

AREA DE TRABAJO	TIPO DE ENFERMEDAD	LESION	MEDIDAS DE PREVENCIÓN
<p>TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA (TRANSVERSAL A LA COMPAÑIA)</p>	<p>ENFERMEDAD PROFESIONAL DE ORIGEN MENTAL</p>	<p>MENTAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formar el Comité de Riesgos Psicosociales y sensibilizar a la empresa antes de la aplicación de la encuesta. 2. Aplicar cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve. Considerando siguientes cinco dimensiones: <ol style="list-style-type: none"> a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones). b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo). c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa). d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros). e) Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico). 3. De acuerdo a los resultados obtenidos, verificar el nivel de riesgo para planificar las acciones de control y mitigarlos.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE LABORAL

ARTÍCULO 222: La empresa deberá hacer la denuncia al organismo administrador correspondiente en el caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional que pueda causar incapacidad o muerte de un trabajador.

ARTICULO 223: Todo trabajador que sufra un accidente, dentro o fuera de la empresa, por leve o sin importancia que este parezca, deberá dar cuenta en el acto, en forma inmediata a su jefe directo, ya sea personalmente o a través de terceras personas. El no dar cuenta o aviso de ocurrencia de un accidente, en forma que antes señalada, se considerará incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

ARTICULO 224: Los trabajadores deben cooperar en la investigación de accidentes y en las inspecciones que se lleven a cabo por prevención de riesgos, los comités paritarios o sus jefaturas directas de los accidentados o con el organismo administrador del seguro (MUTUAL DE SEGURIDAD), aportando datos que se necesiten o soliciten sobre accidentes o condiciones de trabajo.

ARTICULO 225: En caso de producirse un accidente que lesione a algún trabajador, el comité paritario, jefe directo u otro dependiente que presencie el hecho dará aviso a fin de que el trabajador afectado reciba atención de primeros auxilios, para luego enviarlo, si el caso lo requiere, al servicio asistencial del Organismo Administrador (Mutual de Seguridad de la C.CH.C).

ARTÍCULO 226: Cada vez que ocurra un accidente, con o sin lesiones, que pueda significar la interrupción de más de una hora de trabajo, el jefe directo del accidentado deberá participar en la investigación completa del accidente, para determinar las causas que lo produjeron, y enviar el informe de investigación a más tardar 24 horas hábiles después de ocurrido el siniestro, siendo éste ingresado a la Central Virtual de Requerimiento (CVR), como denuncia de accidente, donde se asignara al Previsionista de Riesgos luego de haber sido aprobado por el jefe directo del solicitante.

ARTICULO 227: Los trabajadores en conformidad al artículo 74 del decreto supremo 101, de 1968, del ministerio del Trabajo y Previsión Social disponen de un plazo máximo de 24 horas para dar cuenta de un siniestro, contado desde el momento que se produjo el accidente de trabajo por leve que este sea.

Esta comunicación deberá efectuarla personalmente o por medio de terceras personas dentro de dicho plazo, ya que en caso contrario se expone a perder las prestaciones que otorga la Ley N° 16.744.

ARTICULO 228: El trabajador que haya sufrido un accidente y que, a consecuencia de ello sea sometido a tratamiento médico, no podrá ingresar a trabajar en la empresa sin que previamente presente un "Certificado de Alta" entregado por el Organismo Administrador (Mutual de Seguridad de la C.CH.C), documento que debe ser presentado en las oficinas de la sucursal o en el Departamento de Administración de Recursos Humanos (Casa Matriz), donde se envía a prevención de riesgos en formato digital y por valija.

CAPÍTULO V DE LAS PROHIBICIONES

ARTÍCULO 229: Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de ISAPRE CONSALUD:

1. Ingresar al lugar de trabajo, o trabajar en estado de intemperancia o encontrándose enfermo o con su estado de salud deteriorado. En este caso debe avisar y consultar previamente al jefe directo quien resolverá al respecto.
2. Fumar, encender fuego o mantener fuentes de calor en áreas donde existe prohibición de hacerlo.
3. Alterar, sacar, modificar o desactivar mecanismos o equipos de protección de maquinarias o instalaciones, detener el funcionamiento de equipos de ventilación, extracción, calefacción, desagües, etc., que existan en ISAPRE CONSALUD, sin la autorización correspondiente.
4. Alterar, cambiar, reparar o accionar instalaciones, equipos, mecanismos, sistemas eléctricos o herramientas, sin haber sido expresamente autorizado y encargado para ello.
5. Romper, destruir, rayar, deteriorar, sacar o alterar señalizaciones, avisos, normas o publicaciones de seguridad colocados a la vista de los trabajadores para que sean conocidos de éstos o para información general.
6. Apropiarse o dar mal uso a elementos de protección personal pertenecientes a ISAPRE CONSALUD o a algún compañero de trabajo, o bien, usar aquellos que no le hayan sido entregados por el jefe directo para su uso personal.
7. Usar elementos de protección personal en mal estado, inapropiados o cuyo funcionamiento y uso adecuado desconozca.
8. Usar ropa de trabajo sucia o en mal estado
9. Ejecutar trabajos o acciones para los cuales no esté capacitado o en estado de salud apropiado.
10. Permanecer, bajo cualquier causa, en lugares peligrosos o que no sean los que le corresponda para desarrollar su trabajo habitual.
11. Negarse a proporcionar informaciones en relación con determinadas condiciones de seguridad en ISAPRE CONSALUD, o en accidentes que hubieren ocurrido.
12. Aplicarse o aplicar a otros, medicamentos o tratamientos sin prescripción autorizada en caso de haber sufrido alguna lesión.
13. En el caso de las mujeres del área ventas, utilizar calzado inestable como es el caso de zapatos con punta aguja.
14. En general, ejecutar o intervenir en cualquier otro aspecto que sea contrario a las normas de Higiene y Seguridad de ISAPRE CONSALUD.

CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES

ARTICULO 230: Los trabajadores que contravengan las normas contenidas en este Reglamento o no cumplan las obligaciones que les impongan las normas, reglamentaciones o instrucciones sobre prevención de riesgos, higiene y seguridad en el trabajo, serán sancionados con amonestaciones verbales o escritas y multas en dinero.

ARTICULO 231: La amonestación verbal la aplicará el jefe directo del que dependa el trabajador. La amonestación escrita será aplicada por la Gerencia respectiva, por el Gerente Zonal respectivo o por quien cumpla las funciones administrativas de jefe superior de la correspondiente agencia u oficina, y podrá ser simple o severa.

La amonestación severa podrá ser interna, esto es, con anotación en la hoja de vida del trabajador, o pública, en el sentido que se comunicará paralelamente a la respectiva Inspección del Trabajo.

ARTICULO 232: Las multas serán aplicadas por la Gerencia respectiva, las que podrán ser desde un 10% hasta un 25% de la remuneración diaria del infractor, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad de la infracción.

De las multas podrá reclamarse ante la Inspección del Trabajo correspondiente dentro del tercer día de notificadas.

Los fondos provenientes de las multas que se aplicaren, se destinaran a otorgar premios a los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, previo el descuento de un 10% para el fondo destinado a la rehabilitación de alcohólicos que establece la Ley N°16.744.

ARTÍCULO 233: Se aplicará una multa si el accidente ocurre por culpa o negligencia inexcusable del trabajador, aún cuando él mismo hubiere resultado víctima del accidente y sin perjuicio otras sanciones previstas en la ley según sea el caso.

Se considerará como negligencia inexcusable las contravenciones a la ley vigente y al presente reglamento.

ARTÍCULO 234: Sin perjuicio de la multa señalada anteriormente, cuando se haya comprobado que un accidente o enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable de un trabajador, el Servicio de Salud correspondiente podrá aplicar una multa de acuerdo con el procedimiento y sanciones dispuestas en el Código Sanitario.

La condición de negligencia inexcusable será resuelta por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, quien la comunicará al Servicio de Salud para fines pertinentes.

ARTICULO 235: Tratándose de infracciones que importen una causal de terminación de contrato, corresponderá a ISAPRE CONSALUD resolver entre la aplicación de la multa o la caducidad del contrato del trabajador responsable.

ARTÍCULO 236: Toda persona natural o jurídica que denuncie un accidente o enfermedad común como un accidente o enfermedad de trabajo, con el claro propósito de obtener los beneficios establecidos en la Ley N° 16.744, llámese atención médica gratuita, reposo y pago de subsidio, quedará afecta a las sanciones penales de abuso a la prevención, prescritas en la legislación.

ARTICULO 237: Las obligaciones, prohibiciones y sanciones señaladas de este reglamento, deben entenderse incorporadas a los contratos de trabajo individuales de todos los trabajadores y no excluyen las demás que se encuentren establecidas en leyes generales o especiales.

CAPÍTULO VII DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO.

ARTÍCULO 238: Respecto de la evaluación de las incapacidades y los reclamos a que eventualmente éstas den lugar, se aplica lo dispuesto por el artículo 77 y 77 bis de la Ley N° 16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y el artículo 71 y siguientes del Decreto Supremo N° 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento para la aplicación de la ley precitada.

ARTÍCULO 239: El procedimiento de reclamo consagrado en la normativa citada es el que se transcribe textualmente a continuación:

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.

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 procedieran, 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 aquellas 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 previsual a 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, 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 previsual a que está 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 aquellas.

Para los efectos de los reembolsos dispuestos en los incisos precedentes, se considerará como valor de las prestaciones médicas el equivalente al que la entidad que las otorgó cobra por ellas al proporcionarlas a particulares.

ARTICULO 240: 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 el carácter de definitiva, sin perjuicio de las reclamaciones que puedan deducirse con arreglo al artículo anterior.

ARTICULO 241: El procedimiento para la declaración, evaluación y/o reevaluación de las incapacidades permanentes será el siguiente:

- a) Corresponderá a las Comisiones de Medicina Preventiva y de Invalidez (COMPIN) la declaración, evaluación, reevaluación de las incapacidades permanentes, excepto si se trata de incapacidades permanentes derivadas de accidentes del trabajo de afiliados a Mutualidades, en cuyo caso la competencia corresponderá a estas instituciones.
- b) Las COMPIN y las Mutualidades, según proceda, actuarán a requerimiento del organismo administrador, a solicitud del trabajador o de la entidad empleadora.
- c) Las COMPIN, para dictaminar, formarán un expediente con los datos y antecedentes que les hayan sido suministrados, debiendo incluir entre éstos aquellos a que se refiere el inciso segundo del artículo 60 de la Ley 16.744, y los demás que estime necesarios para una mejor determinación del grado de incapacidad de ganancia.

- d) Las COMPIN, en el ejercicio de sus funciones, podrán requerir a los distintos organismos administradores y a las personas y entidades que estimen pertinente, los antecedentes señalados en la letra c) anterior.
- e) De las resoluciones que dicten las COMPIN y las Mutualidades podrá reclamarse ante la Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales conforme a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 16.744 y en el reglamento número 101 de 29 de Abril de 1968, que aprueba normas para la aplicación de dicha Ley.

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.

ARTICULO 242: Las declaraciones por incapacidad permanente serán revisables por agravación, mejoría o error en el diagnóstico y, según el resultado de estas revisiones, se concederá, mantendrá o terminará el derecho al pago de las pensiones, y se ajustará su monto si correspondiere, sin que sea necesaria la presentación de solicitud por parte del interesado.

ARTÍCULO 243: La Comisión Médica de Reclamos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (COMERE) es una entidad autónoma, y sus relaciones con el ejecutivo deben efectuarse a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

ARTÍCULO 244: La Comisión Médica tendrá competencia para conocer y pronunciarse, en primera instancia, sobre todas las decisiones recaídas en cuestiones de hecho que se refieran a materias de orden médico, en los casos de incapacidad permanente derivada de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Le corresponderá conocer, asimismo, de las reclamaciones a que se refiere el Artículo 42 de la Ley 16.744.

En segunda instancia, conocerá de las apelaciones entabladas en contra de las resoluciones a que se refiere el inciso segundo del artículo 33 de la misma ley.

ARTICULO 245: 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 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.

ARTICULO 246: 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 247: La Superintendencia conocerá de las actuaciones de la COMERE:

- a) En virtud del ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, con arreglo de las disposiciones de la ley y de la Ley N ° 16.395, y;
- b) Por medio de los recursos de apelación que se interpusieren contra las resoluciones que la COMERE dictare en las materias de que conozca en primera instancia.

La competencia de la Superintendencia será exclusiva y sin ulterior recurso.

ARTÍCULO 248: El recurso de apelación, establecido en el inciso 2° del artículo 77 de la Ley 16.744, deberá interponerse directamente ante la Superintendencia y por escrito. El plazo de 30 días hábiles para apelar correrá a partir de la notificación de la resolución dictada por la COMERE. En caso que la notificación se haya practicado mediante el envío de carta certificada, se tendrá como fecha de notificación el tercer día de recibida en Correos.

ARTÍCULO 249: 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 250: Para los efectos de la reclamación ante la Superintendencia a que se refiere el inciso tercero del artículo 77 de la Ley 16.744, los organismos administradores deberán notificar al afectado, personalmente o por medio de carta certificada, todas las resoluciones que se 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.

CAPÍTULO VIII DE LA PROTECCIÓN SOLAR

ARTÍCULO 251: El artículo 19 de la ley 20.096, que regula los Mecanismos de Control Aplicables a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, en su Título III denominado “de las medidas de difusión, evaluación, prevención y protección”, dispone que sin perjuicio de las obligaciones establecidas en los artículos 184 del Código del Trabajo y 67 de la ley N° 16.744, y en el presente reglamento, se deberá adoptar las medidas necesarias para proteger eficazmente a los trabajadores cuando puedan estar expuestos a radiación ultravioleta. Para estos efectos, los contratos de trabajo o el reglamento interno de higiene y seguridad, según el caso, deberán especificar el uso de los elementos protectores correspondientes, de conformidad con las disposiciones del Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.

En relación a la aplicación del artículo 19 de la ley N° 20.096, para la protección de trabajadores ante la exposición a radiaciones UV, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones técnicas y recomendaciones que a continuación se indican:

1. La radiación solar es mayor entre las 10:00 y 15:00 horas, por lo tanto, es especialmente necesaria la protección de la piel durante este horario.
2. Es siempre recomendado el menor tiempo de exposición al agente, pero considerando lo difícil que puede resultar esta medida en ciertas actividades productivas, se deben considerar descansos o pausas, en lo posible bajo techo o a lo menos bajo sombra, para trabajadores que deban pasar todo el día al aire libre.
3. La aplicación de crema o loción con filtro solar sobre cara, cuello, manos, antebrazos, orejas y en general, cualquier parte descubierta. El producto debe tener un factor de protección solar (SPF) de 15 o mayor. El que debe ser aplicado antes del inicio de la exposición y debe repetirse su aplicación en otros momentos de la jornada de trabajo.
4. La elección adecuada de la ropa para proteger el resto del cuerpo, procurando que cubra la mayor parte de éste. Las prendas ligeras y cómodas, camisas de punto tupido y pantalones largos para el bloqueo de la mayor parte de la radiación solar. Se observa que en climas calurosos las prendas más cómodas son camisas de algodón de colores claros.

Sin perjuicio de lo anterior, ISAPRE CONSALUD podrá, si lo estima conveniente, incluir dichas recomendaciones de prevención y la obligación de utilización de elementos de protección personal en los respectivos contratos de trabajo.

ARTÍCULO 252: Las normas sobre exposición a los rayos ultravioleta son obligatorias para ISAPRE CONSALUD tanto en lo que respecta a la difusión de las mismas, como en lo relativo a adoptar las medidas de prevención, evaluación de los riesgos y el otorgamiento de elementos de protección personal según el resultado de dicha evaluación.

ARTÍCULO 253: Asimismo, las normas y recomendaciones establecidas en la ley y las impartidas por ISAPRE CONSALUD que versen sobre exposición y protección de los rayos ultravioleta, son obligatorias para los trabajadores de la empresa, por lo que éstos se encuentran en la obligación de dar estricto cumplimiento, especialmente en lo relacionado con el cuidado de su salud y el mantenimiento y buen uso de los elementos de protección que ISAPRE CONSALUD les proporcione.

CAPÍTULO IX DEL PESO MÁXIMO DE CARGA HUMANA

Disposiciones Generales

Ámbito de aplicación y prohibiciones

ARTÍCULO 254: La empresa obliga a sus trabajadores a respetar las disposiciones de la Ley N° 20.001 que regula el peso máximo de carga humana. Esta Norma se aplicará a la manipulación manual de materiales que impliquen riesgo a la salud o a las condiciones físicas del trabajador, asociados a las características y condiciones de la carga. La manipulación comprende toda operación de transporte o sostén de carga cuyo levantamiento, colocación, empuje, tracción, porte o desplazamiento exija esfuerzo físico de uno o varios trabajadores.

En todo lugar de trabajo se utilizarán los medios adecuados, especialmente mecánicos a fin de evitar la manipulación manual habitual de las cargas. Cuando un trabajador deba levantar algún objeto desde el suelo, lo hará doblando las rodillas y se levantará ayudándose con los muslos, procurando mantener la espalda recta. Al momento de desplazarse con la carga, deberá aproximar esta a su cuerpo, reduciendo así la fuerza que debe ejercer.

Con todo, si la manipulación manual es inevitable y las ayudas mecánicas no pueden usarse, ningún trabajador podrá operar levantando cargas superiores a 50 Kilogramos en caso que sea hombre y 20 kilogramos si es mujer.

Según lo establecido en la ley 20.001 queda estrictamente prohibido para mujeres embarazadas efectuar labores de carga o descarga manuales.

Los menores de 18 años de edad y las mujeres, no podrán llevar, transportar, cargar, arrastrar o empujar manualmente, y sin ayuda mecánica, cargas superiores a los 20 kilogramos.

ARTÍCULO 255: No podrá exigirse ni admitirse el desempeño de un trabajador en faenas calificadas como superiores a sus fuerzas o que puedan comprometer su salud o seguridad.

ARTÍCULO 256: La fiscalización del cumplimiento de las normas del presente reglamento corresponderá a la Dirección del Trabajo y demás entidades fiscalizadoras, según su ámbito de competencia.

CAPÍTULO X DE LAS NORMAS QUE REGULAN EL CONSUMO DE TABACO

Con el objeto de propender al cuidado y salud de sus trabajadores, ISAPRE CONSALUD viene en establecer las siguientes normas sobre consumo de tabaco en los lugares que se indican, protegiendo con ello la salud y el ambiente en el trabajo, lo que va dirigido tanto en beneficio de los fumadores como de aquellas personas que no tienen este hábito, todo ello, en cumplimiento y según la intención de las leyes que rigen la materia.

ARTÍCULO 257: Se prohíbe fumar en todas las dependencias de la Empresa, salvo en aquellos lugares especialmente habilitados al efecto por ISAPRE CONSALUD y que están debidamente señalizados en tal sentido. Tanto la advertencia de no fumar como la que señale los lugares permitidos para hacerlo, serán notoriamente visibles y comprensibles y contendrán imágenes o leyendas en idioma español.

ARTÍCULO 258: Los organismos administradores de la ley N° 16.744, deberán colaborar con ISAPRE CONSALUD, asesorándola respecto de los contenidos de la información que ésta preste a sus trabajadores y usuarios sobre los daños que provoca en el organismo el consumo de productos hechos con tabaco o la exposición al humo de este producto y acerca de los beneficios de adoptar estilos de vida y ambientes saludables.

CAPITULO XI DE LOS TRASTORNOS MUSCULO-ESQUELÉTICOS RELACIONADOS AL TRABAJO (TMERT)

ARTÍCULO 258 A: ISAPRE CONSALUD evaluará los factores de riesgo asociados a trastornos musculoesqueléticos de las extremidades superiores presentes en las tareas de los puestos de trabajo de su empresa, lo que llevará a cabo conforme a las indicaciones establecidas en la Norma Técnica que dictará al efecto el Ministerio de Salud.

ARTÍCULO 258 B: Los factores de riesgos a evaluar son:

- A. Repetitividad de las acciones técnicas involucradas en la tarea realizada en el puesto de trabajo.
- B. Fuerza ejercida por el trabajador durante la ejecución de las acciones técnicas necesarias para el cumplimiento de la tarea.
- C. Posturas forzadas adoptadas por el trabajador durante la ejecución de las acciones técnicas necesarias para el cumplimiento de la tarea.

La presencia de estos factores de riesgo deberá ser evaluada mediante observación directa de la actividad realizada por el trabajador la que deberá contrastarse con las condiciones establecidas. Las medidas de acción se ajustan a lo establecido por la norma técnica según la criticidad del puesto evaluado.

LIBRO TERCERO

ENTRADA EN VIGENCIA
CAPÍTULO ÚNICO

ARTICULO 259: El presente Reglamento Interno rige desde el día 1 de Enero de 2017, después de haber sido puesto en conocimiento de los trabajadores de ISAPRE CONSALUD, en la forma establecida en el artículo 156 del Código del Trabajo y entregando además a cada trabajador un ejemplar impreso del mismo.

El Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad tendrá una vigencia de un año y se entenderá prorrogado, automáticamente, por períodos iguales, si no ha habido observaciones presentadas por ISAPRE CONSALUD o el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Déjense sin efecto las disposiciones de cualquier otro Reglamento Interno que haya tenido vigencia en ISAPRE CONSALUD, las cuales serán remplazadas por las definiciones, normas y procedimientos establecidos en el presente documento.

ARTÍCULO 260: En todo lo mencionado en el presente Reglamento Interno, rigen las normas legales, especialmente las del Código del Trabajo, leyes especiales y sus disposiciones complementarias.

RECIBO DE REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD ISAPRE CONSALUD S.A.

Mediante la presente constancia, declaro haber recibido conforme en mi correo electrónico privado, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de ISAPRE CONSALUD S.A.

Me comprometo a leer este Reglamento y cumplir con los procedimientos e instrucciones que en él se establecen.

NOMBRES: _____

APELLIDOS: _____

RUT: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

FIRMA DEL TRABAJADOR

ANEXO I “DE LAS DESCRIPCIONES DE CARGO O FUNCIÓN”

Gerente General: Responsable por la dirección de todas las funciones que componen la labor empresarial, con miras al cumplimiento de sus objetivos, toma decisiones de envergadura para el cumplimiento de los objetivos empresariales, está sujeto a dirección general. Depende del Directorio. Formación universitaria, grado de Licenciado, sobre 10 años de experiencia.

Gerente: Responsable por la dirección de varias áreas funcionales heterogéneas, o de una gerencia funcional que integra la cadena de valor del negocio y se ha definido como crítica para el logro de la estrategia, requiriendo una visión integral de la empresa, toma decisiones complejas y se controlan los resultados finales de su área, que contribuyen a alcanzar los objetivos de Consalud. Formación universitaria, grado de Licenciado, 9 años de experiencia.

Subgerente: Responsable de dirigir una subgerencia, colaborando con el Gerente a cargo en la gestión contingente diaria y en la coordinación de los procesos y actividades asignadas y en la asignación de recursos; tomando decisiones complejas respaldadas en políticas específicas, con el fin de cumplir sus metas y contribuir a los objetivos del área y de Consalud. Formación universitaria, grado de Licenciado, 6 años de experiencia.

Gerente Regional: Responsable de dirigir una Gerencia Regional, que incluye varias zonas geográficas, con implicaciones significativas en el orden de la planeación general y resultados de la empresa y tomando decisiones complejas respaldadas en políticas específicas, con el fin de cumplir sus metas y las del área. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 6 años de experiencia.

Subgerente de Ventas: Responsable de dirigir la gestión de venta, a través de la fuerza de ventas a su cargo, cuyos logros tienen impacto significativo, de al menos un 10%, en los resultados de Consalud. Posee una dotación superior a 100 personas. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 6 años de experiencia.

Jefe de Servicio Regional: Responsable de liderar varias oficinas regionales a cargo, en materia de: recursos humanos, materiales e infraestructura; según los estándares y normas establecidas; tomando decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, se controla en función de estándares y metas periódicas. Posee una dotación superior a 40 personas. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 3 o más años de experiencia.

Médico Director: Responsable de entregar directrices técnicas especializadas a su equipo de profesionales de la salud, en materia de administración y control de las prestaciones a los afiliados, tomando decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, reportando periódicamente los resultados de su gestión con el fin de controlar los costos técnicos de Consalud. Médico, 3 o más años de experiencia.

Jefe Nivel I: Responsable de liderar diversos procesos o secciones operativas especializadas, administrando equipos humanos con dotación mayor a 10 personas, o liderar equipos menores con funciones de análisis o tácticas, de soporte a la estrategia, velando por su correcta ejecución de acuerdo a políticas y procedimientos definidos. Toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, reportando periódicamente los resultados de su gestión con el

fin de contribuir al logro de objetivos de área. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 3 o más años de experiencia.

Jefe Nivel II: Responsable de liderar muchas tareas de naturaleza y objetivos similares con dotación mayor a 10 personas, y/o liderar o ejecutar funciones de análisis especializado pero con equipos de analistas de hasta 5 personas, tomando decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, y dando reporte periódico sobre su gestión con el fin de contribuir al logro de objetivos de del área. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 3 o más años de experiencia.

Jefe de Servicio al Cliente Nivel I: Responsable de supervisa la labor desarrollada por los Ejecutivos Servicio a su cargo, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio y técnicos, y las metas asignadas por su jefatura. Posee una dotación de alrededor de 30 personas. Toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, se controla en función de avance y resultados. Título profesional Universitario, con al menos 4 años de estudios superiores, 3 o más años de experiencia.

Jefe de Servicio al Cliente Nivel II: Responsable de supervisa la labor desarrollada por los Ejecutivos Servicio a su cargo, velando por el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio y técnicos, y las metas asignadas por su jefatura, orientándose a hacerse cargo del cliente. Posee una dotación inferior a 15 personas. Toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, se controla en función de avance y resultados. Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior, 2 o más años de experiencia.

Supervisor: Responsable de supervisar un equipo persona que realiza tareas administrativas - operativas de naturaleza y objetivos similares. Su labor se centra guiar a su equipo durante el desarrollo de la tarea y apoyarles en situaciones de mayor complejidad. Corresponde al último nivel de supervisión de Consalud. Estudios Universitarios o Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior, 2 o más años de experiencia.

Supervisor de Ventas: Responsable de supervisar y administrar la fuerza de venta reclutada con el objeto de asegurar el cumplimiento de la meta de venta definida. Corresponde al último nivel de supervisión del área comercial. Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior, 3 o más años de experiencia.

Jefe Plataforma Empresa: Responsable de representar a Consalud frente a los clientes Empresas asignados, abre y mantiene la relación, negociando convenios y manejando los aspectos comerciales, estadísticos y administrativos. Toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales.

Jefe de Proyecto I: Responsable de dar asesoría a los niveles superiores, en materias especializadas. Analiza, planifica, lidera y controla actividades orientadas al desarrollo e implantación de proyectos de su especialidad. No tiene dotación a cargo, pero puede supervisar funcionalmente a otros profesionales. Toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, y dando reporte periódico sobre su gestión con el fin de contribuir al logro de objetivos del área. Profesional Universitario, con al menos 4 años de formación superior y 3 o más años de experiencia.

Jefe de Proyecto II: Responsable de analizar, planificar, liderar y controlar actividades orientadas al desarrollo e implantación de proyectos de su especialidad. No tiene dotación a cargo y toma decisiones de acuerdo con instrucciones generales y guías de acción, dando reporte periódico sobre su gestión con el fin de contribuir al logro de objetivos del área. Profesional Universitario, con al menos 4 años de formación superior y 2 años de experiencia.

Analista Nivel I: Responsable de extraer y procesar información relevante de los diferentes sistemas de información, bases de datos o estudios diversos, para análisis y retroalimentación para la toma de decisiones o diseño de estrategias, primado en su trabajo el esfuerzo intelectual y solucionando problemas que presentan cierta variabilidad. Profesional Universitario, con al menos 4 años de formación superior y experiencia superior a 3 años.

Analista Nivel II: Responsable de extraer y procesar información relevante de los diferentes sistemas de información, bases de datos o estudios diversos, para análisis y retroalimentación para la toma de decisiones o diseño de estrategias, primado en su trabajo el esfuerzo intelectual y solucionando problemas que presentan cierta variabilidad. Profesional Universitario, con al menos 4 años de formación superior y 2 años de experiencia.

Analista Nivel III: Responsable de extraer y procesar información relevante de los diferentes sistemas de información, bases de datos o estudios diversos, para análisis. Profesional Universitario, sin experiencia laboral o hasta un año.

Instructor de Capacitación: Responsable de entregar la formación y capacitación necesaria al personal de Consalud, principalmente a los equipos de ventas y/o servicio, según las necesidades detectadas en los estudios realizados por la empresa, especialmente en Normativa Legal, Productos y Beneficios. Profesional Universitario del área de la pedagogía, con al menos 4 años de formación superior y 4 años de experiencia laboral.

Prevencionista de Riesgos: Responsable de desarrollar e implementar planes y acciones de Prevención de Riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, en cumplimiento de la normativa legal y de las políticas y reglamentos establecidos por la Empresa en esta área, y controlar su cumplimiento. Profesional Universitario con 4 años de formación superior, acreditado como Experto en Prevención de Riesgos, con 3 años de experiencia laboral.

Analista de Salud: Ejecutan análisis y visación de programas médicos y/o licencias médicas y/o programas CAEC/Auge, aplicando su criterio profesional, la normativa legal vigente, políticas de Consalud y las condiciones de los contratos de salud cuando corresponda. El cargo requiere ser ocupado por un profesional universitario del área de la salud. Puede tomar decisiones menores ajustándose a instrucciones y procedimientos de trabajo específicos. Profesional Universitario, con al menos 4 años de formación superior en el área de la Salud y 2 años de experiencia.

Especialista: Responsable de realizar tareas específicas y especializadas, que requieren habilidades adquiridas dentro o fuera del puesto relacionadas con la obtención y procesamiento de información, mantención de bases de datos y administración de sistemas para apoyar la gestión de Jefaturas y Gerencias. El cargo requiere ser ocupado por un Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior y experiencia de 3 años.

Secretaria de Gerencia: Responsable ejecutar variadas tareas secretariales y administrativas de apoyo a la Gerencia, tales como gestionar comunicaciones y reuniones, administrar agendas, coordinar correspondencia y mantener registros y archivos de información, resguardando la confidencialidad de la información. Se requiere título de Secretaria Ejecutiva y al menos 3 años de experiencia en cargo similar.

Ejecutivo Ventas / Cobranzas: Responsable por realizar acciones de venta o cobranzas ante clientes, representando a la organización, con objeto de asegurar el cumplimiento de su meta individual y del área, de acuerdo a las normas y políticas de la empresa y a la legalidad vigente. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, normativa del sector y la función, uno o más años de experiencia.

Ejecutivo de Servicio: Responsable de hacerse cargo del cliente ya sea individual o de empresas, resolviendo su problema de salud, derivándolo a la red de prestadores de forma oportuna o logrando la renovación de su contrato, con amabilidad y calidez. Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior, y 2 años de experiencia.

Secretaria: Responsable de prestar asistencia administrativa y de secretaría a diversas unidades organizacionales en las cuales se inserta, efectuando y atendiendo llamados, coordinando despacho de correspondencia, manteniendo registros y archivos de información, entre otras. Técnico Superior, con al menos 2 años de formación superior, y 2 años de experiencia.

Administrativo Especializado: Responsable por la ejecución de variadas tareas administrativas y operativas especializadas, que integran diferentes procesos de la organización, de acuerdo a los procedimientos definidos, como son visación de documentos, valorización de prestaciones, regularización de cotización, cuadros contables, etc. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, y dos años de experiencia.

Ejecutivo Atención: Responsable de brindar atención a clientes presencial y/o telefónica a los afiliados en materia de consultas y requerimientos simples, efectuar reembolsos y emitir órdenes de atención en las sucursales, o hacer seguimiento, recopilar información y responder reclamos de clientes, entregando un servicio de calidad de acuerdo a los estándares y protocolos establecidos y proyectando una adecuada imagen de la empresa. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica con especialización en servicio, y más 6 meses de experiencia en el área.

Cajero: Responsable por la realización de recepción y entrega de valores, que puede incluir el uso de equipos simples, derivando o consultando situaciones fuera de su responsabilidad para resolución de su jefatura, proveyendo un servicio de caja oportuno y preciso para la recaudación y pagos de las distintas operaciones de Consalud, controlando la integridad de las normas y procedimientos definidos. Enseñanza media comercial completa, y más 6 meses de experiencia en el área.

Administrativo Nivel I: Responsable por la realización de tareas simples y estandarizadas, establecidas de acuerdo a una rutina de trabajo o solicitadas por su jefatura o equipos de su área y definidas en procedimientos establecidos, derivando situaciones fuera de su responsabilidad para resolución de su jefatura. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, y experiencia entre 1 y 2 años en el área.

Administrativo Nivel II: Responsable por la realización de tareas administrativas rutinarias y estandarizadas, que puede incluir el uso de equipos simples. Se incluyen los cargos de Recepcionista y Operadora Telefónica. Es el cargo de ingreso a la función administrativa. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, no requiere experiencia previa.

Auxiliar Nivel I: Responsable por la ejecución de tareas operativas simples, tales como distribuir interna de correspondencia o materiales, labores de archivo y realización de, trámites en terreno, en forma eficiente, ordenados y correctos, para dar un adecuado servicio a las áreas usuarias. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, y experiencia entre 1 y 2 años en el área.

Auxiliar Nivel II: Responsable por la ejecución de tareas operativas simples, tales como distribuir interna de correspondencia o materiales, labores de archivo y apoyo, trámites en terreno, limpieza y orden de las dependencias, entre otras, en forma eficiente, ordenada y correcta, para dar un adecuado servicio a las áreas usuarias. Enseñanza media completa clásica, comercial o técnica, no requiere experiencia previa.

