

Manual de Consultas Frecuentes de Gestión de Personas

GCP GERENCIA CORPORATIVA DE PERSONAS

Manual de Consultas Frecuentes

La Gerencia Corporativa de Personas, a través de Mutual Contigo, pone a disposición de los colaboradores este manual de preguntas frecuentes, con el fin de proporcionarle información útil respecto de los temas más recurrentes en el ámbito de gestión de personas.

Esta es la quinta versión del manual de Consultas Frecuentes, actualizada al mes de Junio 2017, y contiene temas relacionados con aspectos legales, aplicación de contratos colectivos, remuneraciones, beneficios y procedimientos varios de temas de interés de los colaboradores de Mutual.

ÍNDICE TEMÁTICO

	Página
1. RELACIONES LABORALES	4
A. Contrato de Trabajo	4
B. Jornada de Trabajo	5
C. Permisos Administrativos	6
D. Protección a la Maternidad	8
E. Feriado Legal y Progresivo	11
2. REMUNERACIONES	13
A. Payroll	13
B. Temas varios	15
3. BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA	21
4. CAPACITACIÓN INTERNA	25
5. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	27
A. Gestión de Desempeño	27
B. Gestión de Clima	29
6. COMUNICACIONES INTERNAS	31
7. VESTUARIO CORPORATIVO	33
8. MUTUAL CONTIGO	34

1. RELACIONES LABORALES

A. CONTRATO DE TRABAJO

i. ¿Cuál es el plazo de escrituración y firma del contrato de trabajo?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° del Código del Trabajo, el empleador dispone de un plazo de **15 días** corridos para escriturar el contrato de trabajo, contados desde la incorporación del trabajador, salvo que se trate de un contrato por obra, trabajo determinado o de duración inferior a 30 días, caso en el cual el plazo se reduce a **5 días**.

ii. ¿En qué circunstancias un contrato de plazo fijo se transforma en indefinido?

- ✓ De conformidad con lo previsto en el N° 4 del artículo 159 del Código del Trabajo, el contrato de plazo fijo se transforma en indefinido cuando llegada la fecha fijada para su término, el trabajador continuara prestando servicios para el empleador con su conocimiento. También se transforma en indefinido, por el propio ministerio de la ley, cuando el contrato de plazo fijo se renueva por segunda vez, cualquiera sea el plazo fijado para su término, por cuanto la ley sólo permite renovar un contrato de plazo fijo una vez para que siga teniendo tal característica. Por último, el legislador también estableció en la señalada norma legal que se presumirá legalmente que un trabajador ha sido contratado por una duración indefinida cuando hubiera prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contrato a plazo, durante doce meses o más en un período de 15 meses.

iii. ¿Cuál es la duración máxima de un contrato a plazo fijo?

- ✓ La duración del contrato de plazo fijo no puede exceder de un año, pero tratándose de gerentes o personas que tengan un título profesional o técnico otorgado por una institución de educación superior del Estado reconocida por éste, la duración del contrato no puede exceder de dos años.

iv. ¿Puede el empleador alterar unilateralmente las funciones convenidas o el lugar en que han de prestarse los servicios del trabajador?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código del Trabajo, el empleador dispone de la facultad de alterar la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deben prestarse, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad, sin que ello importe menoscabo para el trabajador.
- ✓ De esta manera, hacer uso de tal facultad es de aplicación unilateral del empleador imponiéndole la norma el cumplimiento de los requisitos antes mencionados. Ahora bien, la Dirección del Trabajo ha establecido en su jurisprudencia administrativa que labores similares son aquellas que requieren de idéntico esfuerzo intelectual o físico; que se realicen en condiciones higiénicas y ambientales parecidas a aquéllas en que se desempeñaba el trabajador, y que se efectúen en un nivel jerárquico semejante a

aquél en que se prestaban los servicios convenidos primitivamente. Por su parte, definió que constituye menoscabo todo hecho o circunstancia que determine una disminución del nivel socio- económico del trabajador en la empresa, tales como mayores gastos, una mayor relación de subordinación o dependencia, condiciones ambientales adversas, disminución de ingreso, etc. Finalmente estableció que el nuevo sitio o recinto debe forzosamente quedar ubicado dentro de la ciudad donde primitivamente se prestaban los servicios o dentro del mismo predio, campamento o localidad, en caso de faenas que se desarrollan fuera del límite.

B. JORNADA DE TRABAJO

i. ¿Cuál es el descanso a que tiene derecho el trabajador después de terminada su jornada diaria de trabajo?

- ✓ Respecto del descanso a que tiene derecho un trabajador luego de terminada su jornada laboral, cabe señalar que la Dirección del Trabajo ha establecido mediante dictamen 946/046 de 10.02.94, que entre una jornada efectiva de trabajo y otra, debe existir un espacio de tiempo destinado al reposo, cuya duración debe ser equivalente, por lo menos, al período laborado.

ii. ¿Puede el empleador cambiar unilateralmente el horario de inicio de la jornada diaria?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 12 del Código del Trabajo, el empleador dispone de la facultad de alterar la distribución de la jornada de trabajo convenida hasta en 60 minutos, sea anticipando o postergando la hora de ingreso al trabajo, siempre y cuando se den circunstancias que afecten a todo el proceso de la empresa o establecimiento o a alguna de sus unidades o conjuntos operativos, y se dé el aviso correspondiente al trabajador con 30 días de anticipación a lo menos. De esta manera, para que el empleador pueda hacer uso unilateral de tal facultad deben concurrir dos requisitos copulativos; por una parte que existan circunstancias que afecten a todo el proceso de la empresa, o a algunas de sus unidades o conjuntos operativos y, por otra parte, que se dé el aviso con la anticipación mínima indicada. La referida facultad sólo autoriza para alterar la distribución de la jornada convenida y no su duración, y únicamente para adelantar o postergar la hora de ingreso hasta en 60 minutos.

iii. ¿Cuál es la jornada máxima legal semanal?

- ✓ 45 horas semanales, que se pueden distribuir en no menos de 5 días y como máximo 6 días, con una jornada diaria de 10 horas como máximo. Cabe señalar que existen jornadas excepcionales con 12 horas diarias. Estas jornadas (como el Cuarto Turno) son autorizadas expresamente por la Dirección del Trabajo.

iv. **¿Desde qué momento debe computarse el tiempo destinado a la colación?**

- ✓ La Dirección del Trabajo ha establecido en su jurisprudencia administrativa, en dictamen 5244/244 de 03.12.03, que el tiempo destinado a colación previsto en el artículo 34 del Código del Trabajo, debe computarse a partir del momento en que el dependiente abandona su puesto de trabajo con tal objeto.

v. **¿Cuánto es el tiempo destinado a colación?**

- ✓ De acuerdo a lo previsto en el artículo 34 del Código del Trabajo, la jornada laboral (superior a 30 horas semanales) debe dividirse en dos partes, dejándose entre ellas un lapso de tiempo no inferior a media hora para la colación (en Mutual son 45 minutos), tiempo intermedio que se considera trabajado para computar la duración de la jornada diaria.

C. PERMISOS ADMINISTRATIVOS

i. **¿Cuántos días de permiso administrativo tiene derecho un colaborador?**

- ✓ La cantidad de días de permiso administrativo a los cuales tiene derecho un colaborador de Mutual contratado de planta e indefinido, dependerá del contrato colectivo que le entrega este beneficio:
 - Colaboradores que reciben los beneficios del contrato colectivo con el Sindicato Nacional: Los Colaboradores con jornada diurna, tienen derecho por periodo (desde el 01 de Septiembre al 31 de Agosto de cada año) a 4 días, más el día de cumpleaños, en total disponen de 5 días por periodo. Los Colaboradores con jornada excepcional (cuartos turnos, 7x7, 4x4, etc.), tienen derecho a un día por cada semestre del periodo señalado anteriormente, más el día de cumpleaños, en total disponen de 3 días por periodo.
 - Colaboradores que reciben los beneficios del contrato colectivo con el Sindicato de Profesionales Médicos: Los Colaboradores tienen derecho por periodo (desde el 03 de Septiembre al 02 de Septiembre de cada año) a 3 días, más el día de cumpleaños, en total disponen de 4 días por periodo.

Los colaboradores que soliciten estos días de permiso deben hacerlo con la siguiente anterioridad: beneficiarios del contrato colectivo con el Sindicato Nacional, 4 días hábiles de anticipación; beneficiarios del contrato colectivo con el Sindicato de Profesionales Médicos, 3 días hábiles de anticipación. En ambos casos se deben solicitar mediante el Sistema de Permisos que se encuentra disponible en la intranet MutualNet (ruta; *Políticas, Manuales, Formularios y Solicitudes/Solicitud Permiso Administrativo*). Cabe señalar que el sistema permite obtener la solicitud por días ya pasados.

i. ¿Cómo puedo saber el saldo de días administrativos?

- ✓ Debe hacerlo a través de MutualNet, ruta *Políticas, Manuales, Formularios y Solicitudes/Permiso Administrativo*. Luego debe abrir el archivo Excel, habilitar contenido, ingresar su rut sin dígito verificador e ingresar. Ya dentro del sistema, debe elegir la opción "Día Administrativo" y hacer un clic en "Saldo Días".

ii. ¿Se pueden perder los días administrativos?

- ✓ Se pierden en el caso que no se utilicen dentro del periodo pactado por contrato colectivo, es decir, si no los ocupa al 31 de agosto de cada año se perderán y a contar del 01 de septiembre de cada año se activará un nuevo periodo con la cantidad total de días a que tiene derecho.

iii. ¿Puede un colaborador pedir un día administrativo y al día siguiente un día de vacaciones?

- ✓ Si puede, pero se debe tener en consideración que no se puede adicionar al "feriado legal anual", entendiéndose por tal cuando el colaborador pide más de 10 días de vacaciones. Salvo para las personas que trabajan en jornadas excepcionales como 7x7, 4x4, etc. ellos pueden adicionarlos al feriado anual.

iv. ¿Se pueden tomar 2 o 3 días administrativos seguidos?

- ✓ No se puede, salvo en las zonas extremas según se detalla en el contrato colectivo, cláusula 43.

v. En un medio día administrativo, ¿Cuál es el horario de retiro?

- ✓ Cuando un colaborador hace uso de un medio día administrativo, este puede ser en la mañana o en la tarde y las horas que debe trabajar en ese día son la mitad de su jornada normal. Ejemplo, si un colaborador tiene horario de 08:30 a 17:50 horas y toma el medio día de permiso en la tarde, debe retirarse a las 13:10 horas, con derecho a colación posterior a ese horario.

vi. ¿Un colaborador con jornada cuarto turno puede tomarse un día administrativo en un día sábado, domingo o festivo?

- ✓ Sí puede. Para los colaboradores que trabajan en jornadas excepcionales como cuarto turno, todos los días son jornada ordinaria de trabajo.

vii. ¿El permiso por el día de “Cumpleaños”, tiene fecha tope para tomárselo?

- ✓ No tiene, se transforma en un día administrativo con los requisitos y limitaciones propias de esta clase de permisos.

viii. ¿Se puede tomar un día administrativo al día siguiente de un día festivo?

- ✓ Si se puede. Lo que no se puede es tomarse el día completo previo al festivo (salvo situaciones muy justificadas y salvo los profesionales médicos que reciben los beneficios del contrato colectivo con el Sindicato de Médicos que no tienen esta restricción).

D. PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD

i. ¿Cuánto dura el fuero maternal?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 201 del Código del Trabajo, el fuero maternal que goza una trabajadora embarazada se extiende desde el inicio de su embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de maternidad, excluido el permiso postnatal parental establecido en el artículo 197 bis.

ii. ¿Cuál es el período de duración del fuero maternal de las trabajadoras con contrato de plazo fijo?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 201 del Código del Trabajo, la trabajadora goza de fuero maternal desde el inicio de su embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de postnatal, excluido el permiso postnatal parental establecido en el artículo 197 bis. Durante dicho período la dependiente se encuentra sujeta a lo establecido en el artículo 174 del referido Código, norma que prescribe que el empleador no puede poner término a su contrato de trabajo sino con autorización previa del juez competente, quien la puede conceder si la causal invocada es el vencimiento del plazo convenido para la duración del contrato o la conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato o alguna de las causales previstas en el artículo 160 del Código del Trabajo.

De esta manera, estando acogida la trabajadora al fuero maternal, sólo es procedente que el empleador le pueda poner término al contrato si cuenta con autorización expresa del Juez del Trabajo, debiendo para ello iniciar un juicio de desafuero en los Tribunales de Justicia. Es del caso señalar que la circunstancia de que la dependiente esté sujeta a un contrato de plazo fijo en nada altera el derecho al fuero maternal, toda vez que el legislador ha señalado expresamente que el juez puede conceder el desafuero por la causal del artículo 159 N° 4 del Código Laboral, esto es, por vencimiento del plazo convenido.

iii. ¿En qué consiste el derecho a permiso postnatal parental?

- ✓ De acuerdo con lo establecido en el artículo 197 bis del Código del Trabajo, incorporado por la ley N° 20.545, las trabajadoras tienen derecho a un permiso postnatal parental de doce semanas a continuación del periodo postnatal, durante el cual tienen derecho a percibir un subsidio, cuya base de cálculo será la misma del subsidio por descanso de maternidad a que se refiere el inciso primero del artículo 195. Sin embargo, la trabajadora puede optar por reincorporarse a sus labores una vez terminado el permiso postnatal, por la mitad de su jornada, en cuyo caso el permiso postnatal parental se extenderá a dieciocho semanas. En este caso, percibirá el cincuenta por ciento del subsidio que le hubiere correspondido conforme al inciso anterior y, a lo menos, el cincuenta por ciento de los estipendios fijos establecidos en el contrato de trabajo, sin perjuicio de las demás remuneraciones de carácter variable a que tenga derecho. Las trabajadoras exentas del límite de jornada de trabajo, de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 22, podrán ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, en los términos de dicho precepto y conforme a lo acordado con su empleador.

iv. ¿Qué debe hacer la trabajadora para hacer uso del permiso postnatal parental por media jornada?

- ✓ Para ejercer el permiso postnatal parental por media jornada, la trabajadora deberá dar aviso a su empleador mediante carta certificada, enviada con a lo menos treinta días de anticipación al término del período postnatal, con copia a la Inspección del Trabajo.

De no efectuar esta comunicación, la trabajadora deberá ejercer su permiso postnatal parental de acuerdo a lo establecido en el inciso primero del artículo 197 bis del Código del Trabajo, esto es, por doce semanas.

Si la trabajadora opta por el reintegro parcial a sus labores en la forma ya indicada el empleador está obligado a reincorporar a la trabajadora, salvo que, por la naturaleza de sus labores y las condiciones en que aquella las desempeña, estas últimas sólo puedan desarrollarse ejerciendo la jornada que la trabajadora cumplía antes de su permiso prenatal.

La negativa del empleador a la reincorporación parcial deberá ser fundamentada e informada a la trabajadora, dentro de los tres días de recibida la comunicación de ésta, mediante carta certificada, con copia a la Inspección del Trabajo en el mismo acto. La trabajadora podrá reclamar de dicha negativa ante la referida entidad, dentro de tres días hábiles contados desde que tome conocimiento de la comunicación de su empleador. La Inspección del Trabajo resolverá si la naturaleza de las labores y condiciones en las que éstas son desempeñadas justifican o no la negativa del empleador. En caso que la trabajadora opte por reincorporarse a sus labores en forma parcial, el empleador deberá dar aviso a la entidad pagadora del subsidio antes del inicio del permiso postnatal parental.

i. ¿Pueden las partes convenir que el permiso para alimentar al hijo dure menos de una hora?

- ✓ De conformidad con lo establecido en el inciso 1º del artículo 206 del Código del Trabajo, las trabajadoras tienen derecho a disponer, a lo menos, de una hora al día, para dar alimento a sus hijos menores de dos años, derecho que puede ejercerse de algunas 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, y c) postergando o adelantando en media hora, o en una hora, el inicio o el término de la jornada de trabajo. Es del caso señalar que el legislador ha establecido expresamente en el inciso 4º del referido artículo 206 que el derecho a alimentar consagrado en la norma legal no puede ser renunciado en forma alguna y le resulta aplicable a toda trabajadora que tenga hijos menores de dos años, aun cuando no goce del derecho a sala cuna. De esta forma, resulta improcedente que se pacte que el permiso para dar alimento a sus hijos dure, en su conjunto, menos de una hora al día, por cuanto, como ya se dijo, el derecho a usar de este tiempo con el objeto de alimentar al hijo, no puede ser renunciado en forma alguna. El tiempo destinado a alimentar al menor de edad debe quedar pactado por escrito en un acuerdo entre el empleador y la trabajadora.

ii. ¿Debe el empleador mantener las remuneraciones de la trabajadora si se le debe cambiar de funciones por estar embarazada?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 del Código del Trabajo, durante el período de embarazo, la trabajadora que esté ocupada habitualmente en trabajos considerados por la autoridad como perjudiciales para su salud, debe ser trasladada por el empleador, sin reducción de sus remuneraciones, a otro trabajo que no sea perjudicial para su estado. Para estos efectos la norma legal establece, especialmente, como perjudiciales para la salud todo trabajo que obligue a levantar, arrastrar o empujar grandes pesos; los que exija un esfuerzo físico, incluido el hecho de permanecer de pie largo tiempo; los que se ejecuten en horario nocturno; los que se realicen en horas extraordinarias, y los que la autoridad competente declare inconveniente para el estado de gravidez. De esta forma la ley impone una doble obligación al empleador cuando tiene una trabajadora embarazada cuyo trabajo es perjudicial para su salud, cual es, por una parte, cambiarla de trabajo, y, por otra, no reducir sus remuneraciones producto del cambio. De esta manera, el empleador debe seguir pagando a la dependiente las remuneraciones de que gozaba antes de que se produjera el referido cambio, incluyendo los pagos que se devengan cuando se cumplen ciertos requisitos (por ejemplo, bono nocturno cuando el turno se efectúa de noche), que la dependiente no puede cumplir derivado del cambio de funciones que el empleador aplicó en cumplimiento del citado precepto legal.

E. FERIADO LEGAL Y PROGRESIVO

iii. ¿Cómo deben contabilizarse los días hábiles de feriado?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 del Código del Trabajo, los colaboradores con más de un año de servicio tienen derecho a un feriado anual de 15 días hábiles, con derecho a remuneración íntegra. Por su parte, el artículo 69 del referido Código establece que para los efectos del feriado, el día sábado se considera siempre inhábil. De esta forma, cualquiera sea la jornada de trabajo ordinaria que tenga convenida el trabajador, esto es, labore o no los días sábados, para determinar los 15 días hábiles de su feriado anual sólo deben contabilizarse los días que corren de lunes a viernes.

Una vez terminado el feriado el trabajador debe reincorporarse a sus labores habituales al día siguiente si éste corresponde a un día en que debe prestar servicios conforme a la jornada pactada en el contrato.

i. ¿Un colaborador con menos de un año puede tomar vacaciones?

- ✓ No es una obligación legal otorgar el feriado a colaboradores con menos de un año, sin embargo, puede convenirse con la jefatura otorgar los días proporcionales suscribiendo al efecto, el respectivo comprobante de feriado.

ii. ¿Puede el empleador disponer el fraccionamiento del feriado anual?

- ✓ De conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código del Trabajo, los colaboradores con más de un año de servicio tienen derecho a un feriado anual de 15 días hábiles, con remuneración íntegra. La misma norma legal señala que el feriado debe concederse de preferencia en primavera o verano, considerándose las necesidades del servicio. Por su parte, el artículo 70 del mismo cuerpo legal establece que el feriado debe ser continuo, pero el exceso sobre diez días hábiles (debe tomarse como mínimo 10 días hábiles) puede fraccionarse de común acuerdo. De esta forma, siendo el descanso anual continuo por disposición del legislador, no podría el empleador fraccionarlo unilateralmente, de manera que para que sea procedente un descanso por feriado inferior a 15 días hábiles, el trabajador debe darse consentimiento.

iii. Cuando se está gozando de feriado anual y sobreviene una licencia médica ¿se suspende el feriado?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 del Código del Trabajo, los colaboradores con más de un año de servicio tienen derecho a un feriado anual de 15 días hábiles, con derecho a remuneración íntegra. Ahora bien, en el evento de que a un trabajador que se encuentra gozando del beneficio de feriado le sobrevenga una enfermedad que le confiera derecho a licencia médica, la Dirección del Trabajo ha establecido en dictamen 6256/279 de 09.10.95, que resulta procedente la suspensión del feriado legal, sustentando su doctrina en que los fines del feriado son distintos a los de la licencia médica. En efecto, los objetivos del feriado son permitir al trabajador reponerse del desgaste ocasionado por el período laborado, además de las finalidades de distracción, recreación y fomento de la vida familiar que también conlleva, en cambio la licencia médica cumple un objetivo distinto, toda vez que supone la existencia de una enfermedad y permite al trabajador alejarse de sus funciones para restablecer su salud con reposo y tratamiento médico. Así las cosas, el beneficio de feriado legal se suspende mientras el dependiente hace uso de licencia médica, debiendo reanudarse una vez que se encuentre recuperado o en la oportunidad que convengan las partes.

iv. ¿En qué consiste el derecho al feriado progresivo?

- ✓ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código del Trabajo, el trabajador con 10 años de trabajo para uno o más empleadores, continuos o no, tiene derecho a un día adicional de feriado por cada tres nuevos años trabajados para su actual empleador. Para estos efectos el dependiente puede hacer valer hasta 10 años de trabajo prestados a empleadores anteriores. Así las cosas, para tener derecho a un día de feriado progresivo el trabajador debe, en primer lugar, formar una base de 10 años que la puede constituir con años laborados para su actual empleador o para otros anteriores, y, en segundo lugar, haber trabajado para su actual empleador tres nuevos años. Para tener un segundo día de feriado progresivo debe prestar servicios a su actual empleador tres nuevos años y así sucesivamente.

2. REMUNERACIONES

A. PAYROLL

i. ¿Cómo accedo al portal Payroll?

- ✓ Desde cualquier computador o desde algún celular con acceso a internet, debe acceder a través de www.mutualcontigo.cl y seleccionar la opción **Accede a Payroll**. Estando ya en el portal, debe ingresar los siguientes datos dependiendo de su rol (si no sabe su rol, consultar a Mutual Contigo):
- ✓ Acceso colaboradores **ROL GENERAL** (Escalafoes A, C, E, H, L, M, P, Q o S):
 - Nombre de la cuenta (dato fijo): **MSEGCCHCRG**
 - Juego de Datos (dato fijo): **MSEGCCHCRG**
 - Dominio (dato fijo): **PAYROLLCL**
 - Usuario: (rut **sin dígito**)
 - Clave: Clave personal confidencial
- ✓ Para el acceso de personas que pertenecen al **ROL PRIVADO** (Colaboradores con escalafoes D o J):
 - ✓ Nombre de la cuenta (dato fijo): **MSEGCCHC**
 - ✓ Juego de Datos (dato fijo): **MSEGCCHC**
 - ✓ Dominio (dato fijo): **PAYROLLCL**
 - ✓ Usuario: (rut **sin dígito**)
 - ✓ Clave: Clave personal confidencial

ii. ¿Qué permite realizar el portal de Payroll?

- ✓ El portal Payroll permite realizar lo siguiente:
 - ✓ Acceso a revisión de antecedentes personales y modificar autónomamente algunos datos como; el domicilio particular, los números de contacto, el estado civil y el mail de contacto.
 - ✓ Acceso a información contractual.
 - ✓ Acceso a las liquidaciones de sueldo.
 - ✓ Acceso a ver el saldo de días de vacaciones.
 - ✓ Cursar solicitudes de vacaciones
 - ✓ Acceso a revisar los ausentismos por licencias médicas.
 - ✓ Obtención del certificado de Antigüedad, cargo y renta con la firma autorizada digital.
 - ✓ Visualización de Cartola actualizada de BTC

iii. ¿Cómo recupero la clave para acceder al portal Payroll?

- ✓ Para recuperar su clave secreta, lo primero que debe realizar es presionar la frase "Olvido la clave?" disponible en el portal Payroll 5, luego de haber ingresado los datos hasta el usuario. Si el sistema automáticamente no le envía su clave, debe solicitarla a Mutual Contigo al mail mutualcontigo@mutual.cl con el asunto: Recuperar clave Payroll.

iv. Se bloqueó mi usuario de Payroll, ¿Cómo puedo desbloquearlo?

- ✓ Se debe solicitar el desbloqueo a Mutual Contigo al mail mutualcontigo@mutual.cl con el asunto: Desbloqueo usuario Payroll.

B. TEMAS VARIOS

i. ¿Cuál es la fecha de pago de remuneraciones en Mutual?

- ✓ La fecha de pago son los días 28 de cada mes. Si dicho día cae en fin de semana o festivo, el pago se realiza al día hábil siguiente.

ii. ¿Cuál es la fecha de pago de los reprocesos en Mutual?

- ✓ Es al quinto día hábil del mes siguiente al pago de remuneraciones.

iii. ¿Cómo puedo obtener un certificado de cotizaciones previsionales?

- ✓ Debe solicitarlo a Mutual Contigo al mail mutualcontigo@mutual.cl con el asunto: Solicitud de certificado cotizaciones previsionales.

iv. Cuando inicio mi periodo de pre y post natal, ¿qué debo tener presente respecto de mis remuneraciones?

a) Revisión mensual de su liquidación de sueldos:

- ✓ Durante el tiempo en que se encuentre con licencia médica, se sugiere ir revisando mensualmente su liquidación de sueldo. Para acceder a su liquidación, debe obtenerla directamente desde Payroll o solicitarla a Mutual Contigo (mutualcontigo@mutual.cl).

b) Pago de BTC de forma directa

- ✓ Dado que durante el tiempo en que se encuentre con licencia médica no tendrá ingresos por remuneración, no se cancelará durante esos meses el aporte BTC. Si no desea perder continuidad de aportes, usted debe cancelar la cuota de forma directa mensualmente. Para ello, debe tomar contacto con David Flores (dflores@mutual.cl o teléfono 26775029) para que le indique el monto y forma de cancelar.

v. ¿Cuál es el procedimiento para cancelar un sobregiro a MutuaL?

- ✓ En la eventualidad que un colaborador quede con sobregiro (deuda con MutuaL), existen 2 alternativas para cancelar:
 - a. Pago directo en las Cajas de MutuaL.
 - b. Pago a través de transferencia bancaria: Se debe realizar el depósito en la Cta. Cte. n° 0-082-0006577-9 del Banco Santander a nombre de MutuaL de Seguridad C. Ch. C., RUT 70.285.100-9.

En ambos casos se debe enviar copia del comprobante de pago a los siguientes correos electrónicos; dalapi@mutual.cl (David Alapi) y jsanjuan@mutual.cl (Jorge San Juan). Esto para saldar la deuda.

vi. Una vez que nace mi hijo(a), ¿Qué debo hacer?

- a. Inscribirlo(a) en el registro civil de identificación, para efectos de que pueda obtener el certificado de nacimiento.
- b. En el caso que corresponda, inscribirlo(a) en la Caja de compensación Los Andes como carga legal. Para ello debe completar el formulario de la caja y adjuntar el certificado de nacimiento.
- c. Opcional. Inscribirlo(a) como carga en el Seguro complementario de salud. Para ello debe completar el formulario de incorporación del seguro adjuntando el certificado de nacimiento y el valor dependerá de la renta del colaborador(a). Esta inscripción la debe realizar dentro de los 30 primeros días de vida del menor. La incorporación de una carga tiene un costo adicional
- d. Opcional. Inscribirlo(a) en el convenio de seguro contra accidentes "Hijo Protegido" de la compañía MAPFRE. Seguro que tiene vigencia a contar de los 14 días de vida y hasta los 23 años estudiando. El valor mensual es de 0,037 UF. Para inscribirlo debe completar el formulario de incorporación disponible en MutuaLNet.
- e. Bono de nacimiento de Bienestar: Si el colaborador se encuentra adherido al Bienestar, tiene como beneficio un Bono de Nacimiento de \$212.870.- (líquidos). Para hacer efectivo el beneficio, solo debe presentar ante el Área de Gestión de Beneficios copia del certificado de nacimiento.

vii. Bono de vacaciones

- ✓ Para todos los colaboradores afectos al contrato colectivo entre Mutual y el Sindicato Nacional y que tomen sus vacaciones entre el 01 de Diciembre y 31 de Marzo ambos inclusive, recibirán un bono de 10
- ✓ UF, más un adicional de 3 UF por cada carga familiar reconocida en Mutual, la que deberá estar acreditada al menos con 4 meses de anticipación a la fecha de impetrar el beneficio. Para los colaboradores que se tomen vacaciones en periodo de invierno (entre los días 1° de abril y el 30 de noviembre) tendrán un bono de 13 UF más un adicional de 3 UF por cada carga. Los bonos anteriormente señalados se darán siempre y cuando el colaborador haga uso como mínimo de 10 días hábiles continuos y de un mismo periodo.

Si un colaborador goza de la totalidad de días de feriado anual legal a que tiene derecho en el respectivo periodo, en forma continua, el monto del bono se aumentará a la cantidad de 17 UF independiente del periodo en el que haga uso. Más las 3 UF por carga reconocida. En el caso de los colaboradores de zonas extrema, son solo 15 días legales del mismo periodo para recibir el bono de 17 UF.

Las fechas de pago de estos bonos dependerán primero, de la fecha en la cual se hagan efectivas las vacaciones y segundo de la fecha en la cual se apruebe la solicitud de vacaciones por la jefatura (a través de Payroll y también la jefatura debe firmar el comprobante de solicitud de vacaciones que le llega al colaborador), que debe ser a lo menos con **10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de vacaciones.**

INICIO DE VACACIONES	FECHA DE PAGO DE ANTICIPO DEL BONO (UN 75% DEL TOTAL DEL BONO)
➤ 01 al 10 de cada mes	Primer día hábil del mes
➤ 11 al 20 de cada mes	Día 11 o hábil anterior
➤ 21 al 31 de cada mes	Día 21 o hábil anterior

Se anticipa solo el 75% del bono, dado que es un bono imponible y tributable y por tanto se reserva el 25% para pago de leyes sociales e impuesto si corresponde.

viii. **¿Cuál es el procedimiento de venta de días progresivos?**

- ✓ Todo colaborador que tenga días progresivos devengados tiene la opción de venderlos a la empresa (los días de vacaciones legales son irrenunciables, por lo tanto no se pueden negociar).

Para vender los días progresivos sólo debe enviar una mail de forma directa a Hernán Sandoval, al mail hsandoval@mutual.cl, quien le hará llegar un anexo de contrato para firmarlo. Luego de la firma del anexo se cancelarán los días negociados por liquidación al mes siguiente.

ix. **¿Cuáles el procedimiento para hacer uso del beneficio de vacaciones de invierno para colaboradores de Cuarto Turno?**

- ✓ De acuerdo a lo dispuesto por la Dirección del Trabajo, las personas que prestan servicios en jornada denominada "cuarto turno", tienen derecho a optar entre 6 días adicionales de feriado o el pago de un bono equivalente a 9 días de sueldo.

Se pactó entre Mutual y sus colaboradores que, de hacerse uso efectivo de los días de feriado, ellos deberán utilizarse como vacaciones de invierno, entre el 1º de julio y el 15 de octubre de cada año.

Para hacer efectivo cualquiera de los 2 beneficios, se debe enviar el formulario denominado "Formulario Alternativas 4º turno bono - feriado" disponible en el área de Personas en la intranet.

Para los colaboradores que opten por el pago del bono, este se cancelará, como anticipo, el día 15 de julio y se liquidará conjuntamente con las remuneraciones del mes de octubre del mismo año.

Las jefaturas tienen plazo máximo para enviar las solicitudes firmadas y autorizadas al día 30 de junio de cada año, al Depto. de Remuneraciones. Es imperioso contar con este documento ya que constituye el respaldo para registrar los 6 días de feriado o para generar el pago del bono.

x. **¿Cómo se solicita un anticipo de remuneraciones permanente?**

- ✓ Se completa la Solicitud de Anticipo de Remuneraciones que se encuentra disponible en intranet MutualNet (ruta: *Políticas, Manuales, Formularios y Solicitudes*), la cual debe enviarse firmada por el trabajador al Depto. de Remuneraciones. Una vez que el colaborador solicita el anticipo queda de manera indefinida, a no ser que explícitamente se indique en la misma solicitud que el anticipo es SOLO por un periodo determinado.

i. ¿Cómo se solicita el pago de las remuneraciones a través de depósito bancario?

- ✓ Se debe completar la Solicitud de Depósito Bancario disponible en intranet MutualNet (ruta: *Políticas, Manuales, Formularios y Solicitudes*) y enviar en original al Depto. de Documentos Legales, Torre Bicentenario, piso 18, antes del día 10 de cada mes para que sea considerada en dicho mes. Solo pueden solicitar esta forma de pago las personas que tengan contrato de Planta (plazo fijo o indefinido) y excepcionalmente aquellas personas que tienen un contrato de reemplazo vigente por motivo de cobertura pre y post natal.

ii. ¿Cuál es el plazo para entregar una licencia médica a mi empleador?

- ✓ Dentro del plazo de 2 (dos) días hábiles, contados a partir de la fecha de inicio del reposo médico indicado en la licencia. Si no cumple con los plazos establecidos para la entrega de la documentación requerida, su licencia podría ser rechazada por la institución previsional de salud.

iii. ¿A quién debo entregar la licencia médica?

- ✓ La licencia médica debe ser entregada en el caso de agencias de regiones directamente en la oficina al encargado de recursos humanos y en el caso de la Región metropolitana deben ser entregadas directamente en Mutual contigo. No olvidar que licencias médicas electrónicas mixtas deben ser entregadas por parte del trabajador de la misma manera que una licencia médica manual.

iv. ¿Para qué sirve el proceso de pre visualización de liquidaciones mensuales?

- ✓ Sirve para que todos los colaboradores de Mutual puedan revisar sus liquidaciones de sueldo mensual anticipadamente, lo que permite tener un exitoso proceso de pago de remuneraciones.
- ✓ Este proceso se va calendarizando mes a mes y se informa a través de un comunicado. Las fechas referenciales son entre el 15 y el 20 de cada mes.
- ✓ La pre visualización de liquidaciones, además es una potente herramienta, con la que contamos, la que le permite a las distintas áreas involucradas en el proceso de pago, un margen más acotado de posibles omisiones, así como anticipar contingencias inesperadas en el proceso de cierre final.
- ✓ Con la participación de cada uno de ustedes tendremos pagos de remuneraciones óptimos y oportunos en nuestra compañía. Mejorando los estándares de satisfacción

organizacional requerido por todos los colaboradores. ES por esto que en caso de existir diferencias en los variables es importante en primera instancia recurrir a las jefaturas directas y si persisten dudas contactarse con remuneraciones.

v. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar vacaciones?

- ✓ Debe solicitarlas a través del portal Payroll en el acceso "Solicitudes". Luego debe seleccionar "Solicitar Feriado" y completar los datos requeridos. Una vez lista al momento de "Enviar" inmediatamente le llega un mail a la jefatura directa para que pueda liberar la solicitud a través de Payroll. Una vez que la jefatura aprueba la solicitud a través de Payroll se activa automáticamente un mail al colaborador con el comprobante de autorización de vacaciones, el cual debe imprimir y ser firmado por el colaborador y jefatura y ser derivado al Depto. de Remuneraciones.

3. BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA

i. ¿Cómo puedo acceder a los diversos convenios y beneficios?

- ✓ Cuando el colaborador es contratado de manera indefinida, tiene la opción de inscribirse a la corporación de Bienestar (cancelando el 0,85% de su renta imponible con tope legal). Luego de tres meses de incorporado a Bienestar podrá hacer uso de los beneficios, tales como el gimnasio, seguros, prestamos dentales, ópticos, bonificación de pastillas anticonceptivas, centros recreacionales, préstamos de dinero, convenios con centros médicos, farmacias, convenio complementario de salud, entre otros.

Además existen beneficios y convenios que no requieren estar adheridos a bienestar, y que obtienes por el solo hecho de ser colaborador Mutual. Para mayor información puedes ingresar al portal www.mutualcontigo.cl

ii. ¿Se extienden los beneficios a mis cargas?

- ✓ Para que los beneficios se puedan extender a las cargas, deben estar previamente acreditadas en la Caja de Compensación Los Andes. Este es un requisito obligatorio, exceptuando el caso del seguro complementario de salud en el cual no es necesario que los hijos o la cónyuge sean cargas legales

iii. ¿Cómo puedo acreditar mis cargas en la Caja de Compensación?

- ✓ Se debe completar la Solicitud de Asignación Familiar que está disponible en la página web de la Caja de Compensación Los Andes o si usted es de regiones conseguirla con el Jefe de Operaciones respectivo o si está en Santiago solicitarla a Mutual Contigo. Junto con esta solicitud se deben adjuntar los certificados según corresponda. El formulario debe ser firmado por un representante de la empresa, el colaborador, la cónyuge en caso de acreditarla como carga y los hijos mayores de 18 años.

Para colaboradores de Santiago, deben enviar la solicitud completa más el certificado respectivo al Área de Gestión de Beneficios, torre bicentenario piso 20. Para colaboradores de regiones se debe tramitar por intermedio del Jefe de Operaciones. También el trámite lo pueden hacer directamente en la caja de compensación en caso que el formulario se encuentre firmado por la empresa.

iv. **¿Cómo obtener el bono de jardín infantil?**

- ✓ Requisitos: Trabajadora con contrato indefinido, hijos de más de 2 años y de hasta 6 años. Se cancela contra presentación del certificado de alumno regular o con la boleta del establecimiento. En este caso es recomendable

En caso de ser hombre (25 cupos cada por año) se debe postular con la Sra. Patricia Lazo, Asistente Social, email plazo@mutual.cl, anexo 5262, quien realiza una pre evaluación de otorgamiento.

v. **¿Cómo ingresar al Seguro Complementario de salud y dental y cuáles son los requisitos?**

- ✓ Para incorporarse al seguro complementario se debe completar el "formulario de incorporación" y enviarlo a mutual contigo, 5º piso hospital.
- ✓ En caso de incorporar cargas, se debe adjuntar certificados de nacimiento, certificados de matrimonio o unión civil.
- ✓ Requisito: Estar vigente como socio en la Corporación de Bienestar.
- ✓ Financiamiento: Se cancela una cuota mensual, valor que dependerá del tramo de Renta y nº de cargas.
- ✓ Coberturas: Porcentaje de bonificación sobre el copago posterior a Isapre/Fonasa de las prestaciones de Salud y Dental.
- ✓ Tope en Salud 500 U.F. anuales, por cada Trabajador y/o Carga corriente inscrita.
- ✓ Gasto Catastrófico por 1.000 U.F., por cada Trabajador y/o Carga corriente inscrita.
- ✓ Mayor información ingresar a www.mutualcontigo.cl o enviando un mail a vivebeneficios@mutual.cl

vi. **¿A quién puedo incorporar como beneficiario en el seguro complementario de salud?**

- ✓ Se pueden incorporar como beneficiario la cónyuge e hijos, y la pareja solo si hay hijos en común.
- ✓ El cónyuge hombre, se cancela como carga especial.

vii. ¿Es requisito que mis hijos sean mis cargas legales para que puedan estar cubiertos por el seguro complementario de salud?

- ✓ Para tener a las cargas (cónyuge o hijo) en el seguro complementario de salud, no es obligación que sean cargas reconocidas como cargas legales en la Caja de Compensación. Se deben adjuntar los certificados de nacimiento o matrimonio según corresponda. El costo de una carga normal (cónyuge o hijo) dependerá de la renta teórica mensual del colaborador.

viii. ¿Hasta qué edad pueden estar incorporados mis hijos en el seguro?

- ✓ Los hijos pueden permanecer vigentes en el seguro complementario de salud hasta los 18 años, posteriormente pasan como carga especial, con un costo adicional.
- ✓ En estos casos es el Colaborador (titular) quien debe confirmar si lo mantendrá como carga en el seguro, de lo contrario se debe dar de baja. Para ello debe firmar el formulario de solicitud de carga especial o solicitud de exclusión de la carga, según corresponda y enviarlo al área de gestión de beneficios ubicada en torre bicentenario piso 20 o a la oficina de mutual contigo.

ix. ¿Dónde puede acceder a mayor información sobre el seguro complementario de salud?

- ✓ En el portal de mutual contigo www.mutualcontigo.cl, podrán encontrar mayor información respecto del seguro de salud, tales como:
 - Coberturas
 - Costos
 - Formularios
 - Condiciones
 - Manuales
 - Entre otros
- ✓ En el menú superior, deben ingresar a Vive saludable, luego al ícono de vive beneficios y la opción de salud.

x. ¿Si adopto un hijo tengo derecho al pago del bono de nacimiento?

- ✓ Si tiene derecho, presentando la documentación de sentencia de adopción.

xi. ¿Cómo se puede renunciar a la Corporación de Bienestar?

- ✓ Debe dirigir una carta al directorio de Bienestar, personalizada a nombre de Rodrigo Bernstein, indicando la fecha y motivo de renuncia.

Para que la renuncia se haga efectiva, el socio no debe tener deuda vigente a la fecha del retiro voluntario, de lo contrario queda nula dicha petición.

Es importante tener presente, que al renunciar a Bienestar también caducan todos los otros beneficios que están adheridos, como por ejemplo, el seguro complementario de salud, seguros, gimnasios, etc.

xii. ¿Cuál es el plazo para cobrar un beneficio de Bienestar y del seguro complementario de salud?

- ✓ El plazo para cobrar los beneficios o solicitar alguna bonificación, es de 90 días corridos desde la fecha del evento.

xiii. ¿Cuáles son los requisitos para incorporarse al BTC?

- ✓ Se pueden incorporar al BTC todos los Colaboradores de planta Mutual con contrato indefinido

xiv. ¿Cuánto es el aporte para el BTC?

- ✓ A los socios que hayan terminado su contrato de trabajo con la Mutual, una vez firmado el respectivo finiquito.
- ✓ En caso de fallecimiento, se pagará a los beneficiarios designados por el colaborador o a sus herederos en caso de no existir tal designación (beneficiarios mayores de 18 años).

xv. ¿A quién se le paga el beneficio del BTC?

- ✓ En caso de ausencia por licencia médica o permiso sin goce de sueldo del socio activo, será responsabilidad de éste, efectuar directamente su aporte: No se genera un sobregiro y la Mutual aporta sólo cuando el socio concrete su aporte de acuerdo a lo establecido en los estatutos.

xvi. ¿Si me encuentro con licencia médica o permiso sin goce de remuneraciones se suspende el aporte al BTC?

- ✓ Efectivamente se suspende el descuento, dado que en estos dos casos no percibe remuneración. Por lo tanto, si desea continuar con el ahorro mensual usted debe contactar a David Flores al mail dflores@mutual.cl (fono 2677 5029) para que le indique cuanto es el monto a depositar a la cuenta del BTC.

4. CAPACITACIÓN INTERNA

i. ¿Cómo se generan los planes de Capacitación en Mutual?

- ✓ Nuestra principal fuente de información es la DNC (Detección de Necesidades de Capacitación), cuyo levantamiento se realiza con Gerentes Corporativos y jefaturas, para identificar los focos estratégicos de capacitación. La DNC se complementa con los programas corporativos, los procesos internos de evaluación de desempeño y los requerimientos específicos para cada cargo.

ii. Si quiero participar en una actividad de capacitación que no fue incorporada en la DNC ¿Qué debo hacer?

- ✓ Debe enviar al Departamento de Capacitación Interna el formulario Solicitud de Capacitación que se encuentra en la Intranet con la firma de su Jefatura y Gerente de área y adjuntar el descriptor del curso.

iii. ¿Con cuánto tiempo de anticipación debo pedir una capacitación?

- ✓ Las solicitudes deben ser recibidas por el Departamento de Capacitación Interna con un mínimo de 15 días hábiles antes del inicio de la actividad.

iv. ¿Puedo asistir a cualquier capacitación que yo quiera?

- ✓ Puede participar en las actividades de capacitación que estén dirigidas al cargo o rol que desempeña en Mutual y aquellas corporativas que son transversales enfocadas en la estrategia de Mutual, por ejemplo: Vocación de Servicio.

v. ¿Debo pagar algo cuando asisto a algún curso de Capacitación?

- ✓ No, incluso cuando los cursos no utilicen franquicia tributaria o tenga algún costo empresa, éste es asumido por Mutual.

vi. Si no asisto a una capacitación al que fui inscrito, ¿me lo descontarán de mis remuneraciones?

- ✓ No. Cuando el curso tiene algún costo empresa producto de la inasistencia del colaborador y dependiendo del motivo de ésta, el gasto se carga al centro de costo del departamento del colaborador, nunca se descuenta de sus remuneraciones. De todos modos, la inasistencia debe ser comunicada y justificada por colaborador y jefatura, pues de lo contrario, queda una condicionalidad para futuras acciones de capacitación.

vii. ¿Con cuánto porcentaje de asistencia apruebo un curso de capacitación?

- ✓ Cuando un curso es inscrito con franquicia tributaria SENCE, la aprobación es con un mínimo de un 75% de asistencia. Si realiza un curso en formato e-learning, la asistencia se calcula en base a la revisión de los contenidos y se exige un 100%.

También existirán cursos, inscritos con o sin Franquicia Tributaria SENCE, que en forma adicional aplican pruebas de conocimientos para certificar la aprobación del curso y/o solicitan una asistencia superior al 75% dentro de sus requisitos, que normalmente van del 80% al 100%.

Pues de lo contrario, queda una condicionalidad para futuras acciones de capacitación

viii. ¿La asistencia a una capacitación fuera de mi horario de trabajo tiene pago de horas extraordinarias?

- ✓ La capacitación realizada fuera del horario de trabajo no es considerada como parte integrante de la jornada extraordinaria y, en consecuencia, no dará derecho a remuneración, en todo caso el tiempo que el trabajador destine a la capacitación será siempre considerado para los efectos de la protección de los accidentes del trabajo.

ix. ¿Cómo puedo obtener un apoyo económico de Mutual para estudiar una carrera o para cursar un Diplomado o Magíster?

- ✓ Existen dos políticas de Apoyo Económico: para Estudios Superiores (o carreras de pre grado) y para Estudios de Especialización.

El apoyo económico para estudios superiores, tiene un proceso de postulación que se realiza en marzo de cada año y el beneficiario, dependiendo del semestre que curse, recibe un beneficio que fluctúa entre el 50% de la mensualidad con un tope de UF 1.5 y el 80% de la mensualidad con un tope de UF 2.5.- Los cupos de beneficiarios son limitados.

El apoyo económico para estudios de especialización, tiene dos procesos de postulación anuales: marzo y julio. El beneficio económico asciende al 50% del arancel, con un tope de UF 50. Las políticas y sus alcances, están disponibles en MutualNet.

5. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

A. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

i. En qué consiste el proceso de gestión de desempeño

- ✓ Proceso anual de desempeño, en el cual se reúnen formalmente Jefe con el Colaborador para planificar el trabajo del año en función de los objetivos del área y las competencias que deberá desplegar cada uno para lograrlos en tiempo y forma.

ii. ¿Quiénes participan de este proceso?

- ✓ Todos los líderes y colaboradores de planta con contrato indefinido a la fecha.

iii. ¿Cuántas veces se evalúa el desempeño?

- ✓ La evaluación de desempeño, es un proceso anual. Este consta de 3 etapas:
 - a. Fijación de Metas (Enero): Objetivos y competencias
 - b. Retroalimentación (junio-julio): Revisión de competencias y metas.
 - c. Evaluación (Enero): De objetivos, competencias y metas.

iv. Si estoy con licencia médica, ¿me evalúan de todas maneras?

- ✓ No, si estas con licencia médica y no te fijaron metas para el periodo, no puedes ser evaluado.

Si tu licencia médica dura menos de 6 meses, cuando regresas tu jefatura te fijará las metas y te retroalimentará, para ser evaluado al final del año.

v. Si soy un jefe nuevo ¿debo evaluar a los colaboradores aun cuando no los conozca?

- ✓ Con 3 meses en el cargo puedes evaluar el desempeño del colaborador.

vi. ¿Para qué sirve la evaluación de desempeño?

- ✓ Sirve como un GPS (o navegador) que nos permite identificar el lugar donde nos encontramos hoy dentro del ejercicio de nuestro cargo y el camino que nos falta recorrer para llegar a nuestro destino. Lo más importante es que cuando el proceso se realiza con sentido nos permite, a través de la retroalimentación constante, corregir el rumbo y definir acciones que nos permitan alcanzar el ideal de profesional que queremos ser.

vii. ¿Qué hago si mi jefe no me evalúa?

- ✓ Conversar con él para manifestarle lo importante que es para ti contar con su retroalimentación permanente, ya que te permitirá tener claridad de los objetivos del periodo, cómo lo estás haciendo y ajustar con él/ella expectativas de desempeño.

viii. ¿Qué pasa si soy jefe y no logro retroalimentar o evaluar a todos mis colaboradores en los plazos establecidos?

- ✓ Recuerda que el cumplimiento de este proceso afecta el indicador de tu área. Se sugiere planificar cada etapa y no dejar todas las evaluaciones para el último día con el fin de no colapsar el sistema y poder organizar tu agenda.

Reunirte con tu colaborador para cumplir cada etapa, es signo de respeto y una oportunidad de mejorar la comunicación y la manera en que se está trabajando, por lo que es tu deber como líder cumplir con esto aun cuando el plazo haya finalizado.

ix. ¿Qué hago si tengo problemas para ingresar al sistema de desempeño desde mi computador?

- ✓ Al comienzo de cada etapa llegará a través de comunicaciones internas el link que permite acceder al sistema.

Si tiene problemas con el link, pruebe con otro navegador (Explorer, Chrome), comprueba tu conexión a internet; si persiste la dificultad contacta al área de TI.

x. **¿Qué pasa si como colaborador no estoy de acuerdo con alguno de los aspectos definidos en las etapas del proceso de desempeño (metas, retroalimentación o evaluación de fin de año)?**

- ✓ Tiene la alternativa de "rechazar" la etapa en el sistema, lo que hace que se vuelva al estado inicial, por lo que deberás volver a reunirte con tu jefatura para revisar la etapa del proceso y llegar a acuerdo.

Recuerde que cada etapa finaliza, una vez que el colaborador acepta a través del sistema.

B. GESTIÓN DEL CLIMA

i. ¿Para qué medimos el clima?

- ✓ Medimos clima laboral porque permite contar con información formal acerca de la percepción del colaborador respecto a cuán satisfecho está en la organización. Con esta información, se logran construir planes de acción bien direccionados de parte de DO y poder cumplir los objetivos de la organización. Recuerda que el clima laboral constituye el trabajo en sí mismo, no es una actividad extra programática, es parte del día a día, desde la claridad de tu rol, la comunicación y el trabajo en equipo para lograr los objetivos. Tener un buen clima en tu equipo permitirá lograr resultados excepcionales y sostenerlos en el tiempo.

ii. ¿Cuáles es mi rol como colaborador?

- ✓ Expresar tu opinión sobre lo que percibes en tu equipo de manera respetuosa es el primer paso y la responsabilidad más importante como colaborador Mutual. Como colaborador, al dar tu opinión formal es posible gestionar el clima en tu equipo. Comprometerte con la mejora del clima a través de la participación o el liderazgo en acciones que permitan mejorar el clima de tu equipo, los cuales queden plasmados en el Plan de Acción de tu unidad o en actas de reuniones de clima.

iii. ¿Cuál es mi rol como jefe?

- ✓ El jefe es el responsable del cumplimiento del plan de acción definido. Es responsable de motivar y comprometer al equipo a que el plan de acción sea una acción constante e inherente al trabajo de todo colaborador.

Además ejercerá acciones que se encuentren dentro de su esfera de atribuciones, como por ejemplo: el alineamiento y retroalimentación (reconocimiento) constante de tus colaboradores, la administración equitativa de la carga de trabajo, la administración de los tiempos de tu equipo, el mejoramiento de las dinámicas de trabajo, el seguimiento de los compromisos de clima, la planificación de las reuniones, el manejo de las comunicaciones, etc.

iv. **¿En qué me puede asesorar el departamento de Desarrollo Organizacional?**

- ✓ Puedes acudir al equipo de Desarrollo Organizacional, para conocer en detalle en qué consiste el modelo de clima mutual, clarificándote el rol de los distintos responsables en el modelo que impactan en el clima. Asimismo, conocer y aprender buenas prácticas de clima, los niveles de profundidad de las acciones generadas y cómo interpretar la información de la encuesta.

En general buscar asesoría sobre mejores formas de relacionamiento, como parte del equipo, o bien en la dirección de tu equipo si eres jefe.

v. **¿Cómo se interpreta el puntaje obtenido en Encuesta de Clima?**

- ✓ En Mutual tenemos como meta alcanzar 85 pts. o más al 2020. La meta de Mutual año a año es que ningún equipo tenga puntaje categoría roja, es decir menos de 65 puntos.
- ✓ Además, la encuesta permite identificar las dimensiones mejor y peor evaluadas por los equipos. Para poder generar planes de acción bien direccionados, la interpretación de puntajes se entiende de la siguiente manera:
 - Rojos: los puntajes bajo 65 pts. Indican aspectos a trabajar con urgencia en materia de clima.
 - Amarillos: los puntajes de 65 a 79 pts., indican que las conductas existen en su mayoría, sin embargo no están siendo expresadas con la frecuencia que el equipo y la organización esperan.
 - Verdes: los puntajes desde los 80 pts. Indica que la conducta está incorporada en la cotidianeidad del equipo.

vi. **¿Qué se hace con los resultados?**

- ✓ La Jefatura debe bajar los resultados al equipo.
- ✓ Estos son analizados por los equipos y sus líderes para revisar los planes de acción con responsabilidades compartidas. Estos planes son construidos por DO y deben ser complementados por la Jefatura con su equipo, con acciones concretas por dimensiones.
- ✓ Estos planes de acción, son conocidos por los Gerentes de cada unidad de trabajo, y se formalizan a través de actas de reuniones.
- ✓ El Departamento de Desarrollo Organizacional realiza seguimiento periódico a los planes de acción de los equipos a través de las jefaturas, para garantizar su cumplimiento y efectividad.

6. COMUNICACIONES INTERNAS

i. **¿Cómo puedo acceder a una noticia que ya no está publicada en la página principal de la Intranet?**

- ✓ Si deseas buscar una noticia dentro de la intranet, debes ingresar la palabra o el título de la noticia en el buscador llamado "buscar este sitio", ubicado en la parte superior de la página. Otra manera de encontrar las noticias antiguas, es pinchando en la palabra "ver todos" de cada sección, ya sea en Destacados, Noticias o Nuestras Personas. Inmediatamente te direccionará al listado histórico de todas las noticias publicadas en la Intranet.

ii. **¿Cómo puedo buscar el anexo de una persona de Mutual?**

- ✓ En la parte superior derecha de la Intranet MutualNet, encontrarás un recuadro de color naranja llamado "Anexos". Este te direccionará a una página llamada omnivista (*). Allí podrás buscar por el Apellido a la persona a la cual deseas contactar. El programa no reconoce las letras "ñ" y deben ser reemplazadas por "n" para que funcione. Ejemplo, Muñoz x Munoz.

(*)si aparece un aviso de certificado de seguridad en la nueva página, debes pinchar la opción "vaya a este sitio (no recomendado)" para que se ejecute la aplicación.

iii. **¿En qué sección de la Intranet encuentro el organigrama actualizado de Mutual?**

- ✓ En la parte central del home, al lado derecho, encontrarás un recuadro llamado "Estructura Organizacional". Al pinchar en él, podrás buscar a todos los colaboradores de Mutual, de Arica a Magallanes, incluyendo Isla de Pascua. Puedes buscarlos escribiendo, en la franja superior izquierda, el nombre, apellido, cargo o agencia.

iv. **¿Dónde puedo encontrar documentos legales, como el reglamento interno de Mutual?**

- ✓ En la parte inferior derecha de la página, debes pinchar en el recuadro llamado "Documentos Legales". Al pinchar en él, encontrarás el reglamento interno de Mutual, acuerdos del sindicato nacional y el contrato colectivo de Mutual.

v. **¿Dónde puedo encontrar documentos importantes, como formularios e instructivos de Mutual?**

- ✓ En la parte inferior derecha del home, debes pinchar en el recuadro llamado "Políticas, Manuales, Formularios y Solicitudes". Al pinchar en él, podrás encontrar todos los documentos asociados a las políticas de apoyo económico para colaboradores, políticas de procedimientos de las gerencias de Mutual, instructivos de vacaciones, solicitudes de anticipos, entre otros documentos, siendo éstos, de fácil acceso.

vi. ¿Cómo publico una noticia o comunicado?

- ✓ Para difundir cualquier tipo de información esta debe ser enviada al área de comunicación interna (comunicacioninterna@mutual.cl) detallando la información, lugar, importancia, participantes, etc. Además de adjuntar imagen en formato jpg. El área de comunicaciones será el encargado de definir el tipo de publicación, formato y lugar de difusión de la misma con un plazo de 48 horas.

vii. ¿Dónde puedo encontrar las direcciones y números de teléfonos de cada agencia de Mutual?

- ✓ En la parte inferior derecha del home de la Intranet, debes pinchar el recuadro llamado "Mutual en Chile". Dentro del link, debes buscar la agencia que deseas consultar. Una vez seleccionada la agencia aparecerán automáticamente los datos principales de cada agencia, como la dirección, el teléfono o el horario de atención.

7. VESTUARIO CORPORATIVO

i. ¿Cada cuánto tiempo se entrega el uniforme, clínico, faena y terreno?

- ✓ Cada temporada es entrega cada 2 años.
 - Verano: Octubre 2017 - 2019
 - Invierno: Marzo 2018 - 2020
- ✓ El detalle de las prendas que se entregan por cargo se encuentra en el Anexo N° 5 del contrato colectivo con el Sindicato Nacional.

ii. ¿Cuánto tiempo tengo para realizar los cambios de vestuario?

- ✓ Una vez recibido el uniforme tiene un plazo de 3 días hábiles para hacer el cambio por tallas.
 - Regiones: Deberán entregar los cambios con el Jefe de Operaciones
 - CAS Metropolitanos: Deberán entregar los cambios a las Asistente de la agencia.
 - Hospital, Alameda 194 y T. Bicentenario: Deberán dirigirse al Depto. de Vestuario.

iii. ¿En qué consiste el bono vestuario maternal?

- ✓ El Bono Maternal, es un pago de 2 U.F. que se encuentra autorizado para las colaboradoras que utilizan el uniforme institucional entregado por el área de Vestuario. Este bono se paga cuando las colaboradoras cumplen 13 semanas de gestación, presentando el certificado médico que identifique al profesional con su nombre, rut, especialidad y los datos de la colaboradora (nombre, rut, semanas de gestación y fecha de emisión).

8. MUTUAL CONTIGO

i. ¿Cómo se solicita una cuenta vista con el Banco Banefe?

- ✓ Mutual de Seguridad CChC tiene un convenio con el Banco Banefe, para aperturas de cuentas vistas sin costo para el colaborador con contrato indefinido que no dispongan de una cuenta bancaria para depósito de su remuneración.
- ✓ Los colaboradores que estén interesados en obtener la cuenta vista, deben enviar formulario "Solicitud Tarjetas Banefe" firmado a:
 - Santiago : Mutual contigo, hospital 5° piso.
 - Regiones : Remuneraciones con Jorge San Juan – Torre bicentenario piso 18

ii. ¿Cómo se puede solicitar la reposición de la TIMU?

- ✓ Enviando un correo a mutualcontigo@mutual.cl. Tendrá que completar y firmar una solicitud para la reposición. El formulario deberá ser además firmado por la jefatura directa.
- ✓ En caso de dudas respecto de este manual u otras consultas de gestión de personas, puede contactarse con Mutual Contigo a través de los siguientes medios:
 - **Atención Presencial:** en nuestras oficinas ubicadas en:
 - ✓ Piso 5 de la Torre A del Hospital Clínico de Santiago
 - ✓ Piso 18 de la Torre Bicentenario.
 - ✓ Piso 6 de Alameda 194 (solo lunes, miércoles y viernes)
 - **Call Center:** Anexo interno 7777 – fono externo 27879770
 - **Mail:** mutualcontigo@mutual.cl

Manual de Consultas Frecuentes de Gestión de Personas

GCP GERENCIA CORPORATIVA DE PERSONAS