



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración
de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 1 de 58

Código de Conducta de Negocios

ISALUD ISAPRE DE CODELCO



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 2 de 58

	Elaboración	Revisión	Aprobación I
Nombre	Sebastián Cobos M.	Roberto Sotomayor K.	Gustavo Morales H.
Cargo	Gerente de Personas y Planificación	Abogado Corporativo	Gerente General
Fecha			
Firma			

Versión	Fecha	Comentario
1	Julio 2016	Preparación del documento.
2	Agosto 2019	Autorizado por: Presidente del Comité de Auditoría y Compensaciones, Ética y GC. Presidente del Directorio.
3	Mayo 2022	Política aprobada en sesión de Directorio acuerdo n° 37-2022. Actualización de los valores de ISALUD.
4	noviembre 2024	Documento no registra cambios. Documento aprobado en sesión de Directorio de noviembre 2024, acuerdo N° 84-2024.

Tabla de contenidos

- **Presentación del Presidente del Directorio**
- **Carta de Valores de Isapre ISALUD Isapre de Codelco**
 - Presentación
 - Nuestros Valores
 - Creencias Positivas y Practicas del Líder
 - Creencias Negativas
- **Código de Conducta de Negocios**
 - Qué es el Código
 - A quién está dirigido
 - Para qué sirve
 - Responsabilidad de las jefaturas
 - Cumplimiento del Código

Nuestras conductas:

- **En lo Personal:**
 - Seguridad y salud
 - Alcohol, drogas y tabaco
 - Igualdad de oportunidades
 - Respeto de la diversidad y buen trato
- **Con nuestros Beneficiarios:**
 - Actitud de Servicio
 - Accesibilidad
 - Confiabilidad y Seguridad
- **En el uso de nuestros recursos:**
 - Trabajando en equipo
 - Actuando responsablemente y con honestidad
 - Mejorando siempre
 - Creando soluciones

- **En relación con nuestros Terceros Colaboradores:**
 - Gestión de contratistas
 - Manejo de la información
 - Conflicto de interés

- **En relación con nuestro entorno:**
 - Cuidado del medio ambiente
 - Ser buen vecino
 - Comunicaciones
 - Contribuciones y donaciones políticas

- **Marco legal**

- **Glosario**

- **Índice temático**



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 5 de 58

Presentación del Presidente del Directorio:

Somos una institución de Salud previsional de tipo cerrada que, en conjunto con los prestadores de salud, formamos parte del Sistema de Salud de Codelco. ISALUD Isapre de CODELCO fue el resultado de la unión de las Isapres; Fusat Ltda., San Lorenzo Isapre Ltda., Chuquicamata Ltda. y Río Blanco Ltda., y actualmente es la continuadora legal.

ISALUD Isapre de CODELCO es una sociedad de derecho privado cuyo esfuerzo y objetivo es cubrir las necesidades de salud de sus beneficiarios.

Nuestros planes de Salud están dirigidos principalmente a los Trabajadores y Colaboradores directos de Codelco Chile.

Trabajamos día a día para que nuestros afiliados obtengan los mejores beneficios de salud. Para cumplir tal propósito, contamos con un equipo de profesionales de excelencia, filial con sucursales en once lugares estratégicos del país y los mejores prestadores para entregar una atención de primer nivel.

La vocación de nuestra organización es la excelencia, para lo cual el mejoramiento continuo en nuestros procesos y en la calidad profesional y humana de nuestros trabajadores es una necesidad. Sólo así podremos asegurar a nuestros beneficiarios la gestión de calidad de sus planes de salud. En esta senda de excelencia, el Código de Conducta de Negocios es una herramienta de gestión que servirá a todos quienes trabajan en ISALUD Isapre de Codelco para orientarnos hacia un buen comportamiento en la institución.

Los invito a usar este Código como un instrumento que guíe nuestra acción, y nos inspire a tener una conducta acorde a nuestros estándares y valores. Ante duda o desconocimiento, busquen ayuda con sus superiores y colegas. Cuando observen situaciones que vayan en contra del contenido de este Código, tomen acción. Si todos nos involucramos en ser mejores y no toleramos comportamientos que no estén de acuerdo a la legislación o a nuestras pautas de conducta, estaremos engrandeciendo nuestra institución.

Alejandro Becker Gálmez
Presidente Directorio
ISALUD Isapre de Codelco Ltda.



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 6 de 58

CARTA DE VALORES DE ISALUD ISAPRE DE CODELCO LTDA.

NUESTRO PROPOSITO:

Ser expertos en soluciones de salud complejas, capaces de entregar la mejor experiencia de servicio a los beneficiarios de Codelco y sus familias, a través de un equipo humano flexible, talentoso y colaborativo, que utiliza la innovación, el aprendizaje continuo y la mejor tecnología disponible, con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros beneficiarios.

NUESTROS VALORES:

1. EMPATÍA

Comprendemos y consideramos las diferentes realidades que envuelven a nuestros beneficiarios, colaboradores y sus familias, para atender sus necesidades de manera extraordinaria.

2. EXCELENCIA

Nos gusta hacer las cosas de la mejor forma posible, superándonos constantemente, para alcanzar los mejores estándares de calidad en nuestro trabajo.

3. PASIÓN

Enfrentamos el día a día con optimismo y entusiasmo, entregando lo mejor de cada uno

4. RESPETO

Nos movemos dentro de un ambiente de seguridad y cordialidad, generando relaciones de confianza con nuestro entorno.

5. COMPROMISO

Nos sentimos parte de los desafíos de la organización y asumimos con responsabilidad y dedicación nuestro rol para cumplir con el propósito de Isalud.

CREENCIAS POSITIVAS Y PRÁCTICAS DEL LÍDER

Creencias Empatía

- Escuchar de forma activa a nuestros beneficiarios y compañeros de trabajo, nos ayuda a entregar respuestas en base a sus necesidades
- Comprender las necesidades del otro, nos permite encontrar una solución acorde y efectiva
- Ser consciente de las implicancias de nuestros actos, nos permite actuar responsablemente con nuestro entorno

Prácticas Empatía

- Escuchar de forma activa a nuestros beneficiarios y compañeros de trabajo, nos ayuda a entregar respuestas en base a sus necesidades
- ✓ El líder debe escuchar al equipo y utilizar la indagación y proposición como herramienta poderosa de la conversación.
- ✓ El líder debe promover y generar instancias formales de conversación con sus equipos.
- Comprender las necesidades del otro, nos permite encontrar una solución acorde y efectiva
- ✓ El líder debe promover equipos de trabajos diversos con el afán de dar soluciones completas y efectivas.
- ✓ El líder debe liberarse de prejuicios antes de entablar una comunicación, esto permitirá ampliar la capacidad de entender y buscar soluciones.
- Ser consciente de las implicancias de nuestros actos, nos permite actuar responsablemente con nuestro entorno
- ✓ El líder debe solicitar feedback a su equipo sobre su actuar, para entender la forma en que ellos lo interpretan, y así hacer los ajustes necesarios.
- ✓ Pensar en cómo me gustaría que me traten, me permite ser consecuente y responsable con mis actos

Creencias Excelencia

- Entregar soluciones innovadoras y buscar las mejores prácticas, nos posiciona como referente y nos permite perfeccionar continuamente nuestro trabajo
- Trazar objetivos desafiantes en cada una de mis acciones ayuda a superarnos permanentemente
- Hacer el trabajo con calidad genera un círculo virtuoso y mejora nuestros resultados

Prácticas Excelencia

- Hacer el trabajo con calidad genera un círculo virtuoso y mejora nuestros resultados
- ✓ El líder debe generar instancias de reflexión y análisis para mejorar nuestro desempeño tanto individual como grupal, potenciando la gestión del conocimiento.
- Trazar objetivos desafiantes para tener una superación constante.
- ✓ El líder debe acompañar a sus equipos en los objetivos y desafíos del área y la compañía, valorando el trabajo de cada uno, sacando sus mejores fortalezas y trabajando en conjunto las debilidades, buscando oportunidades de mejora.

Creencias Pasión

- Poner el corazón en lo que hacemos, nos permite entregar lo mejor de nosotros
- Trabajar teniendo consciencia del valioso aporte social que genero le da sentido a mi trabajo
- Motivarse y motivar a los demás valorando lo que hacemos, permite generar equipos más cohesionados y comprometidos

Prácticas Pasión

- Poner el corazón en lo que hacemos, nos permite entregar lo mejor de nosotros
- ✓ El líder debe tener una actitud positiva y entusiasta, mostrando dedicación y siendo capaz de inspirar al equipo de trabajo, aún en las situaciones más difíciles.
- ✓ El líder debe generar espacios de confianza donde se promuevan nuevas ideas/formas de trabajar impulsando un cambio en las respuestas “no se puede” por “buscaremos una forma de hacerlo”.
- Trabajar teniendo consciencia del valioso aporte social que genero le da sentido a mi trabajo
- ✓ El líder debe comprender las implicancias positivas y negativas de sus actos en la vida de los beneficiarios y de sus colaboradores.
- ✓ El líder debe compartir con su equipo lo valiosas que son sus tareas y el buen desarrollo de estas como aporte al resultado de la compañía.
- Trabajar teniendo consciencia del valioso aporte social que genero le da sentido a mi trabajo
- ✓ El líder debe comprender las implicancias positivas y negativas de sus actos en la vida de los beneficiarios y de sus colaboradores.
- ✓ El líder debe compartir con su equipo lo valiosas que son sus tareas y el buen desarrollo de estas como aporte al resultado de la compañía.
- Motivarse y motivar a los demás valorando lo que hacemos, permite generar equipos más cohesionados y comprometidos
- ✓ El líder debe fomentar un ambiente que estimule y reconozca el aporte de cada uno, valorando la diversidad y los aportes de todos.
- ✓ El líder debe transmitir convicción para lograr las metas de equipo.

Creencias Respeto

- Tratar a los demás como quiero que me traten, genera un clima agradable y de apoyo mutuo
- Dar espacio a todos los puntos de vista, genera y refuerza la confianza en los equipos de trabajo y permite llegar a acuerdos
- Ser cuidadosos en nuestra comunicación, nos permite construir relaciones de cercanía y confianza.

Prácticas Respeto

- Tratar a los demás como quiero que me traten, genera un clima agradable y de apoyo mutuo.
- ✓ El líder debe celebrar los logros de su equipo.
- ✓ El líder debe preocuparse por las personas, demostrando un genuino interés.
- Dar espacio a todos los puntos de vista, genera y refuerza la confianza en los equipos de trabajo y permite llegar a acuerdos.
- ✓ El líder debe indagar, escuchar y generar las instancias de confianza necesarias para recoger opiniones de su equipo.
- ✓ El líder debe confiar en la experiencia y capacidades de su equipo al momento de tomar decisiones.
- Ser cuidadosos en nuestra comunicación, nos permite construir relaciones de cercanía y confianza.
- ✓ El líder debe entregar el contexto del por qué y para qué de la comunicación que estamos entregando.
- ✓ El líder debe utilizar el tono y las palabras adecuadas a la hora de transmitir el feedback.

Creencias Compromiso

- Cumplir los plazos nos genera credibilidad y confianza en los clientes y equipos
- Entregar lo mejor de nosotros día a día, permite hacernos cargo responsablemente de nuestras labores y de los objetivos colectivos
- Sentirnos parte nos impulsa a superar los obstáculos para entregar excelentes resultados para la organización y los beneficiarios

Prácticas Compromiso

- Cumplir los plazos nos genera credibilidad y confianza en los clientes y equipos
 - ✓ El líder debe establecer objetivos desafiantes pero alcanzables
 - ✓ El líder debe hacer un seguimiento de los compromisos acordados
 - ✓ El líder debe actuar como ejemplo y como facilitador para que su equipo logre cumplir los plazos
- Entregar lo mejor de nosotros día a día, permite hacernos cargo responsablemente de nuestras labores y de los objetivos colectivos
 - ✓ El líder debe ayudar a su equipo a potenciar sus capacidades y fortalezas para que logren dar lo mejor de si mismos
 - ✓ El líder debe predicar con el esfuerzo y ejemplo de entrega
- Sentirnos parte nos impulsa a superar los obstáculos para entregar excelentes resultados para la organización y los beneficiarios
 - ✓ El líder debe transmitir frecuentemente el objetivo, impacto y contribución de mi rol dentro de la organización.
 - ✓ El líder debe asegurar la comunicación de su equipo y mantenerlo alineado en pos de los objetivos de la organización.
 - ✓ El líder debe lograr motivar en las distintas actividades para que el equipo se sienta parte.

CREENCIAS NEGATIVAS

Empatía

- Imponer nuestra opinión, impide que el equipo se conecte con el propósito.
- No entender las necesidades del otro, podría llevar a soluciones erróneas e incompletas.
- Creer que siempre tenemos la razón, impide llegar a acuerdos colectivos.
- Ser arrogante e indiferente, genera insatisfacción y frustración en el otro.
- Actuar de manera egoísta, genera desconfianza y deterioro del trabajo en equipo.

Excelencia

- Solo concentrarnos en nuestro trabajo sin buscar la mejora continua, no genera valor agregado.
- No reconocer las fallas, impide visualizar las oportunidades de mejora y superarlas.
- La falta de prolijidad en el trabajo genera errores y pérdida de tiempo a los demás.
- No adquirir nuevas herramientas y conocimientos, me impide generar mejora continua e innovar.
- No ser disciplinado y perseverante, dificulta mi orientación al logro.

Pasión

- Trabajar desmotivados, genera desanimo en otros y poca cohesión en los equipos.
- La falta de conexión con el trabajo y la compañía impide que entreguemos lo mejor de nosotros.
- Tener una actitud negativa, nos paraliza frente a la posibilidad de buscar nuevas formas de hacer las cosas y valorar los logros obtenidos.
- Si no disfrutamos de lo que hacemos, las ganas de mejorar continuamente irán disminuyendo
- No poner esfuerzo en lo que hago, impide que mi trabajo haga la diferencia.

Respeto

- No aceptar la diversidad de opiniones, afecta las relaciones y el clima en los equipos.
- No respetar los tiempos del otro, subestima la importancia de su trabajo.
- No escuchar a los demás, provoca desmotivación y perdemos conocimiento valioso.
- No tener tolerancia a los distintos puntos de vista, impide generar soluciones integrales.

Compromiso

- No cumplir con nuestros acuerdos, provoca una disminución de credibilidad en nuestro trabajo.
- Enforcarme solo en mis logros y no los de mi equipo, dificulta alcanzar los objetivos comunes.
- La falta de identidad con la empresa y su propósito impide potenciar nuestras competencias y capacidades.



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración
de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 14 de 58

Código de Conducta de Negocios

¿Qué es el Código?

El Código de Conducta de ISALUD Isapre de Codelco es un documento que nos ayuda a concretar en el día a día nuestra Carta de Valores. Los Valores están traducidos en conductas y actitudes, de manera que podamos organizar nuestra gestión y prácticas poniéndolos en el centro de nuestras decisiones.

El Código representa el marco valórico y expresa criterios genéricos para la gestión de ISALUD Isapre de Codelco, integrando los elementos derivados de la legislación vigente.

El Código es una herramienta para declarar a nuestros beneficiarios, proveedores, comunidades vecinas y a nosotros mismos cuál es nuestro compromiso respecto de prácticas éticas de negocio y lo que se debe esperar de nosotros como trabajadores de esta institución.

El Código describe cómo trabajamos y cómo queremos trabajar en ISALUD Isapre de Codelco. Se inspira en nuestra Carta de Valores, en nuestras políticas, procedimientos, normativas y regulaciones internas.

El Código busca ayudarnos en nuestras decisiones cotidianas e inspirarnos, en términos generales, respecto de nuestros comportamientos.

Por su magnitud y complejidad, no es posible incluir todas las conductas o acciones asociadas a nuestras actividades. Esto implica que toda política, norma, reglamento o disposición existente en ISALUD Isapre de Codelco debe ser cumplida, aun cuando no esté explícitamente señalada en este Código.

¿A quién está dirigido?

El Código está dirigido y es de cumplimiento obligatorio para quienes trabajan dentro de ISALUD Isapre de Codelco o en su representación. Esto quiere decir trabajadores propios, terceros colaboradores, jefaturas, directores, contratistas, asesores, consultores, etc.

Cualquiera de nosotros, cualquiera sea nuestro lugar de trabajo, encontraremos en este Código recomendaciones claras de lo que se espera de nuestras acciones de negocio.

Este documento se aplica a todos y a todas, sin importar su función o cargo. Invitamos a nuestros proveedores, empresas contratistas e instituciones y profesionales de la salud (en adelante terceros colaboradores) a dejarse inspirar en sus conductas por nuestro Código. La invitación es a que todos aquellos vinculados a ISALUD Isapre de Codelco puedan asumirlo como propio más allá de los requerimientos legales.

Debemos cumplirlo y hacerlo cumplir. Conocerlo y darlo a conocer.

Estas orientaciones se aplican en nuestras relaciones con colegas, beneficiarios, terceros colaboradores, socios comerciales, autoridades locales, comunidades y autoridades locales y nacionales.

En caso de haber inquietud acerca del significado, la aplicación o el incumplimiento del Código, debe ser planteada de inmediato al superior jerárquico para ser dialogada, explicado y así, tomar las acciones adecuadas para su cumplimiento.

¿Para qué sirve?

El Código es un punto de referencia común que establece y explicita cómo se espera que cada uno de nosotros actúe cada día en lo que se refiere a las actividades de ISALUD Isapre de Codelco.

El Código da criterios claros sobre el comportamiento de negocio esperado, muestra qué será siempre lo correcto y qué nunca debemos hacer. Entre ambos extremos, debemos actuar con prudencia y reflexionar teniendo como base nuestra legislación, nuestras regulaciones internas y nuestra Carta de Valores.

El Código se suma al ejercicio de nuestro buen juicio y nos ayuda a decidir. Nos da un marco para verificar nuestras decisiones. No reemplaza nuestro sentido común ni nuestra capacidad de resolver problemas con buen criterio y diálogo.

Debemos promover su uso y discusión permanente ya que la mayor parte de las acciones inapropiadas, inseguras o que contravienen las normas son causadas más por la falta de información adecuada que por deshonestidad o negligencia deliberadas.

En este sentido, cuando usted enfrente alguna situación, acción o decisión que no haya sido abordada por este Código puede hacerse las siguientes preguntas:

- **Valores:** Esta acción o decisión ¿Respeto y es coherente con nuestra Carta de Valores?
- **Seguridad y salud:** Esta acción o decisión ¿Pone en algún tipo de peligro a alguien directa o indirectamente? ¿Puede causar algún daño a la salud o integridad de alguien?
- **Ley:** Esta acción o decisión ¿Es legal? ¿Cumple con nuestras políticas, normas y procedimientos?
- **Conciencia personal:** Esta acción o decisión ¿Está en armonía con mis valores personales, mi conciencia? ¿Quedo tranquilo y en paz con mis convicciones al hacerla?
- **Imagen de ISALUD Isapre de Codelco:** ¿Si esta acción o decisión apareciera en la prensa, me sentiría tranquilo? ¿Afectaría negativamente a ISALUD Isapre de Codelco o a alguno de sus miembros?
- **Familia:** ¿Qué le diría a mi pareja, padres o hijos que debieran hacer en una situación como ésta? ¿Qué opinarían ellos acerca de esta acción o decisión?

- **Finalmente...** ¿Qué me dice mi intuición acerca de esto? ¿Cómo lo siento? ...Si se siente mal, quizá esté mal.

Si alguna de las respuestas es negativa, significa que sería muy recomendable conversar acerca de esta acción o decisión con otros en su equipo, con su jefe o con quien corresponda. Siempre es útil encontrar soluciones con otros.

Responsabilidad de las jefaturas

Toda persona que ejerce labores de supervisión tiene la obligación de realizar todas las acciones necesarias para que sus colaboradores integren cada vez más las conductas del Código como parte natural de su trabajo.

Esta es una labor de liderazgo, más que de dar órdenes o castigos.

Esto significa:

- Predicar con el ejemplo. La consecuencia es la mayor fuente de legitimidad de un o una líder.
- Promover una cultura de “gestión por valores”, realizar actividades en torno a la Carta de Valores y el Código, donde los colaboradores puedan plantear sus inquietudes en confianza, sean alentados a trabajar según nuestros valores y sean reconocidos por ello.
- Asegurar que nuestros valores, nuestras políticas, estándares y procedimientos sean asequibles y comprendidos.
- Incorporar los contenidos de la Carta de Valores a la gestión de desempeño, contrataciones, inducción y acuerdos comerciales.
- Responder siempre, seria y prontamente, a las inquietudes legítimas sobre temas de conducta de negocio y pedir asistencia si es necesario.
- Desarrollar métodos que aseguren que los incumplimientos reales o potenciales al Código sean investigados y manejados apropiadamente.

Cumplimiento del Código

Todos los trabajadores de ISALUD Isapre de Codelco y quienes trabajen para esta Isapre deben cumplir con las disposiciones del Código.

Las potenciales infracciones al Código serán investigadas oportunas, expedita e imparcialmente. Se presumirá la inocencia de todo trabajador que sea objeto de investigación, quien tendrá derecho a formular sus descargos y a la confidencialidad de la investigación. En caso de que una investigación confirme una infracción al Código, se aplicarán las medidas correctivas que procedan y, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan dependiendo de la gravedad de la infracción.

Si un trabajador desea efectuar una denuncia de transgresiones al Código, puede hacerla por las siguientes vías:

1. Informar a su superior directo. Para tal efecto, ISALUD Isapre de Codelco garantiza al trabajador el máximo grado de confidencialidad.
2. Al teléfono: [123 0020 5771](tel:12300205771)
3. Hacerlo a través del Canal de denuncia que se encuentra disponible en la Intranet de la Institución

Ningún trabajador que informe de buena fe sobre infracciones al Código estará sujeto a represalias de parte de la persona investigada o sancionada y, si ello ocurriera, el infractor estará expuesto a sanciones, incluso al término de su contrato.

La información o denuncia entregada debe tener fundamentos razonables para proceder a su investigación. Si se demuestra que la denuncia presentada fue hecha de manera negligente o de mala fe, se considerará tal conducta como una falta grave.

Si usted tiene dudas respecto del significado, alcance o manera de aplicar el Código, debe dialogar con su superior directo, quien debe escucharlo.

En lo personal

- **La seguridad y salud**
- **Alcohol, drogas y tabaco**
- **Igualdad de oportunidades**
- **Respeto a la diversidad y buen trato**

Seguridad y salud

Ninguna circunstancia justifica asumir riesgos no controlables que atenten contra la seguridad y la salud ocupacional.

¿Por qué?

Creemos que la vida humana es un valor esencial y que nuestras familias merecen esperar confiadas en que regresaremos sanos y salvos a casa.

Yo estoy comprometido para que seamos ejemplo de seguridad y salud laboral en el mercado de los aseguradores de salud.

Yo siempre...

- Considero a todo trabajador, incluidos terceros colaboradores, en mi activa promoción del cuidado de la vida y la salud.
- Interrumpo inmediatamente cualquier trabajo que me parezca inseguro. Nadie puede pedirme que me exponga o exponga a otros a situaciones que impliquen un riesgo no controlable para mi vida o mi salud.
- Utilizo los elementos de seguridad que requiere cada tarea. Verifico que estén en buen estado y sólo los uso para lo que fueron diseñados.
- Me ocupo de la limpieza e higiene de los lugares de trabajo.
- Escucho y canalizo sugerencias, reclamos o advertencias de cualquier trabajador o tercero colaborador en relación con mejorar la seguridad y la salud.
- Sé qué hacer en caso de emergencias. Me ocupo de que los beneficiarios también lo sepan y usen los procedimientos de seguridad obligatorios.
- Informo a mi jefatura de cualquier accidente, lesión, enfermedad, incidente o condición insegura.
- Participo en las acciones de seguridad y salud de la institución, de los Comités Paritarios y de cualquier actor ligado al valor de la vida.

- En los recintos donde me desempeño mantengo condiciones ambientales y posturas corporales saludables.
- Cumpro con las instrucciones médicas de reposo por incapacidad e informo el uso de medicamentos que puedan afectar mi seguridad o de mis colegas.

Usted nunca...

- Realice un trabajo si no está capacitado, en condiciones de salud, descansado y alerta para hacerlo. Tampoco lo haga si le parece inseguro: consulte antes con su jefatura. Aplique los mismos criterios a sus colegas y terceros colaboradores.
- Anule o dañe los dispositivos de seguridad instalados para protegerlo a usted, a sus colegas y a los beneficiarios de la Isapre.
- Inicie un trabajo sin analizar los riesgos involucrados.
- Permita el reintegro de un trabajador accidentado sin el certificado de alta laboral.

Alcohol, drogas y tabaco

Estamos comprometidos con generar condiciones que favorezcan el desarrollo sano e integral de todos quienes trabajamos en ISALUD Isapre de Codelco.

¿Por qué?

Trabajar libres de alcohol y drogas es un deber ético con nuestras familias, con la vida de nuestros compañeros.

Yo soy de los que agradecen y cuidan el regalo de estar vivos.

Yo siempre...

- Cumpló y hago cumplir las normas y buenas prácticas para el cuidado de la vida y la salud.
- Participo o promuevo las actividades en favor de la calidad de vida, como campañas antitabaco y mejor alimentación.
- Trato con prudencia temas de adicciones al alcohol o drogas de mis colegas y de los beneficiarios de ISALUD Isapre de Codelco. Soy consciente de que una adicción es una enfermedad.
- En actividades o eventos de la institución, dentro de sus instalaciones, no bebo alcohol y velo porque otros no lo hagan.

Usted nunca...

- Realice un trabajo, incluyendo asistir a eventos de la institución, bajo la influencia de alcohol o drogas, por mínima que le parezca.
- Ingrese ni deje ingresar a las instalaciones de ISALUD Isapre de Codelco a personas con evidentes signos de estar bajo la influencia del alcohol o drogas, con sus facultades perceptivas o sensoriales alteradas, salvo si se trata de beneficiarios en cuyo caso deberán tomarse los resguardos que establezcan los protocolos correspondientes.
- Consuma, introduzca, venda, manipule, distribuya o tenga en su poder drogas o estupefacientes ilegales en los recintos de ISALUD Isapre de Codelco, o en cualquier otro lugar en que desempeñe sus funciones. Esto está estrictamente prohibido y es sancionado. Denuncie si observa estas conductas.

Igualdad de oportunidades

Queremos potenciar al máximo las capacidades de cada trabajador de ISALUD Isapre de Codelco. Atraemos, desarrollamos y fomentamos el talento. Promovemos que cada persona sea tratada con equidad y respeto, generando la oportunidad de que contribuya al logro del negocio y descubra su potencial.

¿Por qué?

Porque creemos que cada persona cuenta con enormes potencialidades para ponerlas al servicio de la salud previsual del país y es nuestra responsabilidad crear los espacios para que se desarrollen y den fruto.

Soy parte de un equipo. Cada uno aporta algo valioso y único para lograr nuestras metas.

Yo siempre...

- Promuevo un clima de respeto y equidad.
- Trato a cada persona con respeto y dignidad, y promuevo la igualdad de oportunidades.
- Tomo las decisiones de contratación, promoción o ascenso sobre la base del mérito y de los Valores de ISALUD Isapre de Codelco.
- Actúo de acuerdo a la legislación y consideraciones culturales locales que pudiesen afectar las condiciones de trabajo de los empleados o terceros colaboradores.

Usted nunca...

- Tolere la discriminación ilegal de cualquier forma.
- Tome decisiones en materias laborales sobre la base de consideraciones contrarias a la igualdad de oportunidades, no relacionadas con el desempeño, competencias y capacidades de las personas.
- Atente o permita que se atente contra los derechos fundamentales de cualquier persona en nuestras instalaciones.
- Utilice ni permita el uso de mano de obra infantil o forzada.

Respeto de la diversidad y buen trato

Las personas son el corazón de ISALUD Isapre de Codelco. Trabajadores, beneficiarios y terceros colaboradores deben ser tratados con el máximo respeto, equidad y dignidad.

¿Por qué?

Creemos en el respeto a la vida y dignidad de las personas, no permitimos ningún comportamiento que atente o suponga acoso, intimidación u hostigamiento.

Cada día hago algo para que cada persona se sienta bienvenida y a gusto en ISALUD Isapre de Codelco.

Yo siempre...

- Fomento un ambiente de trabajo libre de acoso y discriminación.
- Respeto las diferencias de género, condición social, nacionalidad, etnia, edad, filiación política o religiosa, entre otras. Siempre puedo aprender de alguien distinto de mí.
- Respeto y valoro tanto a las personas más jóvenes como a aquellas con más experiencia en el trabajo. Siempre puedo aprender de ambas.
- Mantengo y promuevo relaciones laborales y de servicio a los beneficiarios, donde priman el trato justo, respetuoso y abierto, basado en reglas claras y conocidas.

Usted nunca...

- Participe en acoso sexual, solicitud de favores sexuales, contacto físico o sugerencias sexuales inapropiadas.
- Distribuya material ofensivo, incluyendo dibujos o caricaturas.
- Disemine rumores maliciosos.
- Use la red ISALUD Isapre de Codelco para transmitir material despectivo, discriminatorio, pornográfico, abusivo o acosador.



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración
de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 27 de 58

- Evite comportarse de manera que pudiese ser percibida como ofensiva, insultante, intimidante, humillante o maliciosa.

Con nuestros beneficiarios

- **Accesibilidad y Actitud de Servicio**
- **Confiabilidad**

Accesibilidad y Actitud de Servicio

ISALUD Isapre de Codelco posee una política orientada a encausar la atención necesaria a sus beneficiarios, en forma oportuna y expedita, con actitud de servicio, respeto a la dignidad, cordialidad, privacidad, procurando siempre responder a sus necesidades y expectativas, resguardando principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

¿Por qué?

Somos responsables de administrar la salud de la población beneficiaria de ISALUD Isapre de Codelco a través de nuestra red de prestadores de salud en convenio, procurando de este modo la continuidad de los servicios.

Yo estoy comprometido en facilitar la atención de nuestros beneficiarios conforme los procedimientos institucionales definidos al efecto, con un enfoque hacia ellos.

Yo siempre...

- Considero los requerimientos de cualquier beneficiario independiente de su origen, y procuro dar respuesta oportuna, respetuosa y eficaz a ellos.
- Entrego la información fidedigna que permita guiar a los beneficiarios en el proceso asistencial como asimismo en las decisiones que correspondan.
- Conozco y aplico las normas y procedimientos relacionados con el acceso y servicio al beneficiario.
- Escucho y canalizo sugerencias, reclamos o advertencias de cualquier beneficiario en relación con mejorar la atención en la Isapre.
- Me informo sobre los resultados de encuestas u otros medios que permitan evaluar la calidad de servicio de Isapre, con el fin de incentivar las competencias institucionales por mejorar la calidad de la atención.
- Difundo las iniciativas que propendan a sensibilizar a los beneficiarios y usuarios respecto de la responsabilidad personal que le compete en materia de su salud.

Usted nunca...

- Nunca obstaculice el acceso a los beneficiarios, sin causa justificada.
- Nunca discrimine a los beneficiarios el trato hacia ellos debe ser con respeto y cordialidad, independiente de su condición.

Confiability

Estamos comprometidos con un desempeño idóneo que garantice el cumplimiento de estándares de calidad que permita la máxima eficacia, seguridad y eficiencia de los servicios prestados en ISALUD Isapre de Codelco.

¿Por qué?

La correcta administración de los planes de salud de nuestros beneficiarios es el corazón de nuestro quehacer, por ello es esencial garantizar acceso y oportunidad a las acciones de salud que permitan que los beneficiarios mantengan o recuperen su salud en el menor tiempo posible, haciendo siempre un balance entre los beneficios y los riesgos asociados.

Yo estoy comprometido con hacer lo correcto de la manera correcta.

Yo siempre...

- Cumpro y hago cumplir las normas y buenas prácticas para el financiamiento y coordinación de prestaciones de salud
- Participo activamente en la implementación de planes de acción que permitan garantizar el cumplimiento permanente de la normativa emitida por los organismos reguladores, relativa al financiamiento de los beneficios de salud.
- Comunico a mis superiores las deficiencias de los equipos, instalaciones o implementos en que trabajo, cuando éstas puedan afectar la adecuada y segura atención de los beneficiarios.
- Registro todas las acciones de salud de los beneficiarios en las herramientas informáticas disponibles.
- Participo en las actividades de capacitación de calidad técnica y de servicio que se efectúen a nivel institucional.

- Participo activamente en las auditorias de control interno que contemplen un examen sistemático de las actuaciones y decisiones de los profesionales y personal de ISALUD Isapre de Codelco, de manera de verificar que los procesos aseguren la mayor eficacia y eficiencia posible.

Usted nunca...

- Actúo con imprudencia en la atención de un beneficiario.
- Dejo de aplicar las normas y protocolos establecidos a nivel institucional para la aplicación de las coberturas de los planes de salud de nuestros beneficiarios.
- Altero maliciosamente información relativa a los afiliados ni sus registros de bonificaciones de prestaciones de salud.

En el uso de nuestros recursos

- **Trabajando en equipo**
- **Actuando responsablemente y con honestidad**
- **Mejorando siempre**
- **Creando soluciones**

Trabajando en equipo

En un equipo compartimos conocimientos, experiencia y objetivos. Y también el saludo, la alegría y el apoyo mutuo. En un equipo somos todos importantes, nadie es más por su inteligencia, años de práctica o estudios. Todos contribuimos a la misma causa y construimos algo en común.

Comunicación, contribución, coordinación, colaboración y consistencia son esenciales para ser equipo.

¿Por qué?

Los grandes éxitos, los desafíos exigentes, sólo pueden lograrse con otros. Es en equipo que llegamos a celebrar el triunfo.

La actividad Isapre es un desafío y una labor colectiva por excelencia. Las grandes cosas se logran en equipo.

Yo siempre...

- Saludo, agradezco, valoro. Construyo activamente un ambiente de trabajo positivo e innovador, que permita el desarrollo de las personas.
- Colaboro siempre con lealtad, trabajo en equipo en vez de hacerlo aislado. Intercambio con otras áreas y servicios para lograr nuestros objetivos.
- Trato francamente los conflictos, escucho las sugerencias y opiniones de todos los involucrados, promuevo el respeto mutuo.
- Reconozco explícitamente el trabajo bien hecho y soy claro y amable al corregir errores, buscando la mejora y el aprendizaje continuo.
- Respeto y valoro el rol de las organizaciones sindicales y gremiales, aprecio su contribución a la buena marcha de la institución.

Usted nunca...

- Se niegue a responder solicitudes que impliquen explicar las razones de por qué un trabajo fue bien o incorrectamente realizado.
- Desconozca ni desobedezca los acuerdos adoptados, aunque no coincidan con sus preferencias personales.
- Oculte información que afecte el funcionamiento cooperativo del equipo.
- De por obvio que su interlocutor comprendió lo que quiso decir. Verifique preguntando.

Actuando responsablemente y con honestidad

Los activos de ISALUD Isapre de Codelco, como su infraestructura, equipamiento, tiempo, información, bienes muebles, inmuebles, equipos computacionales y celulares, entre otros, son para el beneficio de nuestra institución y beneficiarios.

Debemos utilizarlos sólo para la labor definida en el contexto laboral y debemos cuidarlos, previniendo daños o mal uso intencional. Los activos de ISALUD Isapre de Codelco nunca deben ser usados para beneficio personal.

¿Por qué?

Todos somos responsables de usar, proteger y cuidar adecuadamente los activos de la Isapre.

Aunque no me miren, aunque nadie lo sepa, aunque no se note... yo cumplo

Yo siempre...

- Respeto las leyes y procuro mantener una conducta laboral ejemplar.
- Doy la cara a todo evento, acepto la responsabilidad de mis acciones y omisiones.
- Cumplo con mis compromisos siendo realista y exigente a la vez.

- Asumo que la información y los resultados obtenidos por mi trabajo son propiedad de ISALUD Isapre de Codelco, incluso si dejo la Isapre.
- Informo inmediatamente, a los canales oficiales, cualquier situación irregular real o sospechosa respecto del manejo de dinero, auditoría, contabilidad, manejo indebido de insumos, fármacos y equipos, o temas de control interno.
- Informo, con rigurosidad y al detalle, gastos, reembolsos y horas extras o adicionales.
- Prevengo activamente el despilfarro o pérdida, daño o mal uso de los activos de ISALUD Isapre de Codelco.

Usted nunca...

- Utilice equipos o instalaciones para actividades personales, excepto si ha obtenido aprobación previa de la gerencia respectiva.
- Oculte hechos o información. Esto es diferente de cuidar la confidencialidad.
- Haga copias de llaves de las instalaciones de ISALUD Isapre de Codelco, sin previa autorización.
- Use equipos o instalaciones para tener acceso a material ofensivo, tal como pornografía.
- Revele antecedentes de la vida privada de un trabajador, especialmente si es su superior jerárquico.

Mejorando siempre

En ISALUD Isapre de Codelco sabemos dónde vamos, lo que queremos y cuáles son nuestras fortalezas como equipo humano. Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos como individuos y como equipos.

Practicamos la autodisciplina, capacidad de entrega y disponibilidad para ayudar a otros.

¿Por qué?

Porque siendo excelentes en nuestras acciones respondemos a la confianza que nuestros afiliados y beneficiarios depositan en nosotros cada día.

Para que ISALUD Isapre de Codelco sea un ejemplo para el mercado, yo seré un ejemplo de excelencia en mi lugar de trabajo.

Yo siempre...

- Me esfuerzo para que nuestro trabajo sea cada vez más eficaz, seguro y productivo, y para que lo disfrutemos plenamente.
- Reparo las consecuencias de mis errores y busco aprender de ellos, para no cometerlos otra vez.
- Aplico y hago aplicar decididamente la reglamentación de ISALUD Isapre de Codelco en aquellos errores causados por negligencia o por faltas a la ética, a las normas o a las buenas prácticas.
- Me apoyo en otros para lograr un resultado de excelencia. Pedir ayuda o consejo me engrandece profesionalmente.
- Estoy disponible para recibir la capacitación necesaria para realizar mis funciones con mayor excelencia cuando la institución lo requiera. Doy las facilidades para que mis colaboradores puedan también hacerlo.
- Utilizo mis horas de trabajo en actividades de beneficio para ISALUD Isapre de Codelco, pues entiendo que mi tiempo laboral es un recurso contratado para beneficio de los beneficiarios de ISALUD Isapre de Codelco.

Usted nunca...

- Infrinja los procedimientos establecidos. Si no encuentra solución en ellos, proponga ideas en coordinación con su jefatura y equipo de trabajo.
- Permita el deterioro injustificado, mal uso o alteraciones premeditadas de sus herramientas de trabajo, elementos de seguridad, maquinaria, etc.

- Altere sus instrucciones relativas a la prestación de actividades administrativas sin consultar con su superior.
- El derroche de insumos, materiales de oficina, elementos de seguridad, agua, energía, etc.
- De por obvio que el trabajo quedó bien hecho. Revíselo, haciendo seguimiento en todas las etapas previstas.

Creando soluciones

¿Por qué?

Crear nos engrandece como personas. Descubrir realidades nuevas y agregarlas al mundo es parte central del espíritu humano y en ISALUD Isapre de Codelco creemos que siempre hay una innovación que aún nos espera.

Soy de los que creen que siempre es posible crear nuevos y mejores procedimientos, sistemas y usos en la actividad de salud previsual. Creo que podemos ser líderes en innovar.

Yo siempre...

- Incentivo a mis jefes, pares y terceros colaboradores a dialogar acerca de cómo mejorar creativamente nuestro trabajo.
- Comparto con otras personas, áreas y servicios una idea o acción que tuvo éxito.
- Parto de la siguiente premisa: “quien hace un trabajo, habitualmente tiene buenas ideas de cómo mejorarlo”.
- Apoyo y ofrezco ayuda a quienes están aprendiendo.
- Apoyo iniciativas y acuerdos con universidades u otros centros que generan conocimiento para concebir nuevas oportunidades para ISALUD Isapre de Codelco.

Usted nunca...

- Utilice materiales con derecho de autor o marcas de terceros, en procesos o actividades que usted lleva adelante, sin el permiso del dueño o autor. Consulte con los equipos jurídicos.
- Implemente o use tecnología nueva sin primero asegurarse de no estar infringiendo la normativa de los organismos fiscalizadores que sean pertinentes, como también los derechos de propiedad intelectual de un tercero.
- Rechazar un requerimiento de un cliente (interno o externo) o proveedor sin antes analizar si es una oportunidad de aprender algo nuevo o mejorar nuestros procesos.

En relación con nuestros terceros colaboradores

- **Gestión de terceros colaboradores**
- **Manejo de información**
- **Conflicto de interés**

Gestión de terceros colaboradores

Nuestros profesionales e instituciones médicas en convenio, proveedores y terceros colaboradores son necesarios para lograr los resultados que necesitamos. En muchas actividades ellos exhiben niveles de especialización y eficiencia que no resulta posible replicar al interior de ISALUD Isapre de Codelco. Deben ser seleccionados con cuidado y contratados apropiadamente. Cualquier conducta indebida de ellos podría dañar la labor o reputación de ISALUD Isapre de Codelco y sus trabajadores.

Antes de iniciar la relación con un Tercero Colaborador, debemos revisar su trayectoria, competencia técnica y calificación para desempeñar el trabajo. A la vez, debemos acordar compensaciones económicas razonables y cumplir fielmente las obligaciones que hemos asumido con ellos. Especial consideración le cabe a la revisión y evaluación de posibles conflictos de interés que pudiesen hacer inapropiada una contratación.

¿Por qué?

Porque valoramos a los terceros colaboradores como parte esencial de nuestro éxito.

Queremos terceros colaboradores conquistando la excelencia de igual manera que los trabajadores de ISALUD Isapre de Codelco.

Yo siempre...

- Selecciono terceros colaboradores de acuerdo a estándares y procedimientos de ISALUD Isapre de Codelco.
- Al inicio del contrato doy a conocer nuestras expectativas claramente.
- Informo a mi jefatura cualquier brecha o comportamiento que sea inconsistente con nuestra Carta de Valores y con el Código por parte del tercero colaborador.
- Siempre que doy o recibo algún regalo de beneficiarios, o tercero colaborador, verifico que sean de un valor razonable. Si tengo dudas consulto a mi jefatura.
- Me comunico por medios formales, periódicos y claros con las empresas de terceros colaboradores.

Usted nunca...

- Acepte o realice favores, pagos o dádivas a beneficiarios o terceros colaboradores que lo beneficien a usted o a otras personas ilegítimamente.
- Acepte, bajo ninguna circunstancia, invitaciones de terceros colaboradores o beneficiarios que signifiquen pagos de pasaje para viajes o estadía en hoteles. Cuando ISALUD Isapre de Codelco considere necesario algún viaje, pagará directamente esos gastos.
- Entregue información asociada a procesos de licitación en curso, mientras no termine la asignación del contrato (use normas y procedimientos asociados) ni, en cualquier tiempo, información confidencial o sensible relacionada con dichos procesos.
- Continúe usando un tercero colaborador si está consciente de un comportamiento inadecuado; cualquier tema debe ser investigado y aclarado (documentado), antes de continuar el acuerdo comercial.
- Deje de informar si existe cambio en las condiciones o personas asociadas al contrato, sobre todo si esto puede significar directa o indirectamente un conflicto de interés.

Manejo de información

En su labor diaria usted puede enterarse de información privilegiada o confidencial de ISALUD Isapre de Codelco o "datos sensibles" de nuestros beneficiarios antes de que se haga pública, según los procedimientos institucionales. Se considerará información privilegiada o confidencial, aquella que no está disponible públicamente y afecta las decisiones de un tercero sobre ISALUD Isapre de Codelco. Asimismo, se entiende por "datos sensibles", a los datos personales que se refieren a las "características físicas y morales de las personas, hechos y circunstancias de su vida privada o íntima, tales como hábitos personales, origen étnico, ideología, opiniones políticas o religiosas, estado de salud física y psíquica, etc.". Estos "datos sensibles", no pueden ser "objeto de tratamiento", "salvo que la ley lo autorice, exista consentimiento del titular, o sea necesario para el otorgamiento de beneficios de salud a los titulares". Se entiende por "tratamiento" "cualquier operación o complejo de operaciones, o procesos técnicos que signifiquen utilizarlos en cualquier forma".

El usar esta información para su beneficio personal o financiero, o transmitir esta información a otros, está considerada una conducta con consecuencias, incluso legales.

Puede ser considerado incumplimiento de sus obligaciones de confidencialidad el divulgar información a otros (trabajadores, terceros colaboradores, familia, amigos, beneficiarios de la Isapre), independientemente de que la persona a quien usted divulga la use o no para obtener beneficio.

¿Por qué?

Toda entrega de información privilegiada o confidencial o “dato sensible” es una falta en sí y puede ser cultivo para actos deshonestos o corruptos; esto daña a ISALUD Isapre de Codelco, a sus beneficiarios y a sus trabajadores.

Soy digno de confianza y lo demuestro con mis actos.

Yo siempre...

- Mantengo la confidencialidad de la información de ISALUD Isapre de Codelco.
- Respeto las normas y procedimientos definidos y autorizados para el otorgamiento de los beneficios de salud.
- Respeto las normas y ciclos de procesos de contratación de servicios.
- Busco el consejo de mi jefatura si tengo dudas de la confidencialidad de algún documento o material.
- Guardo adecuadamente la información confidencial, evitando que sea mal usada (ejemplo: accesos a programas médicos o antecedentes propios de los beneficiarios, sobre escritorios, en fotocopiadoras, etc.)

Usted nunca...

- Entregue o divulgue información confidencial de ISALUD Isapre de Codelco o relacionada con sus beneficiarios, sea directamente o a través de miembros de la familia u otras personas o entidades, mientras usted está consciente de que es información privilegiada.
- Compre o venda información privilegiada o sugiera a otros entregarla.

- Disemine información falsa, para actos de manipulación de precios u otros a terceros colaboradores o beneficiarios.

Conflicto de Interés

ISALUD Isapre de Codelco respeta la privacidad de sus trabajadores. Sin embargo, durante el ejercicio de su desempeño en los horarios de trabajo y dependencias institucionales, sus acciones y conductas deben ser guiadas plenamente por los valores, normas, políticas, procedimientos e intereses de ISALUD Isapre de Codelco y de sus beneficiarios.

Valoramos la responsabilidad y compromiso de cada uno con ISALUD Isapre de Codelco. Exigimos la capacidad de tomar decisiones de negocio imparciales y la calidad en el desempeño laboral. No aceptamos ser influidos indebidamente por agentes o circunstancias que entren en conflicto de intereses con ISALUD Isapre de Codelco y sus beneficiarios.

¿Por qué?

Sacar provecho indebido de mi trabajo es injusto y desleal con mis colegas y con ISALUD Isapre de Codelco.

Soy leal y justo; me gano mi sustento de manera honrada.

Yo siempre...

Me excluyo de cualquier acto o proceso de toma de decisión, donde tenga un interés personal que influya, o sea percibido de esta forma, sobre los intereses de ISALUD Isapre de Codelco o sus beneficiarios.

Conduzco las relaciones comerciales de manera profesional, imparcial y asegurando la competitividad de ISALUD Isapre de Codelco.

Evito todo asunto de negocio y relaciones personales que puedan causar, real o potencialmente, o que creen la apariencia de un conflicto de interés con mis obligaciones hacia ISALUD Isapre de Codelco.

Informo a mi jefatura cualquier situación que me pueda relacionar con un conflicto de interés o dé la apariencia de ello.

Usted nunca...

- Aproveche para su beneficio personal, de su familia o de cualquier otra persona su condición de trabajador de ISALUD Isapre de Codelco.
- Tome decisiones sobre negocios de ISALUD Isapre de Codelco con empresas en las que usted o sus cercanos tengan vinculación de propiedad o de gestión. Si esto ocurre, informe a sus superiores.
- Promueva, contrate o supervise a un pariente cercano, a menos que sea expresamente autorizado.
- Solicite un regalo personal o condición comercial especial por el ejercicio de sus funciones.
- Proceda con una transacción si hay dudas de conflicto de interés.

Además, ISALUD Isapre de Codelco cuenta con una Política sobre Conflicto de Intereses Personales y Empresariales, que establece que todas las decisiones tomadas por el personal deberán salvaguardar adecuadamente los intereses de la institución por sobre los intereses particulares, y que, frente a un conflicto de intereses, el ejecutivo o funcionario deberá informarlo oportunamente a su superior directo, pidiendo su relevo en la decisión a tomar.

Para dar cumplimiento a la Política y velar por una adecuada transparencia en su proceso de decisiones, se estableció una Norma y un Procedimiento que define los pasos a seguir para resolver eventuales conflictos de intereses que pudiesen presentarse frente a un acto, contrato u operación en la que deba intervenir la institución, asegurando la debida protección de los intereses de ISALUD Isapre de Codelco.

Estas normas internas fueron aprobadas por la administración superior de la institución, son obligatorias para todos los funcionarios y se encuentran a su disposición en intranet.

En relación con nuestro entorno

- **Cuidado del medio ambiente**
- **Ser buen vecino**
- **Comunicaciones**
- **Contribuciones y donaciones políticas**

Cuidado del medio ambiente

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sustentable y queremos dar cumplimiento e ir más allá de la normativa exigida para el medio ambiente, según estándares corporativos.

¿Por qué?

Nos interesa la sustentabilidad y queremos un presente y futuro limpio, sano y abundante para nosotros, nuestros hijos, nietos y sus descendientes.

En mis acciones, busco ser protagonista del cuidado del medio ambiente.

Yo siempre...

- Cumpro a cabalidad las leyes y reglamentos medioambientales vigentes en los procesos de ISALUD Isapre de Codelco y en las localidades donde operamos. Velo porque los terceros colaboradores también lo hagan.
- Manejo, transporte y dispongo residuos peligrosos y no peligrosos en sitios autorizados, con total seguridad ambiental y con responsabilidad hacia la sociedad.
- Prefiero el uso de tecnologías limpias. Cuido el agua, el aire y el clima global, utilizando eficientemente los recursos.
- Informo inmediatamente a mi superior acerca de cualquier riesgo al medio ambiente. Prevengo estas situaciones cumpliendo la normativa ambiental vigente.

Usted nunca...

- Ignore un incidente medioambiental potencial o real. Informe según lo indique el procedimiento y no suponga que otra persona lo informará.
- Contrate a terceros colaboradores que no cumplan con las normas medio ambientales y sanitarias aplicables al efecto.
- Elimine un residuo sólido o líquido en algún lugar que no esté autorizado para recibirlo.
- Afecte áreas protegidas, ni especies protegidas o en peligro de extinción.

Ser buen vecino

Buscamos activamente ser aceptados por las comunidades en que vivimos y trabajamos, influir positivamente en su salud, bienestar y calidad de vida y ser reconocidos como “buenos vecinos”.

¿Por qué?

Soy parte de la comunidad cercana a ISALUD Isapre de Codelco. Como tal busco integrarme a ella mostrando el compromiso de todos por su bienestar.

Yo siempre...

- Respeto la cultura, el patrimonio y las costumbres propias de cada comunidad vecina al establecimiento en donde realizo mis actividades.
- Respeto y valoro los derechos de las minorías- especialmente de las etnias y comunidades indígenas de las regiones en que operamos, sus costumbres, ritos y creencias.
- Participo en el conocimiento, difusión y preservación de la cultura de los pueblos indígenas cercanos a las instalaciones de la Isapre.

Usted nunca...

- Ofrezca un programa hacia la comunidad “a cambio de” o para influir ilegítimamente en decisiones a favor de ISALUD Isapre de Codelco.
- Tergiversar información de la institución frente a la comunidad para obtener ventajas personales o del negocio.
- Favorezca intencionalmente a personas por el hecho de pertenecer a grupos políticos, religiosos o étnicos determinados.
- Busque ni acepte un trato especial en la comunidad por pertenecer a ISALUD Isapre de Codelco.
- Discrimine a ninguna persona por su raza, nacionalidad, etnia, edad, género u otro.

Comunicaciones

Para ISALUD Isapre de Codelco actuar con transparencia es una obligación. La divulgación de nuestras informaciones debe ser oportuna, veraz, completa y precisa. Buscamos el aprecio y respeto de todos y, por ello, nos esforzamos para dar a conocer nuestra gestión, proyectos y aportes.

¿Por qué?

ISALUD Isapre de Codelco es una importante institución de salud previsional de Chile. Somos un actor relevante en la sociedad nacional. La manera como nos comunicamos, las redes que creamos y los valores que transmitimos determinan cómo seremos vistos.

Somos cuidadosos y responsables con nuestros mensajes. Sabemos que las palabras crean realidad.

Yo siempre...

- Respeto a los voceros oficiales de ISALUD Isapre de Codelco.
- Me esfuerzo para que mis mensajes sean completos, exactos, oportunos y comprensibles. Chequeo que sean recibidos y comprendidos por trabajadores, terceros colaboradores, beneficiarios, la comunidad o los medios de comunicación.
- Cuido nuestra imagen y reputación. Hablo bien de nuestra gente y de nuestras operaciones en ambientes informales.
- Me intereso por lo que ocurre en la institución. Leo las publicaciones, entro en nuestra intranet, veo los diarios murales.
- Me aseguro de que nuestros colaboradores conozcan nuestra Carta de Valores y Código de Conducta, y promuevo que actúen en consecuencia con ellos.

Usted nunca...

- Divulgue información, por cualquier medio, a menos que esté autorizado para hacerlo.

- Dé a conocer lo que puede ser información confidencial o sensible, ya sea interna o externamente.
- Esconda hechos o información que pueda ser relevante para la organización.
- Utilice los sistemas de información de ISALUD Isapre de Codelco, como el email @isapredecodelco.cl, para negocios personales.
- Utilice los sistemas de información de ISALUD Isapre de Codelco para diseminar información maliciosa o errada que pudiera atentar contra la imagen de ISALUD Isapre de Codelco. En el caso que utilice ocasionalmente el email @isapredecodelco.cl para comunicaciones personales, guarde tales notas en una carpeta denominada “personal”.
- Realice comunicaciones ofensivas a la moral, como racismo o pornografía, o que pongan en riesgo la reputación de ISALUD Isapre de Codelco, aun cuando estas comunicaciones se realicen entre colegas.

Contribuciones y donaciones políticas

Valoramos que los trabajadores de ISALUD Isapre de Codelco sean ciudadanos responsables y actores relevantes en la sociedad. Al mismo tiempo, ISALUD Isapre de Codelco mantendrá siempre una posición imparcial ante cualquier actividad o partido político. La Isapre no efectúa ni efectuará contribuciones de carácter político de ninguna especie. Los trabajadores de ISALUD Isapre de Codelco que participen en actividades políticas o realicen contribuciones hacia organismos políticos lo hacen a título personal y no en representación de ISALUD Isapre de Codelco.

¿Por qué?

ISALUD Isapre de Codelco trasciende mis legítimas preferencias y acciones políticas.

Puedo participar de muchas maneras en la sociedad manteniendo claros los límites.

Yo siempre...

- Soy cuidadoso de separar mis actividades político-partidistas de mis responsabilidades y de mi horario laboral.
- Soy consciente de que la reputación de ISALUD Isapre de Codelco y de su propietario Codelco puede verse comprometida si participo de la vida política mientras soy trabajador de la institución, aunque lo haga fuera de las horas de trabajo.
- Dejo claro que estoy hablando por mí y no por ISALUD Isapre de Codelco o su propietario Codelco al participar en actividades políticas personales.
- Dialogo con mis jefaturas antes de postular o aceptar un cargo político. Necesito estar seguro de que no implique conflicto de interés. Debo dejar constancia escrita de esto.

Usted nunca...

- Use ISALUD Isapre de Codelco como plataforma o medio para el desarrollo de actividades políticas.
- Organice o participe en actividades político-partidistas dentro de su horario de trabajo.
- Utilice, en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, fondos, tiempo, instalaciones u otros recursos de la organización.
- Haga una contribución en efectivo o especies ni incurra en un gasto usando una cuenta de ISALUD Isapre de Codelco para cualquier campaña política, partido, candidato, funcionario elegido o a cualquier organización política.
- Use su cargo en ISALUD Isapre de Codelco para influir en las preferencias o actividades políticas de sus colaboradores.

Marco normativo y legal

El Código de Conducta de Negocios está basado en tratados internacionales, leyes, normas y reglamentos que son aplicables a ISALUD Isapre de Codelco y que debemos cumplir. Aquí hay una reseña de los más importantes:

- Ley N° 19.628 “De la Protección de la Vida Privada”.
- Ley N° 20.393 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
- Código Sanitario. DFL N°725 de 31 de enero de 1968.
- Ley de Isapres.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU).
- Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo.
- PACI (Partnering Against Corruption Initiative – Iniciativa Conjunta Contra la Corrupción) del Foro Económico Mundial, 2005.
- GRI (Global Reporting Initiative – Iniciativa Global de Reportes), información sobre sustentabilidad.
- Código del Trabajo y leyes complementarias.
- Ley N° 19.300, General de Bases del Medioambiente y normativa relacionada.
- Estándares y Normas ISO y OHSAS.
- Políticas Corporativas.

Glosario

Acoso

Perseguir, apremiar y/o importunar a alguien con molestias o requerimientos.

Acoso sexual

Requerimientos sexuales que una persona realice en forma indebida por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Almuerzos / cenas de negocio o trabajo

A veces, un desayuno, almuerzo o cena de trabajo puede ser el único momento que tienen las personas de juntarse para discutir negocios. Para que pueda ser “de negocios”, esta instancia debe ser organizada específicamente para discutir negocios de ISALUD Isapre de Codelco y deben asistir sólo aquellos que se espera contribuyan al objetivo de la reunión.

Comportamiento / material ofensivo

Cualquier acción o material que puede ofender a otros.

Conflicto de interés

Situación donde consideraciones financieras o personales, o intereses de cualquier tipo, afectan o pudiesen afectar directa y significativamente la objetividad e independencia de un empleado o contratista al ejercer su capacidad de cumplir cualquier deber o responsabilidad para con ISALUD Isapre de Codelco.

Consultor / asesor

Un experto que cobra un honorario por proveer asesoría o servicios en un ámbito específico.

Contrato

Un acuerdo que legalmente obliga a una parte a dar, hacer o no hacer cierta cosa.

Copyright (derechos de autor)

El derecho legal exclusivo de un autor o creador para publicar, reproducir o vender su trabajo.

Corrupción

El abuso de un lugar de poder, empleo o confianza para obtener una ventaja o beneficio impropio. Incluye ofrecer, otorgar, pedir o aceptar un incentivo o recompensa para acciones indebidas, y cualquier acción o solicitud inapropiada, directamente o a través de otra persona, para actuar en cualquier forma que pudiese afectar negativamente a ISALUD Isapre de Codelco.

Derechos humanos

Estándares básicos de tratamiento a los cuales todas las personas tienen derecho, sin importar la nacionalidad, género, raza, estatus económico o religión.

Desarrollo sustentable

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las mismas necesidades o similares.

Discriminación

Acciones que, intencionalmente o no, tratan a las personas con desigualdad por su raza, color, religión, género, discapacidad, estado civil, edad o país de origen, etc.

Drogas

Drogas determinadas como ilegales y drogas con receta que se poseen sin una receta médica válida. Incluye marihuana, LSD, otros alucinógenos, cocaína, heroína, otros narcóticos, anfetaminas, barbitúricos o tranquilizantes que no están bajo las indicaciones del médico tratante.

Fraude

Un engaño intencional para un beneficio indebido. Cualquier acto u omisión ilegal por medio del cual se hace una tergiversación con la intención de defraudar, que causa un perjuicio real o que es potencialmente perjudicial para otro, haya o no un beneficio personal para el autor.

Gestión de desechos

Proceso para reducir el impacto ambiental de la eliminación de todo tipo de materiales usados por los negocios.

Igualdad de oportunidades

El derecho de todas las personas a ser consideradas igualitariamente sobre la base del mérito u otros criterios significativos y relevantes, sin importar la raza, color, género, religión, asociaciones personales, país de origen, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual y responsabilidades familiares.

Incumplimiento

Los incumplimientos a la conducta de negocio incluyen, pero no están limitados a, problemas de fraude, robo, actividades deshonestas, prácticas incorrectas de salud y seguridad, conflictos de interés, corrupción, acoso o intimidación (bullying), y cualquier otro tipo de comportamiento que contravenga este Código.

Información privilegiada

Aquella que no está disponible públicamente y pudiere afectar las decisiones de un tercero sobre ISALUD Isapre de Codelco.

Malicioso

Motivado por, o resultante de, un deseo de causar daño o dolor a otro.

Pariente cercano

Un pariente cercano incluye padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, cónyuges y a las personas con igual parentesco con este último.

Pornografía

Material verbal o visual o actos que contienen violencia, coerción, discriminación, fuerza o brutalidad en mujeres, hombres, niños o animales, en actos sexuales.

Privacidad

La capacidad de un individuo o grupo de mantener sus vidas y asuntos personales fuera de la vista de todos, o controlar la información sobre estos.

Propiedad intelectual

Cualquier creación humana que tiene un valor comercial potencial y que está protegida por alguna marca, patente o derecho de autor.

Proveedor

Un individuo o un negocio que provee materiales, equipos o servicios.

Represalia

Acción injusta, ilegal o indebida tomada como contrapartida de una lesión u ofensa real o percibida.

Riesgo

La posibilidad de que pase algo que tendrá un impacto en los objetivos.

Rumor

Información supuestamente cierta que circula sin evidencia que la corrobore.

Instalaciones

El sitio o lugar de un activo operacional de ISALUD Isapre de Codelco.

Tercero colaborador

Un individuo, compañía u otra entidad legal que realiza trabajo o entrega servicios para ISALUD Isapre de Codelco conforme a un contrato de servicios.

Trabajo de menores

Menores a la edad legal para trabajar y que por regla general corresponde a 18 años, sin perjuicio de las excepciones legales que puedan existir.

Viático

Una asignación fija diaria para gastos, sin importar el valor de los gastos.

Índice temático

A

Abuso de sustancias 19
Accidentes 17
Acoso 22
Actividades políticas 44-45-46
Alcohol 18 - 19
Amenazas y represalias 14
Anonimato 14

C

Capacitación 18-26
Carta de Valores 6-7
Beneficiarios 23-24-25-26
Comportamiento ofensivo 20-21
Comunicaciones 43 - 44
Confidencialidad 35-36
Conflictos 28 - 29
Conflicto de interés 37-38
Consultores, consultorías 31
Contratación 34
Correo electrónico 19
Corrupción 26-31
Cultura y costumbres locales 39-40-41-42

D

Derechos de autor 32
Derrames de material 41
Discriminación 21-22
Divulgar información 35
Drogas 18 - 19

F

Familia 12
Fumar 18 - 19

I

Igualdad de oportunidades 20
Incumplimientos 36



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 57 de 58

Información confidencial 35-36
Información ofensiva 21
Información privilegiada 35 - 36
Internet, intranet 18 - 19

L

Leyes 11
Liderazgo, jefaturas 13

M

Material ofensivo, pornográfico 30
Medios de comunicación 43-44

P

Pagos indebidos 34
Parientes y conflictos de interés 37
Privacidad 37
Programas comunitarios 40-41
Promoción de empleados 20
Propiedad de ISALUD Isapre de Codelco 29
Propiedad intelectual 32
Proveedores 34

R

Reembolsos 26
Regalos 34-35
Relaciones con la comunidad 39-40-41
Religión 21
Reputación 34
Rumores 22

S

Salud y seguridad 11-17-18
Sanciones 14

T

Terceros Colaboradores 33-34-35-36
Trabajo forzado, Infantil 21
Transparencia 38
Trato justo 20



CODIGO DE CONDUCTA DE NEGOCIOS

Gerencia: Personas y Planificación
Unidad: Remuneraciones y Administración
de Personal
Código: NT-OTR-003
Versión: 4
Fecha: noviembre 2024
Página: 58 de 58

U

Uso de equipos y vehículos 18-19-29

Uso del tiempo, horarios 29

Uso de IT y comunicaciones 32

V

Valores 6-7-11

Viajes 35