

# REGLAMENTO INTERNO

## Código de Conducta DTLnet

### 1. Consideraciones Preliminares

Considerando que la buena fe, la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que debe prestar toda empresa para con sus clientes, resulta conveniente establecer estándares de conducta o sanas prácticas que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo.

Con ese fin, DTLnet, ha establecido el siguiente “Código de Conducta y Buenas Prácticas”, en adelante llamado “Código”

### 2. Aplicación

El Código regula la conducta de la empresa “DTLnet”, en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos a sus clientes, ya sea por medio de su sede central o por otros medios, como vía telefónica, correo, Internet u otro.

El Código se aplicará en todo el orden de la empresa y para todos los partícipes de la misma.

### 3. Principios Básicos

- a. DTLnet debe realizar sus actuaciones de buena fe, basados en principios de confianza, transparencia y entregando seguridad, con sujeción a la legislación vigente.
- b. Las relaciones de DTLnet con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cumplimiento del espíritu de este Código.
- c. DTLnet abordará las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolas oportunamente.
- d. DTLnet, en el cumplimiento de la legislación vigente, velará por que el contenido de su publicidad se adecúe a los medios en que se difunde, buscando claridad y transparencia.
- e. DTLnet entregará a sus clientes información sobre sus productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación vigente.
- f. DTLnet hará su mejor esfuerzo para que sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus clientes, operen de manera segura y confiable, y sean concordantes con sus ofertas y publicidad.
- g. DTLnet explicará en forma adecuada a sus clientes, la forma cómo operan sus productos y servicios. Les informarán por vías apropiadas sobre cualquier cambio, para

asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.

- h. DTLnet resguardará debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.
- i. DTLnet difundirá el contenido de este Código a sus clientes y colaboradores, y tomarán las medidas para que estos últimos puedan ponerlo en práctica.

#### **4. Publicidad y Promociones**

- a. DTLnet velará porque el contenido de su publicidad, promociones e información al público sea completa, clara y no se preste o induzca a confusiones o errores.
- b. DTLnet procurará que la información contenida en su publicidad sea explícita y adecuada al medio a través del cual se difunde.
- c. DTLnet deberá informar sus ofertas o promociones especiales de manera clara, indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases y la vigencia de las mismas.
- d. DTLnet podrá informar a sus clientes sobre sus productos o servicios, enviándole material publicitario o de promoción al o a los domicilios y/o correos electrónicos que éstos hayan registrado en el sitio web de la empresa ([www.dtlnet.cl](http://www.dtlnet.cl)), en cumplimiento de la legislación vigente. Si el cliente comunicare su voluntad de no recibir esta información, DTLnet se abstendrá de seguir enviando dicha información.
- e. DTLnet no divulgará o comercializará información propia de sus clientes, proveedores y personal, como: mail, direcciones, teléfonos, nombres de sus integrantes, antecedentes comerciales y toda información o dato que sea crítico o sensible de la entidad.

#### **5. Información a los Clientes**

- a. DTLnet mantendrá debida y oportunamente informados a sus clientes sobre sus productos y servicios y, especialmente, sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios (cotizaciones y/o mantenciones) de sus productos y servicios, debiendo informarlos con una anticipación razonable a la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo.
- b. DTLnet entregará la información antes señalada, regularmente por cualquier medio idóneo, ya sea a través de sus sucursales, o por medio del teléfono, página web, correo electrónico o información escrita al domicilio del cliente.
- c. DTLnet estará disponible para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada a los clientes, en especial a través de sus ejecutivos y, además, habilitarán unidades de atención especializada, tales como call center, mesas de ayuda, página web o algún medio que permita establecer una comunicación fluida.

#### **6. Solicitud de Productos y Servicios**

DTLnet realizará los procedimientos que estime pertinentes ante una solicitud de un producto o servicio, incluyendo en todo caso lo siguiente:

- a. Entregar información de manera verbal o escrita sobre las características más importantes del o los productos y/o servicios en que esté interesado el cliente, especialmente en relación a condiciones, gastos asociados y precios (cotizaciones y/o mantenciones). DTLnet deberá informar, igualmente, a los clientes acerca de los antecedentes, información y requerimientos necesarios para someter a evaluación por parte de la institución, el eventual otorgamiento del producto o servicio de que se trate.
- b. Una vez que el cliente haya elegido un producto o servicio determinado, entregarán información verbal o escrita sobre los mismos, especialmente en relación a condiciones, gastos asociados y precios (cotizaciones y/o mantenciones).
- c. Entrega de los contratos y/o formularios respectivos asociados a los productos y/o servicios, para revisión y análisis del cliente y la eventual aceptación y suscripción del mismo, entregando un ejemplar de éstos al cliente.

## **7. Características de Productos y Servicios**

- a. DTLnet se preocupará que sus productos y servicios tengan las siguientes características:
  - I. Sean de óptima calidad y operen en concordancia con los sistemas y procedimientos internos de cada Empresa.
  - II. Se encuentren en concordancia con lo ofrecido al cliente luego de la captura de requerimientos.
  - III. Operen bajo estándares de seguridad en niveles habitualmente aceptados en el mercado para el tipo de producto y/o servicios de que se trate.
- b. DTLnet hará sus mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente, los defectos o fallas que eventualmente pudieren presentar sus productos o servicios, sea con relación a su diseño, operación o funcionamiento, dentro del plazo de garantía que estipula el contrato de prestación de servicios, o el contrato de mantención respectiva.
- c. DTLnet velará porque la operación y funcionamiento de sus productos y servicios, así como los procesos asociados, cuenten con medidas de seguridad adecuadas para procurar evitar fraudes o situaciones irregulares.
- d. Sin perjuicio de ello, para lograr dicho objetivo es indispensable que los clientes colaboren con DTLnet en esta materia, haciéndoles presente su deber de:
  - I. Mantener debidamente informado a DTLnet sobre cualquier irregularidad en el funcionamiento o almacenaje de datos de cualquiera de los sistemas informáticos desarrollados para el Cliente en cuestión.
  - II. Verificar regularmente los sistemas creados. Comunicar inmediatamente a DTLnet de cualquier error que pueda detectar, de modo que el DTLnet pueda

regularizarlo, y/o colaborar con DTLnet en eventuales análisis o investigaciones, si así fuere necesario.

## 8. Servicio y atención al cliente

DTLnet adoptará las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes los productos y/o servicios ofrecidos. Para ello procurarán:

- a. Dar una atención clara, cordial y positiva.
- b. Prestar orientación e información frente a las consultas de los clientes.
- c. Establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad.
- d. Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos.
- e. Medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.
- f. Otorgar un servicio de atención que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita.

## 9. Confidencialidad “Bases de Datos”

La protección de la privacidad de los clientes es importante para DTLnet, así como la seguridad de la información relativa a sus clientes.

Toda información que reciban DTLnet de sus clientes, que pueda encontrarse protegida por el deber de reserva o secreto será debidamente resguardada, de manera tal que no podrá comunicarse o divulgarse públicamente, sino bajo las condiciones y en los casos que la legislación vigente lo establezca o autorice.

Cierta información de carácter público que se encuentre disponible en Bancos de datos públicos, podrá ser comunicada por o a empresas relacionadas y/o socios comerciales de DTLnet, con el exclusivo propósito de dar a los clientes la oportunidad de acceder a mejores productos o servicios. La información que no se encuentre disponible en Bancos de datos públicos no podrá ser comunicada a terceros, a menos que el cliente autorice su uso y divulgación.

La presente declaración de confidencialidad se aplicará también a los ex clientes de la empresa DTLnet.

## 10. Atención de Reclamos

DTLnet atenderá los reclamos de sus clientes oportunamente, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible.

Para ello, dispondrán de unidades o áreas especializadas en el servicio y atención a clientes, que les permitan atender y recibir los reclamos, y dar orientación si fuere posible.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular.

Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable, buscando las soluciones en conformidad a la ley y normas aplicables, y resguardando de la mejor forma posible la relación con su cliente.

### 11. Difusión e Información del Código

DTLnet informará a cada uno de sus colaboradores, equipos de trabajo y clientes sobre este Código, y velarán por su cumplimiento.

DTLnet publicará el presente Código en su página web, y a fin de facilitar su consulta, mantendrán a disposición de sus clientes una copia del mismo en sus dependencias.

### 12. Valores de DTLnet

Una pauta de comportamiento o actuar deseable; un rasgo digno de elogio.

*“Si los valores están claros, las decisiones son fáciles.”*

#### Valores DTLnet

- Procurar tener un buen clima laboral.
- Respeto a los derechos laborales y humanos.
- Respeto tanto en plano interno como externo.
- Equidad y equilibrio.
- Empatía.
- Trabajar en equipo logrando un desarrollo profesional alto y una relación de confianza.
- Honestidad.
- Establecer una relación profesional y de confianza con el cliente. Ser *partner* de ellos.
- Ética profesional.
- Búsqueda de la excelencia.
- Enfocados en el cliente.
- Transparencia en nuestro actuar y en los negocios.
- Flexibilidad.

### 13. Código de conducta de DTLnet

- Ofrecer una atmósfera agradable:
  - ✓ Dirigirse al cliente de una manera amable y educada, ofreciendo una sonrisa.
  - ✓ Nunca quejarse ni comentar nada sobre problemas laborales o personales a los clientes o personas ajenas a la empresa.
- Aportar un toque personal:

- ✓ Hay que tratar a cada cliente como una persona especial.
- ✓ Recordar sus nombres siempre que sea posible.
- ✓ Cualquier detalle o valor agregado será bien recibido.
- Conocer las respuestas:
  - ✓ Para cualquier duda, buscar una respuesta.
  - ✓ No responder con evasivas.
  - ✓ Nunca dejar “dando bote” al cliente con sus problemas. Tratar de guiarlo o ayudarlo en lo posible. Resolver el problema del cliente (o potencial cliente).
- Conocer nuestras funciones:
  - ✓ Todos conocen y tratan de cumplir los objetivos de la empresa.
  - ✓ Cualquiera de nosotros está autorizado a resolver un problema relacionado con la satisfacción de los clientes y trataremos de impedir que suceda de nuevo.
  - ✓ Registramos cualquier incidencia de manera organizada.
- Somos un equipo:
  - ✓ El trabajo tiene que ser algo muy serio, pero nosotros no. Si desempeñamos nuestras labores con alegría, ésta se contagiará.
  - ✓ Nos comunicamos abiertamente, sin levantar barreras entre las personas.

#### **14. Conceptos en cuanto a los clientes:**

- Los clientes son personas como nosotros mismos.
- Ponerse en el lugar del cliente: Si yo hubiera sido el cliente ¿estaría conforme con lo entregado por DTLnet?
- Nosotros también somos nuestros propios clientes.
- Nunca ver a los clientes como una molestia necesaria.
- Tenemos una desventaja por sobre los clientes: Nosotros conocemos y apreciamos nuestro producto. Los clientes ven el producto desde una perspectiva distinta, lo cual nos impide ver por qué lo odian o por qué les encanta.
- Prestar la máxima atención a posibles reclamos o quejas.

#### **15. Protocolo de Ausentismo**

##### **Protocolo de Licencias Médicas**

##### **¿Qué es una Licencia Médica?**

Es el reposo con fines terapéuticos, que se prescribe como parte del tratamiento de alguna enfermedad. El trabajador tiene derecho a ausentarse de su trabajo, de manera parcial o total, si así lo ha indicado un médico cirujano, un cirujano dentista o una matrona (ésta última sólo para permisos o licencias pre y post natales).

La Licencia Médica se certifica a través de un formulario que constituye un justificativo para ausentarse del trabajo de manera total o parcial según indique el profesional.

##### **¿Qué es el Subsidio por Incapacidad Laboral?**

Es un subsidio especial cuya finalidad es que usted mantenga sus ingresos por aquellos días que no los va a generar por encontrarse con reposo terapéutico por la prescripción de una Licencia Médica. Para gozar de este subsidio, debe cumplir ciertos requisitos y con la correcta tramitación de la licencia médica.

### ¿Dónde debe presentar la Licencia el trabajador?

- En el caso de trabajador activo dependiente, es decir, tiene un contrato de trabajo, debe presentar la licencia médica a su empleador.
- Si es un trabajador independiente, debe presentar la licencia médica directamente en la COMPIN, SUBCOMPIN o Unidad de Licencias que le corresponda según su domicilio.

### ¿Cuáles son los plazos de presentación?

Si es trabajador dependiente del sector privado tiene 2 días hábiles de plazo para entregar la licencia a su empleador, contados a partir de la fecha de inicio del reposo médico indicado en la licencia.

Si es trabajador independiente tiene 2 días hábiles para presentar la licencia en la COMPIN, SUBCOMPIN, o Unidad de Licencias Médicas respectiva. En este caso, el plazo de 2 días hábiles se contabiliza desde la fecha de emisión de la licencia médica.

Si no cumple con los plazos establecidos para la entrega de la documentación requerida su licencia será rechazada.

### Importante:

- No olvidar firmar el formulario de licencia antes de entregarlo al empleador y que éste le devuelva el recibo, claramente fechado y timbrado.
- Este recibo le servirá para acreditar la entrega de la licencia dentro de los plazos establecidos.
- Informar a Encargado de Contabilidad para gestionar la licencia médica ante la institución que corresponda.

### Ausencias Justificadas e Injustificadas

La empresa reconoce que existen situaciones imprevistas y que pueden dar pie a la no asistencia al trabajo, para ello se espera una comunicación formal con los representantes de la empresa vía telefónica en la que se solicite la autorización para no asistir a trabajar.

Sin embargo, cuando se trata de inasistencias injustificadas, la ley del trabajo en su artículo N°160 establece situaciones en la que el empleador puede dar término al contrato de trabajo sin derecho a indemnización, esto es:

- Dos días seguidos.
- Dos lunes en el mes
- O un total de tres días en el mes.

- También la falta injustificada o sin previo aviso, de parte de un trabajador que tuviere a su cargo una actividad, faena o máquina cuyo abandono o paralización signifique una postergación grave en la obra.

Cabe señalar, que aun tratándose de días de ausentismo justificado o injustificado, el descuento por día ausente se realizará en la remuneración mensual del trabajador.

### **Permiso Administrativo**

Conocemos que existen situaciones en las que se requiere hacer un trámite que implica un tiempo mayor y que involucra muchas veces estar un día ausente. Por ello la empresa ha decidido otorgar 2 días de permisos administrativos anuales remunerados, los que serán distribuidos 1 por semestre y no son acumulables. Estos días deberán ser solicitados con a lo menos un día de anticipación y se deberá acordar con el empleador para hacerlo efectivo.

## **16. Vigencia**

El presente código entrará en vigencia desde su publicación oficial en la página web de la empresa ([www.dtlnet.cl](http://www.dtlnet.cl)), y se aplicará desde ese mismo momento y no de forma retroactiva.

Cualquier modificación al Código será informada y publicada.