

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2010-2011





LA MUTUAL BUSCA

agregar valor

A SUS TRABAJADORES
Y ADHERENTES, AYUDANDO A GENERAR
AMBIENTES LABORALES SALUDABLES Y SEGUROS

INDICE

ALCANCE	4
MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	6

01

1. PERFIL	11
1.1. LA MUTUAL Y SU QUEHACER	11
1.2. GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA	17
1.3. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD Y PÚBLICOS DE INTERÉS	23
1.4. REFORZANDO LA REPUTACIÓN CORPORATIVA	30
1.5. DESEMPEÑO ECONÓMICO	34
1.6. PROVEEDORES	38

02

2. COMPROMISO CON LOS CLIENTES	41
2.1. GERENCIA SEGURO	42
2.2. GERENCIA SALUD	54

03

3. COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES	67
3.1. EMPLEO	69
3.2. EMPLEO DE CALIDAD	72
3.3. CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y EMPLEABILIDAD	73
3.4. RELACIONES LABORALES	80
3.5. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	81
3.6. CONTRATISTAS	85

04

4. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	87
4.1. PROGRAMAS DE DIVIDENDO SOCIAL	90
4.2. TRABAJO PÚBLICO PRIVADO	94

05

5. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	97
5.1. ENERGÍA, AGUA Y EMISIONES	97
5.2. CONSUMO DE AGUA	99
5.3. GESTIÓN DE RESIDUOS	100

06

6. INDICE GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)*	101
---	------------

* Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

alcance

ALCANCE

GRI
3.1. / 3.13

Este tercer reporte de sustentabilidad de la Mutual de Seguridad¹ registra su desempeño económico, social y ambiental en forma equilibrada, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI²), en su "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad", versión G3.1/2011.



El presente reporte abarca dos años de gestión, entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2011, de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Además, para posibilitar la visualización de tendencias y realizar comparaciones, se incluyen indicadores del desempeño del año 2009 en los casos que se cuenta con esa información.

La información del desempeño ambiental de la empresa sólo se refiere al área hospitalaria, donde se presentan los principales impactos en el medio ambiente.

Mutual adhiere a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Así, se comprometió a respetar y realizar acciones para la implementación de los diez principios, vinculados con derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Este compromiso incluye informar anualmente sobre los avances en estos temas, a través de una Comunicación en Progreso (COP). Este reporte se presenta como la primera COP de la Mutual de Seguridad.

¹ Para ver reporte anterior ir a www.mutual.cl/Portals/0/PDF/MUTUAL_REPORTE.pdf

² www.globalreporting.org

¿CÓMO SE DEFINIERON LOS CONTENIDOS DE ESTE REPORTE?

El contenido de este reporte tuvo como referencia los principios del estándar GRI sobre relevancia o materialidad, contexto de sustentabilidad e involucramiento con los grupos de interés. A fin de asegurar la materialidad de la información, los indicadores de desempeño fueron seleccionados a partir de un ejercicio estructurado que incluyó:

1. Estudio comparativo o benchmark: se analizaron reportes de sustentabilidad de empresas del sector a nivel nacional, lo cual permitió identificar los principales temas y aspectos reportados por la industria.
2. Análisis de prensa: se revisaron los resúmenes de prensa de la empresa comprendidos entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2011, con el fin de identificar los temas claves para la empresa desde la perspectiva de la opinión pública.
3. Entrevista a actores claves a nivel gerencial: se logró identificar los temas relevantes desde la visión de la empresa, tomando como referencia las dimensiones y aspectos propuestos por el estándar GRI.



A partir de este ejercicio se definieron los temas materiales por nivel de importancia. Esta priorización se ve reflejada en la ubicación de cada una de las materias tanto dentro de la estructura del reporte como al interior de cada capítulo, así como en la profundidad dada a cada una de ellas.

¿CÓMO SE CUIDÓ LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN?

La Mutual de Seguridad contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en las pautas GRI. Este respaldo permitió realizar las precisiones necesarias y, en otros casos, documentar las metas para un próximo período del informe.

Cada indicador referido al desempeño económico, social y ambiental de la compañía fue elaborado a partir de datos y cálculos técnicos, basados en procedimientos reconocidos tanto por la normativa nacional como por estándares aceptados por la comunidad internacional.

En esta oportunidad, la empresa consideró que el proceso de reporte aún requiere maduración, por lo que no sometió los contenidos de esta memoria a una verificación externa.

La compañía ha autocalificado el cumplimiento de este reporte en el Nivel B.

GRI
1.1

CARTA DEL PRESIDENTE

La Mutua de Seguritat de la CChC, está avanzando a paso firme en su propósito permanente de agregar más valor a las empresas y sus trabajadores, ayudando a generar ambientes laborales más seguros y saludables. Nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad –el primero bajo los criterios de la Iniciativa Global de Reportes, GRI, en su versión G3.1- no sólo resume nuestra gestión en los ejercicios 2010 y 2011, sino sobre todo proporciona información respecto a las transformaciones que estamos viviendo para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Además, constituye nuestra primera comunicación del progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a los cuales adherimos.

Los principales indicadores reflejan que las acciones adoptadas para

el cumplimiento de los objetivos estratégicos han sido satisfactorias. En 2011 capacitamos a 338 mil personas en seguridad y salud ocupacional, impartiendo 2,2 millones de horas hombre. Sólo en infraestructura hospitalaria invertimos más de \$22.000 millones en el bienio, que permitieron aumentar las áreas clínicas en 12.500 m2 hasta totalizar una superficie superior a 84 mil m2. Además, nos convertimos en la mutualidad más requerida por los empleadores, reflejado en las 43 mil empresas adheridas al 31 de Diciembre, destacando la incorporación a nuestra cobertura de 205 mil trabajadores en promedio, lo que representa un decidido avance a la materialización del objetivo estratégico de superar los 2 millones de trabajadores protegidos al 2016. En el 2011 incorporamos a 9 mil PyMES. Hemos avanzado los primeros pasos y lo que está por venir es un desafío aún mayor. El plan

estratégico que diseñamos para el período 2012-2016 nos ha impuesto exigentes metas operacionales, financieras y sociales. Entre otros, pretendemos proporcionar protección a más de 2 millones de trabajadores y ubicarnos entre las 30 mejores empresas para trabajar en el país. Pero nuestra mayor atención está puesta en el proyecto Sustentabilidad Doble 3,5: queremos que las tasas de accidentabilidad y mortalidad en el trabajo de nuestras empresas afiliadas se ubiquen por debajo de ese valor, cercanas al nivel que exhiben los países desarrollados.

Al imponernos esa meta, pretendemos romper el estancamiento que estos índices han mostrado en la última década, oscilando entre 5% y 7% en accidentabilidad y entre 5% y 5,04% en mortalidad. Para lograrlo, es preciso que entregemos una asesoría más intensiva en la gestión de personas los recursos

humanos, de manera de activar cambios conductuales enfocados en la prevención y la generación de hábitos seguros. En el fondo, más allá de las estadísticas que pretendemos conseguir, sentimos el deber ético de masificar la construcción de una Cultura de la Seguridad entre todos nuestros afiliados, pues de esa forma estaremos aportando a la calidad de vida y el bienestar de toda la comunidad nacional.

Esta intensificación de nuestro enfoque en seguridad y salud ocupacional desde la perspectiva de las personas es lo que hemos realizado por años en grandes empresas de sectores de alto riesgo, como la minería y la construcción, que hoy exhiben reducidos niveles de accidentabilidad. Por lo tanto, la exigencia de este desafío radica en trasladar estas prácticas a la totalidad de nuestros afiliados, los cuales en un 95% son pequeñas y medianas

empresas. Se trata entonces de una tarea clave, que sin duda nos sentimos capaces de materializar por el bien de nuestros clientes, sus personas y la comunidad en general.

Mediante estos objetivos estratégicos, tenemos la seguridad de que seguiremos cumpliendo fielmente con nuestro rol social de proteger la vida de las personas y la sustentabilidad de las empresas. En la medida que nuestros afiliados, y en especial nuestros adherentes Pyme, reciban de la Mutual una gestión de riesgo especializada, a la medida de sus particularidades y enfocada en la



338 mil
personas
capacitadas
EN SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL

22 mil millones

INVERTIDOS EN INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA EN EL BIENIO 2010-2011

prevención, estamos esperanzados en que no sólo lograremos reducir sus índices de accidentabilidad y fatalidad, sino sobre todo estaremos contribuyendo a la sustentabilidad de los negocios de nuestros adherentes y de miles de empleos que ellos generan. Día a día confirmamos cómo nuestra labor ayuda a un mejor clima laboral y productividad y cómo los accidentes por ausencia de seguridad son factores de desestabilización para estos negocios.

Esta mayor focalización hacia las industrias de menor tamaño —las cuales, sin embargo, son la principal fuente de empleo del país— vino acompañada de un relevante cambio organizacional en la Mutua: la creación de una gerencia nacional dedicada exclusivamente a las PyMES. A través de su gestión personalizada, pretendemos multiplicar la relevancia de la cultura de la seguridad en estas organizaciones, a través de la incorporación permanente de la gestión de los riesgos y del autocuidado en la cadena de valor

de dichos negocios. Asimismo, tras la reforma previsional hemos creado equipos especializados para incorporar como adherentes a los trabajadores independientes y a las trabajadoras de casa particular, lo cual también constituye un desafío en términos de especialización de nuestro servicio.

Es preciso destacar que estas definiciones estratégicas también responden a la incorporación en nuestro directorio de las mejores prácticas de gobierno corporativo, bajo el convencimiento de que facilitan el cumplimiento de nuestro objetivo social, a través de mayor transparencia y confiabilidad. Gracias al valioso aporte de nuestros directores, empresariales y laborales, entre 2010 y 2011 se materializó la creación de cuatro comités que apoyan al directorio: estrategia y gobierno; auditoría y riesgos; capital humano y dividendo social.

En paralelo a estos desafíos, durante el período de este reporte hemos

conseguido diversos logros que contribuyen a la sustentabilidad de nuestra gestión. Por ejemplo, fuimos la primera mutualidad en acreditar centros de atención médica ante la Superintendencia de Salud, sumando ocho centros de salud acreditados al cierre del ejercicio. Además, nuestro centro de atención en Melipilla fue el primero del sector en certificarse bajo los estándares ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Otro hito relevante en nuestro rol como gestores de salud fue la licitación de siete patologías de Garantías Explícitas de Salud (GES) con FONASA, con lo cual ayudamos a reducir las listas de espera en los hospitales públicos. Además, la Mutua firmó un convenio marco que lo establece como el único prestador en la red de asistencia privada para atender casos graves de quemados, lo cual fue posible gracias a la reciente construcción en nuestro Hospital Clínico de la Unidad de Grandes Quemados más importante del país. Esta unidad se

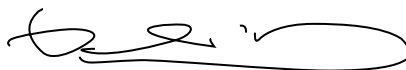
NUESTRA CARTERA TOTAL
SUPERÓ
las 43 mil empresas afiliadas

inauguró a fines de 2011 con seis camas especialmente diseñadas para realizar tratamientos quirúrgicos en el mismo lugar, las cuales aumentarán a 15 hacia el año 2015.

La materialización actual y futura de estas iniciativas está siendo posible gracias a la dedicación de nuestros trabajadores, quienes son la primera línea de transmisión de la cultura de la seguridad entre nuestros afiliados. Nuestras decisiones también están dirigidas a proporcionarles las mejores condiciones posibles para su desarrollo profesional, personal y económico, de manera que nos posicionemos como un lugar de trabajo de excelencia.

Cuando finalice nuestro plan estratégico, en 2016, estaremos celebrando 50 años desde nuestra creación. Para ese momento, esperamos consolidar la consecución de todas las metas propuestas,

que ratificarán nuestro rol social en el país. Cuando eso suceda, recordaremos que buena parte de las raíces de esos logros estuvieron en la gestión que contiene este Reporte de Sustentabilidad y en el entusiasmo con que nos dedicamos a lograr estos desafíos.



Gustavo Vicuña Molina
Presidente Mutual de Seguridad

nota: La norma ISO 9001, certifica respecto de los requisitos necesarios que implementa el sistema de gestión de la calidad en una organización, pudiendo ser aplicado para cualquier producto o servicio. La Norma ISO 14001, certifica la aplicación de un plan de manejo medio ambiental, de tal manera que los procesos de una organización no impacten negativamente en él o lo hagan de manera controlada y las OHSAS 18001, describen los requisitos para certificar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, de tal manera que se tenga un conocimiento y control sobre los peligros y las formas para enfrentarlos

A close-up photograph of a person's hand firmly gripping a wooden handle of a piece of gym equipment. The hand is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is slightly blurred, showing other parts of the gym environment.

Otorgamos protección

A LOS TRABAJADORES FRENTE A LOS ACCIDENTES
LABORALES Y LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES



II. LA MUTUAL Y SU QUEHACER

La Mutual de Seguridad fue creada en 1966 por la Cámara Chilena de la Construcción (CChC)³ para proteger a los trabajadores. Esta premisa, que era voluntaria, se transformó en un imperativo cuando en 1968 se promulgó la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, con carácter obligatorio y que establecía beneficios explícitos.

GRI
DMA
2.1

La Mutual está formada por 3.506 personas y 818 contratistas, con una participación femenina del 46%. Su labor consiste en otorgar cobertura a empresas, instituciones públicas y organizaciones civiles, mediante la entrega de protección a los trabajadores frente a los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, como también a través del fomento de la prevención de riesgos y de una cultura de seguridad y vida sana en la comunidad. Para ello tiene una oficina central en Santiago, 12 sedes y 67 centros de atención en todas las regiones del país.

En sus 48 años de existencia, el principal objetivo de la Mutual ha sido maximizar el dividendo que entrega a la sociedad. Esto significa agregar valor en todos los ámbitos de su quehacer, a través del aporte que hace a las empresas adheridas y a sus trabajadores. Su aporte social lo complementa con un conjunto de iniciativas encomendadas a dar protección y que promuevan una cultura de seguridad, en beneficio de la comunidad.

En 2011, gracias a un crecimiento anual de 33,5% en la cantidad de empresas adherentes, la Mutual se convirtió en la mutualidad más requerida por los empleadores, con 43 mil compañías. Esta expansión fue acompañada de un aumento anual de 16% en el número de trabajadores protegidos, los que superaron por primera vez el millón y medio de personas. Esto situó a la Mutual como la segunda del sector en términos de cantidad de trabajadores afiliados.

La Mutual tiene como objetivo estratégico prestar cobertura a dos millones de trabajadores en 2016. El foco está puesto hace años en el segmento PyME, que representa el 94,65% del total de empresas registradas en la Mutual, lo cual se confirmó en 2011 con la incorporación de 9 mil compañías de esa condición. También se está dando impulso al ingreso de trabajadores independientes, tras la última Reforma Previsional, y a la afiliación de trabajadoras de casa particular.

EL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA MUTUAL ES *proteger* A 2 MILLONES DE TRABAJADORES EN 2016

Otra meta estratégica para 2016 es conseguir reducir la tasa de accidentabilidad y fatalidad de sus clientes a un doble 3,5, para lo cual está incentivando iniciativas que apuntan principalmente a generar un cambio cultural vinculado a la prevención. Entre sus propios trabajadores, la tasa de accidentabilidad de la Mutual fue 2,2 y no lamentó fatalidades en 2011.

En cuanto a inversiones, entre 2010 y 2011 las áreas clínicas aumentaron 12.500m², junto con destinarse

recursos para mejorar la infraestructura y la tecnología aplicada, principalmente en el Hospital Clínico de Santiago (ver página 57). Además, en el período se inició la acreditación de los centros de salud, llegando a ocho instalaciones con este reconocimiento a fines de 2011. Por su parte, el Centro de Atención Melipilla fue el primero del sector de mutualidades en certificarse bajo el estándar ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

GRI
2.8

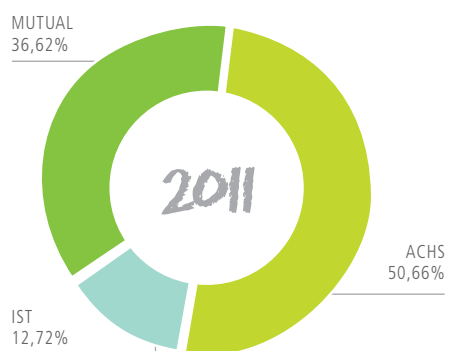
MUTUAL EN CIFRAS

	2009	2010	2011
Cantidad de trabajadores propios	3.129	3.400	3.506
Cantidad de empresas afiliadas	24.086	30.224	40.352
Cantidad de trabajadores protegidos	1.176.713	1.300.526	1.504.786
Empresas con sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional	478	465	562
Cantidad de trabajadores afiliados capacitados	322.970	317.765	333.653
Tasa de accidentabilidad propia	2,05	1,62	2,22
Cantidad de exámenes preventivos de afiliados	191.751	214.781	262.849
Cantidad de exámenes Pre-ocupacionales	120.817	139.897	165.376
Cantidad de exámenes Ocupacionales	70.934	74.884	97.473

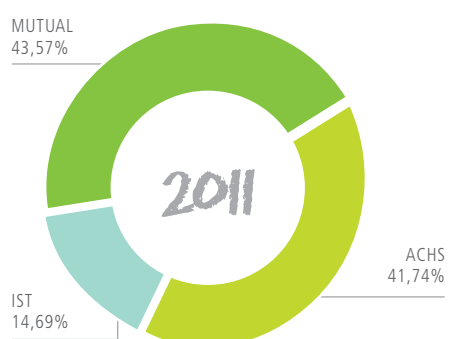
VARIACIONES DE LA CANTIDAD DE TRABAJADORES POR EMPRESAS

Nº de Empresas	2011	2010	Variación 2011 v/s 2010	Variación % 2011 v/s 2010
Agricultura	3.962	3.427	535	15,60%
Minería	213	188	25	13,44%
Industria	4.511	3.478	1.033	29,72%
Electricidad	214	179	35	19,25%
Construcción	6.349	4.746	1.604	33,79%
Comercio	7.922	5.530	2.392	43,25%
Transporte	4.647	3.257	1.390	42,69%
Servicios Financieros / Profesionales	7.359	5.405	1.955	36,17%
Servicios Personales	5.174	4.014	1.160	28,91%
TOTAL	40.352	30.224	10.128	33,51%

CUOTA DE MERCADO SEGÚN NÚMERO DE TRABAJADORES AFILIADOS 2011



PARTICIPACIÓN DE MERCADO SEGÚN EMPRESAS ADHERENTES 2011





LA LEY 16.744 OBLIGÓ A LAS EMPRESAS A *asegurar a sus empleados* Y A REALIZAR ACCIONES PREVENTIVAS

GRI
2.6

EL SEGURO SOCIAL EN CHILE

En Chile, la legislación que protege a los trabajadores de las consecuencias de accidentes y enfermedades laborales surgió en las primeras décadas del siglo XX, influenciada por procesos similares surgidos en el hemisferio norte a fines del siglo XIX. La Ley Orgánica 3.170 -en 1916- y la Ley 4.055 -en 1924- siguieron el principio de la reparación, independiente de la responsabilidad civil del empleador en el siniestro. Sin embargo, bastaba que el empleador o su aseguradora se negaran a reconocer el accidente como laboral para que se iniciaran largos y costosos juicios. Además, no existía prevención de riesgos, la tasa de accidentabilidad superaba el 35% y la cobertura de seguros era exigua.

En 1968 se dicta la ley 16.744, lo que significó un notorio antes y después en materia de protección laboral. No sólo estableció la obligatoriedad de que las empresas aseguraran a sus empleados por concepto de accidentes y enfermedades laborales; sobre todo, las obligó a realizar acciones para prevenir accidentes. Así, las empresas con más de 100 personas deben contar con departamentos de Prevención de Riesgos, dirigidos por un experto⁴, y cuando tienen más de 25 trabajadores deben tener instancias preventivas como los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad⁵.

Una de las principales modificaciones a esta ley se realizó en 2008, con la promulgación de la Ley 20.255 que permitió a los trabajadores independientes y a los dueños de empresas acceder voluntariamente al seguro social y contar así con la misma protección que un trabajador dependiente.

Esta legislación, complementada por una serie de leyes y decretos de carácter laboral, tiene como soporte lo establecido en el artículo 19 de la Constitución Política de Chile, que asegura el derecho a la seguridad social de todas las personas.

Actualmente el seguro cubre a más de 4,6 millones de trabajadores, que representan el 70% de los ocupados, en su mayoría dependientes.

⁴ Según el DS 40 artículo N°8.

⁵ Según el DS 54 artículo N°1.

OBJETIVOS DE LA MUTUAL

GRI
2.6

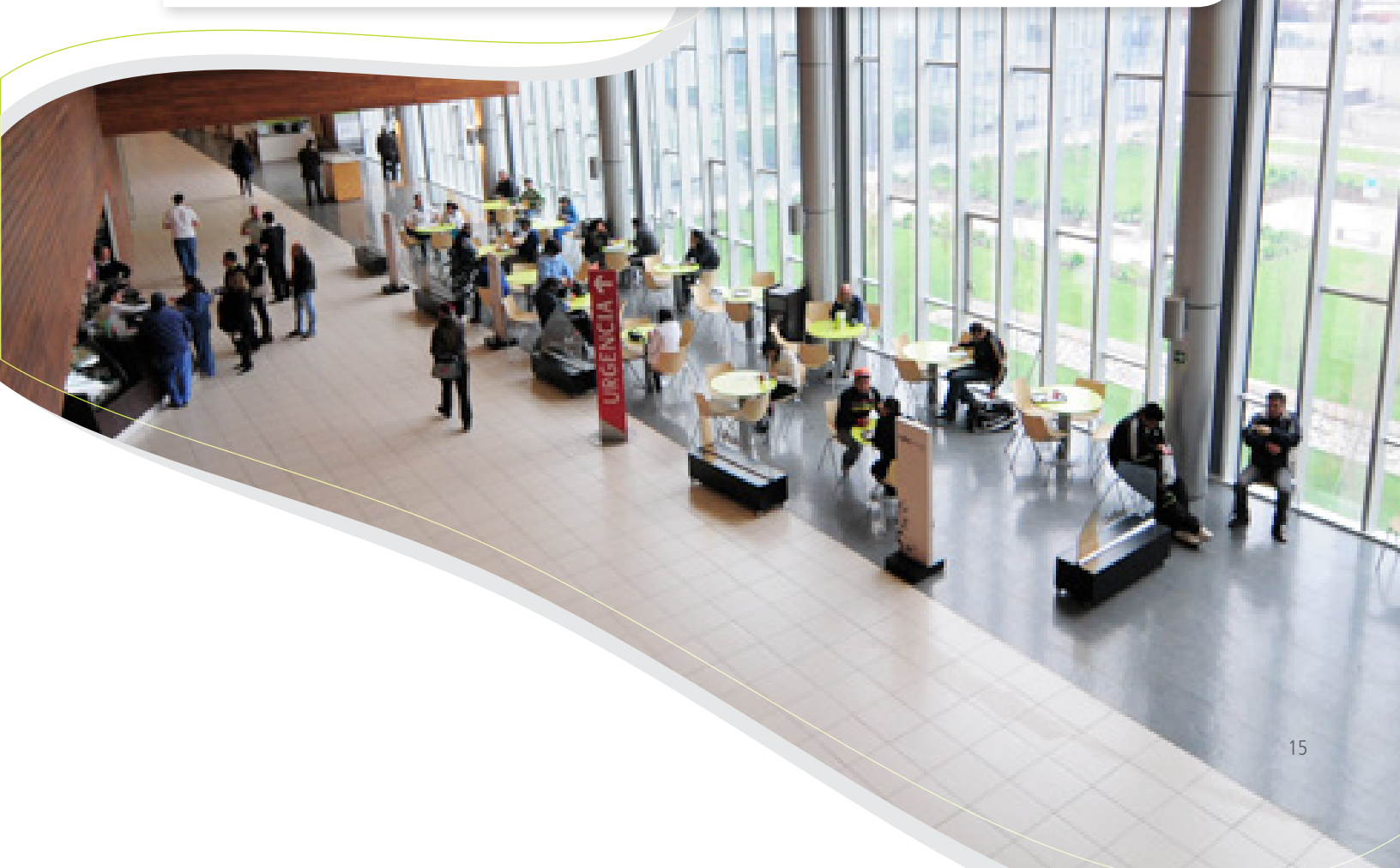
La Mutual de Seguridad es una mutualidad privada, sin fines de lucro, administradora del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales contemplado en la Ley 16.744.

Este marco regulatorio indica las prestaciones que ofrece la Mutual de Seguridad a sus empresas, y que se expresan en tres niveles:

1. Prestaciones de Prevención.
2. Prestaciones de salud.
3. Prestaciones económicas (subsidios, indemnizaciones y pensiones) derivadas de la pérdida de capacidad de ganancia sufrida por los trabajadores a causa o con ocasión de siniestros laborales.

Su labor considera:

- ✓ Atención médica, hospitalaria, quirúrgica y farmacéutica del afiliado.
- ✓ Pago de las prestaciones económicas que la Ley 16.744 establece para el accidentado o enfermo profesional afiliado a la Corporación o para sus deudos.
- ✓ La rehabilitación o reeducación de personas con discapacidad, dependiendo de su tipo y grado de limitación.
- ✓ La formación y capacitación profesional adecuada para inculcar, en el medio laboral, las necesidades y requerimientos de la seguridad y prevención de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- ✓ Asesoría técnica especializada en la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en todas las ramas de la producción, del comercio y de la industria.



CENTROS DE ATENCIÓN

GRI
2.4
2.5

ZONA NORTE:

Zona Norte: Arica, Iquique, Antofagasta, Tocopilla, Mejillones, Vallenar, Calama (Hospital), Copiapó (Hospital), Caldera, La Serena, Ovalle, Vicuña, Coquimbo y Salamanca.

ZONA METROPOLITANA:

Hospital Clínico, Agustinas, Providencia, Las Tranqueras, La Florida, Puente Alto, Quilicura, Lo Espejo, Maipú, San Bernardo y Paine.

ZONA CENTRO:

Rancagua (Hospital), Peumo, Rengo, Santa Cruz, San Fernando, Coltauco, Las Cabras, Viña del Mar, Los Andes, San Felipe, Melipilla, San Antonio, Talagante, Curicó, Talca, Linares, Constitución y Cauquenes.

ZONA SUR:

Concepción, Coronel, Chillán, Los Ángeles, Temuco, Villarrica, Loncoche, Traiguén, Victoria, Angol, Valdivia, Osorno, La Unión, Purránque, Puerto Montt, Calbuco, Castro, Ancud, Quellón, Coyhaique, Puerto Chacabuco, Punta Arenas y Puerto Natales.

12.

GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

La dirección de Mutua de Seguridad, está compuesta por un Directorio paritario del cual participan seis miembros titulares y seis suplentes, los cuales representan a las empresas adheridas y sus trabajadores y su propósito es velar por la sustentabilidad financiera y lograr los mayores beneficios para los afiliados y empresas adherentes, protegiendo la salud y la vida de las personas.

Los directores permanecen en sus funciones por tres años y pueden ser reelegidos.

De acuerdo a los estatutos, los directores que representan a las empresas adheridas son elegidos de una nómina de entre 10 a 20 postulantes.

GRI
4.2 - 4.3 /
4.5 / 4.7 / 4.10



GRI
4.2 / 4.3
4.7

El Presidente de Mutual, quien encabeza el Directorio, es elegido por los directores representantes de los adherentes en la primera sesión y deberá tener esa misma calidad (artículo 1 ley 18.101).

En el marco de la XLIV Junta Ordinaria de Adherentes, realizada el 27 de julio de 2010, junto con la presentación de la cuenta pública de la institución se anunciaron los nombres de los integrantes del nuevo Directorio para el período 2010-2013, que fue electo según los Estatutos vigentes.

Este nuevo Directorio asumió, en 2010, voluntariamente el desafío de adherir al desarrollo de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, que favorezcan una buena gestión

institucional. Éstas comenzaron a ejecutarse en 2011, con el propósito de normar el funcionamiento y relaciones al interior de la empresa para proteger los intereses de la organización, garantizar la creación de valor y el uso eficiente de los recursos y asegurar la sustentabilidad de su quehacer en el tiempo.

Con el fin de apoyar la gestión del Directorio, en forma complementaria se crearon cuatro comités de directorio.

En el marco de este nuevo escenario para hacer frente a los desafíos futuros, se elaboró un Plan Estratégico 2012-2016 el cual determina cambios en ciertos procesos y estructuras (ver página 23).

EL DIRECTORIO ASUMIÓ VOLUNTARIAMENTE EL
DESAFÍO DE ADHERIR AL

*desarrollo de las Buenas
Prácticas de Gobierno Corporativo,*
QUE FAVOREZCAN UNA BUENA GESTIÓN INSTITUCIONAL



GRI
4.1

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Gustavo Vicuña Molina (4)

TITULARES EMPRESARIALES

Roberto Morrison Yonge (1)

Manuel José Navarro Vial (6)

TITULARES LABORALES:

Víctor Parra Rubilar (2)

Guillermo Vargas Pérez (5)

René Lazo Parada (3)

SUPLENTES EMPRESARIALES

Cristián Armas Morel

Fernando Zúñiga Ziliani

Andrés Varela García

SUPLENTES LABORALES:

Beatriz Morales Rojas

Ernesto Barros Gutiérrez

Alberto Lobos Debogorski

COMITÉS DEL DIRECTORIO

Los comités asesoran al Directorio en sus respectivos ámbitos de experiencia y asumen un rol fundamental en el desarrollo de la Mutual. Su propósito es supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el desarrollo de las políticas, el adecuado cumplimiento de la gestión, la integridad de los procesos y generar informes para la necesaria transparencia ante los públicos de interés.



COMITÉ DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Debe orientar al directorio y supervisar a la administración respecto a la planificación estratégica y el avance de su implementación y el desarrollo y revisión de las políticas del Gobierno.

COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Orienta y supervisa a la administración, en el adecuado manejo de los aspectos de gestión de personas para asegurar la correcta aplicación de las políticas generales de la empresa.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

Asesora al Directorio en la vigilancia y control de la información financiera y de la independencia del auditor externo. Además, ayuda a vigilar la aplicación de los mecanismos de control interno y de gestión de riesgos empresariales, con énfasis tanto en su cumplimiento legal como en los aspectos normativos y éticos.

COMITÉ DE DIVIDENDO SOCIAL

Vela por el desarrollo e implementación de los proyectos de dividendo social que emprende la Mutual, de acuerdo con los lineamientos de su planificación estratégica y de las políticas existentes sobre ésta materia (ver página 24). La labor de este comité permitió desarrollar 14 proyectos, en cuatro focos: inclusión, calidad de vida, empleabilidad y cultura en prevención.

EN LAS SESIONES MENSUALES DEL DIRECTORIO SE DISCUTEN
LOS TEMAS DE *sustentabilidad y
responsabilidad social*
PARA INCORPORARLOS A LA GESTIÓN CORPORATIVA

ÉTICA Y CONFLICTO DE INTERESES

En 2010, el Comité de Políticas Corporativas desarrolló la Política de Ética y Conflicto de Intereses. En ella está claramente expresado el valor individual de las personas y su total igualdad desde cualquier punto de vista. También establece que todos los trabajadores de la Mutual deben actuar de acuerdo con los más altos estándares éticos, lo cual incluye transparencia y conocimiento de la información que es manejada durante el desempeño de las labores a nivel interno.

Esta política también aborda la relación con los adherentes y proveedores, quienes deben recibir un trato justo y obtener respuesta a sus requerimientos en forma oportuna.

Asimismo, durante el período se habilitaron canales de denuncia, para que los trabajadores informen cualquier transgresión a los principios y valores de la institución.

Es así como, para la difusión de la Política de Ética y Conflicto de Intereses se trabajó primero en la capacitación de la primera línea ejecutiva, en el marco del Modelo de Prevención de Delito así como del desarrollo del Gobierno Corporativo.

A partir de septiembre de 2011, en el marco del lanzamiento del Plan Estratégico 2012 – 2016, comenzó la difusión de la Política de Ética y Conflicto de Intereses en toda la organización⁶. Cada trabajador recibió un cuaderno institucional con la Planificación Estratégica y un ejemplar del Boletín N°1 con toda la información. Además, desde el canal institucional o webchannel se puede descargar un video con la presentación del Gerente General.

⁶ Las herramientas comunicacionales para acceder a la Planificación Estratégica están en <http://webchannel/view.php?ID=389> y en <http://newsmutual.creatika.cl/>.

GRI
2.9

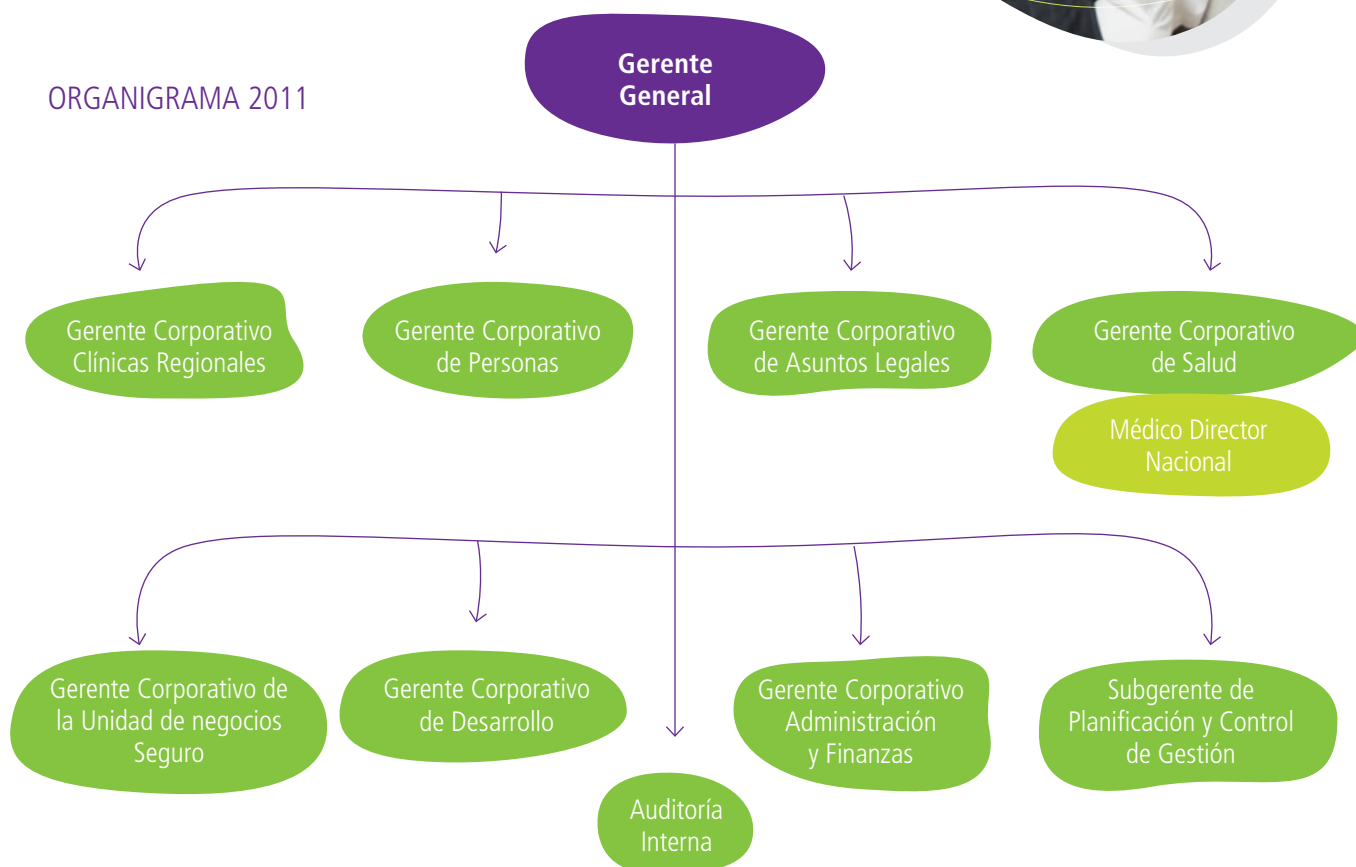
ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

La gestión diaria de la Mutual es realizada por una Administración Superior, integrada por 8 gerentes de primera línea y un asesor. Su labor es apoyada por el Fiscal y el Médico Director Nacional.

Uno de los hitos del período fue el alejamiento de Jorge Schwerter Hofmann del cargo de Gerente General, quedando en su reemplazo Cristian Moraga Torres en octubre de 2010.



ORGANIGRAMA 2011



ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD Y PÚBLICOS DE INTERÉS

Entre los objetivos del Gobierno Corporativo está asegurar la correcta aplicación de las directrices estratégicas con las que se ha comprometido la empresa y asegurar el debido ejercicio de las tareas que corresponden tanto al Directorio y sus comités como al equipo de la Gerencia, responsables de que los planes se cumplan y que los objetivos se logren en el marco descrito.

Para esta tarea resultan útiles las directrices estratégicas, como la Visión, la Misión, los Valores y las políticas, las que establecen el marco de conducta para la ejecución de las actividades en la Mutual. Estos lineamientos fueron revisados en 2010 y a partir de esta nueva perspectiva se elaboró la Planificación Estratégica 2012–2016.

En este contexto, se identificó que el principal desafío de la organización es maximizar el dividendo social. Para ello es necesario:

- ✓ Asegurar el cumplimiento de los resultados operacionales y mejorar la rentabilidad de las inversiones.
- ✓ Seguir siendo la mutualidad preferida por los empleadores, entregando un servicio de calidad para fidelizar a los adherentes y reforzando la reputación como referente en protección y calidad de vida.
- ✓ Enfatizar dentro de la organización los lineamientos para convertirse en una empresa modelo en gestión de personas y en seguridad y salud ocupacional.

La Planificación Estratégica permitirá cumplir la Visión de la Mutual, así como definir el foco de trabajo y establecer los avances, metas, objetivos y responsables. Para ello, la Mutual desarrolló 12 mapas estratégicos basados en la metodología de Balanced Scorecard, BSC.

MAPAS ESTRATÉGICOS DEFINIDOS:

1. Mapa Corporativo 2011–2012
2. Mapa Gerencia Corporativa de la Unidad de negocios 2011-2012
3. Mapa Gerencia Corporativa de la Unidad de negocios Salud 2011–2012
4. Mapa de Apoyo Corporativo 2011–2012
5. Mapa Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas
6. Mapa Gerencia Corporativa de Personas
7. Mapa Gerencia Corporativa de Desarrollo
8. Mapa Subgerencia de Auditoría
9. Mapa Subgerencia de Planificación y Control de Gestión
10. Mapa Gerencia Corporativa de Asuntos Legales
11. Mapa Inversiones Financieras
12. Mapa Gerencia Corporativa Clínicas Regionales

COMITÉ DE DIVIDENDO SOCIAL

En el marco del trabajo realizado para mejorar el Gobierno Corporativo, se crearon cuatro comités de directorio (ver página 24). Uno de ellos es el Comité de Dividendo Social, integrado por siete ejecutivos, liderado por el Director Empresarial Manuel José Navarro Presidente en este Comité y el Presidente del Directorio Gustavo Vicuña M.

Su propósito es supervisar, proponer al directorio los proyectos de dividendo social a realizar y supervisar la correcta ejecución de los mismos (ver desde la página 87 para ver programas desarrollados).



Dividendo Social RSE



Las principales funciones del Comité de Dividendo Social son:

- ✓ Supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Política Corporativa de Dividendo Social y generar proposiciones al Directorio para actualizar los objetivos o incorporar otros nuevos, según el contexto social del país.
- ✓ Asegurar una adecuada coordinación entre los planes estratégicos de la Política Corporativa de Dividendo Social y la adopción de decisiones de gestión relacionados con aquellos, sobre todo en lo que a Responsabilidad Social Empresarial se refiere.
- ✓ Revisar la Política Corporativa de Dividendo Social y orientar y proponer al Directorio los cambios que sean necesarios para asegurar que las grandes directrices contengan una orientación adecuada para la consecución de la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos.
- ✓ Proponer proyectos de Dividendo Social y controlar su adecuado desarrollo, a través del cumplimiento de plazos, presupuestos y demás indicadores de impacto que se propongan.
- ✓ Sancionar el Informe de Sustentabilidad que entrega la empresa anualmente, para su aprobación por el Directorio.

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE DIVIDENDO SOCIAL

- ✓ Director Empresarial (presidente del comité DS)
- ✓ Presidente del Directorio
- ✓ Director Laboral
- ✓ Vicepresidente CChC
- ✓ Gerente General
- ✓ Gerente de Desarrollo

EN 2010 SE EFECTUÓ UNA REVISIÓN DE LA VISIÓN,
MISIÓN Y VALORES DE LA COMPAÑÍA, CON LA
FINALIDAD DE ADAPTARLOS A LOS *nuevos*
objetivos estratégicos
RELACIONADOS CON
LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2012–2016

GRI
4.8

VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN

Ser referentes en el desarrollo de la Seguridad Social en Chile y Latinoamérica, procurando la protección de la vida y salud de las personas, especialmente en su ambiente laboral, cuidando siempre la sustentabilidad de las empresas.

Buscamos alcanzar en el mediano plazo el doble 3,5 como logro de nuestros indicadores de Seguridad y Salud Ocupacional.

MISIÓN

Nuestro propósito es agregar valor a las empresas y sus trabajadores, entregando protección ante riesgos laborales, calidad de vida a las personas y fomentando una cultura de seguridad y vida sana en la comunidad.

Buscamos permanentemente una operación eficiente, que nos permita generar excedentes para cumplir con nuestras obligaciones de largo plazo, en particular con nuestros afiliados.

Con nuestro equipo de colaboradores construimos un gran lugar para trabajar, mediante la aplicación de las mejores prácticas en gestión de personas.

VALORES

VALORACIÓN DE LA VIDA

Nos comprometemos día a día con el desarrollo de una cultura de protección de las personas y del medio ambiente.

INTEGRIDAD

Nuestra conducta se basa en la confianza, honestidad, consecuencia y transparencia, cumpliendo con la palabra empeñada en cada compromiso adquirido.

RESPECTO

Nuestras relaciones están basadas en el respeto a la dignidad y los derechos de las personas, con aceptación de la diversidad.

VOCACIÓN DE SERVICIO

Cumplimos con el servicio ofrecido y buscamos comprender de manera empática los distintos puntos de vista, situaciones y emociones de todas las personas con las que nos relacionamos.

SUPERACIÓN

Fomentamos la constante mejora de nuestro accionar, la perseverancia en el logro de nuestros objetivos y la superación de los permanentes desafíos que enfrentemos.

CREATIVIDAD

Las nuevas ideas son esenciales para mejorar nuestra competitividad, por lo que fomentamos las ideas, la innovación, el trabajo en equipo y la apertura a las iniciativas de otros, incentivando que éstas se concreten.

DIVIDENDO SOCIAL IMPLICA ENTREGAR
PRODUCTOS Y SERVICIOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON EL QUEHACER
DE MUTUAL, QUE MEJOREN LA
calidad de vida
DE LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y DE LA COMUNIDAD EN GENERAL

COMPROMISOS Y METAS 2012

Aspecto de sustentabilidad	Metas 2012
Gobierno Corporativo	Seguimiento de la estrategia a través del Balanced Scorecard. Avanzar en la implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
Personas	Elaboración de políticas integradas de capital humano. Desarrollo de las negociaciones colectivas con el Sindicato Nacional y el N°1.
Seguridad y Salud Ocupacional	Lograr una tasa de accidentabilidad de 1,88 y una tasa de siniestralidad de 23,34.
Dividendo Social	Mantener los proyectos que están en ejecución. Levantar nuevos proyectos sociales e iniciativas regionales.
Medio Ambiente	Implementar las medidas recomendadas por el estudio del IDIEM para mejorar la eficiencia energética del Hospital Clínico.

PÚBLICOS DE INTERÉS

GRI
4.14 - 4.16

Según la Estrategia de Sustentabilidad de la Mutual, los públicos de interés son grupos e individuos que se relacionan con o que puedan ser afectados por acciones de la Mutual y que son conducentes al logro de sus objetivos. A diciembre de 2011 no se había realizado un mapeo corporativo, aunque sí existían identificaciones específicas de grupos de interés de acuerdo con proyectos especiales. En general, los medios de interacción con los públicos de interés se focalizan en trabajo directo, reuniones y publicaciones.

En el período 2010–2011 se desarrolló un nuevo portal web, más accesible, con foco en los adherentes y sus empresas. Su objetivo es facilitar la navegación a través de una oferta de valor adecuada a las necesidades de los usuarios registrados, junto con entregarles información y herramientas de interés para la autoridad, las familias y la comunidad. Además, incorpora minisitios que recogen las inquietudes de los usuarios, como vida en armonía, medio ambiente y el Club de Beneficios Mutual, así como servicios transaccionales.

Los minisitios incorporados en 2011 al portal de la Mutual fueron:

A) MINISITIOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

- ✓ Construcción
- ✓ Banca e Instituciones Financieras
- ✓ Educación
- ✓ Transporte
- ✓ Telecomunicaciones

B) MINISITIOS TEMÁTICOS

- ✓ Comité Paritario
- ✓ Medio Ambiente

C) FAMILIA Y COMUNIDAD

- ✓ Vida en Armonía
- ✓ Club de Beneficios
- ✓ Aún te Espero
- ✓ Dividendo Social



Lo anterior se complementa con una presencia en las principales redes sociales. A fines de 2011, la Mutua tenía 2.410 seguidores en Facebook, a lo que sumaba una cuenta en Youtube, donde se suben videos acerca de temas corporativos y de seguridad.

Asimismo, la Mutua posee un Centro de Contactos, que no sólo proporciona soporte telefónico y web, sino sobre todo entrega atención remota en seguridad y salud ocupacional para las empresas adherentes de la Mutua y las PyME, así como otros servicios. En 2011, éste recibió 11.620 correos electrónicos y 8.698 llamadas telefónicas, con consultas enfocadas principalmente en prevención, solicitud de señalética y materiales claves de seguridad.



ENFOCADOS HACIA EL CERO DAÑO

Si bien el foco de la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) ha estado determinado históricamente por el control de la accidentalidad, la Mutual amplía esta perspectiva al conjunto de la siniestralidad, y por ende, del daño, incluyendo las enfermedades profesionales. El objetivo es buscar un equilibrio entre las acciones de seguridad y las de salud, para evitar que la inmediatez y dramatismo del accidente posterguen la atención en las enfermedades laborales, que son de lenta evolución, menos evidentes y más complejas de abordar.

La Mutual avanzará hacia la consecución del cero daño por concepto de siniestros laborales para sus afiliados. Con este enfoque, aspira a ser una empresa de nivel mundial en cuanto a los niveles de seguridad y salud ocupacional ofrecidos, logrados en un esquema de sustentabilidad propia y de la de sus adherentes. En este contexto, adhiere a las declaraciones de las siguientes instituciones internacionales:

- ✓ Organización Internacional del Trabajo (OIT) ⁷
- ✓ Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) ⁸
- ✓ Organización Mundial de la Salud (OMS) ⁹

⁷ www.ilo.org

⁸ www.oiss.org

⁹ www.who.int/es/

Durante el período 2010–2011, la Mutual desarrolló alianzas y programas con diversas entidades focalizadas en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Además, participó en seminarios y simposios con el fin de compartir conocimientos y experiencias en el ámbito de la seguridad. Es así como participó en las siguientes instancias, entre otras:

2010

Proyecto Plan Nacional de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente para empresas socias de la Cámara Chilena de la Construcción o Plan Cámara, con foco en la prevención en este sector productivo.

Programa Nacional ConstruYO Chile para formación de competencias fundamentales en Seguridad y Salud Ocupacional entre trabajadores de sector Construcción. Busca que todos los trabajadores del rubro adquieran las competencias que les permitan ser actores en el control de riegos.

Plan de Erradicación de la Silicosis en Chile, PLANESI, desarrollada en el marco del programa global que busca eliminar este mal en el mundo al año 2030, promocionado por la OMS, la OIT y los Ministerios de Salud y Trabajo y Previsión Social. La Mutual capacitó a 300 profesionales y mejoró la tecnología analítica para procesar las mediciones de la exposición de los trabajadores afectados.

Primer Congreso Internacional en Riesgos Psicolaborales y Calidad de Vida del Trabajo, organizado por la Universidad Libre Seccional Cali-Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud.

V Congreso Internacional de Medicina Espacial y Ambientes Extremos, organizado por la Charité, hospital universitario de Berlín, Alemania.

Seminario Tecnología Espacial como aplicación para monitorear el trabajo humano en ambientes extremos en la Tierra, organizado por la Mutual en Santiago. Contó con la presencia del Dr. Hanns Christian Gunga, Director del Centro de Medicina Espacial de Berlín, Alemania.

Primer Simposio de Radicales Libres y Antioxidantes, realizado en Valparaíso.

Exposición en el Primer Curso Internacional de Salud Ocupacional, Cruzando Fronteras, organizado por el Centro Internacional de Salud de la Universidad de Múnich, Alemania.

2011

Primer Simposio Internacional sobre Medicina en Ambientes Extremos y Seguridad Minera “Tecnología espacial para la seguridad del trabajo humano en ambientes extremos en la Tierra”, en Copiapó, Los Andes y Santiago. Además, la Mutual lanzó e implementó el primer laboratorio fisiológico móvil existente en Latinoamérica, que permite evaluar en terreno y en laboratorio la exposición de los trabajadores a diferentes ambientes extremos.

Oficialización de la Red Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional, RIDSSO, formada por Mutual de Seguridad, Caja ART de Argentina y ARP SUPRA de Colombia. Permitirá a sus integrantes realizar investigaciones más ambiciosas y ofrecer, en el mediano plazo, una cobertura integral a las empresas adherentes, sin importar el país en el que se encuentren.

Jornada Latinoamericana de Seguridad e Higiene en el Trabajo (JOLASETH) 2011, en Brasil. En esta actividad, que se realiza cada dos años, la Mutual fue la empresa que presentó más trabajos técnicos, con seis dentro de un total de 30.



GRI
4.13

1.4.

REFORZANDO LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

MEMBRESÍAS

En su rol de administrador del Seguro Social, la Mutual desarrolla sus funciones sólo en el territorio nacional. Sin embargo, también participa en la Caja ART de Argentina, que administra un seguro de accidentes del trabajo. Asimismo, ha firmado alianzas estratégicas internacionales con ICSI, Rimac EPC, en Perú; Sura, en Colombia; y MunichRe, en Alemania.

Adicionalmente, forma parte de redes y agrupaciones gremiales y de Responsabilidad Social Empresarial, que le permiten compartir conocimientos y fortalecer sus redes:

- ✓ Cámara Chilena de la Construcción¹⁰
- ✓ Asociación de Mutualidades¹¹
- ✓ Corporación Chilena de la Madera¹²
- ✓ Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)¹³
- ✓ Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma)¹⁴
- ✓ Pacto Global Chile¹⁵, desde 2009
- ✓ Fundación ProHumana¹⁶
- ✓ Fundación Generación Empresarial¹⁷, desde 2009
- ✓ Unión Social de Empresarios Cristianos¹⁸, desde 2010
- ✓ Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)¹⁹
- ✓ Club de Innovación y Tecnología (IGT) de la Universidad Adolfo Ibáñez

¹⁰ www.cchc.cl

¹¹ www.asociaciondemutuales.cl/

¹² www.corma.cl

¹³ www.oiss.org

¹⁴ www.asexma.cl

¹⁵ www.pactoglobal.cl

¹⁶ www.prohumana.cl

¹⁷ www.generacionempresarial.cl

¹⁸ www.usec.cl

¹⁹ www.amchamchile.cl

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GRI
2.10

2010

El Consejo Nacional de Seguridad entregó los siguientes reconocimientos a la Mutual:

- ✓ Primer lugar en el Concurso Nacional de Multimedia, con el trabajo "Normativa base para la construcción y remodelación de una sucursal financiera".
- ✓ Primer lugar en el Concurso Nacional de Videos, con el trabajo audiovisual "Recorriendo los Pictogramas".
- ✓ Segundo lugar en el Concurso Nacional de Afiches, con la iniciativa "Equipo de Protección Personal para Motociclistas".

Tercer lugar en los premios mundiales HSEC Awards 2010, de BHP Billiton, por la iniciativa "Fatiga en conductores de vehículos pesados. Relación con el sueño durante el reposo y con la fotorecepción de efecto circadiano durante el trabajo", desarrollado en conjunto con la Universidad de Chile y la Universidad de Concepción en Minera Escondida. Reconocimiento del Comité Nacional de Educación de Transito de Chiloé, por su contribución a la educación y prevención de accidentes del transito, agosto de 2010.



2011

La Mutual de Seguridad recibió, por segundo año consecutivo, el Premio Latinoamericano en la categoría videos sobre prevención de accidentes, salud ocupacional y preservación del medio ambiente, con su trabajo "Recorriendo los Pictogramas", realizado en conjunto con el Comité Inmobiliario de la CCHC. La distinción fue entregada en las Jornadas Latinoamericanas de Seguridad e Higiene del Trabajo, realizada en Brasil.

RANKING Y ESTUDIOS

RANKING DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Este estudio es realizado por la empresa internacional Hill & Knowlton Strategies con la metodología aplicada por Collect GFK²⁰, en conjunto con el Diario La Tercera, con el propósito de evaluar la percepción de la reputación corporativa de las empresas entre los consumidores finales.

En 2011, la Mutual obtuvo la más alta evaluación dentro de la categoría "Asociaciones de Seguridad", ocupando a nivel global el lugar N°18 entre las 70 compañías evaluadas.

ESTUDIOS DE IMAGEN

Con el fin de evaluar la percepción de la comunidad y el mercado respecto de su marca y reputación corporativa frente a la competencia, la Mutual participó en tres estudios entre 2010 y 2011.



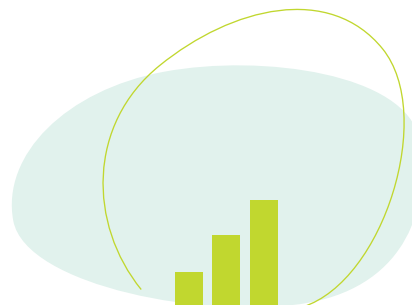
Estudio Top of Mind

El objetivo de esta medición es determinar la presencia e imagen de la Mutual frente a la competencia. El término Top of Mind representa a la primera marca que se viene a la mente del consumidor cuando se le pregunta por un determinado producto o servicio. En 2010 fue recordada en primer lugar como administrador de la ley 16.744 por el 36% de los trabajadores encuestados y en 2011 este porcentaje subió al 42%.

Estudio de Posicionamiento de Atributos de Marca

El objetivo de este estudio es identificar los atributos que se relacionan con la marca a través de los productos o servicios ofrecidos y que son relevantes para el mercado, así como el posicionamiento de la Mutual en relación a cada uno de ellos.

En las mediciones realizadas en 2010 y 2011 los resultados indicaron que las principales razones para trabajar con la Mutual son su imagen y el buen servicio que entrega. Asimismo, destaca por sobre la competencia en su servicio de rehabilitación y traumatología, así como en el uso de tecnología de punta y por el hecho de contar con personal altamente calificado y una infraestructura de alto nivel.



²⁰ www.collect.cl

Estudio de Reputación Corporativa Pulse Chile

El Estudio de Reputación Corporativa Pulse es realizado por la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile en conjunto con el Reputation Institute, su objetivo es analizar la reputación corporativa de empresas nacionales e internacionales. En 2010, la Mutual ocupó el lugar N°34 dentro de las 146 empresas nacionales e internacionales evaluadas, ubicándose en el segundo lugar entre las mutualidades. Al año siguiente subió hasta el puesto N°13 entre las 194 empresas incluidas en el estudio, ubicándose en el primer lugar de la industria Mutuales.



PRESENTES EN RALLY PARIS DAKAR

Durante el Rally Paris Dakar que se realizó en Chile, la Mutual desplegó su experiencia técnica y médica para velar por el cuidado de todos los participantes de la tradicional carrera. Asimismo y mediante una alianza con Carabineros de Chile, se promocionó la seguridad de los espectadores, entregando más de 6.000 volantes con mensajes alusivos a la prevención.

Junto a ello, Mutual de Seguridad brindó apoyo a Carabineros en los 60 puntos de la ruta, donde hubo más de 200 funcionarios de la institución resguardando la seguridad de los espectadores. Considera además la asesoría de la Mutual en cada zona de descanso, denominadas Bivouacs. Estos Bivouacs, tuvieron una rotación aproximada de 2.800 personas.

Además la Mutual puso a disposición de la organización su red de salud para la atención de los accidentados, durante los cinco días de competencia, facilitando ambulancia Hummer 4x4 a cargo de un médico de la Mutual de Seguridad, acondicionada con todo lo necesario para brindar asistencia médica durante la carrera.

15

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI
DMA

La Mutual de Seguridad participa en una actividad regulada y sin fines de lucro, razón por la que casi la totalidad de sus ingresos son reinvertidos en iniciativas que generan Dividendo Social.

El cumplimiento de todas sus obligaciones con sus trabajadores afiliados accidentados, enfermos y/o pensionados se encuentra garantizado por una Política de Respaldo de Reservas. Esta medida, que forma parte de sus estrategias de Gobierno Corporativo, exige respaldar al menos el 100% de las reservas definidas por la Superintendencia de Seguridad Social en inversiones no relacionadas con el resultado operacional. En este sentido, el Comité de Estrategia y Gobierno Corporativo debe proponer un programa de inversiones que

considere el cumplimiento de esta política.

El ejercicio 2011 arrojó excedentes por \$12.919 millones, inferiores en 11% a los \$14.479 millones obtenidos en el año precedente. En contrapartida, se revirtió la pérdida operacional de \$4.255 millones anotada en 2010 con una utilidad operacional de \$2.001 millones en 2011, lo cual fue sustentado principalmente por un aumento de 16,2% en los ingresos operacionales, que sumaron \$162.731 millones.

Los resultados no operacionales disminuyeron 41,7% hasta \$10.917 millones, debido a un mejor desempeño de las empresas relacionadas durante el ejercicio 2010 y por el mejor rendimiento de las

inversiones financieras, escenario que no se repitió en 2011 producto de la volatilidad que afectó a los mercados financieros.

Ante un escenario económico y bursátil estancado en 2011, la Política de Respaldo de Reservas rindió los frutos esperados, pues logró aumentar la rentabilidad de las inversiones respecto del ejercicio 2010. La Mutual pretende profundizar la aplicación de esta política en 2012, mediante la diversificación de su portafolio de inversiones y la minimización del riesgo, con la pretensión de elevar la rentabilidad de la cartera a 7% y con miras de llegar, en 2016, a un 10% de rentabilidad a través del acceso a nuevos instrumentos de inversión.

TRANSICIÓN HACIA EL ESTÁNDAR IFRS

En 2011, la Mutual inició un proceso destinado a que sus estados financieros sean convergentes con el International Financial Reporting Standard (IFRS), la norma contable más aceptada hoy en el mundo y bajo la cual ya reportan las más grandes empresas del país.

El trabajo realizado, que ha implicado un desafío técnico importante para la Mutual y que debiera concluir en 2013, ha incluido la actualización de ERP corporativo, la modificación de procesos y procedimientos administrativos y trabajar sobre la base de doble contabilidad.

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

GRI
1.2

Hace cuatro décadas que las mutualidades están apoyando el crecimiento de las empresas mediante la protección de sus trabajadores y el mejoramiento de la calidad de vida. En los próximos años, tanto la Mutual como las demás empresas de la industria deberán enfrentar transformaciones, que las invitarán a adaptar sus sistemas y esquemas de trabajo.

En 2010, el Gobierno de Chile anunció la reforma del seguro social. Llamó a un equipo multidisciplinario, encabezado por el Ministerio del Trabajo, y elaboró un diagnóstico sobre el estado de la seguridad social en Chile, llamado "Informe Final Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad en el Trabajo".

En este posible nuevo escenario, la Mutual considera fundamental hacer prevalecer tanto la relevancia del modelo social, que se ha usado por más de cuarenta años, como la eficacia del sistema de mutualidades vigente, complementándolo con una colaboración activa en las propuestas que permitan mejorar el sistema.

En materia de gestión de la seguridad y salud ocupacional, se advierte un aumento en los indicadores de seguridad del trabajo y del trayecto a nivel país, aunque la Mutual se mantiene como la de mejores índices entre las mutualidades. A pesar de ello, estos resultados no son satisfactorios y, por lo tanto, la empresa está desarrollando estrategias para revertir esta tendencia. Por esto, rediseñó los programas de asesoría de acuerdo con la fórmula "foco+especialización", lo que significa desarrollar programas de asesoría de acuerdo con los riesgos específicos de la empresa a la que se le entrega un servicio, con programas de intervención y expertos especializados.

Además, en 2011 se dio inicio al proyecto Sustentabilidad Doble 3,5, cuyo propósito es materializar en 2016 el objetivo estratégico de lograr tasas de 3,5, en accidentabilidad y fatalidad.

Como el incremento en los accidentes del trayecto ha sido ocasionado también por el crecimiento del tránsito vehicular, la empresa participa en mesas de trabajo del sector transporte, a través del apoyo y la promoción de campañas de cultura de seguridad.

EN 2010, LA MUTUAL FUE LA PRIMERA DE LAS MUTUALIDADES EN OBTENER LA *acreditación de salud*

En 2010, la Mutual fue la primera de su industria en obtener la Acreditación de Salud para sus centros de atención de Ovalle, Curicó, Valdivia y Osorno, a los que en 2011 se sumaron La Serena, La Unión, Quilicura y La Florida. Así, se convirtió en la red de salud con mayor cantidad de centros que siguen los estándares definidos por la autoridad sanitaria para garantizar la calidad de la atención y la seguridad de sus pacientes. Mantener esta certificación será un desafío de los próximos años, porque exige mantener y mejorar los estándares existentes y cumplir con los compromisos que se han establecido para el futuro.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

	2010	2011
a) Ingreso	M\$	M\$
Ingresos Operacionales (1)	137.080.587	159.843.856
Rentas de Inversiones (2)	6.134.703	2.189.825
Utilidad en Venta Activo Fijo	124.316	547.148
Utilidad de Inversiones en empresas relacionadas	9.187.679	6.676.833
Otros Ingresos no operacionales	6.217.712	2.684.536
TOTAL Valor Económico Generado	158.744.997	171.942.198

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2010	2011
	M\$	M\$
Gastos directos, administración y otros (3)	(85.909.408)	(96.698.752)
Sueldos de trabajadores y beneficios (4)	(60.250.393)	(65.371.342)
Pagos al Estado (impuesto a la renta) (5)	-	-
Aporte a la comunidad (dividendo social) (6)	(490.398)	(381.182)
TOTAL Valor Económico Distribuido	(146.650.199)	(162.451.276)
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (7)	12.094.798	9.490.922

Nota 1: Considera los ingresos por cotizaciones básicas, adicionales, extraordinarias e intereses, reajustes y multas.

Nota 2: Considera rentas de inversiones y pérdidas de inversiones, otras rentas de inversiones y ventas de servicios a terceros.

Nota 3: Incluye subsidios, indemnizaciones, pensiones, prestaciones médicas, prestaciones preventivas de riesgo, administración, funciones técnicas, fondo de respaldo y provisorio de pensiones vigentes, ajuste de fondo de contingencia, cuentas incobrables estimadas, otros egresos operacionales.

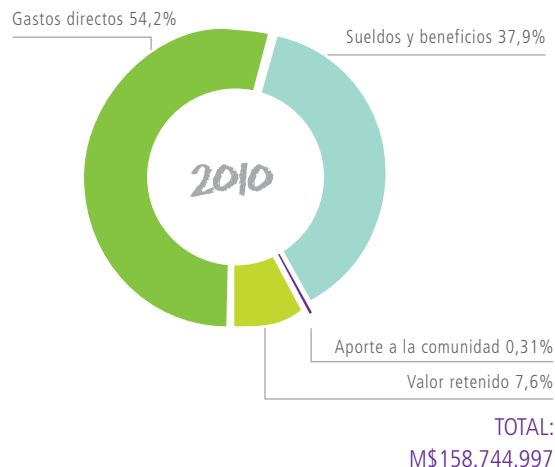
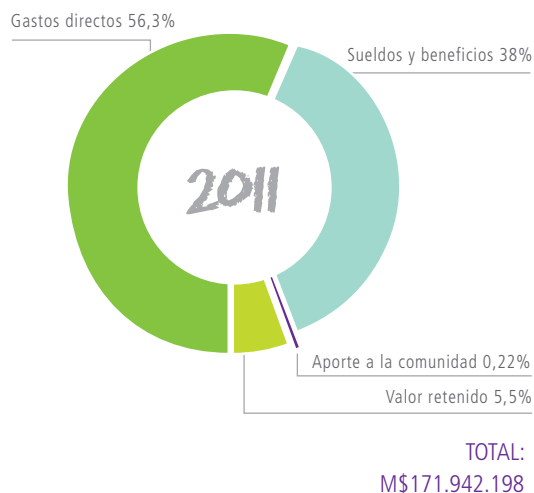
Nota 4: Este ítem considera sueldos, beneficios y capacitaciones a trabajadores

Nota 5: Las mutualidades no están afectas al pago de impuestos por los ingresos relacionados con la Ley 16.744. No obstante, sí está afecta a impuesto a la renta por aquellos ingresos por servicios complementarios. Sin embargo, por la metodología de la determinación de la renta líquida, la empresa está con pérdida tributaria y, por lo tanto, no canceló ni en 2010 ni 2011.

Nota 6: Dividendo Social a través de los proyectos realizados.

Nota 7: La Mutual de Seguridad es una organización sin fines de lucro; por lo tanto, todo lo que se señala como retenido es reinvertido en la misma organización.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2010-2011





1.6 PROVEEDORES

La Subgerencia de Logística y Compras, que reporta a la Gerencia de Administración y Finanzas, tiene la responsabilidad de llevar adelante la relación de la Mutual con sus proveedores. Esto, con excepción del Hospital de la Mutual, que adquiere los insumos claves para su funcionamiento mediante un Comité de Farmacia, el cual selecciona a sus proveedores de acuerdo con estándares de calidad de los productos, necesarios para resguardar la salud de sus pacientes y entregar un buen servicio.

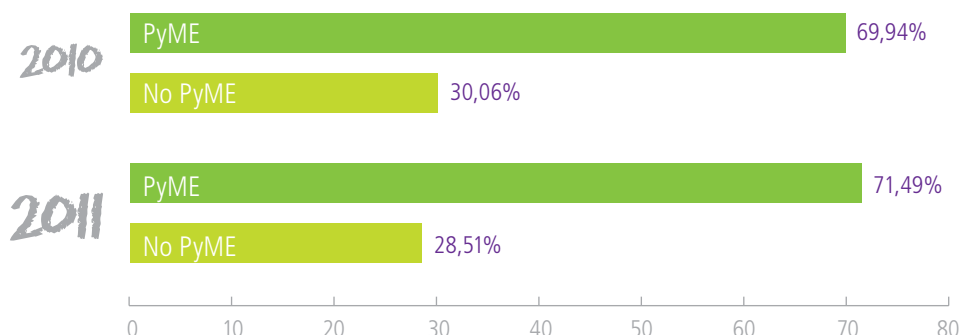
A fines de 2011 se aprobó una normativa corporativa para el área de Abastecimiento, cuyo objetivo es “asegurar que los bienes y servicios que requiera la Mutual de Seguridad y sus filiales para el cumplimiento de sus funciones, sean adquiridos o contratados en forma transparente, oportuna y en condiciones competitivas de mercado”.

Los ejes principales de este lineamiento son el actuar ético y responsable, la competencia y la objetividad, el profesionalismo y la independencia y la transparencia y la confidencialidad. Además estipula cómo debe comportarse la Mutual frente a sus proveedores: formalidad en la relación, cumplimiento de los compromisos, pagos oportunos y evaluación del desempeño de éstos.

El principal hito de 2011 fue la obtención del sello ProPyme²¹, iniciativa del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que incentiva mejores condiciones de pago para las empresas de menor tamaño. El sello lo reciben las grandes organizaciones que paguen a sus proveedores en un plazo máximo de 30 días corridos. En 2011, el 71,49% de los proveedores activos de la Mutual eran PyME.

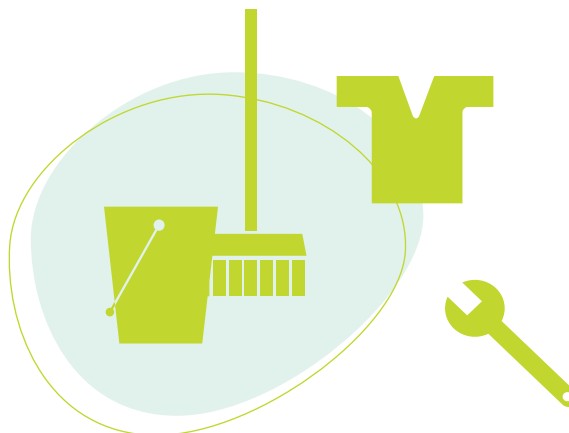
GRI
HR2

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR TAMAÑO DE EMPRESA



DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR RUBRO

Rubros	2010	2011
Fármacos	9,37%	11,01%
Insumos Clínicos	14,38%	19,09%
Implantes	2,24%	2,58%
Vestuario	5,22%	5,74%
Informática	16,08%	16,16%
Capacitación	15,44%	9,25%
Formularios	6,07%	6,91%
Aseo	6,39%	6,21%
Economato	2,45%	0,82%
Activos	22,36%	22,25%



Está proyectado iniciar en 2012 la implementación del proyecto de Servicios Compartidos, cuyo diseño se desarrolló durante 2011. Busca centralizar todas las funciones que no están de cara al cliente (*back office*) en una unidad que preste servicios a todas las unidades de negocio de la Mutual. Sus funciones estarán vinculadas con infraestructura, abastecimiento y logística, contabilidad, recaudación, procesos del personal, finanzas, tesorería, cobranzas e inmobiliaria.

PROCEDENCIA DE LOS PROVEEDORES (EN %)

	Proveedores 2010	%	Proveedores 2011	%
Total compras nacionales	939	99,05	854	98,95
Total importaciones	9	0,95	9	1,04

GRI
EC6



SER RECONOCIDA COMO LA MUTUAL

preferida

POR LAS EMPRESAS EN CHILE

02 CLIENTES

La Mutual entrega atención de calidad a través de una oferta que incluye protección ante riesgos laborales, calidad de vida y fomento de una cultura de seguridad y vida sana. Busca convertirse en la mejor red de trauma y rehabilitación del país y para ello cuenta con una amplia oferta de soluciones integrales de salud para mejorar la calidad de vida de los trabajadores adheridos a la Mutual y sus familias. Para cumplir estos objetivos estratégicos se estructura mediante dos Gerencias Corporativas que gestionan la relación con los clientes: la Gerencia de Seguro y la de Salud.

GRI
2.2

¿QUÉ HACEMOS?



2.1 GERENCIA SEGURO

GRI
2.7

La Gerencia Corporativa de Seguro es responsable de la relación con las empresas adherentes de la Mutual. Sus objetivos son ampliar la cobertura a más trabajadores, ser la Mutual de las PyME y transformarse en la más requerida por los empleadores. Para ello, articula la labor de cuatro gerencias zonales que se relacionan directamente con los clientes. Adicionalmente, en la Región Metropolitana ha segmentado sus clientes por actividad económica, lo que le permite dar un servicio más especializado. En forma complementaria, posee otras cuatro gerencias de staff que dan los lineamientos y apoyan a las gerencias zonales a nivel nacional (ver recuadro página 43).

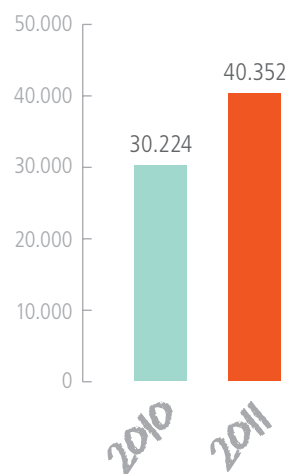
Entre 2010 y 2011, la Mutual impulsó modelos de relaciones comerciales orientadas al segmento de adherentes PyME y a la incorporación de trabajadores independientes como beneficiarios del sistema. En este sentido, la meta de 2016 de esta gerencia es llegar a 2.000.000 de trabajadores protegidos.

Como resultado de sus gestiones, pasó de un promedio de 1.300.526 en 2010 a 1.504.786 beneficiados en 2011. Además al finalizar 2011, registró una participación de mercado de 43,49% lo que se traduce en cerca de 43.000 empresas afiliadas.

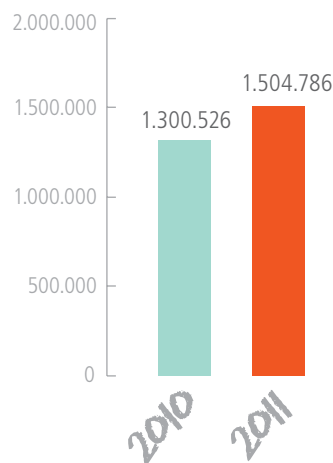
En lo referido al segmento PyME, éste representó el 94,65% de las empresas adherentes en 2011, preferentemente en los sectores construcción, comercio y servicios financieros.

La materialización de los objetivos planteados está plasmada en el trabajo constante de "agregar valor, protegiendo a las personas" lo que implica una constante búsqueda de oportunidades para ampliar las cobertura, servicios y productos.

EVOLUCIÓN DE NÚMERO PROMEDIO DE EMPRESAS 2010-2011



EVOLUCIÓN DE NÚMERO PROMEDIO TRABAJADORES MUTUALIDADES 2010-2011





GERENCIAS DE STAFF DE LA GERENCIA SEGURO

Gerencia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente: responsable de todos estos temas (ver página 45).

Gerencia Comercial: Es la encargada de la captación de empresas PyME y de definir los lineamientos comerciales en la atención de los clientes a nivel nacional. Tiene a su cargo los equipos de ventas de la Mutua.

Gerencia de Prestaciones y Cobertura: Está encargada de calificar, desde Arica hasta Punta Arenas, la cobertura de prestaciones que corresponde a un trabajador accidentado. Esta unidad especializada es un servicio exclusivo de la Mutua.

Gerencia Multirregional: Lleva adelante la relación con las empresas afiliadas con presencia nacional y coordina con las gerencias zonales que se cumplan los compromisos que se adquieren con ellas en el país.

**GERENCIAS ZONALES DE
LA GERENCIA CORPORATIVA DE SEGURO**

GRI
2.3

GERENCIA SEGURO ZONA NORTE

Gerencia de Clientes Arica e Iquique

GERENCIA DE CLIENTES ANTOFAGASTA

Gerencia de Clientes Calama

Gerencia de Clientes La Serena - Copiapó

GERENCIA SEGURO CENTRO

Gerencia de Clientes Valparaíso

Gerencia de Clientes Libertador Bernardo O'higgins

Gerencia de Clientes Maule

GERENCIA SEGURO ZONA METROPOLITANA

Gerencia de Clientes Melipilla

Gerencia de Clientes Construcción y Minería

Gerencia de Clientes Servicios Financieros

Gerencia de Clientes Industria, Salud y Agricultura

Gerencia de Clientes Servicios

Gerencia de Clientes Transporte, Telecomunicaciones y Energía

Gerencia de Clientes PyMEs

Gerencia de Clientes Institucionales

Gerencia de Clientes Comercio y Retail

GERENCIA SEGURO ZONA SUR

Gerencia de Clientes Región Ñuble-Bío-bío

Gerencia de Clientes Concepción Arauco

Gerencia de Clientes Araucanía y Los Ríos

Gerencia de Clientes Región de Los Lagos

Gerencia de Clientes Región de Aysén

Gerencia de Clientes Región de Magallanes

LA GERENCIA DE
CLIENTES INDUSTRIA ESTÁ
certificada BAJO
EL ESTÁNDAR ISO9001

GERENCIA DE NEGOCIOS SEGURO, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Uno de los desafíos que define la Planificación Estratégica es lograr que en forma sistemática se avance hacia convertir a la Mutual en referente de salud y seguridad ocupacional, con el fin de alcanzar el doble 3,5. Una de las acciones realizadas fue reestructurar, en 2008, la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) que depende de la Gerencia Corporativa Seguro, dándole más facultades técnicas de las que tenía a la fecha e incorporando la oferta de asesoría en medio ambiente a los adherentes. Esto provocó el cambio de nombre a Gerencia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA). En la actualidad, está encargada de coordinar la labor de las Subgerencias de Seguridad e Higiene Ocupacional, de Medicina del Trabajo, de Capacitación Ocupacional y de Sistemas de Gestión; así como de los Departamentos de Ergonomía y de Medio Ambiente.

GRI
DMA

Durante 2011, su foco fue profundizar la cultura preventiva en las empresas adherentes en línea con el Proyecto Sustentabilidad Doble 3,5. Para ello, se reforzó la participación en instancias de trabajo sectorial y, a través de Mutual Asesorías, se suscribió una alianza estratégica con el Instituto para la Cultura de Seguridad (ICSI) de Toulouse, Francia. Esta alianza tiene por finalidad promover entre las empresas adherentes una metodología para la gestión de los riesgos laborales asociado al modelo de Cultura de Seguridad conocido como Simard-OIT, que se basa en: Confiabilidad Técnica, Sistemas de Gestión y Factores Humanos y Organizacionales. Se espera que cubriendo estas tres variables sea posible controlar los impactos de los riesgos laborales en las personas.

En este marco, de acuerdo con la Programación Estratégica, la Mutual trabajará en crear modelos que, desde la sicología de seguridad y salud ocupacional, permitan determinar un modelo que impacte en la reducción de los índices. La idea es diseñar una oferta de asesoría y consultoría en factores humanos y organizacionales.

MODELO CULTURA DE SEGURIDAD (MODELO SIMARD-ICSI)



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

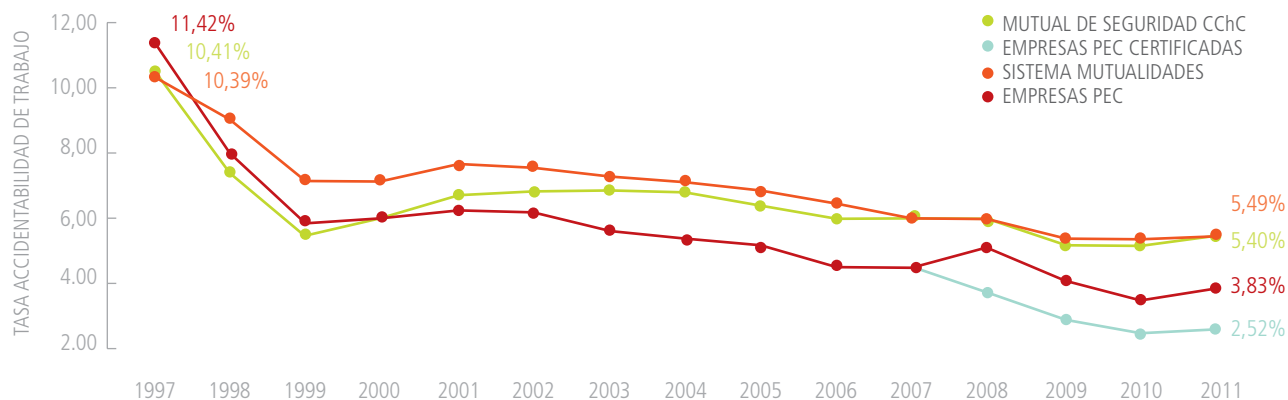
Junto con el desarrollo del modelo en seguridad es necesario contar con sistemas que permitan gestionar estas variables. Durante 2011 continuó la expansión de la familia de modelos de gestión de seguridad y salud ocupacional llamado Programa Empresa Certificada (PEC), con los niveles de implementación y certificación relacionados que se aplica desde el año 1997. En diciembre de 2011, las empresas habían incorporado este modelo a su gestión en seguridad.

En este contexto, las compañías certificadas tienen una diferencia de 54% de cumplimiento en relación con las del sistema de mutualidades que registran una tasa de accidentabilidad de 5,49% versus 2,52% de las

primeras. En 2011 el énfasis se puso en el desarrollo e implementación del PEC-Autogestión para cubrir las necesidades de las micro y pequeñas empresas.



EVOLUCIÓN TASA DE ACCIDENTABILIDAD DE TRABAJO MUTUAL V/S EMPRESAS PEC, EMPRESAS PEC CERTIFICADAS Y SISTEMA DE MUTUALIDADES 1997-2011





PROGRAMAS PEC

MUTUAL PEC PROGRAMA EMPRESA ESTÁNDAR:

Es una herramienta preventiva dirigida a empresas de distintas actividades económicas para mejorar sus niveles de productividad y las condiciones físicas y ambientales de los lugares de trabajo. Su modelo toma como base la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos críticos y el cumplimiento legal. En 2011, 445 socias a nivel nacional emplearon este programa.



MUTUAL PEC PROGRAMA EMPRESA COMPETITIVA:

Está diseñado para contribuir con la productividad y mejoramiento en las empresas, buscando entregar protección para la integridad física y salud de los trabajadores y de los demás recursos de la organización. En 2011 se registraron 527 empresas suscritas al Programa PEC-Competitiva. En la práctica, implicó 1.500 auditorías de gestión en 750 centros de trabajo del país.



MUTUAL PEC PROGRAMA EMPRESA DE EXCELENCIA:

Con el fin de apoyar a las organizaciones en el desarrollo de acciones planificadas, sistemáticas y permanentes para controlar los peligros de Seguridad y Salud Ocupacional, la Mutual desarrolló el Programa PEC-Excelencia. Éste entrega un instrumento de gestión basado en la directiva de la Organización Internacional del Trabajo SGSSST y en la norma internacional OHSAS18.001/07. Este sistema permite lograr el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional y facilitar su integración con los de calidad y medio ambiente existentes. En 2011, 35 compañías implementaron este sistema.



MUTUAL PEC PROGRAMA EMPRESA AUTOGESTIÓN:

En 2011 se desarrolló este programa, especialmente enfocado en micro y pequeñas empresas con el fin de satisfacer sus necesidades de asesoría en seguridad y salud ocupacional mediante una metodología no presencial. Emplea herramientas para integrar su gestión al cumplimiento de las normativas de seguridad y salud aplicables en estas materias.



INICIATIVAS RELEVANTES

Además del modelo y del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional es fundamental tener acciones asociadas con la superación de las brechas para alcanzar la meta de doble 3,5 en distintos ámbitos interrelacionados.

HIGIENE OCUPACIONAL

En 2011, las acciones de vigilancia ambiental aumentaron en 13% en la Región Metropolitana, considerando aspectos como sílice, ruido, agentes productores de asma bronquial, solventes, metales y radiaciones. Adicionalmente, en el marco del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI) del Ministerio de Salud y del Trabajo, la Mutual potenció las actividades de vigilancia ambiental, visitando 48% más de empresas con respecto de 2010.



MEDICINA DEL TRABAJO

En 2011 se reforzó la difusión y cumplimiento de la normativa y requerimientos de la autoridad, así como la capacitación y evaluación de los procedimientos internos, con el fin de disminuir la frecuencia y gravedad de las enfermedades profesionales en todos los lugares donde se realizan actividades laborales. En el ámbito interno, destacan las Evaluaciones de Calidad de los Servicios Ley en los Departamentos de Medicina del Trabajo, realizadas al 90% de los departamentos regionales y la capacitación en radiología de tórax y salud mental a más del 70% de los médicos de esta área de la Mutual. A nivel externo, en 2011 se efectuaron 62.058 actividades en todo el país, en el marco del Programa de Vigilancia Epidemiológica, lo que representa un 9,8% más que en 2010. Asimismo, aumentó en 15% la cobertura de los programas de vigilancia de exposición al sílice, de acuerdo con la meta planteada por la Superintendencia de Seguridad Social en la circular N°2.706.

*15% aumentó la
cobertura* DE LOS PROGRAMAS
DE EXPOSICIÓN AL SÍLICE



ERGONOMÍA

Durante 2011 se realizaron análisis ergonómicos de puestos de trabajo, especialmente en el sector industrial y de transporte, diagnosticando e incentivando la seguridad en estos sectores. Además, se publicaron fichas de apoyo preventivo para puestos repetidores de enfermedades profesionales músculo-esqueléticas y el manual de transporte para manejo manual de carga en el sector construcción. También la Mutual participa desde hace tres años en la Mesa del Ministerio de Salud sobre la modificación del Decreto N°594 sobre lesiones músculo-esqueléticas de extremidad superior y con el Instituto de Salud Pública en el panel de expertos para revisar los informes técnicos de evaluación de los puestos de trabajo.

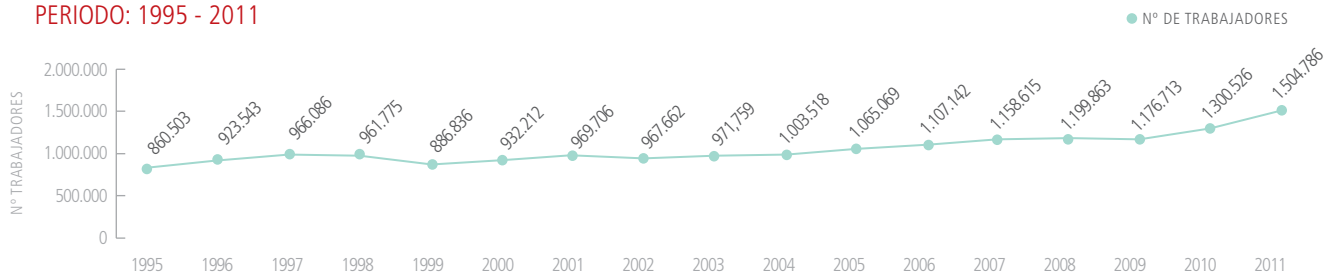
MEDIO AMBIENTE

La labor de la Jefatura de Medio Ambiente es un servicio adicional a lo que exige la Ley de mutualidades. En 2011 se reforzó el uso de la Biblioteca Ambiental y se diseñaron instrumentos para las empresas adherentes que buscan mejorar la gestión ambiental a través del levantamiento de la legislación, de la aplicación de un diagnóstico y de seminarios sobre el tema.

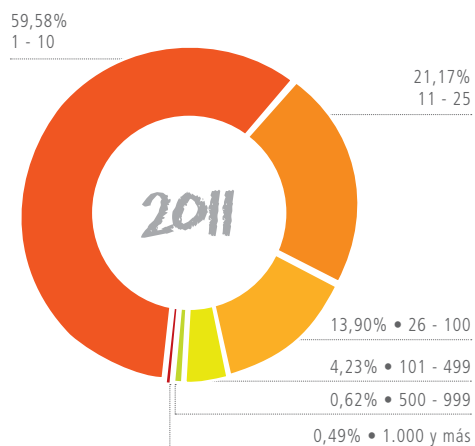
INDICADORES GERENCIA SEGURO

A) COBERTURA

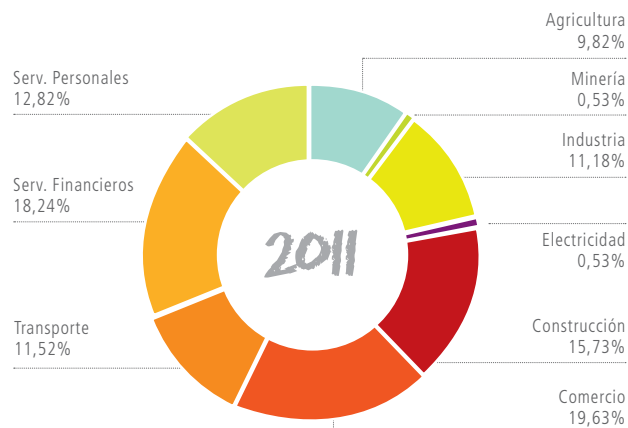
EVOLUCIÓN TRABAJADORES AFILIADOS A MUTUAL PERIODO: 1995 - 2011



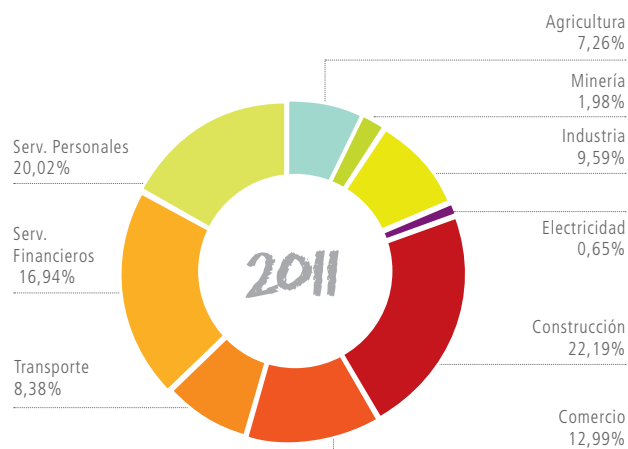
DISTRIBUCIÓN EMPRESAS POR TAMAÑO



DISTRIBUCIÓN EMPRESAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA



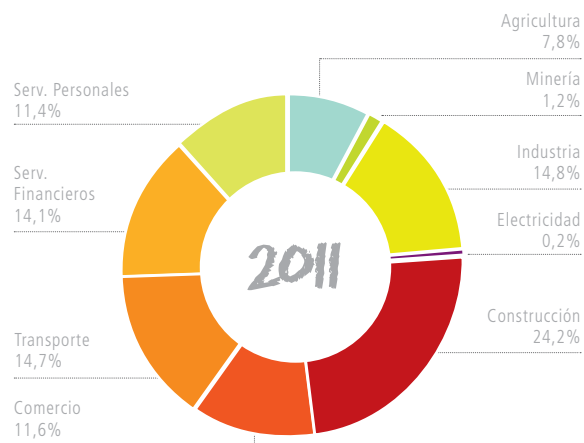
DISTRIBUCIÓN TRABAJADORES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA



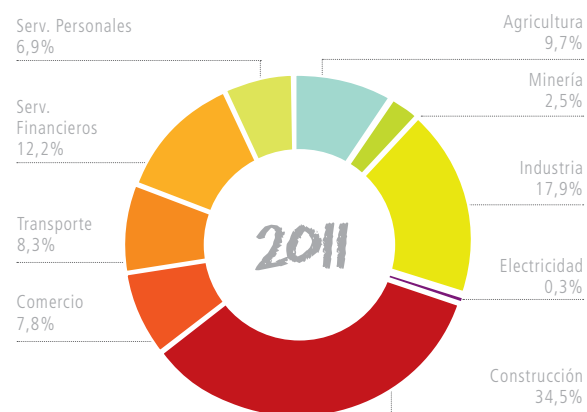
INDICADORES GERENCIA SEGURO

B) PRESTACIONES ECONÓMICAS

DISTRIBUCIÓN DE DÍAS DE SUBSIDIOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA - AÑO 2011



DISTRIBUCIÓN DE DÍAS DE INDEMNIZACIONES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA - AÑO 2011

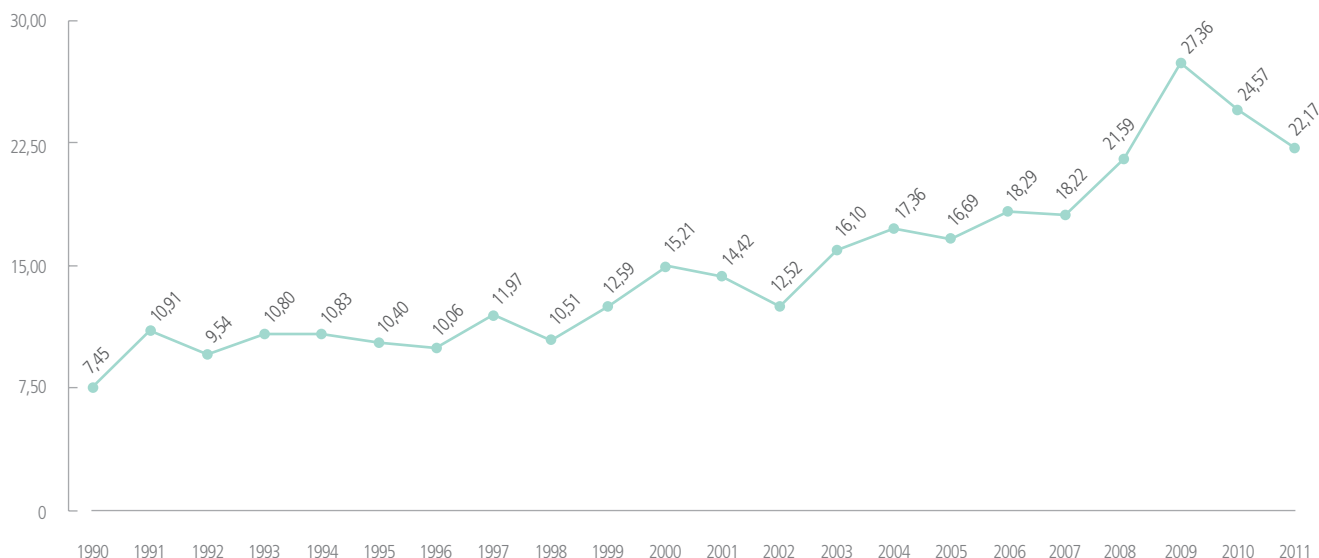


CAPACITACIÓN

Como resultado del creciente volumen de capacitaciones realizadas a las empresas adherentes y con el fin de coordinarlas de acuerdo con las necesidades de ellos, en 2011 se vio la necesidad de crear una Subgerencia que se haga cargo de esta responsabilidad, la que comenzará sus funciones a partir de 2012. En 2011 se organizaron 18.865 cursos de entre dos y ocho horas, con un mínimo de 15 personas cada uno. Esto implica que 337.832 trabajadores fueron capacitados en el período y que se impartieron 2.168.744 horas/hombre de capacitación en seguridad y salud ocupacional.



EVOLUCIÓN TASA DE CAPACITACIÓN OCUPACIONAL (%) PERIODO: 1990 - 2011



18.865 CURSOS FUERON ORGANIZADOS EN 2011

337.832 trabajadores FUERON CAPACITADOS EN 2011

2.168.744 horas/hombre de capacitación EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
FUERON IMPARTIDAS EN 2011

BENEFICIOS MUTUAL PARA EMPRESAS PYMES

En 2010 se creó el Club de Beneficios Mutual (CBM) para que los trabajadores de las empresas socias accedan a beneficios especiales del comercio a través de una plataforma virtual, llamado Portal Mutual. A menos de un año de su lanzamiento, cerca de 320.000 trabajadores contaban con una Tarjeta del Club. Actualmente se están desarrollando los medios tecnológicos para que las empresas de menor tamaño, trabajadores independientes y trabajadoras de casa particular puedan acceder a los beneficios del club.

Además, en forma complementaria a la compañía de seguros Chubb, Mutual ofrece a las empresas PyME un "Programa de Seguros Chubb para la Familia Mutual", que considera una cartera de seguros adicionales a la cobertura del Seguro de Accidentes Laborales para los trabajadores y su empleador. A fines de 2011 cerca de 10.000 trabajadores de socios PyME se habían beneficiados con este convenio.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES SEGURO

La relación de la Mutual con sus empresas adherentes se realiza por dos canales: presencial y virtual. La primera está enfocada a las grandes empresas y se realiza a través de las Gerencias Zonales. El cliente tiene un interlocutor único que responde a los requerimientos del cliente mediante el apoyo de un equipo multidisciplinario.

GRI
PR5

El canal virtual o plataforma está orientado principalmente al segmento PyME y se consolidó en 2011 como mecanismo efectivo para la relación con las empresas adherentes pequeñas y medianas. Este medio no sólo entrega toda la oferta de servicios de las áreas de seguro y salud de la Mutual, sino que además permite acceder a herramientas de autogestión, al programa PEC Autogestionable para PyME, evaluaciones cualitativas y certificados de siniestralidad en línea, entre otros. En el período, la Mutual inició el uso de reuniones on line a través del sistema Webinar.

Asimismo, en 2011, comenzó el Programa Con Alta Siniestralidad (CAS) cuya finalidad fue disminuir el número de accidentes en las PyME mediante el uso de la plataforma telefónica y de los canales virtuales disponibles en la plataforma de contacto. En el período, 424 empresas participaron en esta iniciativa.

PLATAFORMA DE CONTACTO 2011





GRI
DMA

2.2 GERENCIA SALUD

La Red Asistencial de la Mutual, liderada por la Gerencia Corporativa de Salud, ofrece atenciones cuyo objetivo es sanar y rehabilitar al trabajador en caso de sufrir un accidente o una enfermedad laboral. Para esto cuenta con un equipo médico multidisciplinario capacitado para hacer frente a los efectos de un accidente o una enfermedad profesional. Las prestaciones de salud incluyen la atención médica y quirúrgica, hospitalización, medicamentos y productos farmacéuticos, prótesis y aparatos ortopédicos, rehabilitación física y readecuación laboral, así como traslado y rescate de accidentados.

La satisfacción de los requerimientos en salud y la relación con los clientes de esta área se efectúan a través de la Gerencia Corporativa de Salud que cuenta con cinco Gerencias Zonales y cuatro de Staff. Estas últimas son la Gerencia Comercial, a cargo de los productos y servicios que se entregan a las empresas y a los pacientes; la Dirección Médica Nacional que gestiona la relación directa con todos los profesionales médicos a nivel nacional; la Gerencia de Convenios con Prestadores, responsable de los enfermos crónicos y de las hospitalizaciones externas; y la Subgerencia de Equipos Médicos, que define, compra y mantiene los equipos médicos.

La Gerencia Comercial tiene a su cargo a los Centros de Evaluación del Trabajo (CET). Estas son unidades encargadas de realizar evaluaciones preventivas de salud laboral, relacionadas con la condiciones de riesgo en los lugares de trabajo. Los centros CET proporcionan diversas posibilidades para satisfacer las necesidades de las empresas adherentes y no adherentes que requieren instituciones especializadas para que las apoyen en los procesos de contratación y evaluación, desde una perspectiva de bienestar físico y psicológico de los trabajadores. En 2011 se realizaron más de 165.000 exámenes preocupacionales.

Adicionalmente, para conocer la percepción de las atenciones efectuadas por el área salud, la Gerencia evalúa trimestralmente el nivel de satisfacción de los clientes atendidos en todos sus centros, logrando a fines de 2011 un nivel de cumplimiento del 90%²².

CLIENTES DE SALUD

- ✓ Trabajadores de empresas adherentes y en algunos casos sus familias (exceptuando menores de 15 años).
- ✓ Comunidad general, a quienes se les llama clientes privados.



GERENCIAS ZONALES DE LA GERENCIA SALUD

GERENCIA DE SALUD ZONA NORTE GRANDE

GERENCIA DE SALUD ZONA NORTE CHICO

GERENCIA DE SALUD ZONA CENTRO

Gerente de Salud VI Región
Gerente de Salud VII Región

GERENCIA DE SALUD ZONA METROPOLITANA

GERENCIA DE SALUD ZONA SUR

Gerente de Salud Concepción-Arauco
Gerente de Salud Ñuble-Bío-Bío
Gerente de Salud Araucanía y Los Ríos
Gerente de Salud Los Lagos





INICIATIVAS RELEVANTES

El año 2011 marcó un hito en la relación de la Mutual con los establecimientos educacionales y universitarios, apostando a un nuevo nicho, fuera de lo legalmente exigido. En julio se firmó un acuerdo mediante el cual se incorporó a 13 policlínicos para la atención de primeros auxilios del Instituto Profesional DUOC UC. El objetivo para 2012 será convertirse en la mutualidad de atención de accidentes de la red de universidades e institutos.

En el mismo período, la Mutual obtuvo la licitación de siete patologías de Garantías Explícitas de Salud (GES)²³ con FONASA, acrecentando con ello su aporte al Dividendo Social, al participar en las medidas que permiten resolver el problema de las listas de espera en los hospitales públicos. Este apoyo implica no sólo realizar las operaciones, sino que también entregar todas las prestaciones asociadas, como exámenes y radiografías preoperatorias.

En 2011 se realizaron:

- ✓ 55 cirugías de cadera
- ✓ 57 cirugías de hernia núcleo pulposo
- ✓ 20 cirugías de escoliosis idiopática.

Adicionalmente entre otros, se firmó convenio marco para patología GES Quemados, mediante el cual, la Mutual de Seguridad es el único prestador en la red de asistencia privada para atender casos graves de quemados. Durante el año 2011 se recibieron 20 pacientes Grandes Quemados. Además, en 2011, la Mutual de Seguridad fue el único Prestador para Evaluaciones Musculo Esquelético y Salud Mental, proyecto que está a cargo del Departamento de Especialidades Médicas del Trabajo.

También se publicó la tercera edición del libro “Casos Clínicos en Ortopedia y Traumatología”, por la Mutual de Seguridad CChC y la Sociedad Chilena de Ortopedia y Traumatología (SCHOT). El libro, que recoge los casos más interesantes de este ámbito de la medicina, busca aportar al conocimiento médico a través de casi 100 casos clínicos.

NUEVA INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA

GRI
EC8

Para cubrir la demanda en aumento de servicios de salud, entre 2010 y 2011 finalizó la construcción y modernización del hospital base en Santiago y de otras instalaciones considerados para esta etapa de la Mutual. En el período se requirió una inversión total para infraestructura de casi \$22.000 millones²⁴. Además, se invirtió \$350 millones en la compra directa de equipos médicos y a través de leasing, se invirtieron \$3.710 millones en máquinas adicionales. De éstos últimos, \$2.322 millones se destinaron a la adquisición de implementos radiológicos.



La principal inversión del período fue la modernización y ampliación de la infraestructura y servicios del Hospital Clínico en Santiago, que aumentó las áreas clínicas en más de 12.500 m², incluyendo la construcción de dos edificios. En 2011 finalizó la construcción de las nuevas dependencias de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Clínico que integra las dependencias de la Unidad de Grandes Quemados más importante del país y una de las más importantes de Latinoamérica. Actualmente esta unidad posee doce camas. De ellas, habrá seis especialmente diseñadas para realizar tratamientos quirúrgicos en el mismo lugar, gracias a que posee un estándar similar al del hospital Cochin en París. La obra se inaugurará en 2012.

En el hospital también se inauguró el nuevo Instituto de Rehabilitación Física que es uno de los más modernos para la atención y rehabilitación de pacientes accidentados graves. Además esta área posee una serie de avances tecnológicos implementados en el Instituto de Rehabilitación en donde se habilitó un sistema de software interactivo para la rehabilitación, llamado IREX. Este es uno de los avances tecnológicos más importantes de apoyo al trabajo médico del instituto de rehabilitación.

Adicionalmente, se llevó a cabo un cambio radical en el Servicio de Imagenología, con la implementación gradual de un nuevo Sistema Digital en Red que le permite a los pacientes de Santiago y regiones recibir, en pocos minutos, el resultado de sus exámenes con la imagen y el informe médico de su radiografía, scanner, ecotomografía o resonancia magnética. Su implementación total estará finalizada en cuatro años.

La inversión REALIZADA EN INFRAESTRUCTURA
HOSPITALARIA, ENTRE 2010 Y 2011, PERMITIÓ AUMENTAR LAS ÁREAS
CLÍNICAS EN MÁS DE 12.500 M2

²⁴ El valor en infraestructura fue de UF959.257,91.

Se inauguró el Centro de Evaluación del Trabajo (CET) Quinteros, en la Quinta Región, que beneficia a los trabajadores de las localidades de Quinteros, Ventanas, Puchuncaví, Zapallar y Papudo. También se inauguró el Centro de Atención Salud Quillota en la Quinta Región de Valparaíso, bajo el alero de la Sociedad de Servicios Ambulatorios, y el Policlínico Litueche, en el sector agrícola-costero de la VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins. En dos de los últimos centros aumentaron la cobertura y oferta de prestaciones, mejorando la posición de la empresa en ambas zonas.

En el marco del proceso de expansión que la Mutual tiene programado para la región del Biobío, en 2011 inauguró una moderna Clínica de Atención Ambulatoria. El proyecto, que es el más importante de la empresa en regiones en los últimos años, permite ampliar la capacidad de atención en servicios preventivos y de promoción de la seguridad y salud, además de los servicios de salud ambulatoria y de rehabilitación. Esta inversión implica triplicar el tamaño y espacios disponibles de la Mutual, pensando en la calidad de atención de los más de 95.000 trabajadores afiliados en la región. En 2011 entregó más de 29.700 prestaciones.

ACREDITACIONES

Con el fin de garantizar la eficiencia y control de los procesos en la Mutual, en el año 2010 comenzaron las fases de acreditación que otorga la Superintendencia de Salud. Este proceso permitió que la Mutual se convirtiera en la primera del sistema de mutualidades en obtenerla y en la única red de salud en Chile que cuenta con el mayor número de centros acreditados.

En una primera instancia fueron acreditados los centros de salud de La Serena y La Unión y les siguieron Ovalle, Curicó, Valdivia y Osorno. En 2011, se sumaron Quilicura y La Florida. Esta última se convirtió en la segunda de la Región Metropolitana y en la octava del país.

Esto significa que los ocho centros tienen la acreditación como prestador institucional de atención abierta y que tienen incorporada una cultura de seguridad, calidad y mejoramiento continuo.

Adicionalmente, el Centro de Atención Melipilla se convirtió en el primero en obtener la doble certificación ISO14001 y OHSAS18001, después de casi un año y medio de trabajo y capacitaciones. Este logro se suma a las certificaciones ISO9001/08 del Centro de Evaluación del Trabajo (CET) del Hospital Clínico, para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios de la Gerencia de Investigación y Desarrollo, obtenido por segundo año consecutivo.

EL CENTRO DE ATENCIÓN MELIPILLA
SE CONVIRTIÓ EN EL PRIMERO EN OBTENER LA
doble certificación
ISO14001 Y OHSAS18001

EN 2010, LA MUTUAL
FUE LA PRIMERA
DEL SISTEMA DE
MUTUALIDADES
EN OBTENER LA

*acreditación
de la
Superintendencia
de Salud*

Y ES LA ÚNICA RED
DE SALUD EN CHILE
QUE CUENTA CON
OCHO CENTROS
ACREDITADOS



RED DE CLÍNICAS REGIONALES

La Mutual mantiene, desde hace más de 20 años, una alianza para crear la mayor red de prestadores hospitalarios del país. A esta alianza, en 2010 se unieron tres nuevos socios estratégicos. Ellos, junto con otros inversionistas institucionales y médicos locales, han contribuido al desarrollo de la Red de Clínicas Regionales de la Mutual.

Mediante esta red, en 2011 se realizaron 3.313.972 de atenciones entre consultas médicas, de urgencia, exámenes de laboratorio, de imagenología e intervenciones quirúrgicas.



NUESTRA INFRAESTRUCTURA

GRI
2.3

Clínica Arica / **4.298m²** (52 camas)

Clínica Iquique / **4.999m²** (68 camas)

CMT Atacama / **3.306m²**

Clínica Atacama / **4.372m²** (28 camas)

Clínica La Portada / **3.057m²** (50 camas)

Clínica Integral de Rancagua / **16.574m²** (88 camas)

Clínica Elqui / **3.812m²** (44 camas)

Clínica Valparaíso / **3.392m²** (38 camas)

Clínica Curicó / **2.207m²** (30 camas)

Clínica Los Andes de Los Angeles / **4.441m²** (44 camas)

Clínica Lircay / **2.800m²** (29 camas)

Clínica Chillán / **6.338m²** (32 camas)

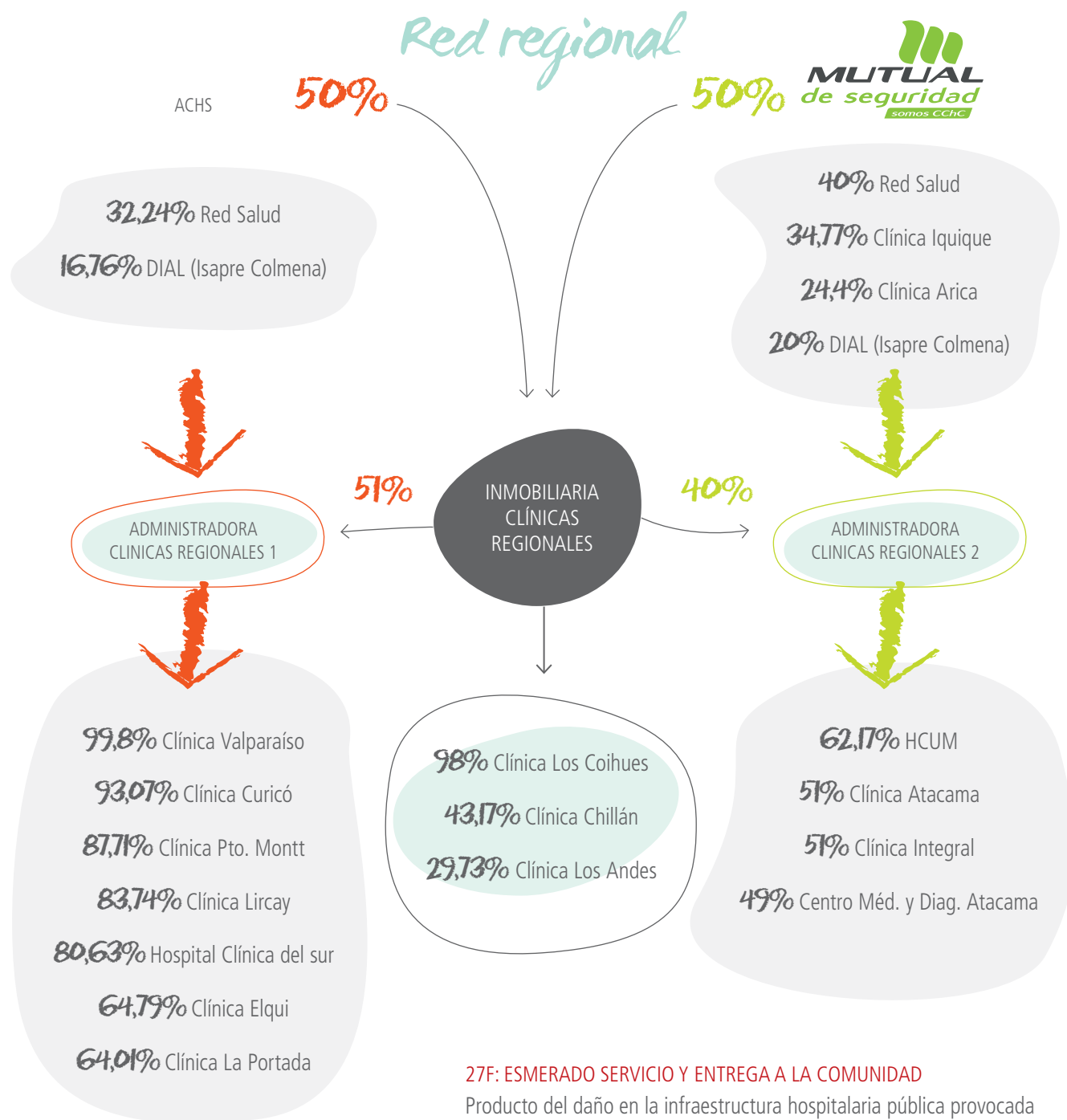
Hospital Clínico del Sur / **12.194m²** (96 camas)

Hospital Clínico U. Mayor / **5.800m²** (59 camas)

Clínica Puerto Montt / **6.910m²** (48 camas)

totales
84.500m²

706 camas EN TODO
EL PAÍS PONEMOS A DISPOSICIÓN DE
NUESTROS PACIENTES



27F: ESMERADO SERVICIO Y ENTREGA A LA COMUNIDAD

Producto del daño en la infraestructura hospitalaria pública provocada por el terremoto del 27 de febrero de 2010, nuestras clínicas regionales cumplieron un destacado rol de apoyo para cubrir las necesidades de atención de salud de los hospitales públicos que quedaron inhabilitados. Un desafío que comprometió el sólido apoyo del personal Mutual en regiones y del equipo de las Clínicas Regionales a las necesidades locales.

ÍNDICE DE GESTIÓN 2010-2011

Actividad	2010	2011
Urgencias	367.543	400.810
Consultas	417.944	491.055
Pabellones	50.390	56.594
Días cama	171.517	191.975
Laboratorio	1.589.221	1.819.324
Imagenología	277.615	354.214
Total atenciones	2.874.230	3.313.972

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.



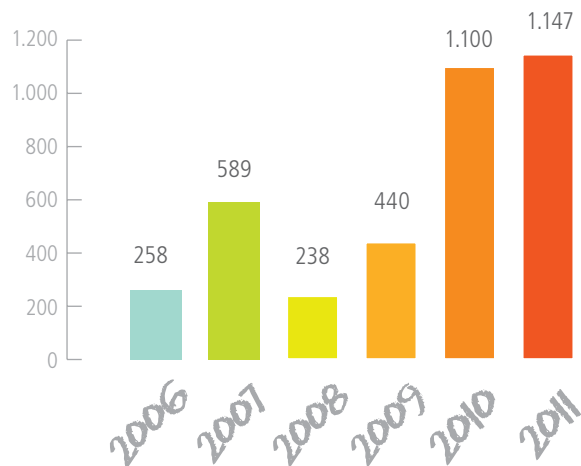
CAMPO CLÍNICO

Históricamente Mutual de Seguridad ha desarrollado actividades docentes-asistenciales de los alumnos del área de la salud a través de la Unidad Campo Clínico (UCC), quien gestiona los convenios con las universidades, centros de formación técnica e institutos técnicos. Estos convenios permiten que los estudiantes de pre y post grado de carreras de la salud, realicen sus prácticas clínicas a lo largo de la Red Salud Mutual (ver Convenios actuales del año 2011). La misión es contribuir a la formación de profesionales y técnicos del área de las ciencias de la salud a través de la coordinación, planificación y ejecución de diversas actividades docentes asistenciales.

En 2011, la Unidad de Campo Clínico convocó a 1.147 estudiantes a nivel de Pregrado. Dentro las carreras Profesionales fueron: Medicina, Odontología, Química y Farmacia, Enfermería, Kinesiología, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Tecnología Médica, Nutrición y Dietética. En las carreras de nivel técnico fueron: Técnico de Laboratorio y Banco de Sangre, Técnico en Radiodiagnóstico y Radioterapia, Técnico Nivel Superior en Enfermería, Todos ellos realizaron diversas pasantías durante el año 2011 principalmente por el Hospital Clínico de Mutual de Seguridad y algunos Centros de Atención de Salud.

Durante los últimos 5 años, este programa ha beneficiado a 3.772 alumnos de diferentes universidades e institutos.

DISTRIBUCIÓN ANUAL ALUMNOS DE PREGRADO USUARIOS DE CAMPO CLÍNICO 2006-2011



A partir del año 2011 la Unidad Campo Clínico desarrolló propuestas educativas para los pacientes atendidos en la Red Salud Mutual, versadas en 14 capítulos:

1. Aislamiento de contacto
2. Anticoagulantes
3. Anticonvulsivantes
4. Autocateterismo
5. Colaboración en recuperación
6. Contención física
7. Drenajes
8. Gastrostomías
9. Lesión medular
10. Lesión medular y sexualidad
11. Manejo de heridas
12. Preparación cirugía
13. Trombosis venosa
14. Úlceras por presión



Además de un dossier especialmente diseñado para pacientes que han sufrido lesiones severas de columna vertebral y Traumatismo Encéfalo Craneano grave (TEC).

También se desarrollan pasantías Clínicas a nivel de Posgrado dirigido a médicos que postulan a Becas de Especialización, en la tabla adjunta se observan las becas al año 2011:

BECAS DE POSGRADO AÑO 2011

- ✓ Universidad del Desarrollo
- ✓ Traumatología y Ortopedia
- ✓ Anestesia y Reanimación
- ✓ Intensivo Adulto
- ✓ Medicina Física y Rehabilitación
- ✓ Universidad de Valparaíso
- ✓ Traumatología y Ortopedia
- ✓ Universidad Mayor
- ✓ Neurología
- ✓ Cirugía Maxilo Facial
- ✓ Anestesia y Reanimación
- ✓ Universidad de Chile
- ✓ Ortopedia y Traumatología
- ✓ Anestesia y Reanimación
- ✓ Fisiatría

CONVENIOS ACTUALES AÑO 2011 CASAS DE ESTUDIO

- ✓ Centro de Formación Técnica Santo Tomás
- ✓ Centro de Formación ENAC
- ✓ Instituto Profesional Duoc UC
- ✓ Instituto Profesional de Chile
- ✓ Instituto Profesional Santo Tomás
- ✓ Universidad Autónoma de Chile
- ✓ Universidad Católica del Maule
- ✓ Universidad de Chile
- ✓ Universidad de Talca
- ✓ Universidad de Tarapacá
- ✓ Universidad del Pacífico
- ✓ Universidad Finis Terrae
- ✓ Universidad Mayor
- ✓ Universidad Nacional Andrés Bello
- ✓ Universidad San Sebastián
- ✓ Universidad Santo Tomás
- ✓ Universidad Pedro de Valdivia
- ✓ Universidad Internacional SEK
- ✓ Universidad UCINF
- ✓ Instituto IPEGE
- ✓ Universidad de La Frontera
- ✓ Universidad del Desarrollo
- ✓ Universidad de Valparaíso

DESDE 2006, LA UNIDAD CAMPO CLÍNICO
DE LA MUTUAL HA

*beneficiado
a 3.772 alumnos*
DE UNIVERSIDADES E INSTITUTOS



RELACIONES INTERNACIONALES

En forma complementaria a la labor que realizan Salud y Seguro, se trabaja en el ámbito internacional para promover en el exterior la seguridad y salud ocupacional, así como también la generación de nuevos vínculos y alianzas de trabajo con instituciones referentes en estos aspectos a nivel internacional.

En este contexto, la Mutual mantiene desde hace más de una década vínculos profesionales con las principales aseguradoras de los mercados colombiano (ARP SURA), argentino (La Caja ART) y peruano (RIMAC Seguros). Su relación considera el desarrollo de proyectos conjuntos así como compartir buenas prácticas y logros en beneficio del desempeño corporativo.

En este contexto en 2011 se lanzó la Red Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional (RIDSSO), integrada por La Caja ART de Argentina, la Mutual de Seguridad de Chile y ARP Sura de Colombia, empresas que desde hace más de 15 años se dedican a promover la cultura del cuidado en Latinoamérica.

La red RIDSSO permite brindar cobertura internacional en materia de prestaciones y prevención de riesgos, ya que cada compañía que la integra asesora a las demás en los temas que maneja con mayor propiedad y realiza transferencias de gestiones administrativas que aumentan su productividad. Asimismo, esta alianza permite potenciar recursos, crear sinergias y compartir ideas que hayan tenido éxito en cada país y contar con asesorías especializadas para solucionar problemáticas comunes.

Adicionalmente, contribuye a implementar programas de formación para todos los colaboradores de la red y realizar investigaciones conjuntas, además de brindar la misma seguridad y cobertura integral a los trabajadores afiliados, sin importar en qué país se encuentren.



SER REFERENTES EN GESTIÓN DE

personas

03

COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES

La Mutua de Seguritat busca ser un referente en la gestión de personas y ser reconocida como un gran lugar para trabajar, razón por la que desarrolla una gestión integral de las personas para garantizar la atracción, retención y desarrollo tanto personal como profesional de sus colaboradores, en condiciones laborales adecuadas.

El área a cargo de desarrollar la relación de la empresa con los trabajadores y de cumplir los objetivos planteados es la Gerencia Corporativa de Personas, que reporta directamente al Gerente General. Su plan de trabajo anual de gestión de personas es definido en conjunto con el Comité de Capital Humano, integrante del Gobierno Corporativo (ver página 18), y su cumplimiento es seguido mediante reuniones periódicas, en las que la gerencia presenta temas específicos y el comité emite recomendaciones.

GRI
DMA

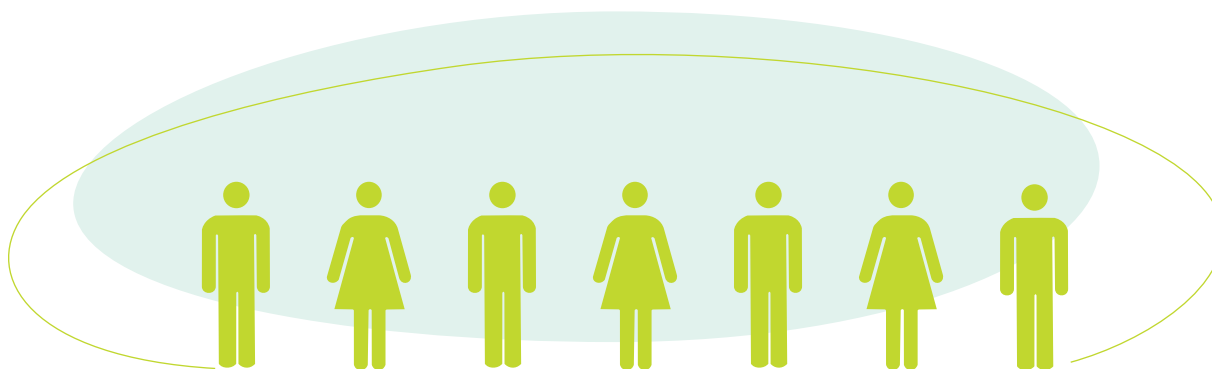
Entre 2010 y 2011, los esfuerzos se concentraron en la implementación de un nuevo Modelo de Competencias, el diseño y puesta en marcha del Programa de Desarrollo de Jefaturas, la elaboración de una Política de Compensaciones y el proceso de gestión del desempeño. Adicionalmente, la gerencia efectuó el análisis y seguimiento del plan de salud y seguridad ocupacional interna (SSOi), la medición de clima laboral y estableció el plan de relacionamiento permanente con los sindicatos. Los desafíos para 2012 se focalizarán en la elaboración de políticas integradas de capital humano y en la negociación colectiva.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

Nuestros Programas de Selección, Desarrollo, Capacitación, Compensación, Beneficios, Calidad de Vida, y Desvinculación tienen por propósito contribuir a que seamos referentes en Gestión de Personas y un gran lugar para trabajar.

Ello requiere:

- ✓ Que las personas que se integren a Mutual cumplan con altos estándares profesionales y/o técnicos, personales y de experiencia, acordes con las capacidades y competencias requeridas para el logro de los objetivos estratégicos definidos.
- ✓ Que la conducta del trabajador esté alineada con la importancia del servicio al cliente, a fin de lograr el objetivo de ser la mutualidad más requerida por los empleadores.
- ✓ Que el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y el liderazgo de nuestras Jefaturas y profesionales apoyen el mejoramiento de la productividad y los resultados.
- ✓ Fomentar la cultura de reconocimiento y motivación, destacando los comportamientos alineados con la Visión, Misión y Valores de Mutual.
- ✓ Mantener un sistema de compensaciones e incentivos competitivo y equitativo, con el propósito de retribuir y reconocer eficazmente el trabajo productivo, eficiente y el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Propender al mejoramiento de la calidad de vida y al adecuado equilibrio entre el trabajo y la familia.
- ✓ Construir un óptimo ambiente de trabajo, que estimule el diálogo, las comunicaciones, la retroalimentación, el disenter con respeto y el mejoramiento del desempeño laboral.
- ✓ Implementar internamente las mejores prácticas, que promovemos como parte de nuestro compromiso de entregar protección a los trabajadores.



3.1 EMPLEO

GRI
LA1

Al 31 de diciembre de 2011, la dotación total de la Mutual de Seguridad era de 3.506 trabajadores, lo que significó un aumento de 106 personas en relación con el año 2010. De ellos, el 93% tenía contrato indefinido y el 53,9% se desempeñaba en la Región Metropolitana, donde la empresa posee su casa matriz. Del resto de los trabajadores, el 20,6% realizó sus funciones en la zona norte²⁵, el 9,3% en la zona centro²⁶ y el 16% en la zona sur²⁷.



En cuanto a diversidad, al finalizar 2011 las mujeres representaron un 46% de la dotación total de trabajadores, en distintos niveles, incluyendo cargos gerenciales.

GRI
LA2

El índice de rotación anual fue de 1,27 en 2011, lo que significó una baja en relación con el 1,30 registrado en 2010.

DOTACIÓN TOTAL POR TIPO DE CONTRATO 2009-2011

GRI
LA1

Tipo de Contrato	2009	2010	2011
Plazo fijo	129	202	239
Indefinido	3.000	3.198	3.267
TOTAL	3.129	3.400	3.506

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

DISTRIBUCIÓN COLABORADORES SEGÚN NIVEL PROFESIONAL (EN %)

GRI
LA1

	2009	2010	2011
Administrativo	19,27	20,29	20,31
Servicio Administrativo	2,59	2,38	2,17
Seguridad y Salud Ocupacional	9,17	8,76	8,59
Médicos	12,91	12,85	13,55
Profesional Área Salud	12,75	12,97	13,32
Apoyo Área Salud	32,34	33,06	32,40
Servicio Área Salud	2,11	1,38	1,25
Ejecutivo	2,43	2,18	2,54
Otros profesionales	6,42	6,12	5,88
TOTAL	100	100	100

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

²⁵ Zona norte comprende las regiones XV, I, II, III y IV.

²⁶ Zona centro comprende las regiones V, VI y VII.

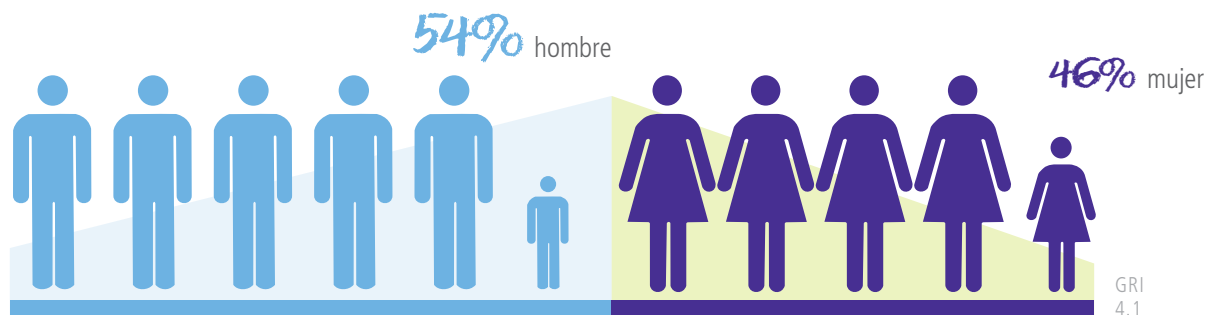
²⁷ Zona sur comprende desde la VIII Región al sur.

GRI
LA1

DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA (EN %)

Tipo de Contrato	2009	2010	2011
Región Metropolitana	52,29	53,35	53,93
Zona Norte	20,48	20,65	20,65
Zona Centro	9,97	9,74	9,33
Zona Sur	17,26	16,26	16,09
Total	100	100	100

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.



DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN SEGÚN GÉNERO (EN %)

GRI
LA1

	2009	2010	2011
Hombres	57,17	55,29	54,05
Mujeres	42,83	44,71	45,95

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN EL DIRECTORIO Y CARGOS EJECUTIVOS (EN %)

GRI
LA13

	2009	2010	2011
DIRECTORIO	0	0	0
GERENTES*	13	10	9,1

*Total de gerencias: 11

Fuente: Área desarrollo organizacional, Gerencia Corporativa de Personas.

ROTACIÓN SEGÚN GÉNERO²⁸

GRI
LA2

	2009	2010	2011
Hombre	0,39	0,75	0,60
Mujer	0,41	0,54	0,67
TOTAL	0,80	1,29	1,27

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

²⁸ Para calcular la rotación la fórmula utilizada es $\{[(A+D \div 2) \times 100] \div PE\}$

A = Admisiones de personal durante el período considerado (entradas).

D = Desvinculaciones de personal (por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados) durante el período considerado.

PE = Promedio efectivo del período considerado. Se obtiene sumando los trabajadores existentes al comienzo y al final del período y dividiendo entre dos.

SER RECONOCIDA COMO
un gran lugar para trabajar
 ES UNO DE LOS OBJETIVOS DE LA MUTUAL

ROTACIÓN SEGÚN RANGO DE EDAD

GRI
LA2

	2009	2010	2011
Menos de 20 años	0,00	0,02	0,01
20 a 29 años	0,26	0,38	0,41
30 a 39 años	0,32	0,47	0,29
40 a 49 años	0,13	0,26	0,32
50 a 59 años	0,06	0,14	0,20
60 a 69 años	0,02	0,05	0,03
70 a 80 años	0,00	0,00	0,00
TOTALES	0,79	1,30	1,26

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

ROTACIÓN SEGÚN REGIÓN

GRI
LA2

	2009	2010	2011
Arica y Parinacota	0,00	0,00	0,00
Tarapacá	0,02	0,03	0,00
Antofagasta	0,26	0,20	0,07
Atacama	0,02	0,02	0,13
Coquimbo	0,00	0,05	0,03
Valparaíso	0,00	0,09	0,06
Región Metropolitana	0,36	0,65	0,76
Libertador Bernardo O'Higgins	0,03	0,00	0,03
Maule	0,00	0,00	0,00
Biobío	0,02	0,14	0,00
Araucanía	0,02	0,00	0,01
Los Ríos	0,02	0,02	0,00
Los Lagos	0,00	0,09	0,06
Aysén	0,00	0,02	0,01
Magallanes	0,06	0,02	0,10
TOTALES	0,81	1,33	1,26

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.



32. EMPLEO DE CALIDAD

El clima organizacional en la Mutual de Seguridad es medido anualmente desde 2008, mediante una encuesta realizada por Great Place to Work²⁹. Entre 2010 y 2011, la participación de los trabajadores en esta consulta aumentó desde 48,5% a 62%, registrándose en el último estudio un resultado global de 69 puntos³⁰. Este índice aún es inferior al que exhiben las 60 mejores compañías para trabajar en el país -las que se sitúan por sobre los 80 puntos- y dimensiona el desafío que implica cumplir el objetivo de situarse en el año 2016 entre las 30 primeras empresas de ese ranking.

En relación con las remuneraciones, éstas se definen equilibrando el nivel de mercado con la realidad de la compañía. En este proceso no se hacen distinciones entre géneros. Además, se entregan beneficios económicos a los colaboradores que destacan por su desempeño y cumplimiento de metas.

RATIO ENTRE SALARIO INICIAL EMPRESA Y SALARIO MÍNIMO LEGAL

GRI
EC5
LA14

	2009	2010	2011*
Salario inicial empresa	\$197.205	\$275.455	\$284.455
Salario mínimo legal	\$165.000	\$172.000	\$182.000
Ratio	1,2	1,6	1,6

* Comparando sólo jornadas de 45 horas semanales

GRI
LA3

BENEFICIOS

En la búsqueda por mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, la Mutual ofrece un Programa de Beneficios, extensivo a los familiares, que contempla siete áreas: salud, deporte, recreación, seguros, vivienda, educación y apoyo económico.

²⁹ www.greatplacetowork.cl

³⁰ En la medición 2010 se obtuvo una puntuación global de 73,4 puntos.

Ámbitos de acción	Beneficios para trabajadores y familias
Salud	Convenios médicos y con farmacias Convenio dental y reembolso de prestaciones dentales Seguro oncológico Convenio con ópticas y reembolsos en productos ópticos Costo cero en prestaciones médicas realizadas en Mutua, para el trabajador y su familia Seguro complementario de salud y seguro catastrófico
Deporte	Gimnasio Mutua, ubicado en Hospital Clínico Club deportivo Convenios con gimnasios
Recreación	Centros recreacionales Club de Lectores
Apoyo Económico	Préstamos Bono por matrimonio, nacimiento y fallecimiento Convenios bancarios
Seguros	Seguro de accidentes deportivos Seguros de vida colectivo y de hijo protegido Seguro automotriz y habitacional
Vivienda	Aporte económico y apoyo para la vivienda Alojamiento para estadías en Santiago por enfermedad o por razones personales
Educación	Ayuda educacional para trabajadores Bono escolaridad Bono para estudios superiores Beca universitaria Estímulo por rendimiento en PSU Convenio con sala cuna



GRI
EC3

En el marco de los convenios colectivos vigentes, durante el primer semestre de 2011 se desarrolló un Programa de Retiro Convenido. Trece personas se acogieron a este beneficio, quienes recibieron el pago de la indemnización por años de servicio, de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo. Es decir, se pagó un máximo de 11 meses y con tope de UF90 de remuneración para quienes fueron contratados con posterioridad al 14 de agosto de 1981 y sin tope para quienes ingresaron a la empresa con anterioridad.

TRABAJANDO POR UN MEJOR CLIMA LABORAL

Ya sea por iniciativa de la Mutual o de los propios trabajadores, en los últimos años se han institucionalizado prácticas y actividades que contribuyen tanto con la valoración y autoestima de las personas como con su calidad de vida. En la mayoría de los casos, son los propios colaboradores quienes lideran estos proyectos, siempre con el respaldo y orientación de la Gerencia de Personas cuando sea necesario.



A) RECONOCIMIENTOS

La Política de Reconocimiento de Desempeño Laboral de la Mutual destaca y premia el esfuerzo y los resultados extraordinarios de los colaboradores. Mediante una carta de mérito o felicitación, se dejan por escrito los hitos relevantes en la conducta laboral del colaborador, lo cual es considerado por la Gerencia Corporativa de Personas a la hora de decidir un concurso interno y/o en la promoción de grados, u otro beneficio.

B) DIFUSIÓN DE LOGROS

El área de Comunicaciones publica cada semana un informativo, que es enviado al correo electrónico de todos los colaboradores. En él se informan todos los logros y avances de Mutual en sus distintos proyectos, siempre destacando el aporte de las áreas y personas involucradas para conseguir dichos objetivos.

C) PROYECTOS DEPORTIVOS NACIONALES

Mediante esta iniciativa, las agencias de regiones pueden postular a fondos destinados a financiar el desarrollo de actividades físicas durante el año. Junto con descentralizar los recursos, se contribuye a la recreación y salud de los colaboradores. En 2011 se financiaron diez proyectos, los cuales recibieron aportes desde \$200 mil a \$800 mil.

D) RAMAS DEPORTIVAS

Fútbol femenino, fútbol masculino, *trekking*, *running*, pesca y folclore son las ramas deportivas de la Mutual. En ellas se promueve un estilo de vida saludable, permitiendo que los colaboradores se conozcan más allá del ámbito laboral. Incluso, la rama de pesca destaca por realizar anualmente un viaje para finalizar en grande la temporada.

E) FIESTAS Y PASEOS FAMILIARES

Son variadas las instancias de celebración y camaradería que la Mutual brinda a sus colaboradores. En abril, mes de la fundación de la institución, se realiza la tradicional fiesta de aniversario, con cena y baile. Al finalizar el año se efectúa la Fiesta de Navidad, tanto en Santiago como en cada agencia regional, con la asistencia de los familiares de los trabajadores. Asimismo, se realizan frecuentes paseos familiares, que incluyen almuerzo y actividades deportivas.



Ser líder en Seguridad y Salud Ocupacional y convertirse en un gran lugar para trabajar requiere del desarrollo, integración y crecimiento de los colaboradores, lo cual está sustentado por el Plan de Capacitación y Desarrollo de la Mutual, que orienta la formación y evolución profesional de ellos.

Entre 2010 y 2011, los ejes de capacitación fueron la gestión de clima laboral, el fortalecimiento de liderazgos, la capacitación técnica necesaria para los procesos de certificación y calidad y los procesos de acreditación de los centros de salud. En total, las diversas actividades de formación se tradujeron en 174.431 H/H de capacitación en 2010 y en 87.266 H/H durante 2011. Al finalizar el último período, el total de la franquicia SENCE utilizada fue de \$168.571.303.

La concreción de estos procesos formativos responde a la ejecución de un proceso sistematizado, que incluye las siguientes etapas:

1. DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC):

Permite detectar las áreas o temas que requieren entrenamiento y desarrollo para el mejoramiento de la organización. Los principales medios para determinarlo son el Proceso de Evaluación de Desempeño Anual, entrevistas con jefaturas y el formulario DNC.

2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL:

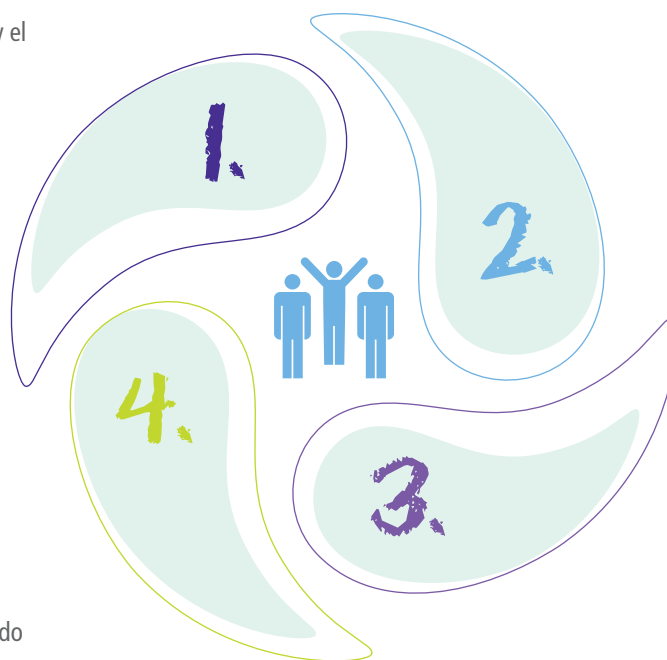
Define las prioridades, fundamentos y líneas temáticas que se desean abordar, en virtud de las necesidades detectadas.

3. EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL:

Busca asegurar la realización de las actividades de capacitación planificadas y comprometidas, mediante la programación de cada curso y la coordinación de las variables asociadas a su concreción.

4. MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO Y DE SATISFACCIÓN:

Junto con medirse el grado de cumplimiento de lo establecido en el plan de capacitación, se registra la opinión de los participantes para mejorar los futuros programas.



Esta sistematización también permite definir quiénes deben ser capacitados, de manera objetiva y transparente. El Departamento de Capacitación Interna de la Mutual posee un registro histórico de los cursos realizados y las horas de capacitación que posee cada colaborador, lo que ayuda a resguardar el acceso equitativo a esta herramienta. Además, al momento de definir a los beneficiados con la capacitación se da prioridad a:

- ✓ Las personas que tienen brechas de conocimientos para ejercer su cargo o que requieren desarrollar ciertas competencias.
- ✓ Las solicitudes efectuadas por la jefatura directa, siempre y cuando se vinculen al cargo.
- ✓ Las necesidades específicas de la empresa que se necesitan cubrir.

La Mutual también posibilita que sus colaboradores desarrollen estudios de pre y post grado, quienes pueden postular a distintos programas de ayuda económica que cubren hasta un 50% del valor anual de los estudios. Además, para los interesados en cursar especializaciones en el extranjero existen becas de financiamiento compartido y becas con el 100% de financiamiento y/o con goce de remuneraciones.

NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN EN LÍNEA DEL CURSO DE INDUCCIÓN

En agosto de 2011 se implementó un nuevo sistema en línea, que permite una mayor eficiencia en la ejecución del programa de inducción de los nuevos colaboradores. Bajo esta dinámica, las jefaturas asumen la responsabilidad de gestionar directa y oportunamente la inscripción de sus colaboradores en el curso de inducción, para que así lo puedan cursar desde el primer día en que ingresan a la Mutual.

Este sistema permite que el colaborador reciba en su correo electrónico toda la información del curso, con datos de acceso y plazos. A su vez, la Jefatura recibe informes de seguimiento con el avance del recién ingresado en esta capacitación.

CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN GÉNERO

GRI
LA10

	2009	2010	2011
HOMBRE	60.957	95.928	46.516
MUJER	53.499	78.503	40.750
TOTAL	114.456	174.431	87.266

Fuente: Área capacitación, Gerencia Corporativa de Personas.



CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN NIVEL PROFESIONAL O CATEGORÍA DE EMPLEADO

GRI
LA10

	2009	2010	2011
Director, Gerente o Subgerente	3.123	4.814	3.407
Supervisor o Jefe	19.184	23.508	11.788
Profesional	52.915	62.395	39.155
Técnico	20.363	41.792	16.265
Administrativo	14.420	27.048	13.229
Apoyo	4.451	14.874	3.422
TOTAL	114.456	174.431	87.266

Fuente: Área capacitación, Gerencia Corporativa de Personas.

Entre 2010 y 2011 se llevó adelante un programa especial para el desarrollo de jefaturas, se implementó un nuevo modelo de competencias y se inició el proceso de retroalimentación del proceso de gestión del desempeño.

ENTRE 2010 Y 2011,
340 líderes
FUERON INCORPORADOS
EN EL PROGRAMA
DE DESARROLLO DE
JEFATURAS

El Programa Desarrollo de Jefaturas, basado en el modelo Hay Group de Efectividad y Liderazgo³¹, tuvo como propósito entregar herramientas y buenas prácticas directivas a los colaboradores líderes (aquellos que tienen más de tres reportes directos), las que son necesarias para que formen y consoliden equipos de trabajo efectivos con sus colaboradores directos. En 2010 fueron entrenados 260 líderes con esta metodología, a los que se sumaron otros 80 en 2011.

GRI
LA11

Sobre el modelo de competencias, a fines de 2010 comenzaron a crearse los perfiles de competencias conductuales, los que se constituyen en herramientas fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos del negocio corporativo y para desarrollar su capital humano según los planes y necesidades de cada área de la organización.

DIMENSIONES DEL MODELO DE COMPETENCIAS MUTUAL



Durante 2011 el modelo de competencias se empezó a vincular con la evaluación del desempeño de los colaboradores y se espera que para 2012 también sea utilizado como parámetro para los procesos de selección y reclutamiento de personas.

El proceso de gestión de desempeño apunta a mejorar la eficiencia, procedimientos y actitudes de los colaboradores, involucrándolos directamente para que evalúen su cometido junto con sus jefaturas. Mediante tres reuniones al año, pueden también analizar sus habilidades técnicas y personales, así como su comportamiento respecto de los valores corporativos y competencias administrativas.

- ✓ El proceso se inicia con la fijación de una o dos metas que cada trabajador debe alcanzar en el corto plazo.
- ✓ Posteriormente, se genera un proceso de retroalimentación respecto al cumplimiento de esas metas, conversación que permite reforzar los compromisos o aterrizar las expectativas.
- ✓ Al cumplirse el ciclo, se evalúa conjuntamente el cumplimiento de lo acordado y se determina si el desempeño individual ha sido satisfactorio.

GRI
LA12

Mediante la evaluación del desempeño se puede visualizar el desarrollo de capacidades y competencias de los colaboradores, identificando potencialidades y brechas en pos de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. A fines de 2011, el 100% de los colaboradores habían sido cubiertos por el sistema de gestión del desempeño.

TRABAJADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DESGLOSADO POR GÉNERO (EN %)

	2009	2010	2011
Hombre	35	52,9	49
Mujer	47	44,6	51
% Total de trabajadores que recibieron evaluación de desempeño	82	97	100

Fuente: Área desarrollo organizacional, Gerencia Corporativa de Personas.

RECLUTAMIENTO

En materia de selección de personal, la Mutual de Seguridad cuenta con procesos de reclutamiento transparentes, que aseguran el ingreso de profesionales con un destacado nivel técnico o profesional, así como competencias que aseguren un estilo de trabajo y una sensibilidad social acordes con el servicio que se presta.

Por el hecho de privilegiar las capacidades y competencias de las personas por sobre cualquier otra variable, este sistema de reclutamiento asegura su objetividad, transparencia y equidad, así como impide cualquier tipo de discriminación. En esta línea, se asumen y promueven los siguientes principios:

RESPETAR la igualdad de oportunidades y promover la no discriminación por raza, sexo, nacionalidad, religión, edad o cualquier otra condición personal, física o social.

ASEGURAR que cada selección atiende a criterios de competencias, garantizando que todos los candidatos reciben el mismo trato durante todo el proceso, independientemente de su fuente de reclutamiento.

GARANTIZAR la máxima confidencialidad a todos los candidatos, de acuerdo con las normas actuales de protección de datos.

CUMPLIR en los procesos de selección con la legislación vigente, la normativa interna y los lineamientos estratégicos de la Mutual.

PROMOVER que a un cargo específico postulen tanto trabajadores de la Mutual como trabajadores externos, privilegiando la igualdad de condiciones.

EN 2010, EL 60% DE
LOS CARGOS VACANTES
DE LA MUTUAL FUERON
CUBIERTOS POR
*colaboradores
internos*

Un aspecto que ha ayudado al mejoramiento de los procesos de selección es la incorporación, desde 2010, de las competencias como variable a estudiar. La relevancia de esta decisión radica en que la selección por competencias ayuda a estandarizar los resultados para decidir por el candidato más idóneo, según los requerimientos de cada jefatura, el perfil del cargo y el entorno donde debe desempeñarse.

Esta selección por competencias garantiza:

- ✓ Adaptación rápida a la organización
- ✓ Disminución de la rotación de personas
- ✓ Detección temprana de necesidades de desarrollo
- ✓ Mejor relación Productividad/Inversión
- ✓ Selección de candidatos con potencial para futuros puestos clave o ejecutivos (planes de sucesión)

Para su aplicación resulta clave la utilización del Diccionario de Competencias. Se trata de una pauta con las competencias definidas para cada cargo, con su nivel respectivo y su descriptor conductual. Esto permite determinar los perfiles esperados y contar con una mejor orientación en cuanto al diagnóstico y generación de dichas competencias.

Para el reclutamiento de nuevos técnicos y profesionales, la Mutual privilegia la movilidad interna a través de concursos y políticas de desarrollo de carrera. En 2010, el 60% de los cargos vacantes de la Mutual fueron cubiertos con colaboradores internos, mientras que en 2011 éstos ocuparon 30 de los 50 concursos internos efectuados.

GRI
LA4
LA5

3.4. RELACIONES LABORALES

La relación de la empresa con sus sindicatos se basa en el diálogo, la transparencia, el trabajo conjunto y en una comunicación abierta y fluida. Al finalizar 2011, el 64,52% de los colaboradores de la organización integraban alguno de los tres sindicatos: Sindicato Nacional, Sindicato Médico y Sindicato N°1.

SINDICALIZACIÓN Y COBERTURA DE CONTRATO COLECTIVO (EN %)

	2009	2010	2011
Trabajadores sindicalizados	63,82	66,24	64,52
Trabajadores cubiertos por contrato colectivo	90,64	91,00	90,05

Fuente: Área compensaciones, Gerencia Corporativa de Personas.

Entre 2010 y 2011 se efectuaron dos procesos de negociación colectiva. Primero con los sindicatos Nacional y el N°1, con quienes se concluyó un convenio colectivo para el período 2010-2012. Posteriormente, en 2011 se realizó la negociación con el Sindicato Médico, que concluyó con un convenio colectivo para el período 2011-2013. En ambos casos, las negociaciones colectivas se efectuaron sin registrarse huelgas ni paralizaciones. En 2012 se desarrollarán las negociaciones colectivas con el Sindicato Nacional y el N°1.

Un hecho relevante de 2011 fue la implementación de reuniones periódicas con cada uno de los sindicatos. Con el Sindicato Nacional las reuniones se realizan semanalmente, mientras que con el resto son cada quince días.

3.5.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Tal como lo indica la Política Integrada de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente, la Mutual está llamada a perfeccionar su desempeño a fin de crear, entre sus afiliados y colaboradores, una cultura ciudadana de seguridad que fomente la prevención de las lesiones y enfermedades del trabajo.

Para cumplir con este objetivo, la institución impulsa iniciativas que ayuden a seguir siendo referentes ante la comunidad, promoviendo una conducta ejemplar. Principalmente, a través del desarrollo de las competencias de sus colaboradores como mediante programas de seguridad y salud ocupacional interna, cuyo seguimiento e implementación se encuentra a cargo del Comité Ejecutivo de Control de Riesgos y Calidad.

Con la formulación del Plan Estratégico 2012-2016, esta tradicional preocupación por la propia gestión en materia de seguridad y salud ocupacional se convirtió en un eje relevante, al establecerse la necesidad de reducir los índices de accidentabilidad y fatalidad de las empresas y la aspiración de ser uno de los mejores lugares para trabajar en Chile. Asimismo, determinó la necesidad de entregar una mejor calidad de servicio a los adherentes, específicamente a los accidentados.

Los principales focos de gestión durante el período 2010-2011 fueron la realización de mediciones bajo su propio sistema de gestión en prevención de riesgos (Mutual PEC) para conseguir la certificación que acredite su cumplimiento. El desafío para 2012 es promover una cultura de seguridad basada en factores humanos y organizacionales, a través de un programa integrado por cuatro componentes principales: liderazgo y compromiso, participación de los colaboradores, mediciones y difusión. Todo ello enmarcado en un proceso de mejora continua y de una cultura de la autoevaluación, sobre la base del sistema de gestión empresa competitiva PEC.



LA MUTUAL TIENE COMO OBJETIVO *crear entre sus afiliados* Y COLABORADORES, UNA *cultura ciudadana de seguridad*

Durante 2010 se realizó la implementación del Programa PEC Empresa Competitiva al interior de la Mutual. Las auditorías cruzadas realizadas semestralmente entre sus distintas agencias, que consideraron las tasas de accidentabilidad y siniestralidad en cada centro de trabajo, situaron a la Mutual en la categoría de empresas que cumplen el estándar "Muy Bueno" en la

implementación del programa. Fue así que 17 centros obtuvieron la certificación PEC, entre las que destacó el centro de Rancagua al conseguir una evaluación con un 100% de logro.

En 2011 continuaron las mediciones, a través de autoevaluaciones, pero no se realizaron certificaciones. También se profundizó el trabajo

para crear una cultura y liderazgo en el área, como pieza clave para lograr las certificaciones. En esta línea, la ocurrencia de incidentes y la investigación e identificación de causas se constituyó en un foco principal de gestión para el período, lográndose que un 100% de las denuncias recibidas fueran investigadas y que dichos análisis se realizaran en menos de 72 horas.

GRI
LA7

DESEMPEÑO EN SEGURIDAD

Los índices de accidentabilidad y siniestralidad de la Mutual de Seguridad presentaron una leve alza durante 2010 y 2011. El período finalizó con un índice de accidentabilidad de 2,22 frente a un 1,62 registrado el año anterior, lo que se explica principalmente por una mejora en el sistema de registro. También se evidenció un alza en la tasa de siniestralidad, la que pasó desde 22,75, en 2010, a 23,47 en 2011.

Para 2012, la meta es lograr una tasa de accidentabilidad de 1,88 y una tasa de siniestralidad de 23,34.

INDICADORES DE SEGURIDAD

	2009	2010	2011
Índice de accidentabilidad ³²	2,05	1,62	2,22
Tasa de siniestralidad ³³	35,38	22,75	23,47
Días perdidos por accidentes del trabajo	678	723	839
Días perdidos por enfermedades profesionales	533	122	69
Nº de víctimas fatales	0	0	0

Nota: Datos del Certificado de Organismo Administrador.

Durante 2011 se impulsaron acciones para una mayor concientización de los riesgos asociados en los centros de trabajo, a través de la actualización de los mapas de riesgos de Mutual mediante la herramienta de Identificación de Peligros y Riesgos (IPER). Este trabajo logró generar compromisos y comportamientos que permiten a los colaboradores desempeñar sus labores en ambientes de trabajo con riesgos controlados, gracias a que conocen las dificultades y pueden aplicar las medidas para prevenirlas.

EN EL PERÍODO 2010-2011,
17 CENTROS DE ATENCIÓN
DE LA MUTUAL OBTUVIERON
la certificación
PEC

³² N° Accidentes con tiempo perdido * 100 / Masa promedio del año.

³³ (N° días perdidos por accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales) * 100 / Masa promedio del año.

META DOBLE 3,5

La Planificación Estratégica 2012-2016, definida a fines de 2011, fijó como meta e incorporó dentro de la Visión el propósito de alcanzar el doble 3,5% en los indicadores de seguridad y salud ocupacional de la Mutual en el mediano plazo.

Esto dio inicio a un trabajo para posicionar a la seguridad y salud ocupacional interna en un primer plano, a través de la consolidación de una cultura de seguridad que se preocupa no sólo de las condiciones de seguridad, sino que fomenta comportamientos organizacionales e individuales que apunten a reducir los riesgos y peligros asociados al trabajo diario.



GRI
LA6

COMITÉS PARITARIOS

La Mutual de Seguridad ha establecido, en forma voluntaria, la formación de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) en todos los centros o faenas que cuenten con más de 15 colaboradores, incluyendo personal externo. En el caso de los lugares donde la Mutual presta servicios con policlínicos privados, se constituyen cuando existen más de 25 colaboradores propios.

A fines de 2011, la Mutual contaba con 32 comités paritarios³⁴ distribuidos en todo el país (siete en la zona norte, 16 en zona centro y Región Metropolitana y nueve en zona sur).

Los comités paritarios desarrollan un programa anual de encuentros zonales. Durante 2010 se realizaron tres reuniones de comités paritarios, en Antofagasta, Rancagua y Temuco, cuyo foco fue reforzar la prevención de accidentes de tránsito; revisar la preocupación de los trabajadores de empresas contratistas; y los requerimientos para desarrollar una cultura de seguridad.

Durante 2011, en los encuentros zonales realizados en abril y mayo, se trabajó en potenciar el rol de los comités paritarios, se les entregaron los lineamientos estratégicos y se les brindó capacitación relacionada con el rol que les encomienda la ley. Una de las principales iniciativas del período fue la constitución de una mesa de trabajo entre el Comité Paritario Nacional y los sindicatos (Nacional y VIII Región), para analizar las condiciones de riesgos y los accidentes de los colaboradores.

³⁴ El 50% de los miembros de los comités paritarios de salud y seguridad son representantes de los trabajadores.

GRI
LA8

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Desde el año 2011, la seguridad y salud ocupacional interna está definida por el Directorio y la alta gerencia como un pilar estratégico. Por esto, se han focalizado los recursos en la gestión de los incidentes y accidentes. Paralelamente, mediante procesos de capacitación amplios y permanentes, la Mutual trabaja en la construcción de una cultura interna volcada a la seguridad que, por extensión, consolide su liderazgo nacional en la materia.

Durante 2010 se desarrolló un programa de capacitación en salud y seguridad ocupacional (SSO), con actividades transversales como la prevención de accidentes en vía pública. Esta formación estuvo dirigida a supervisores (jefaturas) e integrantes de comités paritarios. En tanto, en los procesos de inducción se incorporó un módulo de e-learning sobre SSO. En 2011, el foco de las capacitaciones estuvo centrado en “Orientación en Peligros y Riesgos en el puesto de trabajo” (OPR).

Durante 2011 se contabilizaron 892 H/H de capacitación exclusiva en SSO, que es un tercio de las 2.704 H/H registradas en 2010. Esto se debió a una reestructuración de la organización de Salud y Seguridad Ocupacional Interna (SSOi), área que hasta diciembre de 2010 dependía de la Gerencia de Procesos de la Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas. Desde 2011, el área de SSOi pasó a depender de la Gerencia Corporativa de Personas.

En el último ejercicio, la gestión de SSO Interno se focalizó en la capacitación de los Comités Ejecutivos locales, integrados por los ejecutivos y jefaturas de los centros de trabajo, y de los Comités Paritarios locales. Estas capacitaciones se realizaron durante los encuentros zonales.

H/H CAPACITACIÓN EXCLUSIVA EN SALUD Y SEGURIDAD

	2010	2011
Charlas	890	92
Cursos	1.450	336
Encuentros Comités Paritarios	364	464
Totales	2.704	892

Nota: Datos del Certificado de Organismo Administrador.

SALUD OCUPACIONAL

La Mutual de Seguridad considera las enfermedades profesionales como un “incidente” de SSO, siendo tratadas de la misma manera que los accidentes en cuanto a su gestión, identificación de causas y proposición de mejoras preventivas para evitar su ocurrencia. Las jefaturas correspondientes, en conjunto con el Comité Paritario, son las encargadas de analizar los casos de enfermedades profesionales.

La Mutual cuenta con un Programa de Vigilancia en Salud Laboral, que vela por el control de los riesgos a los cuales se ven enfrentados los colaboradores y así prevenir las enfermedades ocupacionales. Este control de riesgos abarca los ámbitos biológico, físico, químico, psicológico y ergonómico, lo que permite detectar a tiempo los problemas y mejorar las condiciones de trabajo.

A través de este programa se monitorea permanentemente a

los colaboradores expuestos a radiaciones de ionizantes, óxido de Ethileno y Rayos X, así como a los que se arriesgan a sufrir accidentes cortopunzantes y quienes manejan fluidos corporales de riesgo.

La Mutual ha identificado que las principales enfermedades profesionales que sufren sus colaboradores son Dermatitis de contacto, por efecto del continuo lavado de manos por parte del personal de salud, y estrés laboral,

principalmente por problemas de sobrecarga de trabajo y clima interno.

En 2011 se registraron seis casos de enfermedades profesionales, principalmente referidas a Dermatitis. Todas se estuvieron monitoreando y fueron apoyadas según plan de vigilancia y las medidas correctivas adoptadas.

GRI
LA12

3.6. CONTRATISTAS

LA MUTUAL
*generó 818
puestos de
trabajo*
INDIRECTOS
DURANTE 2011

A través de la contratación de servicios, la Mutual de Seguridad generó 818 puestos de trabajo indirectos durante 2011, lo que significó un aumento de 20,12% en relación con 2010, cuando se generaron 681 empleos.

La relación de la empresa con sus contratistas se enmarca dentro de un reglamento especial, el cual busca resguardar los derechos laborales, la seguridad y la salud de los trabajadores que prestan servicios.

La Subgerencia de Procesos del Personal es la encargada de resguardar y velar por el cumplimiento de los derechos laborales y previsionales de los trabajadores de las empresas contratistas. A partir del año 2012 dicha relación será gestionada por la Subgerencia de Logística, dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Uno de los principales hitos de la gestión 2010-2011 fue la invitación a todas las empresas contratistas a un programa de capacitación sobre el sistema informático "Subcontrataley", el cual monitorea el cumplimiento de los requisitos de la ley de subcontratación. Esta capacitación les incentivó a crear una estructura interna responsable de administrar tanto el cumplimiento de la ley como los objetivos en seguridad ocupacional.

Desde 2012, el índice de accidentabilidad del contratista contará con una ponderación especial en los procesos de licitación de la Mutual. Además, se les exigirá cumplir con un nivel máximo de accidentabilidad para seguir prestando servicios a la institución.





MAXIMIZANDO EL

Dividendo Social

QUE ENTREGAMOS A LA SOCIEDAD

04

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

El vínculo de la Mutua de Seguritat con la comunidad está definido por el propósito estratégico de maximizar el dividendo que entrega a la sociedad, como una forma de redistribuir sus excedentes.

La Dirección de Asuntos Públicos, que reporta a la Gerencia Corporativa de Desarrollo, es la que propone y dirige políticas y estrategias que garanticen la vinculación estratégica con grupos de interés y contribuyan al fortalecimiento de la marca, imagen y posicionamiento de la Mutua. Sus ámbitos de acción son el desarrollo de las Relaciones Públicas Corporativas y la gestión estratégica del Dividendo Social³⁵ y la Responsabilidad Social (RS).

GRI
DMA

Para su cumplimiento se desarrolló el Marco Estratégico de Dividendo Social, plasmado en la Política de Dividendo Social y Responsabilidad Social. Así, se impulsa la gestión de proyectos que mejoren la calidad de vida y beneficien directamente a los colaboradores, afiliados, sus familias y la comunidad.

Esto es respaldado a nivel de Gobierno Corporativo, a través del Comité de Dividendo Social, integrado por tres directores (ver página 24). Su fin es orientar al Directorio y supervisar a la Administración respecto del desarrollo e implementación de los proyectos de Dividendo Social, de acuerdo con los lineamientos de la Planificación Estratégica y de las políticas que se definan al respecto.



³⁵ El Dividendo Social se entiende como el aporte que las empresas realizan a la sociedad.

DESARROLLAMOS NUESTRAS ACCIONES

EN UN MARCO QUE INTEGRA, EN FORMA EQUILIBRADA,

*el desempeño económico,
social y ambiental*

POLÍTICA CORPORATIVA DE DIVIDENDO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Somos una empresa de servicios que entrega protección frente a los riesgos laborales. Desde nuestra creación hemos sustentado los principios de responsabilidad social empresarial y nuestro actuar se ha orientado a nuestros públicos de interés (trabajadores, empresas adherentes y la sociedad en general), contribuyendo a la creación de una cultura de seguridad y a la cohesión social.

Nuestro objetivo estratégico de largo plazo es maximizar el Dividendo Social, entendiendo como tal la entrega de productos y servicios en áreas relacionadas con el quehacer de la Mutua, tendientes a mejorar la calidad de vida de los trabajadores afiliados.

Desarrollamos nuestras acciones en un marco que integra, en forma equilibrada, el desempeño económico, social y ambiental:

- ✓ Implementando modelos de gestión y prácticas de gobierno corporativo que nos permitan lograr resultados económicos excelentes y ser la mutua más requerida por los empleadores.
- ✓ Identificando nuestros públicos de interés y desarrollando los canales de comunicación y trabajo conjunto, que nos permitan conocer sus preocupaciones e integrar sus aportes a nuestro accionar.
- ✓ Focalizando los ámbitos en los que se entregará el Dividendo Social y planificando las iniciativas y proyectos, de forma de coordinar los recursos organizacionales y las alianzas externas para lograr el éxito de ellos.
- ✓ Impulsando políticas, procesos y prácticas que permitan el desarrollo de nuestros trabajadores, con el fin de construir un gran lugar para trabajar y ser referentes en gestión de personas.
- ✓ Asesorando a nuestras empresas adherentes en la implementación de las mejores prácticas de seguridad, salud ocupacional y autocuidado, contribuyendo de esta forma a la creación de una cultura sobre la materia, con una perspectiva de sustentabilidad.
- ✓ Colaborando con la comunidad en la que se encuentran nuestras instalaciones y con el país en general, a través de proyectos e iniciativas que contribuyan al desarrollo y a la cohesión social.
- ✓ Entregando nuestros servicios en un marco de sustentabilidad y respeto del medio ambiente.



El principal hecho del año 2011 fue la aprobación del marco estratégico para programas de Dividendo Social, así como la puesta en marcha de 12 proyectos sociales, cuya inversión ascendió a 381 millones, en 2011. Todas estas iniciativas estuvieron orientadas a mejorar las condiciones laborales y de seguridad en los ámbitos relacionados con el quehacer de la Mutual y se enmarcaron en cuatro áreas de trabajo: inclusión, empleabilidad, calidad de vida y cultura de la prevención.

En 2012, el desafío será mantener los proyectos que están en ejecución, entregando continuidad, apertura a nivel nacional. Además, se diseñarán nuevos programas sociales e iniciativas regionales que se ajusten a sus realidades y necesidades.

Dividendo Social en la mutual

MUTUAL DE SEGURIDAD INCORPORA EN SU PLANIFICIÓN ESTRATÉGICA EL OBJETIVO DE MAXIMIZAR EL DIVIDENDO SOCIAL



El dividendo social es el aporte que Mutual realiza a la sociedad (empresas adherentes, trabajadores, sus familias y el país) en los ámbitos relacionados con su quehacer, esto incluye:

- | | | |
|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Los beneficios que Mutual entrega en el marco de la Ley 16.744 | Acciones complementarias: investigación y desarrollo seguridad y salud ocupacional, marketing social, difusión de contenidos de interés público, y cultura de seguridad | Proyectos e iniciativas específicas para los grupos de interés |

4.1

PROGRAMAS DE DIVIDENDO SOCIAL

A) INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD³⁶

El 12,9% de los chilenos enfrenta algún tipo de discapacidad. Son más de dos millones de personas (o uno de cada ocho habitantes) los que presentan esta condición, motivo por el que la Mutual privilegió el desarrollo de proyectos dirigidos a permitir la inclusión social de personas con discapacidad. En esta área se implementaron las siguientes iniciativas entre 2010 y 2011:

EMPRESAS SOCIALMENTE

INCLUSIVAS (ESI):

Este programa busca aumentar las oportunidades laborales de las personas discapacitadas como consecuencia de un accidente laboral, a través de la promoción de una cultura de inclusión social entre las empresas adherentes a la Mutual de Seguridad. Al finalizar el año 2011, 405 trabajadores en 405 empresas³⁷ habían participando en esta iniciativa y 112 empresas fueron sensibilizadas.

FONDO PARA EMPRENDIMIENTO:

Dirigido a trabajadores con incapacidad laboral permanente (ILP), sin posibilidades de retorno a la empresa. Este fondo entrega herramientas al trabajador y su grupo familiar, orientadas a recuperar su calidad de trabajador activo, aumentar su empleabilidad y generar capacidades de emprendimiento. Al 31 de diciembre de 2011, 90 trabajadores habían participado de los talleres de emprendimiento y 15 capitales semilla se encontraban en proceso de asignación.

CALIDAD DE VIDA PENSIONADOS:

Concebido para los pensionados de la Mutual que resulten con una ILP, producto de un accidente laboral o de una enfermedad profesional. Contempla dos actividades orientadas a la promoción de la inclusión y la participación social: Expo Incluye y Paralimpiadas. Durante 2011 se realizó la II Expo Incluye, que contó con la participación de 100 personas, y se llevaron a cabo los III Juegos Recreativos y Deportivos, con 150 participantes entre familias, pensionados y organizaciones invitadas. Además, contó con la presencia del Ministro de Desarrollo Social.

FONDO DE APOYO SOCIAL (FAS):

Entrega aportes económicos específicos para solucionar necesidades básicas, de salud o vivienda a personas con incapacidad laboral permanente que enfrentan un significativo desmedro económico y social por efecto de un accidente laboral o enfermedad profesional. Al finalizar 2011 se habían entregado

cinco apoyos³⁸, destinados a modificación de la vivienda, cumpliendo con los objetivos de accesibilidad e inclusión.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:

Busca difundir, capacitar y promocionar los contenidos del "Manual de accesibilidad universal"³⁹ a través de charlas, seminarios y otras actividades públicas, con el fin de potenciar la inclusión social de personas con discapacidad. Durante 2011, la Mutual apoyó al Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)⁴⁰ en la difusión de normas arquitectónicas de accesibilidad universal, para lo cual se realizaron 17 talleres en Temuco, Santiago, Valdivia, Talca, Concepción y Valparaíso, con la asistencia de 788 personas. Adicionalmente, se organizó la premiación del II Concurso de Fotografía "Una Ciudad para Todos".

³⁶ www.mutual.cl/dividendo_social/inclusion-social-de-personas-con-discapacidad.aspx

³⁷ Se abordó a un trabajador con discapacidad por empresa.

³⁸ Los apoyos consistieron en la adaptación de baños, remodelación de las entradas a las viviendas para el ingreso de la persona usar la silla de ruedas y la adaptación de habitaciones para permitir el traslado de personas en estado vegetativo persistente. Las remodelaciones de mayor envergadura son co-financiadas por la empresa del trabajador.

³⁹ www.mutual.cl/Portals/0/PDF/dividendo_social/manual_accesibilidad_OK_sello_baja.pdf

⁴⁰ www.senadis.gob.cl

B) EMPLEABILIDAD

Los proyectos implementados en esta área durante el período 2010 y 2011 fueron:

HABILITACIÓN PSICOSOCIAL FAMILIAR:

Apoya a las familias de trabajadores fallecidos por accidentes laborales. Este proyecto acogió a 24 de los 37 casos fatales registrados en 2011. Los casos no abordados se debieron a: causas territoriales; debido a que algunas empresas ya proporcionaban la atención; a familias que contaban con recursos propios para obtener las prestaciones psico-sociales.

CURSOS DE OFICIO FUNDACIÓN SOCIAL:

Dictados por la Fundación Social de la Cámara Chilena de la Construcción, están enfocados a los trabajadores de la construcción para que perfeccionen sus capacidades laborales en áreas como electricidad, gasfitería e interpretación de planos. Durante 2011 se agregaron 175 cupos adicionales a los existentes, efectuándose siete cursos de oficios.

C) CULTURA DE LA PREVENCIÓN⁴¹

La Mutual también busca difundir iniciativas que aporten a la cultura de la seguridad. Uno de sus focos de trabajo es la promoción de la cultura vial, teniendo presente la mayor accidentabilidad en días festivos. Por ejemplo, en las Fiestas Patrias de

2011 se registraron 661 siniestros, que causaron 25 fallecidos, 93 heridos graves, 49 heridos menos graves y 442 lesionados⁴².

En el período del presente reporte se implementó el siguiente proyecto:

CULTURA DE LA SEGURIDAD VIAL:

Su objetivo es posicionar el Programa Nacional de Cultura en Seguridad Vial en la comunidad, de forma tal que sea posible incrementar la contribución de Mutual al desarrollo de una cultura preventiva, en cuanto a los accidentes de tránsito y aportar a la disminución de las cifras nacionales de fallecidos por esta causa.

Al finalizar el período entre los principales logros desatacan: la participación de la Mutual en el Comité Estratégico Consultivo que está integrado por representantes del Gobierno y de Empresas Privadas; la firma de una alianza estratégica con Automóvil Club de Chile, con el fin de desarrollar y poner en marcha un portal corporativo sobre cultura vial.

Programa Nacional Aún Te Espero, es reconocido por Cepal, con el cual Mutual es invitada a presentar junto a las empresas con las que lidera la campaña en la mesa de discusión de la ley Tolerancia Cero del Senado y forma parte de la estrategia de la cultura de seguridad.



Inclusión
Mutual de Seguridad CChC



Empleabilidad
Mutual de Seguridad CChC



Cultura de Prevención
Mutual de Seguridad CChC



Calidad de Vida
Mutual de Seguridad CChC

⁴¹ www.mutual.cl/dividendo_social/culturadelaprevencion.aspx

⁴² www.conaset.cl

D) CALIDAD DE VIDA⁴³

La drogadicción y la obesidad son dos grandes problemáticas sociales que la Mutual pretende ayudar a resolver.

Según CONACE⁴⁴, los trabajadores que dependen de las drogas tienen tres veces más probabilidades de pedir licencia médica por enfermedad y son cinco veces más propensos a postular a indemnizaciones o pensiones de invalidez por lesiones sufridas en el trabajo. Por su parte, la Encuesta Nacional de Salud (ENS) reveló que en 2003 un 61% de la población mayor de 15 años tenía sobrepeso y obesidad; seis años después, la ENS de 2009 mostró un incremento a 67%.

Los proyectos implementados en esta área durante el período fueron:

LA MUTUAL BUSCA
CONTRIBUIR A LA
PROMOCIÓN DE
*estilo de vida
saludables*



ESPACIOS LABORALES LIBRES DE DROGA:

Mediante acuerdos con las empresas adherentes, se realizan intervenciones psicosociales, acciones preventivas y promociones de estilos de vida saludables y seguridad laboral en el ámbito del consumo de alcohol y otras drogas. Además, se promueve la instalación de políticas que apuntan a generar una cultura organizacional que promueva el autocuidado. En 2011 se hizo el diagnóstico organizacional de los trabajadores de una planta ubicada en Chacabuco, desarrollándose actividades de difusión y sensibilización para los trabajadores.

MUJER, COMUNIDAD Y CALIDAD DE VIDA:

Ofrece y promueve la participación de mujeres en talleres basados en el método Alberge⁴⁵, orientado al fortalecimiento de recursos psicosociales protectores para la prevención de la violencia, el consumo de alcohol y otras drogas, la promoción de estilos de vida saludables y el mantenimiento de relaciones familiares resguardadas y protectoras. En 2011 se desarrollaron talleres en los municipios de Pedro Aguirre Cerda, Lo Prado y El Bosque, produciéndose además el egreso del primer grupo, formado por 20 mujeres de la comuna de Pedro Aguirre Cerda.

ALIMENTACIÓN SALUDABLE Y CALIDAD DE VIDA EN CONTEXTOS LABORALES:

Consiste en realizar una intervención educativa en trabajadores de la construcción y sus familias, orientada a mejorar su alimentación y su calidad de vida. En 2011 se seleccionó una empresa para intervenir en dos obras ubicadas en Santiago, a las que se agregó como grupo de control a los trabajadores de una obra en la ciudad de Viña del Mar.

⁴³ www.mutual.cl/dividendo_social/calidaddevida.aspx

⁴⁴ www.conaset.cl

⁴⁵ El Método Alberge trabaja la relación entre calidad de vida, pobreza y fortalecimiento para una vida saludable. El programa ofrece habilidades cognitivas y emocionales a mujeres de escasos recursos y está cimentado en una plataforma alternativa al modelo médico tradicional. Este tipo de intervención busca llevar a la mujer desde su rol pasivo, de sufriente, a actriz principal o protagonista en el logro de su bienestar. En este sentido, no se trabaja con categorías clínicas o patológicas, sino con categorías preclínicas.



LA MUTUAL FRENTE AL 27F

El terremoto y el tsunami del 27 de febrero de 2010 (27F) pusieron a prueba todas las capacidades de la Mutual para cumplir con la misión de asegurar la entrega de sus servicios en forma eficiente y oportuna en las zonas devastadas. También se gestionaron rápidas medidas de soporte, con el fin de restablecer los servicios propios de la Mutual en el menor tiempo posible, a través de sus oficinas locales.

Tras el siniestro, se dispuso que todos los pacientes de la Mutual hospitalizados en servicios de salud dañados fueran inmediatamente trasladados a espacios más seguros. En el caso del Hospital Clínico de Santiago, en un primer momento fue necesario controlar fugas de agua y revisar y certificar el estado de la infraestructura, antes de dar la autorización de circulación y acceso a las personas trasladadas.

Instantes después del terremoto se constituyó un equipo de crisis en la zona más dañada, en el sur del país, para distribuir las tareas a los equipos en terreno. Se realizaron operativos de salud, asesorías preventivas, charlas de contención emocional y se instalaron policlínicos de campaña en las zonas más afectadas. Además, se canalizaron aportes solidarios de los colaboradores, se desarrolló la campaña interna "1+1" y se participó en las actividades en terreno del Consejo de Acción Social de la Cámara Chilena de la Construcción.

En los días siguientes el foco fue gestionar, en la forma más racional y expedita posible, las posibilidades de ayuda social para los colaboradores afectados por la pérdida de sus viviendas, por parte de las entidades de la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción y de su Corporación de Bienestar.

Dos de los principales aprendizajes de esta situación fueron: Primero que los planes de de emergencia no sólo deben estar constituidos en preparativos y simulacros de evacuación física en caso de desastres, sino también en la preparación psicológica para enfrentar la crisis; y segundo, que todo el personal hospitalario debe ser capacitado en liderazgo efectivo a nivel local, pues son ellos los que tienen la responsabilidad y necesidad de responder adecuadamente en los primeros momentos, tras el impacto de un desastre.

4.2

TRABAJO PÚBLICO PRIVADO

En el marco de su Política de Dividendo Social y RSE, la Mutual busca colaborar con la comunidad y con el país en general a través de proyectos e iniciativas que contribuyan al desarrollo social, motivo por el cual ha promovido y participado en iniciativas público-privadas que consoliden una cultura de seguridad.

En el período 2010-2011 destacan los siguientes apoyos a instituciones y programas de Gobierno:

PLAN NACIONAL PARA LA ERRADICACIÓN DE LA SILICOSIS (PLANESI):

El Gobierno de Chile se comprometió en 2007 a la eliminación de esta enfermedad, poniéndose en línea con el programa global impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que busca su erradicación en todo el mundo al año 2030. Como parte de esta iniciativa, en 2010 la Mutual participó en la mesa nacional convocada por el Gobierno para la implementación del "Plan Estratégico Nacional 2009-2030 para la Erradicación de la Silicosis".

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD⁴⁶:
Esta Corporación privada, sin fines de lucro, fue creada por el Gobierno

para fomentar la prevención de riesgos y crear conciencia sobre la prevención de accidentes y las enfermedades profesionales. En 2010, la Mutual participó en las Jornadas Nacionales de Prevención de Riesgos de Accidentes y Salud Ocupacional, JORNAPRASO, durante las cuales concursó con diversos trabajos y productos de corte técnico, obteniendo el primer lugar en las categorías Concurso Nacional de Videos y Concurso Nacional de Multimedia. Durante 2011, tanto los trabajos como los productos premiados fueron llevados al concurso latinoamericano que se realiza durante las jornadas latinoamericanas de seguridad e higiene en el trabajo, realizadas en Brasil.

SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (SENADIS):

La Mutual colaboró con el SENADIS en el desarrollo, producción y difusión de un Manual de Accesibilidad y en la producción de un spot informativo sobre la Ley 20.422 para la inclusión social de personas con discapacidad.

COMISIÓN ASESORA PRESIDENCIAL PARA LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO⁴⁷:

Se trata de una instancia convocada por la Presidencia de la República y encabezada por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La integra

un grupo multidisciplinario de especialistas de los ámbitos laboral, académico, empresarial, legal y seguridad social, entre otros. Durante el período, la Mutual de Seguridad participó en las mesas técnicas de estudio de las propuestas del informe de la Comisión Presidencial para la Seguridad en el Trabajo.

COMISIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD ESCOLAR:

La Mutual colaboró con esta comisión y con el Ministerio de Educación en la revisión de la Política Nacional de Seguridad Preescolar y Escolar.

Dentro del trabajo público-privado que ha desarrollado la Mutual de Seguridad, un foco de principal atención lo constituye el apoyo a la construcción de una cultura de seguridad vial en Chile.

La meta gubernamental en este ámbito es reducir en 20% el número de fallecidos en accidentes de tránsito hacia 2014.

⁴⁶ www.cnsdechile.cl

⁴⁷ www.comisionseguridadeneltrabajo.cl

Así se pretende cumplir con el llamado que hizo Naciones Unidas a todos los gobiernos del mundo, en marzo de 2011, para que establezcan y luego reduzcan las cifras previstas de víctimas mortales en accidentes de tránsito, tal como lo indica el “Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011–2020”⁴⁸.

El apoyo de la Mutual a este objetivo gubernamental se basa en cuatro proyectos de promoción de una cultura vial:

CAMPAÑA AÚN TE ESPERO⁴⁹:

Esta iniciativa nacional de educación pretende modificar hábitos y conductas de riesgo de los conductores y peatones chilenos, que contribuyan a disminuir el número de accidentes de tránsito. La actividad es liderada por la Mutual de Seguridad, con la participación de Carabineros de Chile, CONASET, CNC Medios, El Mercurio de Antofagasta y las empresas Minera Escondida, Barrick, Minera Esperanza, El Tesoro y Linsa. Bajo el slogan “Yo me cuido”, entre 2010 y 2011 se realizaron numerosas actividades de difusión a lo largo del país.



CAMPAÑA NÚMEROS QUE IMPACTAN:

A través de una campaña comunicacional lanzada el primer semestre de 2011 y desarrollada en forma conjunta por todas las mutualidades de Chile, busca aumentar la percepción de riesgos sobre la imprudencia del conductor.

MANÉJATE POR LA VIDA:

Desarrollado por Mutual de Seguridad, CONASET, Automóvil Club de Chile y 3M, este programa difunde el concepto “Manéjate por la Vida” para generar un cambio cultural y de hábitos que reduzca las conductas de riesgo de automovilistas, ciclistas y peatones. Durante 2011 se constituyó un Comité Consultivo Estratégico con CONASET.

PORTAL DE SEGURIDAD VIAL:

Este portal fue desarrollado por la Mutual de Seguridad en alianza con Automóvil Club de Chile, con el patrocinio de CONASET y Carabineros de Chile. Su objetivo es crear un espacio de aprendizaje vial y que permita la interrelación entre todas las personas que forman parte del sistema vial del país.⁵⁰



⁴⁸ www.who.int/roadsafety/decade_of_action/plan/plan_spanish.pdf

⁴⁹ www.aunteespero.cl

⁵⁰ www.culturavial.cl



COMPROMETIDOS CON EL

medio ambiente

05

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En concordancia con los valores de la Mutual de Seguridad, que consignan su compromiso con el desarrollo de una cultura basada en la protección de las personas y del medio ambiente, a fines de 2009 se publicó la Política Corporativa Integrada de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente. Ésta materializa su compromiso a través de acciones que fomentan el resguardo del entorno entre sus empresas adherentes y colaboradores, como también mediante la observancia de la legislación ambiental aplicable.

GRI
DMA

En 2010 comenzó el diseño de un plan de trabajo destinado a lograr certificar a los recintos hospitalarios de la Mutual bajo el estándar ambiental ISO 14001. A fines de ese año se seleccionó al centro de atención hospitalaria de Melipilla como la unidad piloto de este proceso, debido a que presta dos de los servicios clave para la empresa: seguro y salud. Este centro logró la certificación a fines de 2011, con lo que el nuevo desafío será replicar esta experiencia en las 11 clínicas de la Región Metropolitana⁵¹.

En 2011 comenzó también la labor de identificación y gestión de los principales impactos ambientales del

área salud de la compañía. En tal sentido es fundamental la evaluación que se realiza en el Hospital Clínico de la Mutual de Seguridad⁵², ubicado en la comuna de Estación Central, ya que es el único centro de la red de salud que funciona las 24 horas, todos los días del año, atendiendo a un promedio anual de 124.173 pacientes.

Los principales impactos ambientales identificados en el área salud de la Mutual de Seguridad son generación de residuos y emisiones, así como consumo de energía y agua.

5.1

CONSUMO DE ENERGIA

En 2011 la Mutual encargó una asesoría al Instituto de Investigaciones y Ensayos de Materiales (IDIEM)⁵³ de la Universidad de Chile, para mejorar la gestión energética del Hospital Clínico.

Este análisis permitió tener claridad sobre los principales consumos y las oportunidades de mejora, definiéndose que durante 2012 se evalúen y apliquen las medidas de gestión más adecuadas.

⁵¹ Clínicas Metropolitanas Sector Oriente: Providencia, Las Tranqueras, Agustinas, La Florida y Puente Alto.

Clínicas Metropolitanas Sector Poniente: San Bernardo, Paine, Lo Espejo, Quilicura y Maipú.

Clínicas Metropolitanas Sector Centro: Centro de Evaluación del Trabajador (CET) Santiago Centro.

⁵² El Hospital representa el 45% de los costos operacionales del área salud.

⁵³ www.idiem.cl

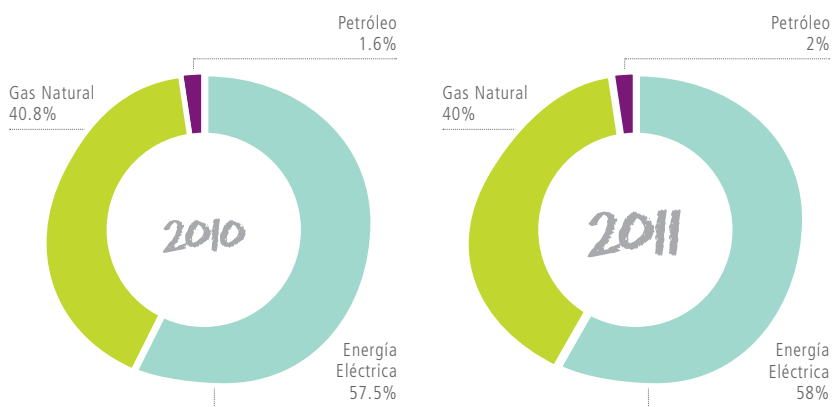
Principales fuentes energéticas

De acuerdo con el estudio de Idiem, los principales consumos de energía en el Hospital Clínico de Santiago corresponden a:

- ✓ Electricidad, utilizada principalmente en iluminación, calefacción y equipos.
- ✓ Gas, requerido para el funcionamiento de las tres calderas, usadas para climatizar y calentar el agua.
- ✓ Petróleo, empleado en los equipos electrógenos de respaldo.

DURANTE 2011, EL **58%** DEL CONSUMO DE ENERGÍA DEL HOSPITAL CLÍNICO DE SANTIAGO CORRESPONDIÓ A ENERGÍA ELÉCTRICA; EL **41%** A GAS NATURAL; Y EL **2%** A PETRÓLEO.

DISTRIBUCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA EN kWh/año



GRI
EN3/EN4

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA POR FUENTES PRIMARIAS E INTERMEDIAS

	Energía Eléctrica	Gas Natural	Petróleo	TOTAL
Año	kWh/año	kWhe ⁵⁴ /año	kWhe/año	kWe/año
2010	5.133.180	3.645.270	147.161	8.925.611
2011	5.145.253	3.494.420	181.121	8.820.794

Fuente: Informe IDIEM



GRI
EN16

La principal emisión que se mide en el área salud de la Mutual es la generada por las tres calderas de combustión mixta (petróleo-gas), usadas en el Hospital Clínico de Santiago para calentar el agua y calefaccionar las instalaciones.

COMPROMETIDOS CON EL
DESARROLLO DE UNA CULTURA DE

protección al medio ambiente



Transporte de pacientes

De acuerdo con la ley, la Mutual debe trasladar a todo paciente imposibilitado de movilizarse desde su domicilio al hospital para asistir a sus consultas y terapias. En la práctica, el 75% de los pacientes del Hospital Clínico de Santiago está siendo movilizado por la empresa, mediante 35 móviles propios y 12 externos.

Cada mes este centro realiza cerca de 29.000 traslados, lo que en promedio significa recorrer 185.000 km mensuales. Esto implica que se consuman más de 370.000 litros anuales de petróleo diésel.

Por esto, a fines de 2011 se inició un plan de optimización de la flota, que permitirá una mayor eficiencia de los recorridos y disminuir el impacto en el medio ambiente tanto por el menor consumo de combustible como por la menor emisión de gases por parte de la flota de ambulancias y móviles del hospital.

GRI
EN29

5.2 CONSUMO DE AGUA

Otro de los impactos ambientales asociados al funcionamiento del hospital está vinculado al consumo de agua. Al respecto, el 100% del recurso consumido en el hospital proviene de la red de alcantarillado, lo que garantiza que no se generan impactos en cuencas.

GRI
EN8

Si bien no existe un plan específico para la gestión del agua, se espera que su empleo sea incorporado dentro del futuro plan de eficiencia energética.

CONSUMO ANUAL DE AGUA 2010-2011

Año	Metros cúbicos
2010	80.783
2011	80.310



Reducción
del 2%

EN CONSUMO
DE AGUA EN 2011

5.3. GESTIÓN DE RESIDUOS

Con el objetivo de cuidar la salud de sus trabajadores, cumplir con la normativa vigente, en particular el Decreto N°6/2009⁵⁵, y reducir los impactos en el medio ambiente, el Hospital Clínico de Santiago cuenta con un Plan de Manejo de Residuos, que asegura la gestión de ellos desde la generación hasta la disposición. En él se estipulan los procedimientos de manejo, definición de responsabilidades, realización de capacitaciones a los trabajadores y definición de planes de contingencia, entre otros.

GRI
EN22

Según el Plan de Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de la Salud (REAS), en el hospital se generan tres tipos de residuos:

1. Residuos Peligrosos
2. Residuos Especiales
3. Residuos Asimilables a Domiciliarios



RESIDUOS PELIGROSOS

Los principales residuos peligrosos generados por el hospital son baterías en desuso, tubos fluorescentes y recipientes de pintura. Debido a su bajo volumen y cantidad, son almacenados temporalmente hasta acumular una cantidad considerable para gestionar su retiro por parte de empresas especializadas.

Otro residuo peligroso común en los recintos hospitalarios son los líquidos reveladores utilizados en radiografías. Sin embargo, en la actualidad el hospital ya no genera este tipo de residuo, pues trabaja casi exclusivamente con radiografías digitales.

RESIDUOS ESPECIALES

Se consideran residuos especiales los elementos cortopunzantes, material contaminado con fluidos biológicos, piezas anatómicas, líquidos de aspiración generados en pabellón y los medicamentos caducos. Todos ellos son segregados en contenedores diferenciados, que posteriormente son retirados por empresas especializadas para que efectúen su adecuada disposición final.

En 2011, el Hospital Clínico de la Mutual generó 200.562 kg de residuos especiales, los que fueron gestionados por la empresa Stericycle⁵⁶, especializada en manejo y tratamiento de residuos hospitalarios. Los residuos retirados son tratados

(incinerados o esterilizados, según corresponda) en la planta de esta firma, ubicada en la comuna de Quilicura.

RESIDUOS ASIMILABLES A DOMICILIARIOS

Los residuos asimilables a domiciliarios o basura domiciliaria también son dispuestos en contenedores especiales que, de acuerdo con el procedimiento, son retirados por la empresa especializada en gestión integral de residuos, EcoClean⁵⁷. En 2011, el Hospital generó 302 toneladas de basura domiciliaria.

⁵⁵ Sobre el Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de la Salud.

⁵⁶ www.stericycle.cl/residuoshospitalarios/

⁵⁷ www.ecoclean.cl

06

INDICE GRI

Nº	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
PERFIL			
1.1	Declaración máximo responsable en la toma decisiones de la organización sobre relevancia de la sostenibilidad para la org. y su estrategia	6-9	●
1.2	Descripción de los Principales Impactos, riesgos y oportunidades	35	●
2.1	Nombre	11	●
2.2	Principales marcas y productos	41, 65	●
2.3	Estructura operativa	44, 55	●
2.4	Ubicación sede principal	16	●
2.5	Número de países en que opera la organización	16	●
2.6	Naturaleza de la propiedad	14-15	●
2.7	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de beneficiarios)	41-65	●
2.8	Dimensiones (cantidad de trabajadores, ventas netas, patrimonio, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales)	12	●
2.9	Cambios significativos de la organización	22	●
2.10	Premios y distinciones recibidos	31	●

Nº	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
PARAMETROS DEL REPORTE			
3.1	Período cubierto	4	●
3.2	Fecha del reporte más reciente	4	●
3.3	Ciclo de presentación del reporte	4	●
3.4	Punto de contacto	contraportada	●
3.5	Proceso de definición del contenido (materialidad, prioridad de los aspectos incluidos, identificación de los grupos de interés)	5	●
3.6	Cobertura del reporte	4	●
3.7	Limitaciones o alcance	4	●
3.8	Inclusión de negocios conjuntos	14	●
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para cálculos	4	●
3.10	Cambios respecto de reportes anteriores	4	●
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores.	4	●
3.12	Tabla con índice contenidos básicos de la Memoria	101	●
3.13	Política y práctica actual en relación con la verificación externa.	5	●

Nº	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
GOBIERNO CORPORATIVO			
4.1	Estructura de Gobierno incluyendo comités	17, 20, 70	●
4.2	Explicar si el Presidente ocupa cargo ejecutivo y razones que lo justifiquen.	17, 18	●
4.3	En organizaciones con estructura directiva unitaria, indicar número de miembros del máximo órgano de Gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	17, 18	●
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de Gobierno.	A la fecha la empresa no cuenta con un procedimiento oficial en esta materia, no obstante la junta de adherentes es un instancia en la cual los adherentes puedan realizar consultas y/o sugerencia o recomendaciones.	●
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de Gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	17	●
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés.	21	●
4.7	Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano.	17-18	●
4.8	Declaración de misión, visión, valores.	25	●
4.9	Procedimientos del Directorio para supervisar la identificación del desempeño económico, ambiental y social.	20	●
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del Directorio, principalmente con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17-22	●

Nº	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Principio de precaución	No se ha desarrollado	●
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba. (Por ej: Pacto Global, etc.)	29	●
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización (membresías)	30	●
PARTICIPACION DE GRUPOS DE INTERES			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	27	●
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	27	●
4.16	Enfoque adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de participación por tipo y categoría de grupos.	27	●
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización.	Esta evaluación se hace en la cuenta anual de los comités del gobierno corporativo al directorio.	●

DIMENSION: ECONÓMICA

Nº	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
DESEMPEÑO ECONOMICO			
EC1	Valor económico generado y distribuido	36, 37	●
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización a programas de beneficios sociales.	73	●
EC4	Ayuda financiera recibida del Estado.	75	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5*	Rango de las relaciones entre el salario inicial y el salario mínimo local.	72	●
EC6	Política, prácticas y proporción de gastos asociados a proveedores locales.	39	●
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	79	●
ECONÓMICOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público en especie.	57	●

DIMENSION: SOCIAL / PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y género.	69, 70	●
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	70, 71	●
LA15	Retorno al trabajo y margen de retención después de permisos postnatales por género.		○
LA3*	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa por ubicación de las operaciones.	72	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADOR			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	80	●
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales.	80	●
SEGURIDAD Y SALUD			
LA6*	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos dirección-empleados.	83	●
LA7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	82	●
LA8	Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, sus familias o a los miembros de la comunidad.	84	●
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y por categoría de empleado.	75-77	●
LA11*	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	75, 77	●
LA12*	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional por género.	78	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	70	●
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	72	●

DIMENSION: SOCIAL / DERECHOS HUMANOS

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratistas que incluyan preocupaciones de DDHH y que hayan sido analizados.		○
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios de negocio que sean objeto de revisiones en materia de DDHH.	38	●

NO DISCRIMINACIÓN

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	21	●
-----	---	----	---

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5	Actividades de la compañía y de proveedores identificadas en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o tengan un riesgo significativo, y acciones tomadas para resguardar estos derechos.	No hay registros	●
-----	---	------------------	---

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas y de proveedores que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas tomadas para contribuir a la abolición del trabajo infantil.	No hay actividades identificadas	●

TRABAJOS FORZADOS

HR7	Operaciones y proveedores relevantes identificados que impliquen riesgos de registrar episodios de cualquier tipo de trabajo forzado.	No están identificadas	●
-----	---	------------------------	---

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de DDHH.	No hay registro	●
-----	--	-----------------	---

EVALUACIÓN

HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de DDHH y las mediciones de sus impactos.	21	●
------	--	----	---

MITIGACIÓN

HR11	Número de quejas relacionadas con DDHH, abodadas y resueltas a través de mecanismos formales.	No hubo quejas	●
------	---	----------------	---

DIMENSIÓN: SOCIAL / SOCIEDAD

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
COMUNIDAD			
S01	Porcentaje de las operaciones con procesos de diálogo con la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	89	●
S09	Operaciones con significativo impacto potencial o actual en las comunidades locales.	42-65	●
S010	Prevención y medidas de mitigación implementadas en operaciones con impactos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.	97-100	●
CORRUPCIÓN			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	21	●
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	21	●
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	21	●
POLÍTICAS PÚBLICAS			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying".	94-95	●
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	14	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No hubo multas	●

DIMENSIÓN: SOCIAL / RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes.	42-65	●
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regularización legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos del producto.	No hubo incidentes	●
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos vigentes y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/A	●
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos al etiquetado de los productos y servicios.	No hubo incumplimientos	●
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	53	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.		○
PR7*	Número de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	No hubo	●

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8	Número de reclamaciones debidamente fundadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No hubo reclamaciones	●
-----	--	-----------------------	---

CUMPLIMIENTO

PR9	Costo de multas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No hubo multas	●
-----	--	----------------	---

DIMENSION: AMBIENTAL

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	98	●
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	98	●
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	99	●

N°	INDICADORES	PAGINA / COMENTARIO	NIVEL DE REPORTE
EMISIONES			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero.	98	●
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	99	○
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No hay	●
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No hay	●

RESIDUOS

EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	100	●
------	---	-----	---

CUMPLIMIENTO LEGAL

EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No hubo multas	●
------	--	----------------	---

TRANSPORTE

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	99	●
------	--	----	---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2010-2011

PARA MAYOR INFORMACIÓN,
CONTACTAR A:
CAROLINA NAVARRETE GEYMER
DIRECTORA ASUNTOS PÚBLICOS
+(56 2) 2787 94 15
CNAVARRETE@MUTUAL.CL

