



REPORTE
DE SUSTENTABILIDAD
2006-2007







ÍNDICE

Carta del Presidente	4
Acerca de esta Memoria	7

01

Nuestra Empresa

Historia de la Organización	9
Gobierno Corporativo	10
Los valores que orientan nuestra acción	14
Resultados Económicos	16

02

Colaboradores, Proveedores y Clientes: trabajando en equipo

Nuestros Colaboradores	18
Nuestros Proveedores	36
Nuestros Clientes	37

03

Medioambiente y Comunidad

Nuestra preocupación por el medioambiente	57
Trabajar en alianza con la comunidad	57

Indicadores del Global Reporting, Initiative GRI	64
--	----



CARTA DEL PRESIDENTE



Tengo el orgullo de presentar el primer Reporte de Sustentabilidad de Mutual de Seguridad C.Ch.C., en el cual damos cuenta del desempeño de nuestra empresa durante los años 2006 y 2007.

Queremos transmitirles el profundo compromiso que tenemos con el principio de transparencia en la gestión, pero por sobre todo, con la Responsabilidad Social Empresarial.

Durante el año 2006 celebramos 40 años de existencia y de servicio al trabajador chileno. Es una etapa importante, en la cual nos hemos replanteado la forma de ver y trabajar en la administración de riesgos y, más aún, cómo queremos avanzar hacia el futuro.

Hemos dado un gran salto al generar un nuevo modelo de seguridad y salud ocupacional, en lo que tiene relación con la prevención, las prestaciones y los procedimientos para manejarlos, introduciendo, de esta forma, grandes cambios al modelo inicial contemplado en la Ley 16.744, modelo al cual le hemos dado continuidad durante el año 2007.

Queremos compartir con ustedes las profundas transformaciones experimentadas duran-

te estos dos años. Estamos conscientes de la responsabilidad social que tenemos y de la relevancia de nuestra labor como organización, lo que nos motiva a ir desarrollando cada día mejores prácticas en beneficio de la sociedad en su conjunto.

En las páginas de este reporte, entregamos información relevante para los diferentes grupos de interés, que desean conocer nuestras acciones. Y es justamente esto lo que nos anima en la tarea de elaborarlo. Esperamos alcanzar esta meta y continuar replicando la experiencia en el entendido de lo valioso de este proceso.

Reconocemos la importancia de entregar productos y servicios de calidad, pero a la vez, sabemos que estas prácticas no permanecerán en el tiempo si no las hacemos parte de un círculo virtuoso con nuestros colaboradores, clientes, beneficiarios y proveedores. Sabemos además, que debemos mantener una preocupación constante por el medioambiente y la comunidad en la cual insertamos nuestras instalaciones.

En estas páginas buscamos expresar la Responsabilidad Social Empresarial de Mutual de Seguridad C.Ch.C. y transmitir el sentido que le atribuimos al tema dentro de nuestra organización. Les con-

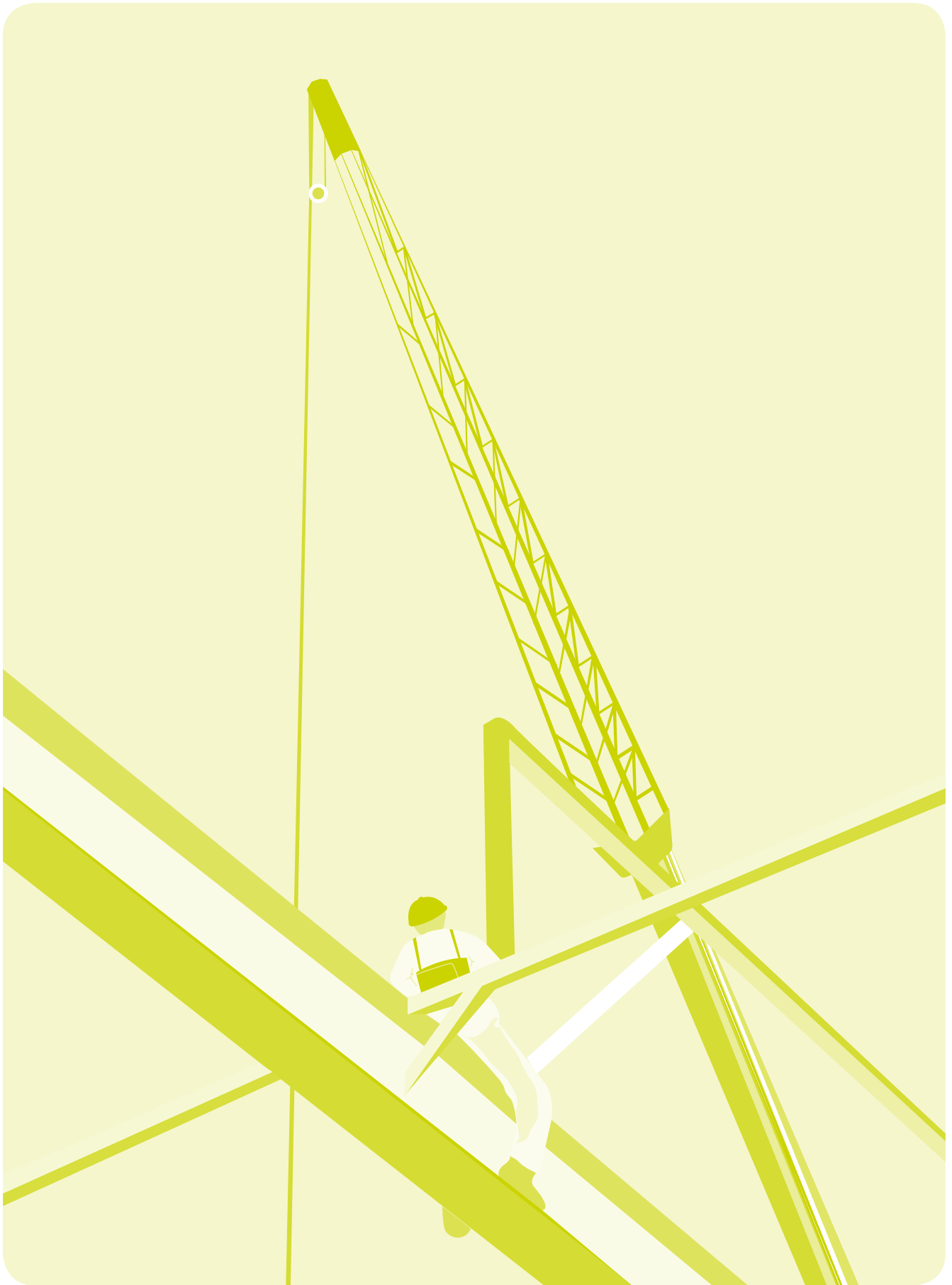
tamos también acerca de nuestras políticas, prácticas y programas, en términos económicos, sociales y ambientales, y los hacemos parte de nuestros principales hitos, éxitos y dificultades durante los últimos dos años.

Queda mucho camino por delante, pero estamos conscientes de que tenemos una gran oportunidad para seguir trabajando.

Queremos motivarlos a leer este reporte para que puedan conocer nuestro trabajo, que es el primer paso de un camino a través del cual debemos seguir desarrollando nuestra Responsabilidad Social.

José Molina Armas
Presidente del Directorio







Éste es el primer Reporte de Sustentabilidad de Mutua de Seguridad, el cual da cuenta de la gestión de la empresa durante el año 2006 y 2007.

**Es un primer paso en el proceso de informar
acerca de nuestro desempeño económico,
social y ambiental a los diferentes grupos
de interés, y una primera oportunidad
para mostrar nuestro compromiso
con la Responsabilidad Social Empresarial.**

En la elaboración de este Reporte de Sustentabilidad, participaron los integrantes de las áreas de Recursos Humanos, Desarrollo de Negocios, Abastecimiento, Operaciones y Comercial, e Investigación y Desarrollo en Seguridad y Salud Ocupacional.

A raíz del trabajo realizado por las diferentes áreas, y la asesoría prestada por Fundación PROhumana, es posible presentar toda esta información, que esperamos sea un insumo relevante para todos quienes quieran conocer y saber acerca de nuestra gestión.

En la elaboración de este reporte nos hemos guiado por las directrices del Global Reporting Initiative, en su versión G3, incorporando de manera gradual sus indicadores.

Esperamos seguir avanzando en el proceso de informar acerca de nuestra gestión y provocar, a través de este camino, un diálogo abierto y franco con nuestros diferentes públicos de interés.

Por esto, extendemos una invitación para realizar comentarios o consultas sobre estas páginas, contactándose con comunicaciones@mutua.cl



Me siento seguro Pedro

01

NUESTRA EMPRESA

Historia de la Organización

Somos una empresa privada, sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es administrar el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, de acuerdo a la Ley 16.744.

Nuestra compañía fue creada en el año 1966, por la Cámara Chilena de la Construcción (C.Ch.C.), al advertir la difícil situación que vivían los trabajadores y sus familias cuando ocurría un accidente laboral. Fue en 1968, sin embargo, que se dictó la Ley sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, con la que comenzamos a prestar un servicio que adquirió el carácter de obligatorio.

La Superintendencia de Seguridad Social fiscaliza nuestra administración y el destino de los fondos del seguro contra riesgos de accidentes del trabajo.

Otorgamos cobertura a empresas, organizaciones de la sociedad civil y reparticiones estatales, entregando protección a los trabajadores frente a los accidentes y enfermedades laborales.

Como Mutual de Seguridad C.Ch.C., operamos sólo en Chile, sin embargo, tenemos que destacar nuestra participación en Argentina, a través de la propiedad en la compañía La Caja ART, entidad dedicada

también a la administración de un seguro de accidentes de trabajo.

Nuestra oficina central se encuentra ubicada en la Región Metropolitana y operamos a lo largo de todo el país a través de nuestras sedes en Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Ovalle, Viña del Mar, Rancagua, Curicó, Talca, Constitución, Linares, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. En la Región Metropolitana tenemos sedes en Estación Central, Santiago, Quilicura, La Florida, Lo Espejo, San Bernardo, Melipilla, Paine, Providencia, Vitacura y Maipú. Estas sedes nos permiten estar presentes en las diferentes regiones del país, con el objetivo de facilitar el acceso a nuestros servicios.

Nos preocupamos de establecer y mantener estrechos lazos con organizaciones de los diferentes sectores, motivo por el cual buscamos participar en instancias de encuentro y en redes sociales que lo permitan. Actualmente somos parte de la Asociación Gremial de Mutualidades, Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción, Consejo Nacional de Seguridad (CNS), Corporación Chilena de la Madera, Red PROhumana Empresarial, y el Club de Innovación y Tecnología, perteneciente a la Universidad Adolfo Ibáñez — IGT.



Gobierno Corporativo

Directorio

Nos sentimos orgullosos de contar en nuestra empresa con un directorio paritario, con el que buscamos garantizar la participación de todos los intereses: empresas adherentes, trabajadores afiliados y empleados de la Mutual.

Nuestro directorio está compuesto por seis integrantes independientes: tres empresariales (en representación de las empresas adherentes) y tres laborales (a nombre de los trabajadores afiliados). Ninguno de ellos ocupa cargos ejecutivos en la compañía y sus estipendios son fijados por la Superintendencia de Seguridad Social.

La elección del directorio se realiza cada tres años, período durante el cual se extiende su permanencia en el cargo, existiendo la posibilidad de ser reelegido. El actual se nominó el año 2007.

El directorio sesiona mensualmente y en sus reuniones se discuten aspectos relevantes para la gestión de la empresa. Esto incluye los ámbitos relacionados con la sustentabilidad y la RSE de Mutual de Seguridad.

Los directores que representan a los trabajadores son designados, en votación directa, a nombre de ellos, por los representantes laborales en los Comités

Paritarios de Higiene y Seguridad de las empresas adheridas a la Mutual.

Para la elección de los representantes de las empresas adherentes se confecciona una lista de nombres, integrada por aquellas personas, que cumpliendo todos los requisitos, sean postuladas, al menos por tres adherentes en comunicación escrita dirigida al gerente.

En junio de 2007 se realizó la 41ª Junta General Ordinaria de Adherentes, en la que se dio a conocer el resultado del proceso de elecciones de los nuevos integrantes del Directorio para el período 2007-2010.



EL DIRECTORIO

está compuesto por:

DIRECTORES EMPRESARIALES TITULARES

José Molina Armas
Bernardo Echeverría Vial
Gustavo Vicuña Molina

DIRECTORES LABORALES TITULARES

Víctor Parra Rubilar
Guillermo Vargas Pérez
Jaim Levy Lefspay

DIRECTORES EMPRESARIALES SUPLENTE

Aldo Balocchi Huerta (*)
Andrés Varela García
Roberto Morrison Yonge

DIRECTORES LABORALES SUPLENTE

Ernesto Barros Gutiérrez
Fernando Hermosilla Marilof
William Zúñiga García

(*) El señor Aldo Balocchi Huerta, asumió en octubre de 2007 en reemplazo del señor Gabriel Vives Fernández.

ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

La plana ejecutiva de nuestra compañía al 31 de diciembre de 2007,
está encabezada por el Gerente General.

JORGE SCHWERTER HOFMANN

Gerente General

ENRIQUE RUSCH MEISSNER
JORGE MANDIOLA DELAIGUE

Asesor Gerencia General
Fiscal

CRISTIÁN MORAGA TORRES
Alberto Hayden Fernández
César Cárcamo Quezada

Gerente de Salud y Hospital Clínico Mutual
Director Médico Nacional
Médico Director Hospital Clínico Mutual

JAIME PEIRANO ARANCIBIA
Alejandro Morales Freire
Marcelo Mandujano Reygadas
José Manuel Saavedra
Luis Morales Rojas

Gerente de Desarrollo
Gerente de Innovación
Gerente de Desarrollo de Negocios
Gerente de Informática
Asesor de Gerencia de Desarrollo en Seguridad y Salud Ocupacional

RAÚL ARRÁZOLA CASTRO
María Elisa León Carrasco
Natalia Siervo Briones
Eduardo Gidi
Héctor Garay Carvajal
Daniel Balieiro del Río
Edmundo Zambrano Peña

Gerente de Operaciones y Comercial
Gerente de Investigación y Desarrollo en Seguridad y Salud Ocupacional
Gerente Medicina del Trabajo
Gerente de Prevención de Riesgos
Gerente Zonal Norte
Gerente Zonal Centro
Gerente Zonal Sur

PABLO BURCHARD HOWARD
Juan Cabezas Almendras
Pablo Burchard Howard
Carmen García Vila

Gerente de Coordinación Administrativa
Gerente de Administración y Finanzas
Gerente de Prestaciones
Gerente de Recursos Humanos

HÉCTOR GARAY CARVAJAL	Gerente Zonal Norte
Marcela Soto Grandón	Gerente Arica
Roma Celis Diomedi	Gerente Iquique
Arturo Cares Soulis	Gerente Antofagasta
Manuel Alfaro Orostegui	Gerente Calama
Orlando Poblete Ostojic	Gerente Copiapó
Tomislav Spasojevic Kustec	Gerente La Serena

CRISTIÁN MORAGA TORRES	Gerente Salud
Maritza Henríquez Espinosa	Agente Clínica Metropolitana Oriente
Ricardo Gamboa Letelier	Agente Clínica Metropolitana Poniente

DANIEL BALIEIRO DEL RÍO	Gerente Zonal Centro
Jaime Ortiz Ojeda	Gerente Viña del Mar
Hugo Müller Gómez	Gerente Melipilla
Mónica Luque Campos	Gerente Rancagua
Marcela Prieto Díaz	Gerente Curicó
Claudio Faúndez Poblete	Gerente Talca
Iván Caro Cárcamo	Gerente Constitución

EDMUNDO ZAMBRANO PEÑA	Gerente Zonal Sur
Paz Saavedra Prieto	Gerente Chillán
Marcelo Valdivia Quevedo	Gerente Concepción
Olga Figueroa Arriagada	Gerente Los Ángeles
Luis Muñoz Cruz	Gerente Temuco
Marcos Cruzat Hernández	Gerente Valdivia
Juan Anusch Azlan	Gerente Osorno
Nelson Fernández Muñoz	Gerente Puerto Montt
Ildegard Kunz Parra	Gerente Coyhaique
Carlos Cárdenas Guajardo	Gerente Punta Arenas

Los valores que orientan nuestra acción



VISIÓN

Queremos ser la Mutualidad más requerida por los empleadores, por nuestro prestigio en:

- Nivel y calidez de la atención a los clientes
- Calidad de la asesoría en seguridad y salud ocupacional
- Alto nivel técnico en medicina
- Efectividad en otorgar las prestaciones y servicios comprometidos
- Entrega de información que valora la sociedad
- Aporte a la Comunidad en Cultura de Prevención
- Reconocida ética en su accionar

MISIÓN

Nuestra Misión es entregar protección a las empresas y sus trabajadores, frente a los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

Formamos parte de la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción, y para servir con calidad y oportunidad a nuestros clientes, utilizamos las capacidades innovadoras y recursos con que contamos.

Nuestro compromiso es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, al aumento de la productividad de las empresas adherentes y al desarrollo de nuestro personal.



VALORES

Servicio al cliente

El centro de nuestra acción son todos nuestros clientes, por lo que debemos desplegar los mejores esfuerzos para brindarles un servicio de calidad en forma responsable, oportuna y amable, de manera de lograr con ellos una relación beneficiosa y de largo plazo.

Respeto y trabajo en equipo

Nuestras relaciones están basadas en el respeto a la dignidad de la persona humana, a la diversidad y formación profesional, y a las legítimas expectativas laborales. Este respeto nos lleva a creer firmemente en el trabajo en equipo como forma de trabajar en conjunto con otros.

Integridad

Utilizamos en el desempeño de nuestro trabajo los más altos estándares en el comportamiento individual y colectivo, siendo honestos y transparentes en nuestro actuar, manteniendo la palabra empeñada, cumpliendo la legislación vigente y actuando siempre con seriedad y austeridad en cada una de nuestras decisiones.

Creatividad e innovación

Las nuevas ideas son esenciales para mantener nuestra competitividad, por lo que fomentamos la creatividad individual, el proponer ideas y el estar abierto a participar de las ideas de otros, incentivando que éstas se concreten.

Resultados Económicos

Principales Cifras

En el año 2006 la empresa arrojó resultados positivos, que dieron cuenta de su crecimiento y estabilidad. Los Estados de Resultados muestran un excedente de M\$ 12.414.423 y en el año 2007 aumentaron a M\$ 14.864.569.

En cuanto al número de afiliados, éste se mantuvo el año 2006 y 2007, como promedio anual, por sobre el millón 100 mil trabajadores.

Mutual de Seguridad C.Ch.C. no está afecta a impuesto a la renta. Tampoco tiene deudas bancarias, sino sólo egresos por los intereses de leasing, calculados en M\$ 200.534, para el año 2006. Para el año 2007, esta cifra corresponde a M\$ 111.037.

En 2006 la suma de remuneraciones de nuestros trabajadores fue de M\$ 31.630.795 [1], la cual ascendió a M\$ 37.352.144 [2] en

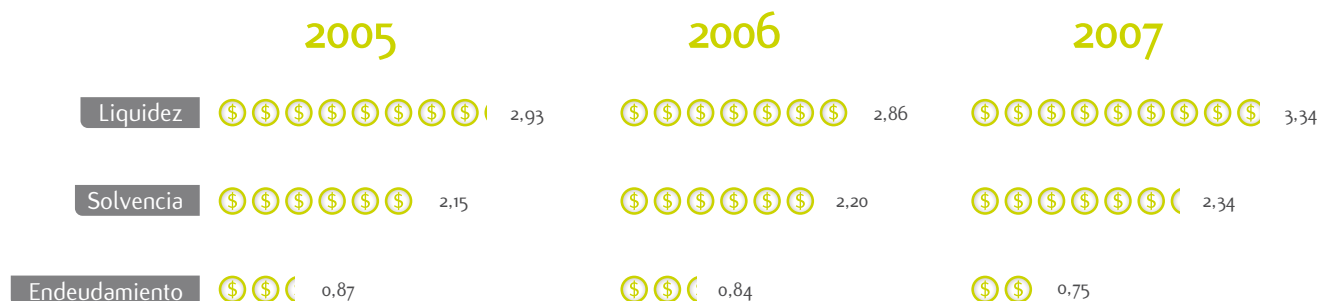
2007. Esta cifra considera participación de excedentes, bono de incentivo e indemnizaciones.

El índice de solvencia y endeudamiento muestra una evolución positiva a lo largo de los años, alcanzando una cifra de 2,34 y 0,75 respectivamente para 2007.

El primero de estos indicadores mide la relación entre los activos y pasivos de una empresa, y nos señala que estos activos corresponden a 2,34 veces nuestros pasivos. En tanto, el endeudamiento, donde se ve la relación pasivos y patrimonio, es de 0,75, presentando un descenso positivo desde el año 2006.

Por último, el índice de liquidez, entendido como la capacidad de generación de recursos propios de corto plazo, es de 3,34 experimentando un aumento con respecto al año 2006.

[1] Moneda 2006 [2] Moneda 2007





Trabajo Seguro Raúl

02

COLABORADORES, PROVEEDORES Y CLIENTES: TRABAJANDO EN EQUIPO

Nuestros Colaboradores

El Pilar de la Empresa

Para nuestra empresa, que se caracteriza por la entrega de servicios profesionales, el capital humano constituye un valor fundamental sin el cual el éxito no sería posible. Por esta razón, es que el fortalecimiento de la Gestión de Personas es uno de los principales objetivos del área de Recursos Humanos, durante el año 2007.

Alcanzar la lealtad de cada uno de nuestros colaboradores es una tarea diaria, que implica una preocupación y un trabajo constante por contribuir a su desarrollo profesional y personal. En esta labor buscamos reflejar el rol y la responsabilidad que hemos asumido con ellos, aportando con un buen ambiente de trabajo y con un gran esfuerzo por mejorar su calidad de vida.

Para mantener el compromiso, hemos diseñado e implementado políticas y programas concretos, que buscan dar respuesta a sus necesidades y otorgar un estímulo para que sigan siendo parte de la empresa.

Nuestra política de beneficios incorpora una serie de programas orientados a cubrir requerimientos en materias de salud, educación, vivienda y calidad de vida. En tanto, la política de capacitación persigue proporcionar a cada colaborador oportunidades de formación, atendiendo y respondiendo a sus necesidades y características particulares.

La excelencia en materia de Seguridad y Salud Ocupacional constituye nuestra premisa de actuación, la que se asienta sobre la base de una responsabilidad que va más allá de nuestros clientes y que implica un trabajo fuerte y constante con cada uno de los colaboradores de Mutual.

Estamos conscientes del trabajo realizado hasta ahora, pero además valoramos la posibilidad de seguir construyendo una empresa en conjunto con nuestros asociados. Es por esto que los años 2006 y 2007, el área de Recursos Humanos se ha fijado como principal objetivo fortalecer las comunicaciones al interior de la organización, en el entendido de que éstas son el eje articulador para la existencia de un buen clima laboral.

El año 2006 y en conmemoración de los 40 años de Mutual de Seguridad C.Ch.C., realizamos un intenso programa de visitas a regiones, en el que participó el Presidente del Directorio y el Gerente General de la empresa, e implementamos un sistema de retroalimentación como mecanismo para potenciar los vínculos entre las jefaturas y los colaboradores, acercando las expectativas entre éstos. En esta línea continuamos trabajando durante el año 2007, visitando y realizando, reuniones en Santiago y todas las agencias del país, con el fin de entregar información de primera fuente respecto a modificaciones en la política de remuneraciones y acerca del nuevo sistema de evaluación de desempeño.

Creemos que la presencia de canales de comunicación, que hagan posible un contacto permanente con nuestros colaboradores, y la existencia de políticas y planes concretos que contribuyan a su desarrollo, es la mejor forma para lograr la estabilidad de la compañía en el tiempo, ya que nos permite establecer una relación de confianza, que muestra el reconocimiento y valoración de la labor realizada por ellos.

año
2006 2.336 trabajadores

año
2007 2.622 trabajadores

Colaboradores

año
2006

año
2007

1.352
son hombres



984
son mujeres



1.133
de regiones
48,5%

1.203
de R.M.
51,5%



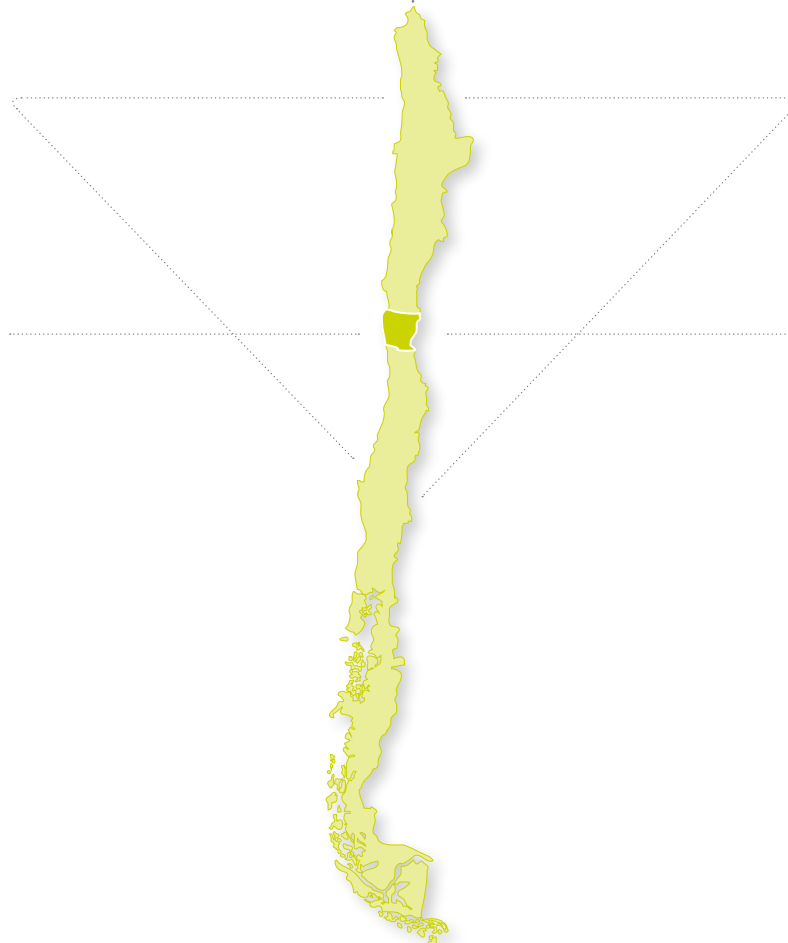
1.500
son hombres



1.122
son mujeres

1.311
de regiones
50%

1.311
de R.M.
50%



¿Quiénes son nuestros colaboradores?



Desglose trabajadores por tipo de empleo

En nuestra empresa, el año 2006 trabajaban un total de 2.336 colaboradores.
El año 2007 incorporamos más colaboradores, ascendiendo a 2.622 las personas que desarrollan labores clínicas y de administración.

59%
clínicos



41%
administración



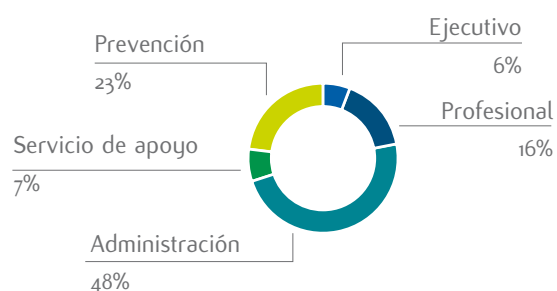
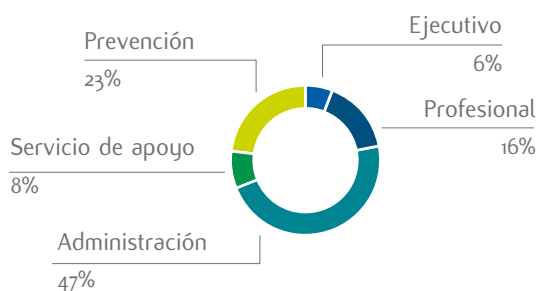
61%
clínicos



39%
administración

Personal Administración

Al año 2007 nuestro personal de administración está compuesto por un 5,76% de ejecutivos; 15,91% de profesionales; 47,65% de administrativos, 7,22% de servicio y 23,43% de prevención.

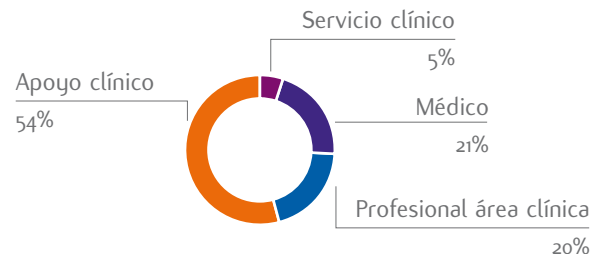
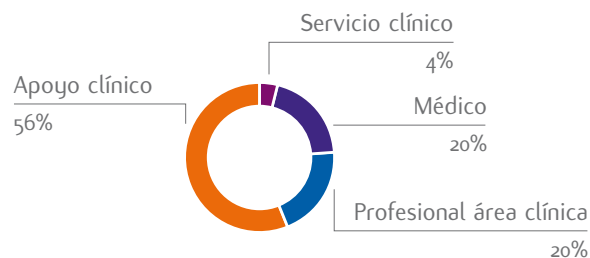


año
2006

año
2007

Personal Clínico

En tanto, el personal clínico, en el año 2007, está integrado por un 20,52% de médicos; 20,27% de profesionales blanco; 54,63%, apoyo blanco, y 4,56%, servicio blanco.



Estabilidad Laboral

Preocupación por la permanencia de los colaboradores en la empresa

Nuestra empresa se preocupa por establecer relaciones a largo plazo con cada uno de sus colaboradores, generando condiciones que permiten su estabilidad laboral. Estamos conscientes que a través de un real compromiso empresa-trabajador, será posible la continuidad y el éxito de la organización.

El porcentaje de colaboradores contratados indefinidamente en la empresa supera el 95%, alcanzando para el año 2006 y 2007 una cifra de 97% y 96% respectivamente.

En tanto, el índice de rotación alcanza un 0,87% en el año 2006, y un 1,68% para el año 2007. El aumento experimentado obedece principalmente a la incorporación de personal, que antes era sub-contratado por la empresa.



año
2006

año
2007

Índice de rotación según género

0,54
son hombres



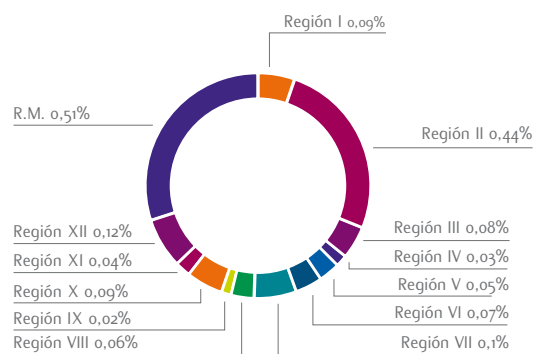
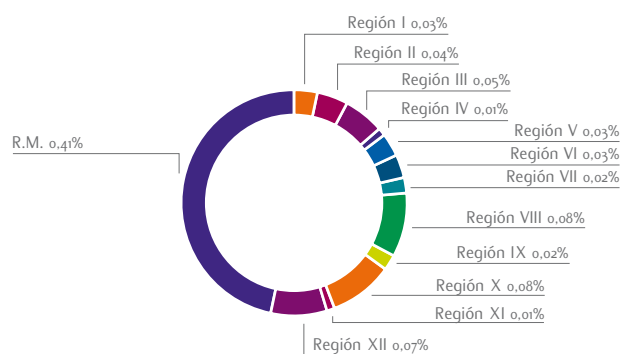
1,05
son hombres

0,33
son mujeres



0,64
son mujeres

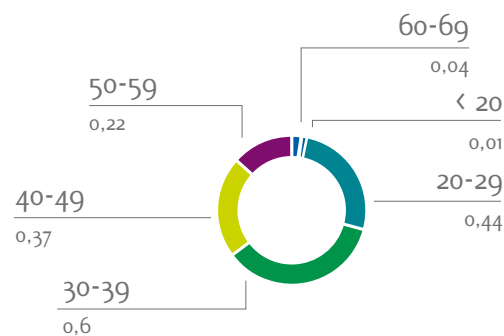
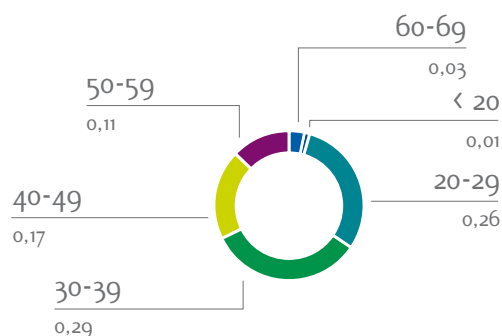
Índice de rotación según región



año
2006

año
2007

Índice de rotación según rango de edad



Reclutamiento y Selección de Personal

Procedimientos objetivos que privilegian las capacidades y competencias

Hemos diseñado e implementado una rigurosa política de reclutamiento y selección de personal, en la cual privilegiamos las capacidades y competencias de las personas, basándonos en criterios objetivos y eliminando cualquier tipo de discriminación en estos procesos.

Nos interesa que en cada una de las sedes y de las regiones en las cuales operamos, se respete esta política y se sigan las directrices que establecemos.

Por otro lado, nos interesa dar oportunidades para que los habitantes de las regiones se incorporen a nuestra empresa, y para ello, nos preocupamos de la contratación local y privilegiamos que los jefes de zona, siempre y cuando sea posible, pertenezcan al lugar donde ejercen su función.

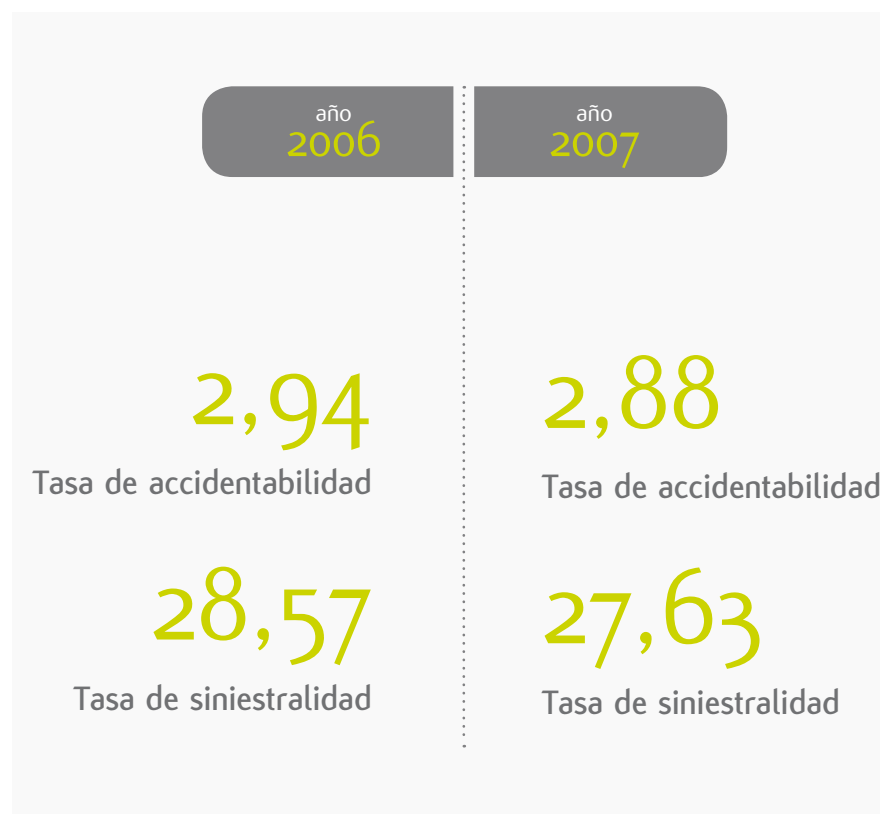




Seguridad y Salud Ocupacional

Un deber ser y una responsabilidad con nuestros propios colaboradores

Buscamos generar una cultura de autocuidado, para lo cual hemos desarrollado un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional llamado “Empresa Competitiva”.



Dadas las características de nuestra organización, dedicada por su rubro a la administración de la Ley 16.744, la Seguridad y la Salud Ocupacional tienen que ver con el deber ser y con la misión de nuestra empresa.

Al igual que cualquiera de las compañías que trabajan con nosotros, cada accidente de trabajo ocurrido a alguno de nuestros colaboradores es notificado al organismo administrador, que en este caso es la misma Mutual de Seguridad. Hemos generado, además, un completo sistema de registro interno de los accidentes y enfermedades profesionales, para lo cual disponemos de estadísticas y del portal del adherente, que permite entre otras cosas, realizar denuncias de siniestros en línea.

Evidencia del fuerte compromiso que tenemos en este sentido, es la nueva Política Interna de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), aprobada en 2006, a través de la cual se busca mejorar la labor realizada hasta ahora, y trabajar con nuestros colaboradores para que hagan suyos realmente los conceptos de seguridad y salud ocupacional.

Buscamos generar una cultura de autocuidado, para lo cual hemos desarrollado un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional llamado “Empresa Competitiva”, que comenzamos a aplicar en noviembre de 2006 en un compromiso con las Agencias Zonales y el Hospital Clínico.



El Programa Empresa Competitiva nos permitirá:

- »» • Identificar, evaluar y controlar los riesgos de accidentes laborales, que puedan dañar nuestros bienes e instalaciones, y enfermedades profesionales que puedan afectar a nuestros trabajadores.
- »» • Determinar nuestras obligaciones legales y otras que voluntariamente asuma la empresa en el ámbito de la SSO, definiendo los responsables y verificando el cumplimiento.
- »» • Definir un proceso de revisiones permanentes de nuestro desempeño de SSO, con el objeto de detectar desviaciones en el sistema y aplicar sobre ellas acciones de mejoramiento que hagan cada vez más eficiente y eficaz nuestro desempeño.
- »» • Esforzarse para tener niveles de excelencia en la calidad de vida laboral de nuestros empleados, realizando innovaciones, que brinden oportunidades de desarrollo, progresos y valor adicional al trabajo.
- »» • Apoyar a todos nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, fomentando su participación y desarrollo en materia de SSO.
- »» • Exigir, a nuestros proveedores de servicios, altos estándares de SSO, con el fin de garantizar el bienestar de su personal, de nuestros trabajadores y de quienes asistan a nuestras dependencias.
- »» • Mantener permanentemente canales de comunicación abierta y constructiva con nuestros trabajadores, clientes, proveedores de servicio, la comunidad y las autoridades, quienes integran en sus actividades diarias el valor de la SSO.

Aspiramos a la excelencia en la Seguridad y Salud Ocupacional, no tan sólo con nuestros clientes, sino con cada colaborador.

Durante el año 2007, experimentamos una evolución negativa de nuestras cifras en seguridad y salud ocupacional, situación que obedece en primer lugar al aumento de dotación de personal en nuestra compañía y en segundo lugar por la ocurrencia de situaciones que involucran una mayor cantidad de días perdidos.

Resultados en salud y seguridad	2006	2007
Nº de accidentes con tiempo perdido	68	72
Nº de accidentes del trayecto	28	33
Días perdidos por accidentes del trabajo	660	1233
Tasa de accidentabilidad	2.94	2.88
Tasa de siniestralidad	28.57	27.63
Días perdidos por enfermedades profesionales	76	105
Nº de víctimas mortales	0	0

Aspiramos a la excelencia en este ámbito de actuación, no tan sólo con nuestros clientes, sino con cada colaborador. Es por este motivo que estamos conscientes de la importancia de fortalecer cada día nuestras acciones en este sentido, desplegando acciones efectivas que permitan alcanzar una cultura de autocuidado y de prevención, en donde la capacitación de nuestros trabajadores constituye un eje central sobre el cual nos hemos propuesto seguir trabajando.

Comités Paritarios

Los Comités Paritarios cumplen un importante rol dentro de la organización, ya que son los responsables de resguardar que se respeten y cumplan todas las medidas de prevención, higiene y seguridad; identificar acciones con el fin de disminuir los riesgos profesionales; investigar las causas de accidentes y enfermedades de origen laboral, y promover e incentivar la formación del personal en aspectos de protección.

Durante los años 2006 y 2007 hemos contado con 32 comités al interior de la empresa. Cada comité cuenta con 12 integrantes,

lo que significa un total de 384 personas, o sea, un 60% más de lo esperado según la normativa legal. Durante el mes de abril de 2008 nos hemos propuesto aumentar un Comité Paritario más.

Realizamos durante el año 2006, una serie de Encuentros Zonales de Comités Paritarios, a través de los cuales queremos proporcionarles nuevas herramientas técnicas para su desempeño, como es el caso del Proyecto de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). En el año 2007 continuamos con estos Encuentros Zonales, realizándose en las ciudades de Puerto Montt, Viña del Mar, Iquique y Santiago.

Conscientes de la necesidad de respaldar y estimular su trabajo, nos fijamos como objetivo multiplicar su presencia en las diferentes agencias para contar, en cada punto, con un Comité Paritario, independientemente del número de colaboradores que trabajen en ellas.

Sabemos que el trabajo conjunto con ellos nos permitirá lograr, en el tiempo, mejores resultados en seguridad y salud ocupacional, y resguardar, de esta forma, la integridad de nuestros colaboradores.

Capacitación

Compromiso con la formación y desarrollo integral de nuestros trabajadores



Sabemos que el capital humano es el pilar de nuestra empresa y su experiencia y desarrollo profesional marcan nuestra diferenciación. Por esto la capacitación del personal se ha definido como un eje estratégico para el éxito de Mutual de Seguridad en el futuro.

La generación de oportunidades de formación y el compromiso con el desarrollo profesional de nuestros trabajadores, son partes de un círculo virtuoso que otorga valor a la organización.

Establecimos una Política de Capacitación formalmente y con el conocimiento de nuestros colaboradores, para aunar los requerimientos de instrucción de la empresa y de los propios involucrados.

Insistimos en la preparación, desarrollo y orientación de nuestros empleados, instaurando actividades de inducción y capacitación corporativa, técnica y formativa, utilizando en los años 2006 y 2007 el 100% de la franquicia tributaria.

Creamos mecanismos de retroalimentación, que nos permiten detectar las necesidades de las diferentes áreas. Ade-

más, contamos con un comité bipartito de capacitación, donde los representantes de la administración de la empresa y de los trabajadores dialogan en torno a los programas, sus objetivos y contenidos. Esto nos permite construir una oferta de formación conjunta.

Durante el año 2007, la inversión en capacitación alcanzó los \$562.247.239, considerando los dineros administrados a través de SENCE, OTIC, y el costo de capacitación sin SENCE. Esta cifra es \$162.247.239, superior a la del año 2006, lo que considera un total de 1974 personas capacitadas. En el año 2006 se invirtieron más de \$400 millones en capacitación, con un total de 1.779 personas preparadas en diversas actividades técnicas y corporativas.

El esfuerzo hecho por Mutual de Seguridad en capacitación, fue reconocido públicamente por el Instituto Nacional de Capacitación, INACAP, durante el año 2006. Esta institución nos entregó un galardón como una forma de respaldar la empleabilidad de las personas, fomentar la competitividad organizacional y contribuir al incremento del capital humano en el país.



El promedio de horas de capacitación anual por trabajador en nuestra compañía en el año 2006 corresponde a 62 hrs., y el año 2007 a 57 hrs. La disminución de horas de un año a otro se debe principalmente a que el año 2006 realizamos un programa de capacitación que tenía como objeti-

vo entrenar a quienes tienen personas a cargo, todo ello para efectuar el proceso de retroalimentación y posteriormente la evaluación de desempeño. En el año 2007, este programa de capacitación no se realizó, debido a que las herramientas habían sido entregadas el año anterior.



El capital humano es el pilar de nuestra empresa y su experiencia y desarrollo profesional marcan nuestra diferenciación.

Promedio de horas de formación

Grupo	2006	2007
Jefatura	74	73,15
Ejecutivo	99	36,54
Administrativo	22	21,64
Profesional	42	51,35
Técnico	17	24,06
Apoyo	22	20,34
Total	62	57



Queremos reconocer los talentos y capacidades de los nuestros, con el objetivo de posibilitar su promoción laboral y su desarrollo profesional.

Dentro de las iniciativas concretas con las que contamos, se destaca la Beca ENAC, que permite la obtención del título de técnico nivel superior en enfermería, otorgado por este instituto de formación técnica.

Por otro lado, en abril de 2006 nuestra empresa se comprometió, en un convenio de colaboración con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a promover la participación de 432 colaboradores a lo largo de todo el país, en el Programa de Alfabetización Digital. Su objetivo es poder disminuir la brecha existente entre quienes saben operar un computador y quienes no, ya que se contempla la entrega de herramientas básicas en el uso del procesador de palabras, planilla de cálculo, navegación por Internet y correo electrónico. Su duración se extendió entre abril y diciembre. El año 2007, se dio continuidad a este programa, pero con una menor cantidad de participantes, ya que sólo se capacitó a las personas que no asistieron el año anterior.

El apoyo a la capacitación entregado por la empresa, permitió además que nuestros colaboradores participaran en 65 concursos internos para diferentes cargos, resultando ocupados por ellos el 38% de las vacantes. En el 2007, se realizaron 48 concursos internos. Del total de vacantes, 16 fueron cubiertas por nuestros colaboradores.

Creemos que estamos en una nueva etapa, queremos reconocer los talentos y capacidades de los nuestros, con el objetivo

de posibilitar su promoción laboral y su desarrollo profesional. Apostamos por que nuestros colaboradores crezcan y generen un aprendizaje dentro de las funciones que realizan en Mutual de Seguridad.

Evaluación de Desempeño

Un camino a seguir para mejorar nuestra gestión

Para nuestra empresa es fundamental contar con un sistema de evaluación que nos permita conocer cuál ha sido el desempeño de cada colaborador, a partir de criterios objetivos y comparables.

El compromiso por avanzar en este sentido nos llevó a implementar, durante el año 2006, un proceso de retroalimentación con todo el personal que no era parte de la jefatura, orientado a ver el logro de metas y competencias institucionales. Si bien no había una evaluación con notas, creemos que éste es un primer paso para llegar a la apreciación del desempeño.

El año 2006 nos propusimos que todo el personal de planta, con más de 6 meses, esté sujeto a la llamada "Evaluación de Desempeño". Es así como durante el año 2007 se realizó una Evaluación de Desempeño que consideró tanto a las jefaturas como a los colaboradores, pertenecientes a los diferentes escalafones de la empresa. El porcentaje de nuestros trabajadores que fueron evaluados por su desempeño en el año 2007 asciende a un 89%.

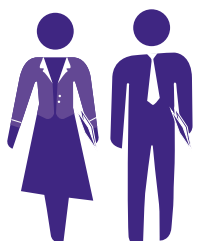
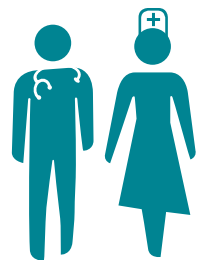
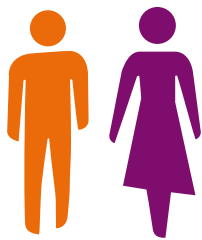
Con el puntaje obtenido y la calificación de otros factores como la capacitación en el período, el número de años sin aumento de remuneraciones, y el comportamiento en cuanto a cantidad de felicitaciones, se participará en un Proceso de Promoción de Grado (PPG).

Política de Beneficios

Un compromiso con la calidad de vida de nuestros trabajadores

Con el objetivo de contribuir al bienestar de nuestros trabajadores hemos diseñado un completo sistema de beneficios, a través del cual buscamos atender sus necesidades, colaborar en su desarrollo y mejorar sus condiciones de vida y las de su grupo familiar.

El programa contempla acciones en salud, educación, vivienda, deporte, recreación y cultura:



Beneficio de apoyo económico	Bono de matrimonio, bono de nacimiento y bono de fallecimiento
	Préstamo social
Apoyo a la educación del trabajador	Beneficio educacional (Enseñanza media, enseñanza técnica y enseñanza universitaria)
Apoyo a la educación de las cargas del trabajador	Bono de escolaridad
	Ayuda al jardín infantil
	Bono Prueba de Selección Universitaria (PSU)
Salud	Programa Riesgo Persona
	Programa de adicciones
	Reembolsos por prestaciones médicas
	Convenios de salud
	Complementario de salud
	Seguro Catastrófico
	Fondo Oncológico y Catastrófico
Apoyo para la vivienda	A través de postulación, acceso a apoyo económico para la adquisición de vivienda.
Estadía en Santiago	Apoyo en alojamiento en Santiago, para personal en regiones.
Deporte, recreación y cultura	Deporte
	Navidad
	Convenios
	Centros Recreacionales
	Club de Lectores
	Campamento de verano e invierno
Seguros	Seguro Automotriz
	Seguro Habitacional
	Seguro de Accidentes Deportivos

Durante el año 2006 generamos un conjunto de acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar.

La culminación del Programa Riesgo Persona a nivel nacional, entregó un diagnóstico general del estado de salud de los colaboradores de Mutual de Seguridad. A partir de sus resultados, se emprenderán nuevas tareas de apoyo a la población con mayor riesgo.

Por tercera vez se llevó a cabo el Encuentro de Calidad de Vida, Prevención y Bienestar, realizando más de 1.400 evaluaciones médicas, con el objetivo de

crear conciencia de la condición de salud y motivar la adopción de hábitos de vida saludables entre nuestros colaboradores. Junto con esto se desarrolló la Campaña de Vacunación contra la Influenza, administrando 2.200 dosis gratuitas a lo largo de todo el país.

Durante el año 2007 se dio continuidad a algunas actividades, como el IV Encuentro de Calidad de Vida, en donde entregamos a nuestros colaboradores diversos exámenes relacionados con su estado de salud, específicamente se realizaron más de 900 evaluaciones médicas. Con respecto a la Campaña de Vacunación contra la Influenza, las dosis ascendieron a 2.800.

Estadísticas IV Encuentro de Calidad de Vida, Prevención y Bienestar 2007

Tipo de Examen	N° de chequeados año 2007
Visión ocular (óptica)	229
Test dermatológico	160
Step One	230
Cáncer de mamas	129
Antígeno prostático	78
Masajes	150
Consulta médica	83
Evaluación física y nutricional	72



La integración de las familias a distintas actividades, también es nuestra preocupación.



El interés de Mutual de Seguridad C.Ch.C. por la integración de las familias de nuestros colaboradores, se reflejó también en el campamento de vacaciones de invierno y verano en los cuales participaron un importante número de niños que disfrutaron de actividades formativas y recreativas guiadas por monitores. Durante el 2007, se realizaron las vacaciones en campamentos ubicados en el Centro Recreacional de San Carlos, en el litoral central.

La recreación de nuestros colaboradores y sus familias es muy importante para Mutual de Seguridad C.Ch.C. En esta línea hemos desarrollado nuevas actividades en el Club Deportivo, resaltando el concurso de proyectos deportivos nacionales que tuvo por finalidad incentivar el deporte y la recreación en nuestras Agencias Regionales, a través de la asignación de recursos financieros para la implementación de sus programas locales. Las Agencias que resultaron ganadoras fueron: Arica,

Rancagua, Concepción, Temuco, Valdivia y Coyhaique. Dentro del ámbito deportivo, es un mérito presentar la creación de la Rama de Trekking, en Santiago.

A fines del 2007, aprobamos el proyecto de construcción de un gimnasio con una superficie de 800 metros cuadrados ubicado en el Hospital Clínico. Este gimnasio se construirá con recursos financieros aportados por Mutual de Seguridad y la Corporación de Bienestar, teniendo como objetivo fundamental el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar.

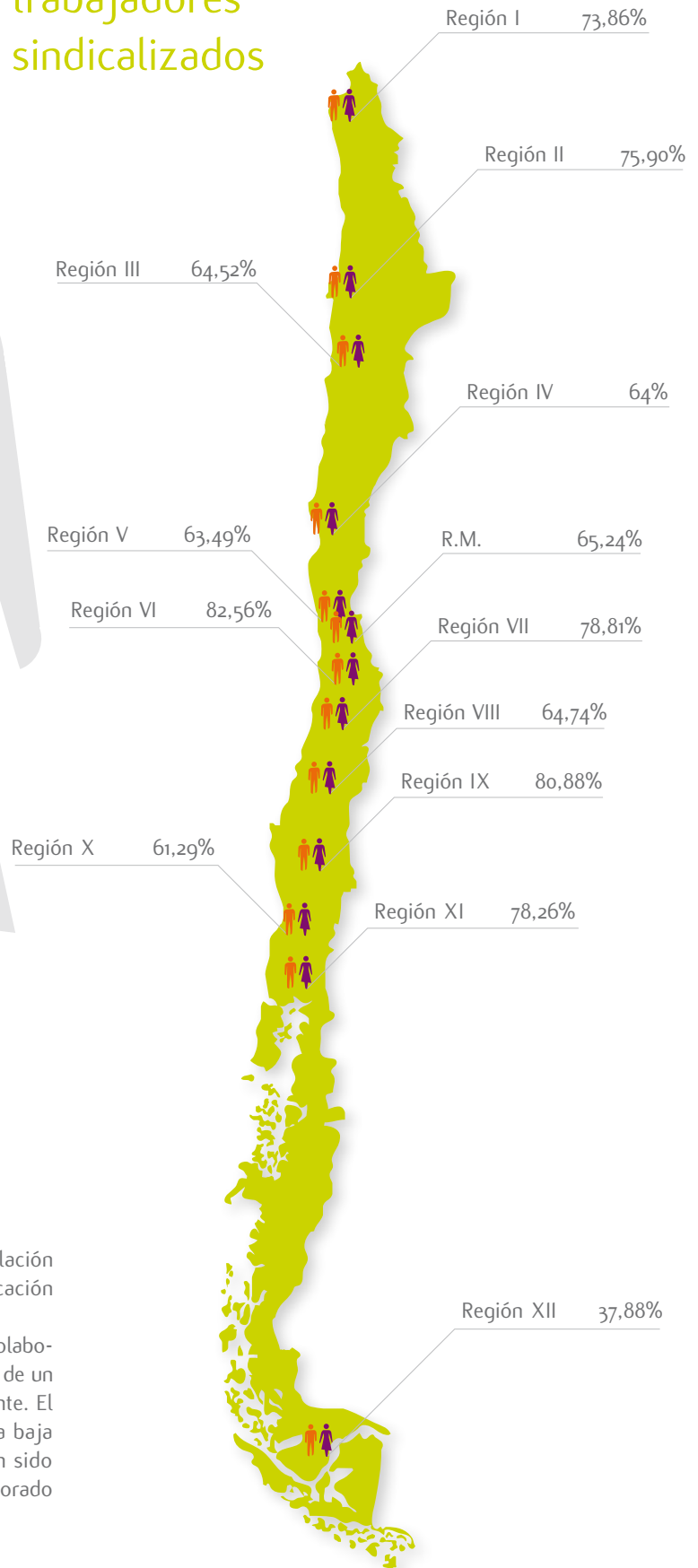
Por otro lado, en el contrato colectivo del año 2006, se acordó entregar una carta de garantía a los trabajadores y cargas que requieran ser atendidos en instituciones de salud con convenio, en fines de semana o días festivos.

La entrega de beneficios, que permite otorgar bonificaciones médico-dentales,

bonos de escolaridad y bonos sociales (fallecimiento, nacimiento y matrimonios), fue promovida a través de una política de financiamiento compartido. En cuanto a las prestaciones médicas y educacionales, se entregaron apoyos médicos (Beneficio Costo Cero y Fondo Oncológico), y ayudas y becas escolares, por más de \$150 millones en el año.

Contribuir al desarrollo personal de nuestros colaboradores es una meta de la empresa y constituyó un foco de atención para el área de Recursos Humanos durante los años 2006 y 2007. Dentro de las iniciativas desarrolladas en este sentido, el año 2006 se destacó el concurso "Reconociendo el Desarrollo de Habilidades", que se enmarcó dentro de las actividades de nuestro 40º aniversario y que reconoció el esfuerzo y los logros obtenidos por los hijos de nuestros colaboradores en actividades relacionadas con el arte, la ciencia, la tecnología y los deportes.

% trabajadores sindicalizados



Política con los Sindicatos

Sociedad en el tiempo

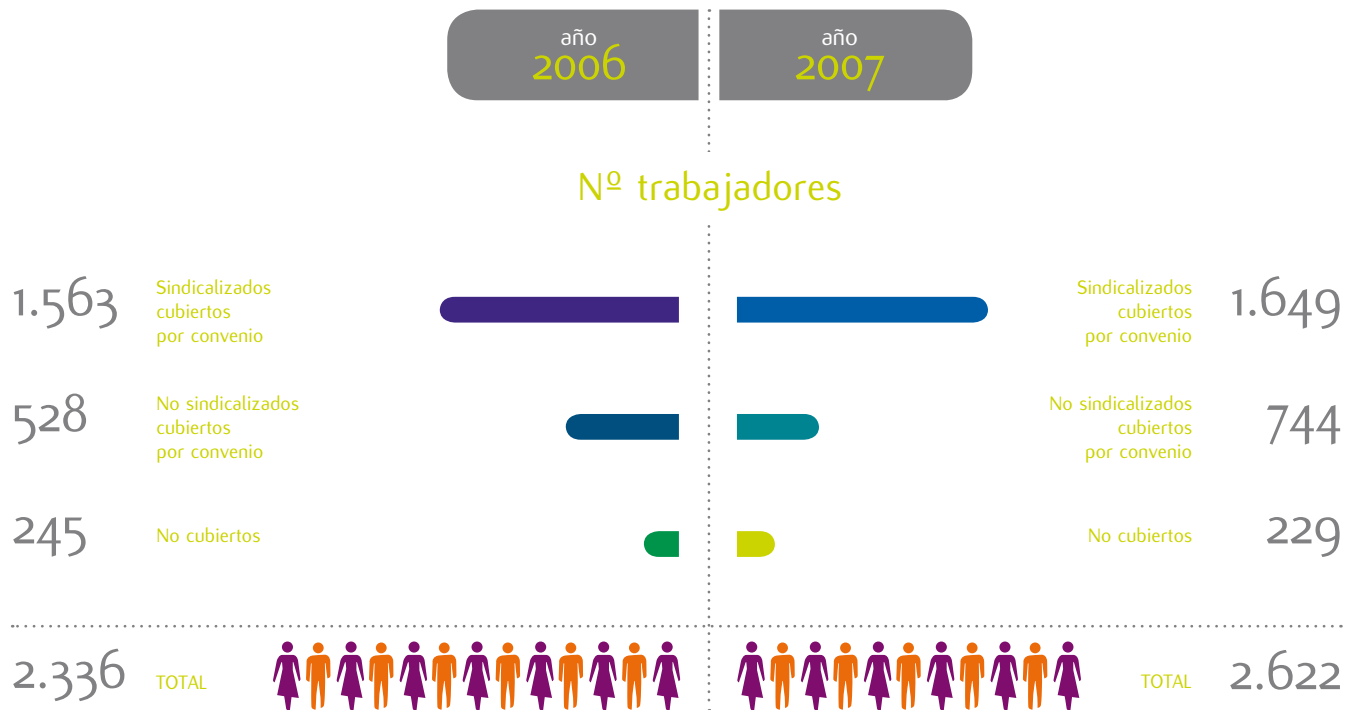
Hemos construido, a lo largo del tiempo, una sana relación con los sindicatos, basada en el diálogo y la comunicación abierta.

Al interior de la empresa, más de un 60% de nuestros colaboradores se encuentran sindicalizados, con un porcentaje de un 67% y 62,89%, para el año 2006 y 2007 respectivamente. El porcentaje de trabajadores sindicalizados presenta una baja el año 2007. Esto se debe a que las personas que han sido contratadas durante el último año, aún no se han incorporado como socios del sindicato.

La comunicación fluida que caracteriza la relación que hemos construido hasta ahora y la valoración del trabajo realizado por los sindicatos, es la base sobre la cual esperamos seguir entendiéndonos.

El contrato colectivo había sido suscrito el 31 de agosto de 2006: por el Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Mutua de Seguridad y N° 1 de Trabajadores de la Empresa Mutua de Seguridad. Su vigencia se extiende desde el 1 de septiembre de 2006 al 31 de agosto de 2008.

Convenios Colectivos



Compromiso y Respeto por las Personas

Compromiso con las condiciones laborales

Nos preocupamos de crear condiciones laborales dignas, en las cuales se vele por el respeto y la no discriminación.

Estamos comprometidos profundamente con los procesos de reclutamiento, selección y contratación transparentes y donde prevalezcan criterios objetivos, que reconozcan las habilidades y capacidades de las personas.

Además, somos contrarios a cualquier forma de trabajo infantil, forzado u obligatorio, y promovemos estos principios de actuación en nuestros proveedores.

Nuestros Proveedores

Compromiso con su bienestar

Desde el punto de vista de nuestra empresa es fundamental construir una relación a largo plazo con nuestros proveedores, para lo cual hemos diseñado y puesto en marcha un conjunto de políticas que formalizan nuestra relación a través de procedimientos que la definen y que establecen las responsabilidades.

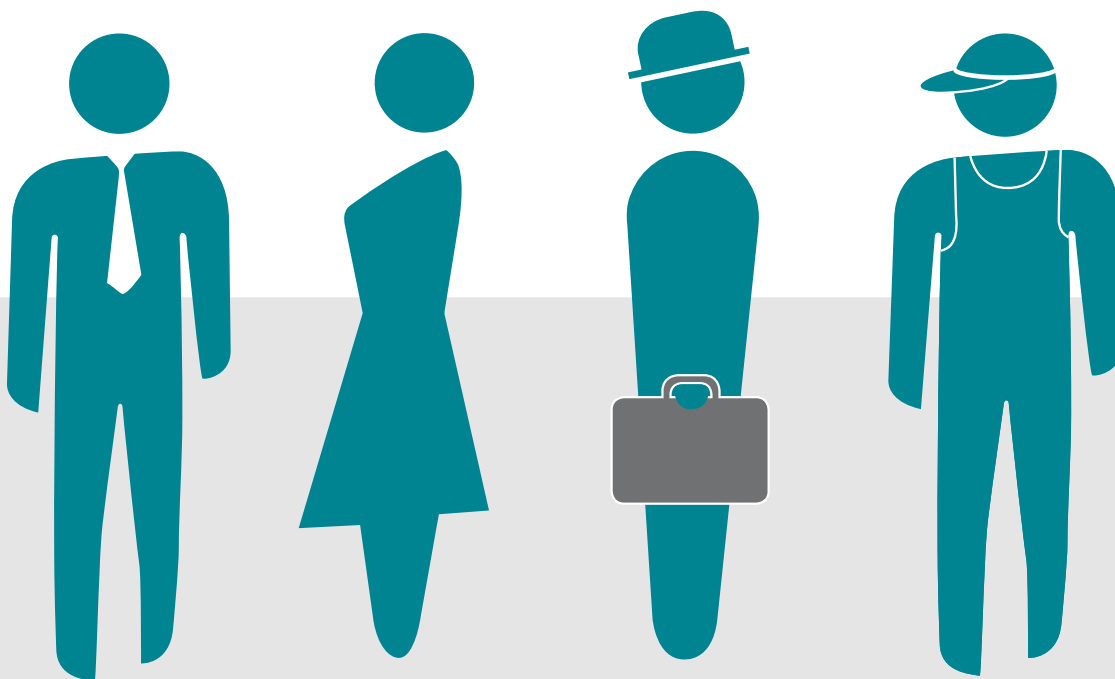
El año 2006 estuvimos abocados a generar y precisar todos aquellos procedimientos que permitieran cumplir con la Ley de Subcontratación. Con ello se buscó formalizar el rol de Mutual y de las empresas contratistas y subcontratistas, definiendo e informando con claridad los compromisos conforme a la nueva ley, y estableciendo, por tanto, sistemas para asegurar su cumplimiento.

Para ello hicimos un Manual de Procedimiento de Administración y Control de

Contratistas y Subcontratistas en el cual especificamos los pasos a seguir para dar adecuado acatamiento a la legislación vigente en esta materia. Junto con ello, desarrollamos el Reglamento Especial para Contratistas de Mutual, donde están contenidos todos los procedimientos de seguridad que deben adoptar las compañías y sus trabajadores al prestar servicios a Mutual en régimen de subcontratación.

Sentimos el deber y el compromiso de asegurar condiciones laborales dignas para el personal subcontratado, y es en esa línea que actualmente nos encontramos trabajando.

De cara al futuro, esperamos seguir fortaleciendo la relación con nuestros proveedores e ir desarrollando acciones que permitan motivarlos y hacerlos parte de la visión de Responsabilidad Social Empresarial que guía a nuestra empresa.



Nuestros Clientes

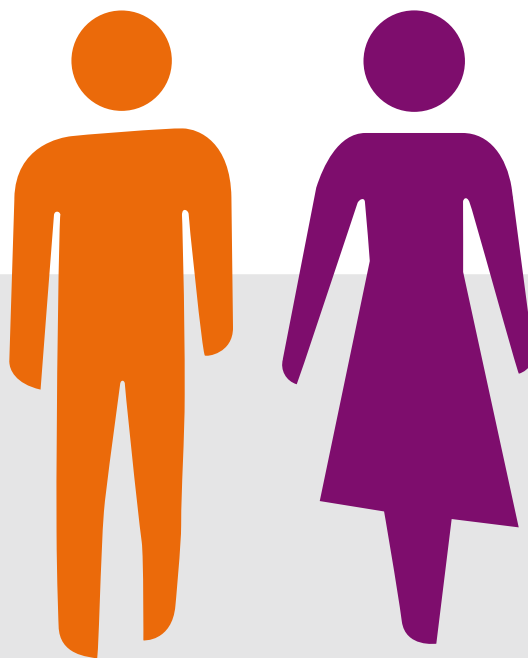
Relación a largo plazo

Es muy importante para nosotros crear un vínculo con nuestros clientes, basado en la confianza y la calidad de la atención. Para lograr este objetivo, velamos por otorgar un buen servicio e ir generando constantemente productos que recojan y atiendan en mejor forma los requerimientos, tanto de nuestras empresas adherentes, como de sus propios trabajadores. Sabemos que ésta será la clave que nos permitirá tener su fidelidad y su valoración por nuestro trabajo.

Durante el año 2006 nos propusimos aumentar la cobertura en seguridad y salud ocupacional a mayor número de trabajadores, lo que significó que atendiéramos a un 4,0% más de asociados, en relación con el año 2005. Por su parte en el año 2007, esta cifra asciende a un 5,0% con respecto al año 2006.

La mayor incorporación de afiliados durante 2006 se vio en los sectores productivos de servicios personales y construcción, sumando un total de 35.000 nuevos miembros entre estos dos ámbitos. En el año 2007, hemos experimentado una elevada incorporación de afiliados promediando 56.381 más que en 2006. De ellos, tenemos que destacar tres sectores: construcción, servicios comunales y transporte.

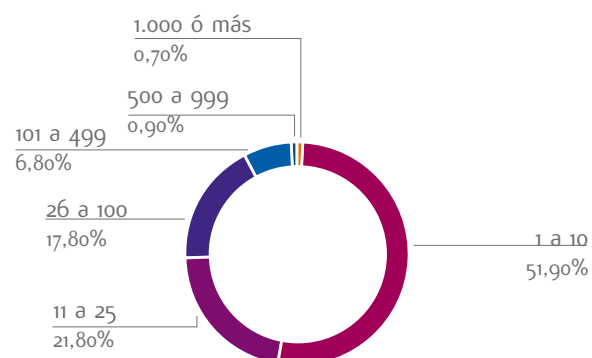
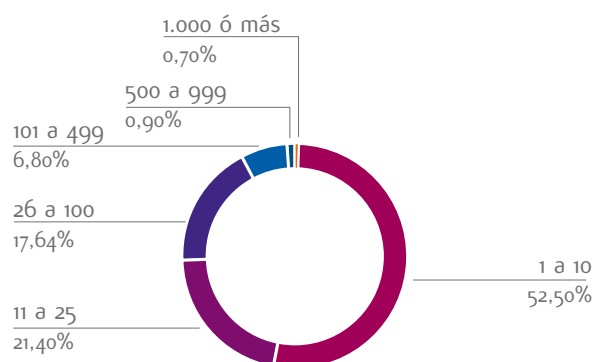
Los clientes de Mutua son compañías de diferentes tamaños y pertenecientes a diversos sectores productivos. Las que experimentaron un mayor crecimiento fueron las grandes empresas (es decir, con más de 500 trabajadores). En tanto, aquellas con menos de 100 trabajadores continuaron explicando el 91,5% del total de nuestra cartera y estuvieron concentradas en los sectores de servicios profesionales, comercio y construcción.



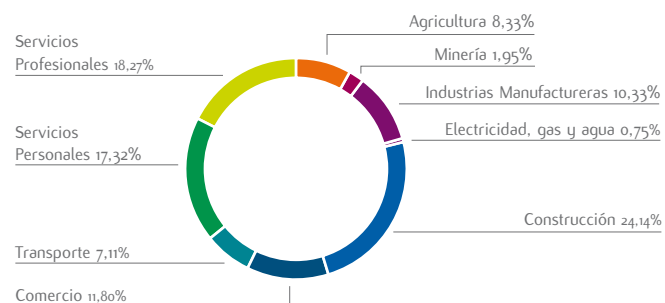
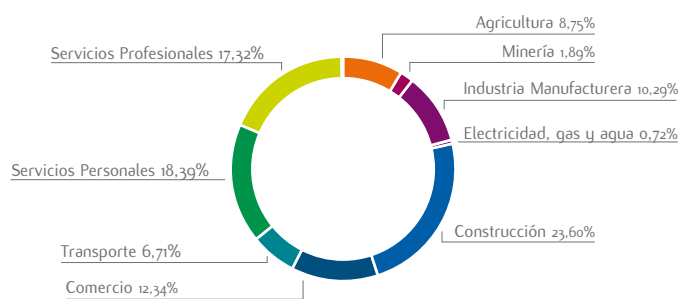
año
2006

año
2007

Distribución de empresas adherentes por tamaño



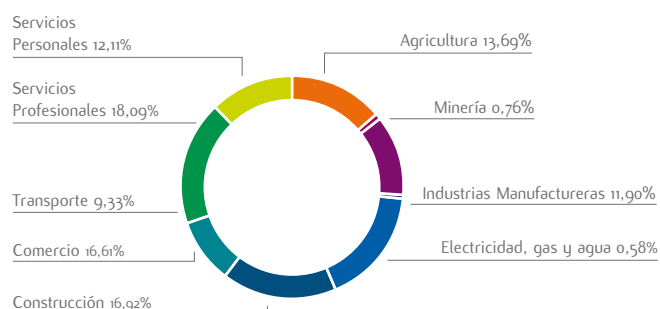
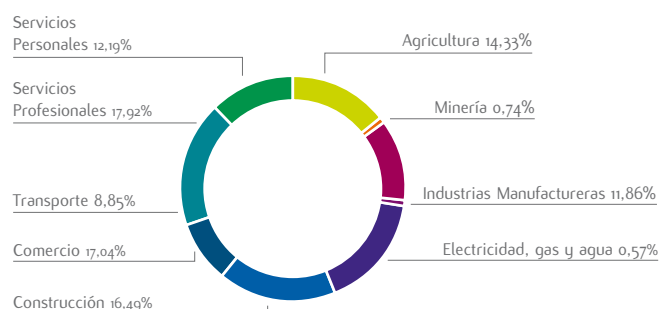
Distribución de trabajadores por actividad económica



año
2006

año
2007

Distribución de empresas adherentes por actividad económica



Es muy importante para
nosotros crear un vínculo
con nuestros clientes,
basado en la confianza y
la calidad de la atención.



Queremos ofrecer
cada día mejores
servicios a nuestros
clientes

Nuestros Servicios

Nuestra empresa está dedicada a prestar servicios de seguridad laboral, salud ocupacional, servicios médicos y prestaciones económicas.

Dado lo relevante de esta actividad, todos aquellos productos y servicios que desarrollamos son de gran importancia para los trabajadores de nuestro país. Su impacto puede disminuir los accidentes del trabajo y/o las enfermedades laborales, y, por lo tanto, influir notablemente en la vida de las personas.

Lo anterior nos plantea la necesidad de mejorar continuamente, siendo las Gerencias de Investigación y Desarrollo y de Innovación, las que tienen como una de sus metas realizar y perfeccionar productos y servicios, bajo el concepto de seguridad y salud ocupacional, y preocuparse, además, por el mejoramiento y la actualización de los ya existentes.

Durante el año 2006, en conmemoración de nuestros 40 años de historia, hicimos una importante inversión para sacar al mercado una serie de nuevos productos y servicios orientados a aquellas actividades que presentan un mayor riesgo de accidentes y que marcan un hito importante en nuestra forma de ver y aplicar la gestión en seguridad y salud ocupacional.

También en el marco de la celebración de nuestros 40 años, organizamos una serie de actividades, tales como la entrega del reconocimiento “40 años Protegiendo a los Trabajadores”; la realización del video la “Gran Ciudad”, (para promover conductas seguras en el trayecto al trabajo),

y la organización del seminario “Nuevos Horizontes en Seguridad y Salud Ocupacional”.

Creemos en la Responsabilidad Social hacia los trabajadores de nuestro país y es por esto que queremos seguir promoviendo condiciones más seguras y de menor riesgo ante los accidentes laborales y enfermedades profesionales. Durante el año 2007 desarrollamos el Plan Extraordinario de Seguridad y Salud Ocupacional, denominado PESSO, el cual tuvo por objetivo: diseñar y elaborar productos innovadores basados en los valores de Mutua, con la finalidad de cubrir las necesidades de los distintos segmentos de nuestros clientes, en el marco del concepto de seguridad y salud ocupacional.

Este programa rompe con la entrega de soluciones estandarizadas a nuestros clientes, siendo flexible ante sus múltiples características, necesidades, perfil y visión de riesgo. En esta línea se desarrollaron 250 productos centrados especialmente en las áreas: financiera, telecomunicaciones, electricidad, servicios hospitalarios, industria manufacturera de alimentos, servicios de alimentación, fundiciones, retail y educación, y que incluyen la producción de: videos, CD interactivos, curso e-learning, manuales técnicos, fichas técnicas, trípticos y afiches, entre otros.

Sentimos que en estos dos años, hemos dado un importante paso en un camino donde esperamos seguir mejorando y entregando cada día más y mejores productos, respondiendo en forma moderna a las exigencias que nos van planteando nuestros clientes.

Principales hitos en Seguridad y Salud Ocupacional durante los años 2006 y 2007

A. Seguridad y Salud Ocupacional

Estamos comprometidos con la seguridad laboral, por lo cual nos ocupamos constantemente de la promoción de conductas adecuadas del trabajador y de estructurar entornos físicos y ambientales que permitan prevenir los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales.

En este ámbito hemos avanzado adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes y desarrollando programas de prevención de riesgos que buscan dar respuesta a la realidad de las diferentes actividades económicas y tamaños de las empresas.

Sistemas de Gestión de Riesgos

Queremos poner a disposición de nuestros clientes una nueva generación de programas de gestión de riesgos. Con ello, nos referimos a planes que incorporen los alcances de la Ley de Subcontratación, pero que además buscan plasmar los diferentes requerimientos de nuestras empresas adherentes.



Para llegar a esta meta, a lo largo del año 2006 trabajamos arduamente en la adecuación de los modelos de gestión aplicados y en los productos de apoyo al manejo de la seguridad y la salud ocupacional.

El programa EDUCASS (Educar con Seguridad y Salud), que responde a las necesidades del sector de educación, y el programa COMUNASS (Seguridad y Salud en Municipios), que atiende las insuficiencias del ámbito municipal, son ejemplos de los modelos de gestión sectoriales que hemos desarrollado.

Creemos que dentro de las empresas, el gestionar los riesgos es una herramienta fundamental. Por este motivo, durante el transcurso del año 2007 nos propusimos desarrollar y orientar nuestras actividades en Prevención de Riesgos con nuestros adherentes, hacia asesorías integrales, las cuales están relacionadas con la entrada en vigencia a partir del mes de enero de la Ley 20.123 sobre Subcontratación. Estas ases-

rías se deben a la implicancia que tendría tanto en las empresas principales como en las empresas contratistas, esta nueva ley.

Cumpliendo con lo que nos hemos propuesto, en el año 2007, hemos implementado en la Región Metropolitana una estrategia de especialización de los expertos profesionales en prevención de riesgos, clasificándolos por actividad económica. Para ello formamos seis Departamentos de Prevención de Riesgos, los cuales cuentan con profesionales asignados para los diferentes rubros que se atienden: Construcción y Minería; Industrias Manufactureras; Comercio; Servicios Financieros; Transportes, Energía y Agricultura; Municipalidades y Administración Pública.

Comprometidos con la seguridad y salud de nuestros clientes, hemos innovado, conociendo e interpretando sus carencias y necesidades, lo que nos permite entregar un mejor servicio. Es en esta línea que debemos seguir avanzando con miras al futuro.

Programa Empresa Competitiva

Es un proyecto de gestión en seguridad y salud ocupacional, con más de 12 años de existencia. Con él se entregan las directrices para un buen manejo en este ámbito, especificando un conjunto de actividades, que en la medida que se llevan a la práctica, posibilitan la evolución hacia un sistema de seguridad y salud ocupacional certificable bajo estándares internacionales.

Los resultados de este programa han sido muy positivos en las empresas que lo han aplicado, lo que se evidencia en la accidentabilidad promedio que alcanza una cifra de 4,53% en 2006 que en términos comparativos, es menor al promedio de la totalidad de las compañías adheridas a la Mutua, de un 5,98%.

En esta línea, durante el año 2007 continuamos fortaleciendo la puesta en marcha de este programa en todas nuestras agencias a nivel nacional.



Comprometidos con la seguridad y salud de nuestros clientes, hemos innovado, conociendo e interpretando sus carencias y necesidades, lo que nos permite entregar un mejor servicio.

Higiene Ocupacional

Nos preocupamos de que existan ambientes de trabajo adecuados para el desempeño de las labores diarias.

Trabajamos continuamente en vigilar y predecir todos aquellos riesgos causantes de las enfermedades laborales en las compañías, revisando los aspectos de exposición a agentes ambientales nocivos para la salud.

Nuestra empresa cuenta con un Departamento de Higiene Ocupacional, el cual asesora a nuestros clientes cuando se presentan situaciones que requieran de una mayor profundidad. Con el propósito de

entregar un servicio de calidad, hemos desarrollado a través de este Departamento, políticas globales de acción, procedimientos, capacitación interna y las directrices que nos permiten ampliar y mejorar nuestra cobertura, siendo cada día mejores en la seguridad y salud de nuestros clientes.

Velamos por entregar servicios y productos de excelencia. Por este motivo en el año 2007, dimos inicio al proyecto Ampliación de la Cobertura del Departamento de Higiene Ocupacional, con objeto de profundizar en el conocimiento de los riesgos ambientales de nuestros adherentes y de mejorar la administración de nuestra actividad en regiones.



Innovamos en el establecimiento de metodologías, en las cuales el cliente y el asesor buscan en conjunto y activamente, la solución de los problemas



Ergonomía

Queremos destacar el trabajo realizado durante el año 2006, enfocado en explorar diversos modelos de asesoría. En este punto innovamos en el establecimiento de metodologías, en las cuales el cliente y el asesor buscan en conjunto y activamente, la solución de los problemas. Así, creamos guías de evaluación y recomendaciones, para que tanto nuestros propios expertos en prevención de riesgos, como los de las empresas adherentes, puedan gestionar en forma autónoma las exposiciones ergonómicas de complejidad baja o media.

En esta misma línea, en el año 2007, nuestro Departamento de Ergonomía, se enfocó en llevar a cabo importantes tareas de desarrollo, orientadas a mejorar los procesos de tipificación de enfermos profesionales. Entre ellas cabe destacar una investigación que permitió generar un instrumento validado para el levantamiento de factores psicosociales en las empresas, que entre otras cosas permite identificar el origen laboral o común de una patología.

Las inquietudes que tienen nuestros clientes son fundamentales para el actuar de Mutua de Seguridad. En 2007, quisimos atender las necesidades de nuestras em-

presas, entregando una serie de guías y documentos técnicos que responden las consultas más frecuentes realizadas por las empresas en materia de ergonomía. Dentro de esta iniciativa, podemos destacar la Guía para el Control de Riesgos Ergonómicos derivados del Manejo de Pacientes. Tenemos que agradecer la participación en esta interesante Guía de los expertos en Prevención de Riesgos de Clínicas y Hospitales adherentes a Mutua en la Región Metropolitana, la cual también nació como fruto de una mesa de trabajo que los convocó mensualmente.

El expandir los conocimientos que tiene nuestro equipo de ergonomía es algo prioritario. En el año 2007 se presentaron seis trabajos en congresos nacionales e internacionales. También participamos y colaboramos constantemente en la Mesa de Trabajo organizada por el Ministerio de Salud, en el marco de la elaboración de Normas Chilenas de Ergonomía.

Dentro de nuestro interés por los temas ergonómicos, tenemos que resaltar el trabajo realizado en el año 2007, relacionado con un levantamiento de las condiciones ergonómicas al total de los puestos de trabajo de Minera Escondida, apoyándolos en el cumplimiento de una exigencia de BHP Billiton.

Capacitación Ocupacional

Durante el año 2006 nos focalizamos para producir un modelo de autoaprendizaje e incorporación de contenidos y metodologías que promuevan el autocuidado entre los trabajadores. Por ello, creamos cursos de formación abiertos, cerrados y en modalidad e-learning y habilitamos cuatro unidades móviles de capacitación. Esta última iniciativa permite el acercamiento hacia las personas que se encuentran en zonas alejadas, otorgándoles acceso a la enseñanza.

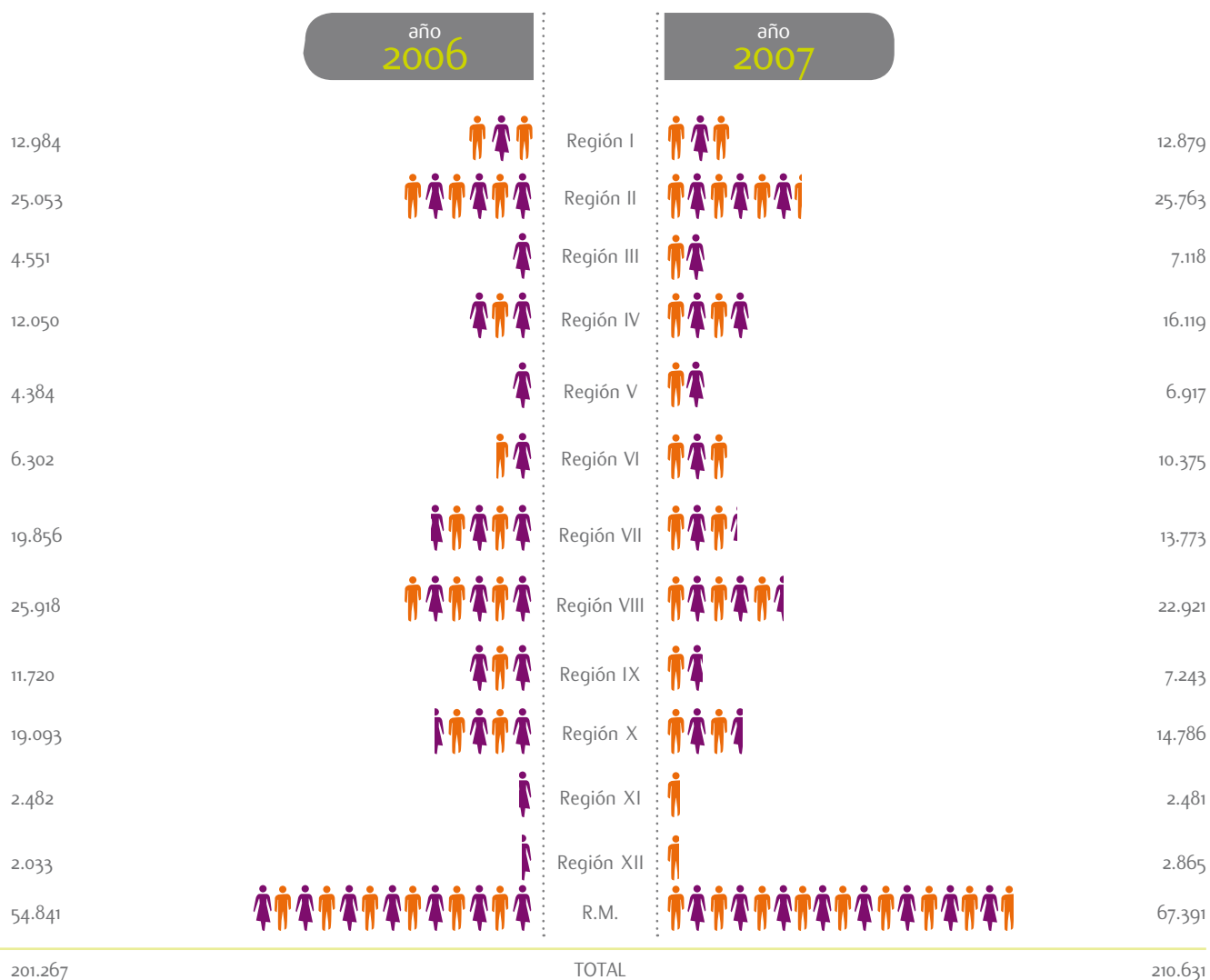
El año 2006, las acciones de capacitación nos permitieron dar un salto cuantitativo, que se ve reflejado en el aumento de la cobertura en instrucción ocupacional desde una cifra de 201.267 trabajadores preparados, en el año 2005, a un total de 924.076, en el año 2006.

Por otro lado, a través de nuestro servicio e-learning, en alianza con CTC-T Gestiona, pudimos formar a más de mil personas en administración de riesgos y competitividad; marco legal y administración de seguros generales; comités paritarios, y sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional OHSAS 18.001. (Occupational Health and Safety Assessment).

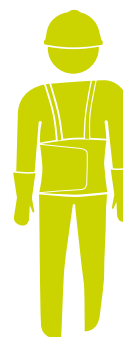
Creemos que la educación de nuestros trabajadores afiliados es fundamental para su desarrollo profesional, por eso somos líderes en Capacitación Ocupacional dentro de nuestro rubro. Bajo esta línea, en el año 2007, hemos creado un proyecto emblemático relacionado con la capacitación de las personas. El proyecto apunta a generar cambios en la metodología de enseñanza, en donde las personas tienen una mayor participación e involucramiento en el proceso

de aprendizaje. Para lograrlo diseñamos actividades que son especialmente creativas, atractivas, como asimismo educativas y co-constructivas. Este proceso de innovación se sustenta en la importancia y valor que posee el que los trabajadores aprendan a través de la realización de acciones de manera placentera y con un alto nivel de participación, lo que garantiza que lo aprendido sea aplicado después en sus trabajos.

De esta manera, en el año 2007, el crecimiento en nuestros índices de capacitación aumentó en un 4.65% alcanzando un total de 210.631 trabajadores, con un total de 1.408.562 horas hombre instrucción. Este aumento se debe a que se capacitaron 9.364 trabajadores más que el año anterior, reflejando nuestro interés por entregar herramientas a nuestros trabajadores afiliados.



Desarrollamos un trabajo conjunto con las empresas adherentes, creando equipos de trabajo multidisciplinarios.



Innovación

Para mantenernos al día con los avances mundiales en materias de seguridad y salud ocupacional y de protección a los trabajadores, la Mutual de Seguridad C.Ch.C. a través de su área de Innovación, ha incorporado casos exitosos de experiencias internacionales, dentro de las que cabe destacar el caso del modelo irlandés de control de la accidentalidad fatal en la construcción, y los contactos con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional norteamericano (NIOSH), en el desarrollo de programas de certificación de equipos de protección personal. A nivel local, los equipos de trabajo de innovación, en conjunto con las áreas operativas y con representantes de nuestros clientes, han desarrollado proyectos de innovación en Capacitación Ocupacional, Señalética Móvil y Vestimenta de Seguridad de Alta Visibilidad.

Investigación y Desarrollo en SSO

La preocupación que tenemos por enfatizar la prevención de los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales inherentes a toda labor y al que están expuestos los trabajadores, nos ha llevado a implementar durante el año 2007, un nuevo proyecto de desarrollo de productos y servicios de seguridad y salud ocupacional en el área de Investigación y Desarrollo en Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), con la finalidad de entregar una respuesta moderna y adecuada a las exigencias que plantean nuestras empresas adherentes, en relación con la prevención de los riesgos y enfermedades presentes en todo trabajo profesional.

Para dar cuenta de este objetivo, se realizó un trabajo conjunto con las empresas adherentes, creando equipos de trabajo multidisciplinarios, quienes desarrollaron 250 nue-

vos productos enfocados a las actividades económicas con riesgos emergentes, como lo son los servicios financieros, retail, educación y servicios hospitalarios; así como también en áreas más críticas como agricultura, fundiciones, electricidad, telecomunicaciones, manufactura de alimentos, puertos, metalmecánica, forestal y construcción.

Dentro de los productos elaborados cabe destacar dos cortometrajes (Recorriendo el Hospital y Recorriendo la Sucursal Financiera), videos, CD interactivos, packs compuestos por un video y un CD interactivo, manuales técnicos, fichas de apoyo, afiches y autoadhesivos.

Estos productos vienen a sumarse a los ya existentes, como apoyo a los programas de gestión, e implicó una importante inversión en investigación, compra de equipos, desarrollo de nuevo material audiovisual e impresos.

Medicina del Trabajo

En el año 2006, nos abocamos a aumentar nuestra cobertura en los programas de vigilancia epidemiológica. Ejemplo de esto es la labor y los avances obtenidos en el plan de vigilancia de la silicosis, en el cual aumentamos en un 30% los controles, entre los años 2005 y 2006, que incrementamos en un 49,8% en el 2007.

Este resultado es reflejo del compromiso que hemos establecido con el Programa Nacional del Sector Salud para la Disminución de la Tasa de Incidencia de la Silicosis y su erradicación para el año 2030 en Chile con el Programa Global de Eliminación de la Silicosis en el mundo al año 2030, concretado por el Comité Conjunto de Salud Ocupacional, de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de la Orga-

nización Internacional del Trabajo (OIT). En el año 2007, nos hemos centrado en dar prioridad a aquellos agentes de riesgo más críticos, encaminándonos en cumplir uno de nuestros objetivos como el estipulado en el programa “Silicosis Cero”.

Como institución, nos sentimos motivados a alcanzar objetivos mundiales, orientados a la construcción de sociedades donde exista un mayor bienestar. Estas metas orientan nuestra acción y son los hilos conductores de nuestra labor en el tiempo.

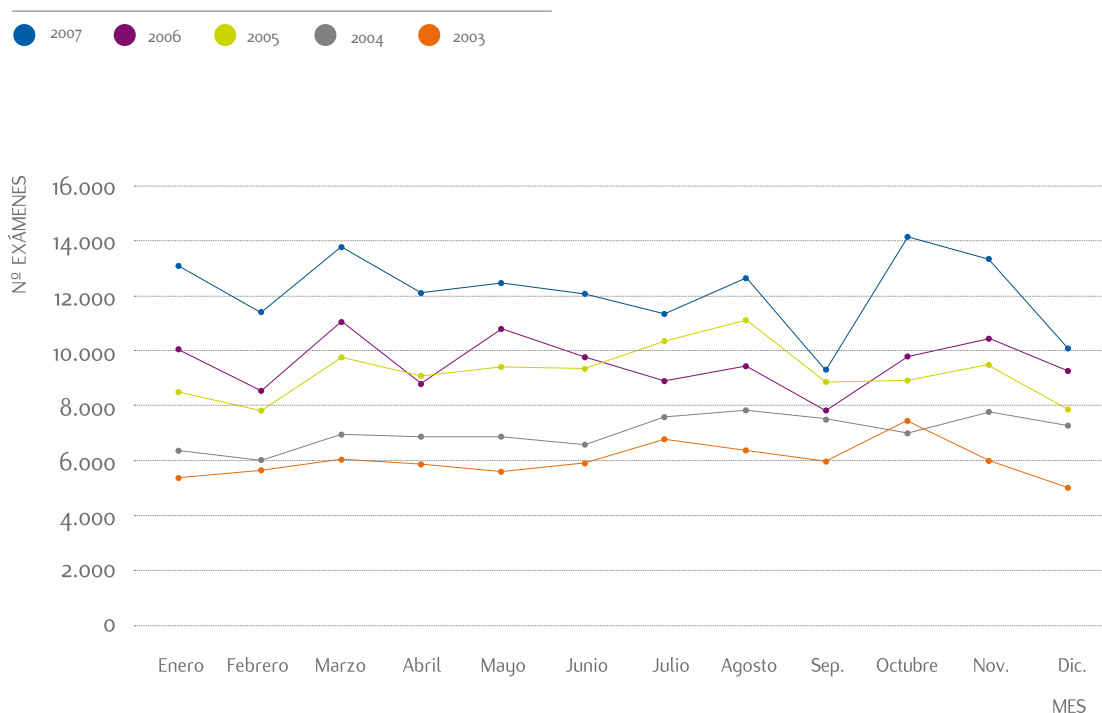
Evaluaciones Ocupacionales y Preocupacionales

Nos centramos en otorgar un servicio a nuestras empresas adherentes de excelencia. Dentro de estos servicios los exámenes ocupacionales y preocupacionales

son un foco que tenemos que atender, entregando nuestra mejor prestación. Nos focalizamos en cumplir con la necesidad de ir potenciando las áreas que tienen que ver con este tipo de evaluación y de esa forma cumplir con los estándares de nuestros clientes.

Tenemos que destacar que en los últimos 5 años, nuestra empresa ha evaluado a más de medio millón de trabajadores a lo largo de todo el país. Comentamos también que la proporción de exámenes preocupacionales ha sido cada vez mayor en relación a los ocupacionales (67% vs 33%), lo cual demuestra el interés de los empleadores por realizar las evaluaciones antes de exponer al trabajador a los riesgos presentes en el puesto de trabajo. Uno de los principales logros del año 2006, fue la obtención de la certificación del Centro Audiométrico, otorgada por

Nº de evaluaciones Ocupacionales y Preocupacionales 2003 - 2007



el Instituto de Salud Pública (ISP), en la cual veníamos trabajando hace tres años. Ella permitió que nos incorporáramos al Programa de Evaluación Externa de Calidad de los Centros Audiométricos (PEECCA).

Trabajamos además, en el perfeccionamiento de nuestros colaboradores en materia de salud ocupacional y apoyamos las especializaciones en neumoconiosis, conservación auditiva y emergencias radiológicas.

Conscientes de la importancia de invertir en tecnología, en el año 2006 adquirimos un software de análisis acústico, que permite realizar un diagnóstico para identificar enfermedades vocales laborales y, además, renovamos nuestra unidad radiológica móvil. Esto último, forma parte de un esfuerzo realizado por la empresa

para acercar los servicios de Mutua de Seguridad a los trabajadores de las diferentes localidades. Con ello logramos aproximarnos a nuestros clientes.

En lo que respecta al año 2007, podemos destacar la emisión de la última de las normas relacionadas con los exámenes ocupacionales y preocupacionales, las cuales fueron producto de un trabajo de dos años, en el cual participaron múltiples especialidades. Sus resultados fueron informados a nuestras empresas adherentes a través de cartas y reuniones realizadas a lo largo de todo el país.

En el área de Centros de Evaluación del Trabajo (CET) y con el objetivo de facilitar el acceso a nuestras empresas, hemos enfatizado otorgar una mayor cobertura de atención, mejorando los servicios entregados y potenciando los centros de

atención actuales. De esta manera implementamos dos nuevos puntos de atención, uno en la comuna de Vitacura (CET Las Tranqueras) y otro en la ciudad de Vallenar, además de la remodelación del CET Antofagasta.

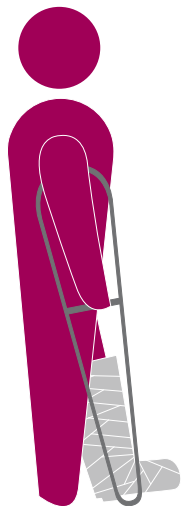
Nuestro compromiso con la calidad y rapidez de los servicios que ofrecemos, nos ha guiado a implementar en el año 2007 un CET Móvil, vehículo que efectúa actividades en terreno en la zona centro sur del país.

El administrador del móvil es el Departamento de Medicina del Trabajo de la agencia Concepción y durante el 2007 recorrió parte del país desarrollando distintas actividades:

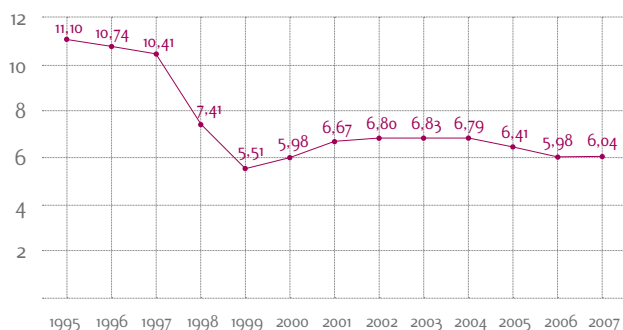
- Preocupacionales
- Ocupacionales
- Programas de Conservación Auditiva



Abogamos por estilos de vida saludables, y para eso generamos un conjunto de acciones concretas.



Tasa de Accidentabilidad



• Programa Riesgo Persona

Programas de Promoción de Salud

La promoción de la salud en los entornos laborales fue una importante línea de acción durante 2006.

Abogamos por estilos de vida saludables, y para eso generamos un conjunto de acciones concretas, con una metodología de trabajo que implicó un rol activo de Mutual de Seguridad, pero también de nuestras empresas adherentes.

El Programa Riesgo Persona es un ejemplo de las acciones desarrolladas en este sentido, ya que le permite a una compañía identificar los factores de riesgo de patologías prevalentes y efectuar modificaciones conductuales para disminuir esos riesgos. Tenemos que destacar que la preocupación por la salud de nuestros afiliados, queda reflejado en la evaluación de 3.682 trabajadores durante el año 2007.

Uno de los resultados que queremos mencionar con respecto al Programa Riesgo Persona, tiene que ver con el compromiso de las empresas adherentes con la salud

de sus colaboradores, que se demuestra en la mejoría significativa de los indicadores de riesgo cardiovascular, generada por la intervención planificada en los estilos de vida de los examinados. Sin duda este programa es un aporte para la prevención de los riesgos en materia de salud.

Resultados Obtenidos

Los indicadores de seguridad y salud laboral experimentaron una evolución positiva, lo que se ve claramente en la disminución de la tasa de accidentabilidad de un 6,41% el año 2005, a un 5,98% durante 2006. En el año 2007, experimentamos un leve aumento en la tasa de accidentabilidad a un 6,04%. Estamos conscientes de este aumento y para eso trabajamos con nuestro equipo día a día para mejorar la seguridad de nuestros afiliados.

Esto es resultado de los enormes esfuerzos hechos por Mutual de Seguridad C.Ch.C. para crear nuevos y mejores productos y servicios para nuestros clientes y, sobre todo, es fruto del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores de la compañía, en conjunto con nuestras empresas adherentes.

B. Salud

A lo largo del período de los años 2006 y 2007 realizamos importantes inversiones en infraestructura, equipamiento, tecnología, vehículos y desarrollo de programas especiales. Dentro de estas acciones se encuentran:

Proyecto Clínica Sin Papeles (CSP): Información de salud integrada en todo el país.

Nuestro afán de ir mejorando y perfeccionándonos en lo que respecta a la salud de los trabajadores chilenos, nos ha llevado a implementar a fines del año 2006 un nuevo sistema de salud a nivel nacional, denominado Medisyn. Esta implementación tuvo como alcance la informatización de 42 de nuestros centros de atención de la Red de Salud de Mutual, y ha otorgado soporte tecnológico a más

de 1.200 usuarios en línea. Este sistema apoya los procesos de admisión y egreso de pacientes, la atención, el registro de los diagnósticos y la administración de la agenda médica.

En el año 2007 seguimos trabajando en la mejora y estabilización de los módulos ya implantados y en la incorporación de nuevos módulos que nos permitirán manejar el registro de las prestaciones de nuestros pacientes y así mejorar la calidad de nuestro servicio, seguridad de nuestra atención e información para nuestros pacientes, médicos y equipos de salud.

Los cambios generados por este nuevo sistema, son todo un desafío, sin embargo, aún nos queda mucho camino por recorrer con este proyecto.



Potenciamos nuestra
resolución médica
y alta especialización
en trauma y rehabilitación.



Infraestructura y Equipamiento Médico

Durante el año 2006 nuestro Hospital Clínico realizó la renovación del equipamiento médico e incorporó alta tecnología. Estas adquisiciones, que se suman al proyecto de ampliación de nuestro Hospital Clínico que se inicia en 2008, apuntan a potenciarlo como un establecimiento técnico de óptima resolución médica y alta especialización en trauma y rehabilitación.

Se llevó a cabo también la restauración del Centro de Atención de San Bernardo y la dotación de una sede nueva en el sector oriente de la capital. Por otra parte, la nueva Clínica Las Tranqueras comenzó a ofrecer servicios de urgencia, controles, kinesiología y rayos, y sumó un moderno Centro de Evaluación del Trabajo (CET), a través del cual se canalizan los requerimientos de exámenes preocupacionales y ocupacionales de los trabajadores afiliados y empresas adherentes.

Red Metropolitana de Rescate y Traslado de Pacientes

Para responder a todo tipo de emergencias, en el transcurso del año 2006, se incorporaron 13 ambulancias equipadas en la Región Metropolitana. Asimismo, y con

el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los equipos de rescate, nos hemos propuesto implementar el sistema GPS, que nos permitirá proporcionar un servicio mejor e inmediato a nuestros trabajadores afiliados.

Por su parte en el año 2007, continuamos con la inversión en infraestructura, fortaleciendo nuestra Red de Centro de Salud en la Región Metropolitana, lo que ha significado una apertura y remodelación de nuevos centros de atención. De esta forma, para entregar una mejor y más oportuna atención a nuestras empresas adherentes y sus trabajadores, sumamos una nueva sede en el sector oriente de la capital, en la comuna de Vitacura.

Durante el año 2008 está contemplada la apertura de tres nuevos establecimientos de salud, en las comunas de Santiago, Maipú y Puente Alto, además de un nuevo CET, al interior de nuestra Clínica en Quilicura.

Clínicas en Regiones

Con el objetivo de extender la atención de salud tanto a las familias de los trabajadores de nuestras empresas adherentes como a las comunidades cercanas, bajo condiciones preferenciales, durante el año

2007 desarrollamos dos nuevas clínicas privadas en las ciudades de Curicó y Talca y establecimos una alianza con Clínica Alemana en Valdivia.

Hemos formando alianzas con prestigiosos prestadores externos como la Clínica Alemana, para entregar a nuestros trabajadores afiliados servicios de hospitalización en aquellas ciudades donde no contamos con servicios de alta complejidad. Asimismo, a través de la sociedad Inmobiliaria Clínicas Regionales que formamos con la ACHS y con otros socios locales, nos hemos unido para operar o construir nuevas clínicas que nos permitan aprovechar las sinergias que tenemos en trauma en las diversas clínicas, que ambas entidades tenemos a lo largo del país, entregar mayores beneficios a los usuarios de ambas mutualidades y abrir, para un segmento de la población, que por su previsión no tenía acceso, la oferta privada de salud.

Programas Psicosociales

El año 2006 nos esforzamos por estructurar programas de atención temprana frente a las necesidades emocionales y sociales de los accidentados. Para cumplir con este objetivo desarrollamos el Programa de Manejo de Stress Post-traumá-

tico, el Programa de Reinserción Social y el Programa de Calidad en la Atención Intrahospitalaria.

Dentro de las acciones realizadas en el tema psicosocial, queremos destacar los avances alcanzados con el Programa de Reinserción Social durante el año 2007. Hay que mencionar que este programa otorga apoyo psicosocial a las familias y al paciente, junto con la articulación de redes sociales, para reinsertarlo en

su medio, retomando de alguna manera su vida cotidiana. En este período hemos permitido garantizar el derecho de participación e inclusión social de aquellas personas que, debido a sus secuelas, no pueden retomar su antigua actividad laboral. Un 84% de los 90 trabajadores participantes en esta condición logra reinsertarse exitosamente en su grupo familiar y mantenerse activo, participando de actividades comunitarias o a través de proyectos de autogestión.

Comparación Reinserción Social 2006 - 2007



La preocupación constante por las personas que vivencian un accidente, ha llevado a Mutual de Seguridad a implementar, durante el año 2007, un modelo de atención psicosocial para abordar el trauma psíquico de los trabajadores accidentados. El objetivo es intervenir tempranamente el trauma psíquico del trabajador accidentado evitando la croni-

ficación del caso. La atención contempla prestaciones diferenciadas de acuerdo al nivel de complejidad del trabajador accidentado. Un promedio de 40 trabajadores mensuales víctimas de asaltos, agresión o atropello se han visto beneficiados, evaluando la intervención en el 80% de los casos como de significativa ayuda para su recuperación.

El nuevo Sistema de Seguro Integrado ha permitido mejorar la calidad de atención a nuestros adherentes y sus trabajadores.

C. Prestaciones

En el ámbito de las prestaciones, en el año 2006 tuvimos importantes avances, que nos han permitido entregar un mejor servicio a nuestros clientes.

- Desarrollamos el Sistema de Seguro Integrado, que ha hecho posible incorporar la información del área de prestaciones a los procesos de las áreas de medicina, y seguridad y salud ocupacional.
- Agregamos nuevas secciones en el Portal del Adherente para agilizar los procedimientos relativos al seguro de accidentes y enfermedades profesionales.
- Implementamos un sistema de monitoreo por diagnóstico, en el cual se recogen los estándares de las mejores prácticas clínicas, siendo una herramienta que nos permite comparar nuestros tratamientos con estas guías médicas. Ello nos ha hecho posible seguir avanzando en el perfeccionamiento de nuestras áreas de Contraloría Médica y Seguimiento de Casos.
- Avanzamos, además, en la formación de una red de atención de salud a nivel nacional que nos permitirá ampliar nuestra cobertura.

En el año 2007 se llevó a cabo el cuarto proceso de evaluación de acuerdo a lo normado por el Decreto Supremo N° 67 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En este proceso, evaluamos a la totalidad de las empresas adherentes a Mutual, considerando los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales comprendidas en el período julio 2004 a junio 2007.

A partir de 2006 nuestros beneficiarios de la Región Metropolitana comenzaron a hacer sus giros desde cajeros automáticos, contando ahora con más sitios para cobrar su compensación económica.

Durante el año 2007, hemos consolidado la implementación del nuevo Sistema de Seguro Integrado (SSI), el que ha permitido mejorar la calidad de atención a nuestros adherentes y sus trabajadores. Esto incluyó la puesta en operación del módulo Centro Coordinador, lo que permitirá que las denuncias de siniestros recibidas en prestadores externos a la red Mutual, sean registradas por nuestros sistemas oportunamente. Además, se trabajó en la depuración de la integración de nuestros sistemas de seguro y salud, a fin de limitar los tiempos de sanción y pago de beneficios económicos.

Cotización

Nuestro sistema de pago de cotizaciones en línea ha sido cada vez más utilizado por nuestras empresas adherentes, y a fines de 2006, un 43% de nuestras empresas, que representan al 71% de los trabajadores afiliados, prefería hacer este proceso en red.

Beneficios Económicos

Los recursos que hemos destinado a los beneficios económicos de nuestros clientes, se desglosan en subsidio de trabajadores siniestrados, indemnizaciones y pensiones.



Beneficio Económico	Año 2006 M\$	Año 2007 M\$
Subsidio Trabajadores Siniestrados	M\$ 12.307.946	M\$ 14.612.630
Indemnizaciones	M\$ 982.160	M\$ 1.200.808
Pensiones	M\$ 10.765.301	M\$ 11.705.605
TOTAL	M\$ 24.055.407	M\$ 27.519.043

Calidad, atención y servicio integral al cliente: Nuestras máximas de actuación

Con el objetivo de ir mejorando nuestros servicios y de ofrecer cada día un mejor cuidado a nuestros beneficiarios, el área de atención al cliente implementó en el año 2006 un sistema de encuestas periódicas. Valoramos la opinión que ellos nos entregaron y la evaluación que pueden hacer, como un insumo relevante para el diseño de acciones a futuro y para el perfeccionamiento de las que se han llevado a cabo.

Las consultas realizadas se enfocaron tanto al área ambulatoria como a la atención cerrada en hospital.

En la parte ambulatoria se definieron un conjunto de preguntas orientadas a re-

coger la percepción que los beneficiarios tienen acerca del cuidado médico otorgado; claridad de las indicaciones médicas; tiempo empleado en la atención y presentación del personal.

Por otro lado, en el área hospitalaria se evaluó la calidad del servicio; salas de hospitalización; identificación del personal; cuidado médico; información del diagnóstico; procedimientos; enfermería; oportunidad en la atención; alimentación; aseo y confort, y calidad de traslado.

En los años 2006 y 2007 Mutual de Seguridad C.Ch.C. fue distinguida por "Superbrands Chile" como una de las marcas más

relevantes en el país. El riguroso proceso de selección consideró, Participación de Mercado, Lealtad de Marca, Longevidad, Confianza y Aceptación General como criterios de selección. El Consejo de Marcas o Superbrands Council –integrado por destacados profesionales del mundo del branding, las comunicaciones y los medios de comunicación– calificó a Mutual de Seguridad C.Ch.C. como una marca que entrega beneficios funcionales y emocionales superiores a su competencia.

Este premio reconoce nuestro esfuerzo y trabajo para ofrecer cada día mejores productos y servicios a cada uno de nuestros clientes.



03

MEDIOAMBIENTE Y COMUNIDAD

Nuestra Preocupación por el Medioambiente Compromiso por el Futuro

Nuestra empresa reconoce que el cuidado y la protección del medioambiente es un valor fundamental que debe ser considerado en cada una de nuestras operaciones y dependencias. Nos esforzamos por disminuir al máximo nuestros impactos, siendo ésta una premisa de actuación que guía nuestro desempeño.

Cumplimos a cabalidad con la normativa de salud y medioambiente, pero además asumimos un compromiso con la sustentabilidad y trabajamos en el mejoramiento continuo de nuestra gestión.

En el manejo hospitalario tenemos altos estándares que se reflejan en políticas y prácticas corporativas, de las cuales informamos a nuestros colaboradores haciéndolos tomar conciencia sobre la importancia de su aplicación. Por otra parte, y tal como la ley lo exige, nos encargamos de procesar y eliminar los residuos con empresas especializadas en retiro y desecho de contaminantes.

Todos nuestros sistemas de emanación de gases se encuentran certificados ante la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Salud, como es el caso de las calderas a gas o petróleo, que se utilizan para generar agua caliente o vapor. También los grupos electrógenos con que contamos para tener energía eléctrica, en caso de falta, o generar electricidad para bajar consumos externos.

Implementamos sistemas automáticos de ahorro de energía eléctrica en el caso de nuestras instalaciones y ejemplo de esto es el edificio corporativo.

Además, nos encontramos realizando procedimientos y acuerdos con CHILECTRA para disminuir el consumo eléctrico en el período de invierno, aportando una cantidad de horas de suministro con grupos electrógenos propios.

En la construcción de nuestras instalaciones, tratamos de implementar sistemas sobre la base de energía eléctrica, que no produce contaminación final como los sistemas que requieren combustibles.

En el ámbito alimentación, Mutual de Seguridad, está probando servicios en que la elaboración es llevada a cabo fuera de las instalaciones de la empresa, con el propósito de eliminar la gran cantidad de residuos producto de la preparación.

Tenemos un profundo compromiso con el respeto y la protección del medioambiente y seguiremos avanzando en la implementación de políticas, programas y acciones, que nos permitan operar disminuyendo al máximo nuestro impacto.

Trabajar en Alianza con la Comunidad

Hacia una Relación Sustentable

Hemos decidido trabajar con la comunidad en iniciativas que nos permitan aproximarnos a ella desde nuestra actividad. Y es por esto, que proyectos orientados a la salud y a la seguridad de las personas han sido el foco de nuestra acción.

Asumir un rol activo en la promoción de conductas responsables y en el establecimiento de programas de vida saludable, representa un gran desafío. Significa impactar positivamente en la comunidad, comprome-

tiéndonos con su bienestar e involucrándonos en un reto individual y como empresa.

Reconocemos la posibilidad que tenemos de caminar hacia el futuro como socios de la comunidad en la cual estamos inmersos y queremos multiplicar al máximo el impacto de esta ocasión, estructurando alianzas y redes trisectoriales que per-

mitan la sustentabilidad de las iniciativas en el tiempo.

Es así como nos hemos propuesto seguir apostando cada día más por proyectos innovadores, que resulten de una labor de equipo multisectorial donde se involucre a los trabajadores y se impregne así nuestra cultura organizacional.

Queremos destacar, dentro de nuestra inserción en las distintas comunidades con las cuales interactuamos, el recibimiento del Premio Conservación de Monumentos Nacionales de la Provincia de Iquique, por nuestra sede ubicada en Iquique, otorgado en el año 2007 en el marco del Día del Patrimonio Cultural de Chile.



Campaña “Aún te espero” de prevención de accidentes de tránsito

El interés que tenemos por el autocuidado de las personas, nos ha conducido a desarrollar la campaña “Aún te espero”, la cual surge con el objetivo de contribuir, a través de la educación, a la disminución de los accidentes del tránsito.

Sólo en el año 2005, 1.703 personas perdieron la vida en un accidente de tránsito. Esto claramente resulta impactante, si nos detenemos a observar que 90 de estas víctimas eran niños en edad escolar, 547 correspondían a peatones y más de 50.000 resultaron con heridas de diversa gravedad.

Si consideramos que las cifras del año 2006 son aún mayores, podemos afirmar que estamos ante un panorama desesperanzador y construyendo, con nuestra indiferencia, un futuro dramático y muy poco alentador.

En la ciudad de Antofagasta, Mutua de Seguridad, en conjunto con Carabineros de Chile, Diario el Mercurio de Antofagasta, Secretaría de Transportes, Municipalidad de Antofagasta, Cía. Minera ZALDÍVAR, Minera Escondida Ltda. y Cía. Minera El

Tesoro, decidieron establecer una alianza de trabajo, sumando esfuerzos en torno a un objetivo de vida: disminuir los accidentes de tránsito y construir una ciudad reconocida por su cultura de prevención y de integrar la seguridad y calidad de vida como un valor compartido.

La campaña considera la emisión de avisos en los medios de comunicación social; dípticos, charlas informativas y otras acciones destinadas a conductores y peatones. Bajo el lema “Aún te espero”, la cruzada ha divulgado testimonios y antecedentes de elocuente dramatismo con lo que aspira a lograr una sustantiva disminución en las estadísticas de personas fallecidas, mutiladas o lesionadas que se producen en las colisiones, atropellos, choques, volcamientos u otro tipo de accidentes en calles y rutas.

La red de cooperación que hemos construido en conjunto con reparticiones estatales, otras compañías y medios de comunicación, ha permitido hacer de esta campaña una iniciativa de alto impacto.

La incidencia que tiene esta campaña en la comunidad es tan fuerte, que durante el año 2007, la extendimos a otras regiones en el país. Un ejemplo de esto es la implementación en las ciudades de Calama, Iquique, Puerto Montt, Temuco y Viña del Mar, donde participamos en conjunto con la red de diarios regionales de El Mercurio y generamos alianzas con autoridades y empresas privadas pertenecientes a esas ciudades.

Queremos destacar que en Antofagasta, esta campaña ha logrado gran acogida entre los ciudadanos; logrando, en su segunda etapa, insertar en la comunidad una política permanente de autocuidado. En la campaña han trabajado cerca de 5 mil personas activamente, ya sea por medio de los Comités Paritarios, grupos de teatro y dirigencias estudiantiles, entre otras.

Para comprometer a la ciudadanía y hacerla consciente del autocuidado, en el año 2007 reforzamos la campaña a través del lanzamiento de la página web, <http://www.aunteespero.cl>

Nuestra intención es apoyar a cada empresa en la definición de las políticas y estrategias de prevención de uso y abuso de alcohol y drogas.

Programa “Abuso de alcohol y drogas”

Con esta tarea apelamos nuevamente a un proceso de concientización, con el cual buscamos prevenir y controlar el abuso de drogas y alcohol.

Este programa es llevado a cabo, gracias a un esfuerzo conjunto con el Consejo Nacional de Control de Estupefacentes (CONACE) y la Fundación de Asistencia de la Cámara Chilena de la Construcción, organismos especializados en abordar este tipo de problemas.

Para la ejecución, identificamos la oportunidad que teníamos de trabajar con nuestras empresas afiliadas, y generar un efecto multiplicador, al alcanzar a cada uno de los trabajadores. La iniciativa consideraba la elaboración, por parte del CONACE y la Fundación de Asistencia de la Cámara Chilena de la Construcción, de proyectos de prevención “a la medida” para las compañías.

Nuestra intención es apoyar a cada empresa en la definición de las políticas y estrategias de prevención de uso y abuso de alcohol y drogas, de acuerdo con la realidad y las necesidades internas de sus colaboradores, asegurando siempre el respeto por el marco legal y los derechos constitucionales de las personas.

Durante el año 2006, participaron 98 compañías, cifra que esperamos en los próximos años siga aumentando.



Navidad con Sentido

En conmemoración de nuestros 40 años de historia, organizamos para la Navidad de ese año, una serie de actividades que tenían como propósito acercar a nuestros trabajadores a la comunidad. Un constante desafío del área de Recursos Humanos, es la generación de espacios de integración y participación de nuestros colaboradores en iniciativas de Responsabilidad Social.

Días de la solidaridad, diciembre: se incentivó a que cada agencia regional ayudara a una fundación cercana, a través de la recolección de alimentos no perecibles, o haciéndose socio de la misma.

Fiesta de Navidad para niños en riesgo social: desde el año 2005 hemos querido entregarle a los niños, que forman parte de nuestra comunidad, un momento de

felicidad, a través de la organización de una fiesta de Navidad para ellos. En ésta consideramos juegos, entrega de regalos y dulces, entre otras cosas.

Estamos orgullosos del trabajo realizado por nuestros colaboradores y de la motivación que vemos en cada uno de ellos al ser parte de esta celebración, que también se realizó este año en las agencias de Temuco, Antofagasta, Constitución, Santiago Centro, Curicó, Concepción y la sub-agencia de Linares.

En el año 2007, continuamos con esta iniciativa. Por eso durante las fechas navideñas nuestros colaboradores apadrinaron a más de 100 niños de la Fundación Mano Amiga de Huechuraba. Asimismo, se realizaron voluntariados en casas de acogida,

donde no sólo se realizan campañas internas de ayuda solidaria, sino que además, se comparten experiencias y momentos de integración con otras realidades. En este sentido, se desarrolló un Voluntariado Solidario en la Corporación Nuestra Casa, que recibe a personas en situación de riesgo social. Estas actividades, son acciones que se replican a lo largo de todo el país. De este modo, cada Agencia organiza su Navidad con Sentido y realiza distintas actividades solidarias destinadas a vivir y compartir una navidad diferente con la comunidad.

Estamos seguros de que cada día serán más los empleados que participen y se hagan parte de las acciones de voluntariado y esperamos, además, que aumente el número de agencias que sean protagonistas de esta fiesta.

Generamos espacios de integración y participación para nuestros colaboradores





Participación en actividades de aprendizaje con la comunidad

Estamos conscientes de que para avanzar en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, son fundamentales las instancias de encuentro, que permitan generar procesos de concientización y reflexión.

Es por esto que a lo largo del año 2006 nos preocupamos de:

Gestionar espacios de aprendizaje: organizamos, en conjunto con el Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN), la IV versión del Curso de Experto en Seguridad Minera en Santiago y realizamos el Curso de Experto Profesional en Prevención de Riesgos Operacionales con la Escuela de Construcción Civil de la Universidad Católica.

Participar en instancias de instrucción: concurrimos a la Jornada Nacional de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional (JORNAPRASO); al VII Congreso de Comités Paritarios de las Universidades y a una mesa de trabajo sobre prevención de accidentes de tránsito, que tenía por propósito organizar el seminario "Un mundo laboral libre de accidentes del tránsito".

A través de estas instancias esperamos contribuir en los procesos de aprendizaje en materia de seguridad y salud ocupacional.

Campo Clínico

Nuestra empresa, durante el año 2006, ha creado un área denominada Campo Clínico, siendo una instancia que permite coordinar las solicitudes de realización de prácticas profesionales, que recibimos de diferentes Universidades. En esta línea es que nos relacionamos con entidades académicas a través de convenios docentes-asistenciales, tanto para alumnos de pregrado como de postgrado, los cuales pueden realizar sus prácticas profesionales o especialidades de la carrera de estudios, en Mutual de Seguridad. La importancia que tiene la educación es un signo de la estrecha relación que tenemos con los alumnos, por ello es que desde el año 2006 hemos recibido más de 800 practicantes.

Concurso Seguridad Escolar

En nuestro afán por involucrar a la comunidad con la importancia que tiene el autocuidado y la prevención de riesgos, en el año 2007 patrocinamos el concurso de Seguridad Escolar en conjunto con el Consejo Nacional de Seguridad y el Ministerio de Educación, que premia a aquellos establecimientos que desarrollen los mejores programas en prevención de riesgos y demuestren los mejores resultados en la baja de la accidentabilidad.

Prevención de Riesgos para Pequeños Mineros

Nos interesamos por todos los rubros con los que interactuamos y en especial de los más pequeños o los que recién están comenzando. Por eso es que en el año 2007, participamos en conjunto con los CORESEMIN, Consejo Regional de Seguridad Minera y Sernageomin, en la capacitación y entrega de elementos de protección personal a empresas PYMES de la minería, como una manera de difundir la seguridad y salud ocupacional en esos grupos de trabajadores, que en gran parte están desprotegidos.

Abrimos nuestro
Campo Clínico
a estudiantes
de pre y postgrado





Apadrinamiento de Hogares de Niños

En el año 2007, colaboradores de nuestra Agencia de Concepción participaron en una campaña solidaria dirigida a niños beneficiarios de la Fundación Ricardo Espinoza, en la entrega de alimentos y ropa. Esta entrega se concretó en las dependencias de Ciudad del Niño, en la comuna de Hualpén.



Programa de Capacitación a Trabajadores Cesantes

Como una forma de potenciar la inserción laboral de trabajadores cesantes de la comuna de Coronel que estén inscritos en la OMIL de la señalada comuna, hemos aportado con la realización de 12 cursos de capacitación en diversas materias de seguridad laboral, las cuales han contado con una asistencia de 330 trabajadores.



Campaña "Tu sangre puede salvar tres vidas"

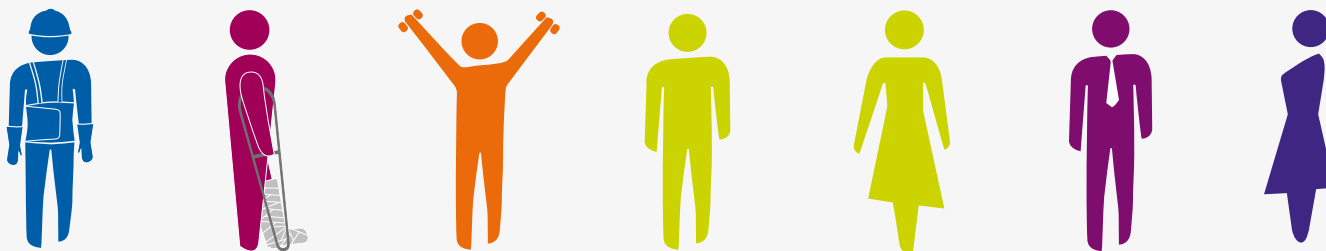
La campaña de dadores de sangre "Tu sangre puede salvar tres vidas", impartida en el año 2007, ha significado que las empresas adherentes estén más sensibilizadas con el tema de la Responsabilidad Social Empresarial. Estas campañas junto con ser un gran aporte para los pacientes de nuestra empresa, representan una intervención social que sensibiliza, educa y que eventualmente puede incidir en la generación de una masa crítica de donantes de sangre altruistas para todos los bancos chilenos.



TABLA CON INDICADORES DEL GRI

(GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA / COMENTARIO
Perfil		
1	Estrategia y Análisis	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones.	4
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización.	7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	42
2.3	Estructura operativa de la organización.	10
2.4	Localización de la sede principal.	9
2.5	Países en los que opera.	9
2.7	Mercados servidos.	9 / 37
2.8	Dimensiones de la Organización.	16 / 18 / 20
2.10	Premios y distinciones recibidos.	28
3	Parámetro de la memoria.	
	Perfil de la Memoria	
3.1	Período cubierto por la memoria.	7
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	7
3.4	Punto de contacto en relación con la memoria.	7
4	Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés.	
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	10
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	10
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	10
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	10
4.8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	14
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	57 / 58 / 59 / 60 / 61 / 62 / 63
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización.	9



Renovamos la importancia de entregar productos y servicios de calidad

Dimensión Económica		
	Desempeño Económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	16 / 30
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	31
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	28
	Presencia en el Mercado	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	23
	Impactos Económicos Indirectos	
Dimensión Ambiental		
	Energía	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados.	57
	Transporte	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes.	57



Dimensión Social		
	Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	
	Empleo	
LA1	Desglose de los trabajadores.	19 / 20 / 21
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	21 / 22
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	31
	Relaciones Empresa - Trabajadores	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	34
	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	25
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	35
	Formación y Educación	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	28 / 29
LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua.	30
LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	30
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	35
	Explotación Infantil	
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas.	35
	Trabajos Forzados	
HR7	Operaciones que pueden originar episodios de trabajo forzado y las medidas adoptadas.	35
	Sociedad	
	Etiquetado de los Productos y Servicios	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	37



DISEÑO Y PRODUCCIÓN
Diseñadores Asociados
www.da.cl

GESTIONADO POR FUNDACIÓN
PROhumana

IMPRESIÓN
Fyrma Gráfica



