



2008/2009

Reporte de
Sustentabilidad





Reporte de
Sustentabilidad 
2008 / 2009



Índice

Acerca de este Reporte	04
Carta del Presidente	05
Nuestra Empresa	06
<hr/>	
Principales Cifras	18
<hr/>	
Nuestros Colaboradores	24
Nuestros Clientes	50
Nuestros Proveedores	88
Participación con nuestra Comunidad	89
<hr/>	
Medio Ambiente	94
<hr/>	
Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)	96

01

Nuestra
empresa

02

Dimensión
financiera

03

Dimensión
social

04

Dimensión
ambiental

05

Indicadores
GRI



Acerca de este Reporte

Éste es el segundo Reporte de Sustentabilidad de Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (C.Ch.C.) y da cuenta de la gestión de la empresa durante los años 2008 y 2009, en todas nuestras sucursales del país.

La versión 2006 y 2007 puede encontrarse en el sitio Web corporativo, www.mutual.cl.

El objetivo de este documento es mostrar nuestro compromiso con la Responsabilidad Social e informar a todos nuestros grupos de interés el desempeño que hemos tenido en los aspectos económico, social y ambiental.

Para la elaboración de este Reporte de Sustentabilidad se conformó un equipo de trabajo compuesto por la asesora externa Camila Alvear Vargas y colaboradores de la Gerencia de Asuntos Corporativos y de la Gerencia Corporativa de Personas, además de aportes desde la Gerencia General, Gerencia División Seguro, Gerencia División Salud, Gerencia Corporativa de Personas, Fiscalía, Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas y Gerencia Corporativa de Desarrollo.

Para este trabajo nos hemos guiado por las directrices del Global Reporting Initiative, en su versión G3, incorporando sus indicadores en forma gradual. En esta etapa del desarrollo de la comunicación de la Responsabilidad Social en Mutual, no se declarará nivel de reporte, ni será auditado externamente.

Es nuestro compromiso el seguir avanzando en el proceso de comunicarnos más y mejor con nuestros diferentes públicos de interés, por esto los invitamos a realizar todos los comentarios y consultas sobre este reporte, contactándose con Alejandro Morales Freire, Gerente de Asuntos Corporativos, al teléfono 7879252 o al mail comunicaciones@mutual.cl.

Carta del Presidente



Este segundo Reporte de Sustentabilidad busca dar cuenta de cómo en Mutual de Seguridad C.Ch.C. materializamos, durante los años 2008 y 2009, el cumplimiento de nuestro firme compromiso con los lineamientos que se han establecido para actuar con Responsabilidad Social Empresarial frente a la comunidad.

Para Mutual de Seguridad C.Ch.C., con su Misión de dar protección al trabajador y trabajadora chilena, el actuar con responsabilidad social forma parte de la íntima motivación con que un grupo de empresarios de la construcción, de arraigado sentido social, le dieron existencia a nuestra compañía, hace ya casi medio siglo.

Elaborar e implementar programas para prevenir los riesgos laborales en las empresas; brindar atención de salud a los trabajadores accidentados; y preocuparnos especialmente de su grupo familiar, ha sido el motor que mueve a nuestra labor diaria y, con estas acciones, queremos brindar una mejor calidad de vida a las personas.

Por ello, no resulta extraño ni difícil para nuestra institución incorporar y destacar en nuestra gestión diaria los principios y prácticas de responsabilidad social, materializadas en una rigurosa preocupación: 1) por la comunidad en la que desarrollamos nuestra función; 2) por nuestros colaboradores en la tarea de hacer de nuestra mutualidad un mejor lugar para trabajar y con ello contribuir a convertirnos en la mutualidad más requerida por los empleadores; y 3) por responder debidamente a nuestras empresas adherentes, trabajadores afiliados, proveedores, entidades reguladoras y al medio ambiente.

Hemos incorporado a nuestro mapa estratégico el objetivo de Maximizar el Dividendo Social entendiendo por esto las acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los

trabajadores afiliados, nuestros colaboradores y sus familias. Para ello se han definido algunos focos prioritarios para la realización de iniciativas que apunten a este objetivo.

En lo referido a la transparencia y a la ética en nuestro actuar, como empresa perteneciente a la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción, esas conductas vinieron incorporadas en el mandato con que fuimos creados.

Si agregamos a lo anterior, nuestro permanente compromiso con el desarrollo sustentable, con el mejoramiento continuo de nuestro desempeño, con el uso respetuoso y eficiente de los recursos naturales y— esencialmente— con el cuidado y respeto por la vida y el medio ambiente, este Reporte de Sustentabilidad debería configurar un documento completo y satisfactorio.

José Molina Armas
Presidente

Nuestra empresa



Nuestra Historia

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

Nuestra compañía fue fundada a comienzos del año 1966, por la Cámara Chilena de la Construcción (C.Ch.C.), con el objetivo de dar protección a las y los trabajadores y sus familias. Esta misión se volvió un imperativo legal dos años después, al dictarse la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, instituyendo como órgano fiscalizador a la Superintendencia de Seguridad Social.

Nuestra labor consiste en otorgar cobertura a empresas, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, fomentando la prevención y entregando protección a las y los trabajadores frente a los accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Estamos presentes en todas las regiones del país a través de nuestros 67 centros de atención, lo que nos permite facilitar el acceso a nuestros servicios y brindar una atención más cercana.

Nuestra casa matriz se encuentra ubicada en la Región Metropolitana y operamos a lo largo de todo el país a través de nuestras agencias en Arica, Iquique, Antofagasta, Tocopilla, Calama, Copiapó, Vallenar, La Serena, Ovalle, Viña del Mar, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Constitución,



Concepción, Chillán, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. En la Región Metropolitana tenemos sedes en Estación Central, Santiago, Puente Alto, Quilicura, La Florida, Lo Espejo, San Bernardo, Melipilla, Paine, Providencia, Vitacura y Maipú.

Si bien Mutual de Seguridad C.Ch.C. en su rol de organismo administrador de la Ley 16.744, cumple sus funciones sólo en territorio nacional, estamos presentes también en Argentina a través de nuestra participación en la compañía La Caja ART, dedicada igualmente a la administración de un seguro de accidentes del trabajo. A esto se suma una serie de alianzas estratégicas internacionales, como es el caso de Rimac EPS en Perú, Suratep en Colombia y MunichRe en Alemania.

Participamos en encuentros y construimos redes que nos permiten mantener estrechos lazos con diferentes sectores gremiales, de organizaciones civiles y empresariales, de investigación y academia. Actualmente formamos parte de la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción, Asociación Gremial de Mutualidades, Corporación Chilena de la Madera, Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Pacto Global, Red PROhumana Empresarial, Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (ASEXMA), Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM), Club de Innovación y Tecnología de la Universidad Adolfo Ibáñez - IGT, entre otras.

Mutual de Seguridad C.Ch.C.,
con sus centros de atención,
está presente en todo Chile



ZONA NORTE

Arica
Iquique
Antofagasta
Tocopilla
Mejillones
Pedro de Valdivia
Vallenar
Calama (Hospital)
Copiapó (Hospital)
Caldera
La Serena
Ovalle
Vicuña
Coquimbo
Salamanca

ZONA METROPOLITANA

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



ZONA CENTRO

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

ZONA SUR

Concepción
Coronel
Chillán
Los Ángeles
Temuco
Villarrica
Loncoche
Traiguén
Victoria
Angol
Valdivia
Osorno
La Unión
Purranque
Puerto Montt
Calbuco
Castro
Ancud

Quellón
Coyhaique
Puerto Chacabuco
Punta Arenas
Puerto Natales



Directorio

Nuestro directorio es paritario, esto significa que en él están representados los intereses de las empresas adherentes, los trabajadores afiliados y los propios colaboradores de Mutual.

En las sesiones mensuales del directorio son discutidos todos los aspectos relevantes para la gestión de la empresa, incluyendo los ámbitos de sustentabilidad y responsabilidad social, para ser incorporadas en toda la gestión corporativa.

El directorio está compuesto por seis integrantes: tres empresariales (a nombre de las empresas adherentes) y tres laborales (representando a los trabajadores afiliados). Los directores son independientes, no ocupan cargos ejecutivos en Mutual y sus estipendios están fijados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Para la elección de los directores empresariales se confecciona una lista de nombres que incluye a todos quienes, cumpliendo los requisitos, hayan sido postulados por al menos tres empresas adherentes.

Los directores laborales son electos en votación directa por los representantes de los trabajadores en los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de las empresas adheridas a la Mutual.

Los miembros del directorio duran tres años en el cargo, pudiendo ser reelectos. El directorio actual fue nominado en el año 2007 y las próximas elecciones corresponden al período 2010-2013, cuyos resultados se darán a conocer en la Junta General Ordinaria de Adherentes número 42 a realizarse en el mes de junio del año 2010.



El directorio está compuesto por:

Presidente

1. José Molina Armas

Directores Empresariales

2. Bernardo Echeverría Vial
3. Gustavo Vicuña Molina

Directores Empresariales Suplentes

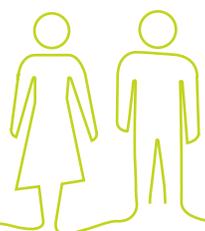
Andrés Varela García
Roberto Marrison Yonge
Aldo Balocchi Huerta

Directores Laborales

4. Víctor Parra Rubilar
5. Guillermo Vargas Pérez
6. Jaim Levy Lefspay

Directores Laborales Suplentes

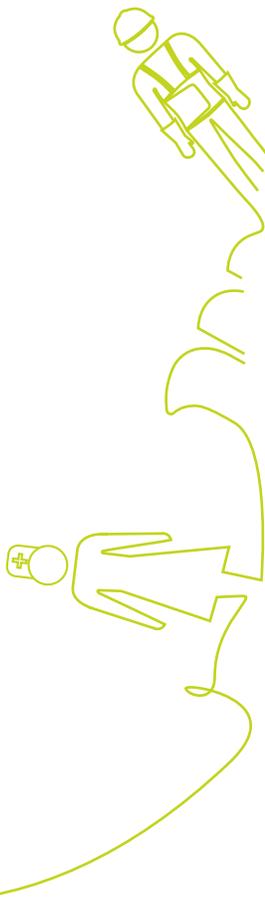
Ernesto Barros Gutiérrez
Fernando Hermosilla Marilaf
William Zúñiga García





Administración de la empresa

La plana ejecutiva de nuestra compañía al 31 de diciembre de 2009, está encabezada por el Gerente General, Sr. Jorge Schwerter Hofmann.



JORGE SCHWERTER HOFMANN Gerente General

JAIME PEIRANO ARANCIBIA	Gerente División Seguro
MARIO VITAR FAJRE	Gerente Comercial Seguro
LUIS MORALES ROJAS	Gerente Seguridad y Salud Ocupacional
GONZALO MÁRQUEZ FAZZINI	Gerente Beneficios Laborales
LUIS EBERHARD FELLAY	Gerente Zona Región Metropolitana
HÉCTOR GARAY CARVAJAL	Gerente Zona Norte
MÓNICA LUQUE CAMPOS	Gerente Zona Centro (S)
EDMUNDO ZAMBRANO PEÑA	Gerente Zona Sur
NATALIA SIERVO BRIONES	Gerente Contralora

CRISTIÁN MORAGA TORRES	Gerente División Salud
MARIO RAMÍREZ DAUVIN	Gerente Comercial Salud
CÉSAR CÁRCAMO QUEZADA	Gerente Hospital Clínico (I) Médico Director Hospital Clínico
SAMUEL SHAND KLAGGES	Gerente Zona Centro División Salud

PABLO BURCHARD HOWARD	Gerente Corporativo de Personas (I)
-----------------------	-------------------------------------

JORGE MANDIOLA DELAIGUE	Fiscal
-------------------------	--------

PABLO BURCHARD HOWARD	Gerente Corporativo Administración y Finanzas
JUAN CABEZAS ALMENDRAS	Gerente Área Finanzas
CRISTIAN LAGOS PERIC	Gerente Área Administración
JOSÉ MANUEL SAAVEDRA SÁNCHEZ	Gerente de Informática
MARCELA SOTO GRANDÓN	Gerente de Procesos

MARCELO MANDUJANO REYGADAS	Gerente Corporativo de Desarrollo
ALEJANDRO MORALES FREIRE	Gerente Asuntos Corporativos
M. ELISA LEÓN CARRASCO	Gerente Investigación y Desarrollo

ENRIQUE RUSCH MEISSNER	Asesor Gerencia General
------------------------	-------------------------

ALBERTO HAYDEN FERNÁNDEZ	Médico Director Nacional
--------------------------	--------------------------

ZONA NORTE

HÉCTOR GARAY CARVAJAL	GERENTE ZONA NORTE
JAVIER RIVERA VÁSQUEZ	Gerente Arica
ROMA CELIS DIOMEDI	Gerente Iquique
PAMELA AYALA SÁEZ	Gerente Antofagasta
MANUEL ALFARO OROSTEGUI	Gerente Calama
ORLANDO POBLETE OSTOJIC	Gerente Copiapó
TOMISLAV SPASOJEVIC KUSTEC	Gerente La Serena

ZONA CENTRO

MÓNICA LUQUE CAMPOS (SUB)	GERENTE ZONA CENTRO
PEDRO RETAMAL VILLAGRA	Gerente Viña del Mar
MÓNICA LUQUE CAMPOS	Gerente Rancagua
HUGO MÜLLER GÓMEZ	Gerente Melipilla
MARCELA PRIETO DÍAZ	Gerente Curicó
CLAUDIO FAÚNDEZ POBLETE	Gerente Talca

ZONA METROPOLITANA

LUIS EBERHARD FELLAY	GERENTE ZONA METROPOLITANA
ALICIA CONTADOR ESPINOZA	Gerente Construcción y Minería
DOMINGO GALLEGOS ORELLANA	Gerente Clientes Servicios Financieros
MARIO PAVLOV MIRANDA	Gerente Clientes Comercio y Salud
ROBERTO CAVADA ANTÍGUEZ	Gerente Clientes Servicios Personales y Estatales
MARIO PAVLOV MIRANDA	Gerente Clientes Industria
JULIO FRANZANI GARCÍA	Gerente Clientes Transporte y Telecomunicaciones
GUSTAVO CONTRERAS ULLOA	Gerente Clientes Pyme

ZONA SUR

EDMUNDO ZAMBRANO PEÑA	GERENTE ZONA SUR
PAZ SAAVEDRA PRIETO	Gerente Ñuble - Biobío
JUAN BURGOS HERMOSILLA	Gerente Concepción - Arauco
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

GERENCIA ZONAL - SALUD

MARCELO VALDIVIA QUEVEDO	Gerente Centro Salud Concepción - Arauco
OLGA FIGUEROA ARRIAGADA	Gerente Centro Salud Ñuble - Biobío

Administración de la empresa

La plana ejecutiva de nuestra compañía al 31 de diciembre de 2009, está encabezada por el Gerente General, Sr. Jorge Schwerter Hofmann.



Los principios que guían nuestra acción



visión

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

- Nivel y calidez de la atención.
- Calidad de asesoría en prevención de riesgos.
- Alto nivel técnico en medicina.
- Efectividad en resolver los seguros 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 frente a los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a las empresas y sus trabajadores.

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 nuestros 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

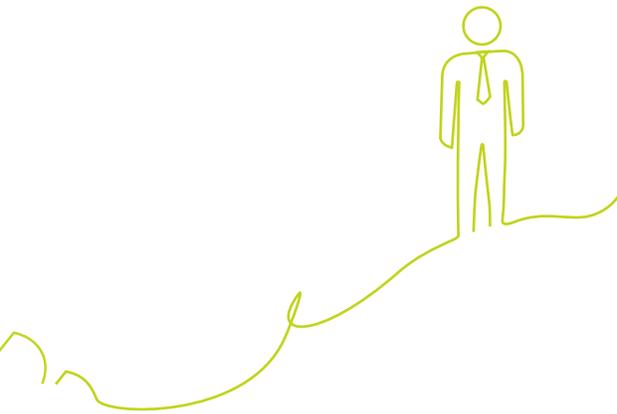
Nuestras relaciones están basadas en el respeto a la dignidad de la persona humana, a la diversidad y formación profesional y a las legítimas expectativas laborales. Este respeto nos lleva a creer firmemente en el trabajo en equipo como forma de trabajar en conjunto con otros.

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 abiertos a participar de las ideas de otros, incentivando que éstas se concreten.



Compromiso y respeto por las personas y su entorno

Mutual de Seguridad C.Ch.C. tiene una gran preocupación por crear condiciones de trabajo dignas y desarrollar sus actividades con respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.

Es con este compromiso con que suscribimos al Pacto Global, una iniciativa de Naciones Unidas que provee un marco general de fomento para el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas que a él se adhieren.

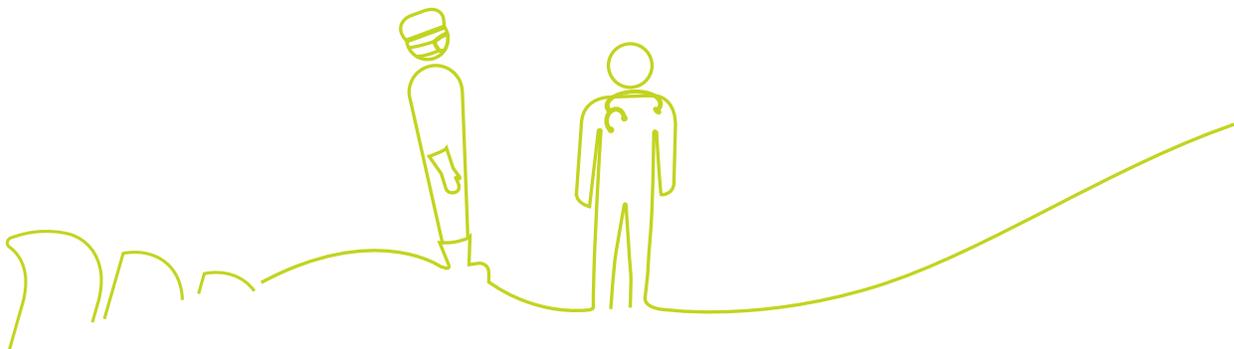
Mutual apoya y hace suyos los 10 principios del Pacto Global, que son un conjunto de valores fundamentales en las esferas de los derechos humanos, las condiciones de trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En cuanto al respeto y promoción de los derechos humanos, suscribimos el compromiso de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional, incluyendo la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; la abolición del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

La adopción de estos principios del Pacto Global, incluye el deber de apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales; adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Otra iniciativa en que Mutual ha participado activamente es el Barómetro de Valores y Ética Empresarial, que es una encuesta de percepción sobre la ética al interior de las empresas, que busca sensibilizar a ejecutivos y empresarios sobre la importancia de desarrollar culturas organizacionales basadas en valores.

Este estudio, realizado por la fundación Generación Empresarial, nos ha permitido contar con información, sistemática y comparable en el tiempo, en materia de definición de valores y su difusión, compromiso de las jerarquías, prevención y seguimiento de conductas, impactos en la competitividad y principales dilemas éticos.







Nuestros servicios

Las empresas, conforme a la Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, pagan un seguro en el sistema de mutualidades que otorga a sus trabajadores el beneficio para recibir en forma gratuita prestaciones médicas y económicas en el evento de sufrir un accidente del trabajo, de trayecto o una enfermedad profesional.

Mutual de Seguridad C.Ch.C. administra el Seguro Obligatorio de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y para esto cuenta con programas integrales en prevención de riesgos que permiten proteger la integridad física y la salud de los trabajadores de sus empresas adherentes, mejorando su calidad de vida y la de su entorno familiar.

Entregamos prestaciones de tres tipos:

Prevención de riesgos

Conscientes de la importancia de la prevención de riesgos en la empresa y del aporte que la promoción de esta disciplina puede otorgar al cuidado de la salud de los trabajadores y a la competitividad, rentabilidad y eficiencia de sus empresas adherentes, nuestra Institución dispone de los profesionales, las tecnologías, productos y servicios necesarios para ofrecer la asesoría en prevención más eficiente del mercado.

El área de prevención de Mutual cuenta con varios programas, tales como: asesoría en prevención, seguridad ocupacional, medioambiente, ergonomía, además de programas de vigilancia ambiental y médica y procesos de apoyo para la generación de nuevos productos y servicios, a través de las áreas de Innovación y de Investigación y Desarrollo.

Prestaciones de salud

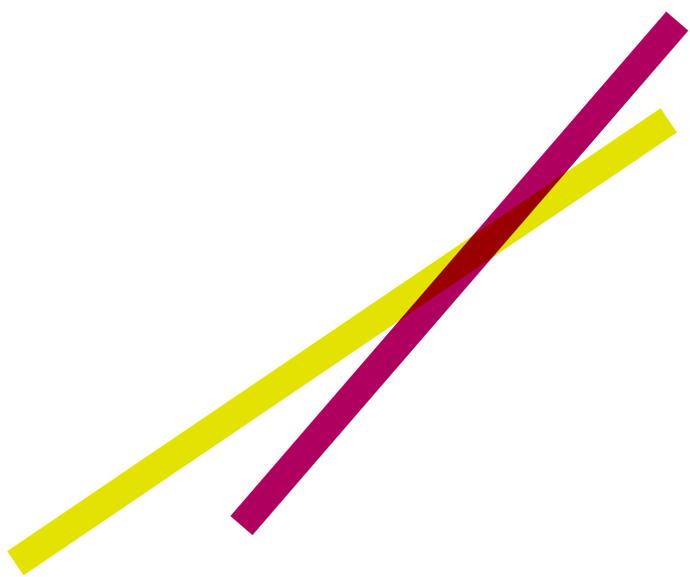
La Red Asistencial de Mutual ofrece atenciones que tienen por objetivo curar y rehabilitar al trabajador en caso de sufrir un accidente o enfermedad laboral, para esto cuenta con un Equipo Médico multidisciplinario capacitado para hacer frente a los variados efectos que puede causar un accidente o una enfermedad profesional.

Las prestaciones de salud incluyen la atención médica y quirúrgica, hospitalización, medicamentos y productos farmacéuticos, prótesis y aparatos ortopédicos, rehabilitación física y readecuación laboral, traslado y rescate de accidentados.

Prestaciones económicas

Mutual, en el marco de lo dispuesto en la Ley 16.744, otorga a los trabajadores de sus empresas adherentes que sufran un accidente de trabajo, de trayecto o presenten una enfermedad profesional, el pago de subsidios durante los períodos de incapacidad temporal, la indemnización o pensión en caso de incapacidad permanente y aquellas pensiones de orfandad y de viudez con ocasión del fallecimiento.

Convertirnos
en la mutualidad
más requerida por
los empleadores, es
trabajo de todos



Planificación Estratégica Mutual de Seguridad C.Ch.C.

Durante 2008 en Mutual de Seguridad C.Ch.C. se inició un profundo análisis de nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; con el fin de realizar un diagnóstico que nos permitiría afrontar de mejor manera el futuro con una visión común respecto de cómo estábamos posicionados en el mercado. Como fruto de este trabajo conjunto de los colaboradores, surge la Planificación Estratégica, guía a seguir que nos llevará a cumplir nuestros objetivos de: Ser reconocidos como la Mutualidad más requerida por los empleadores y Ser un Gran Lugar para Trabajar.

Para cumplir con los objetivos trazados, necesitamos construir un estilo de relacionamiento, caracterizado por nuestra cercanía, flexibilidad, compromiso, confiabilidad y confianza, dando soluciones concretas a las preocupaciones de nuestros clientes internos y externos.

Para conseguir nuestras metas estratégicas, se ha definido un Plan de Trabajo 2009-2011 que debe ser conocido y compartido por todos los colaboradores de Mutual.

Con la finalidad de dar a ejecución nuestro Plan de Trabajo, hemos adoptado la metodología del Balanced Scorecard, como herramienta de apoyo a la ejecución de la estrategia, la cual nos permite traducir en acciones concretas los objetivos estratégicos propuestos. Este instrumento esquematiza ordenadamente el trabajo a realizarse y permite compartir con cada miembro de Mutual los focos estratégicos a desarrollar en el transcurso del año.

Al guiar nuestro actuar mediante la Planificación Estratégica, hemos asumido el compromiso de 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.

Para visualizar el trabajo que debemos realizar, se ha diseñado un Mapa Estratégico, donde se exponen los lineamientos y objetivos que hemos trazado, desde cuatro perspectivas: la financiera, del cliente, de procesos y de aprendizaje y crecimiento.

Dimensión financiera



Principales cifras

En el año 2008 y 2009, a pesar de la fuerte recesión económica mundial, que en nuestro país impactó especialmente al sector de la construcción -que representa parte importante de nuestra cartera de clientes- la empresa arrojó resultados económicos positivos, que dieron cuenta de su estabilidad. Producto de lo anterior los Estados de Resultados muestran que el excedente obtenido en 2008 de M\$ 6.518.930 disminuyó en el año 2009 a M\$ 2.030.856.

En cuanto al número de afiliados, éste se mantuvo el año 2008 y 2009, como promedio anual, por sobre el millón 180 mil trabajadores.

En 2008 la suma de remuneraciones de nuestros trabajadores, que contempla la participación de excedentes, bono de incentivo e indemnizaciones, vivió una fuerte alza positiva, en 2008 fue de M\$ 42.885.068 y ascendió a M\$ 50.616.905 en 2009.

Mutual de Seguridad C.Ch.C. no está afecta al impuesto a la renta. En el año 2009 Mutual ha adquirido una deuda bancaria por M\$ 17.914.791 y mantiene egresos por los intereses de leasing, calculados en M\$ 37.783 para el año 2008 y M\$ 1.252 para el 2009.



Los índices de solvencia y endeudamiento son cercanos a los obtenidos en años anteriores, alcanzando una cifra de 2,14 y 0,88 el año 2009, lo que demuestra la solidez financiera de nuestra institución.

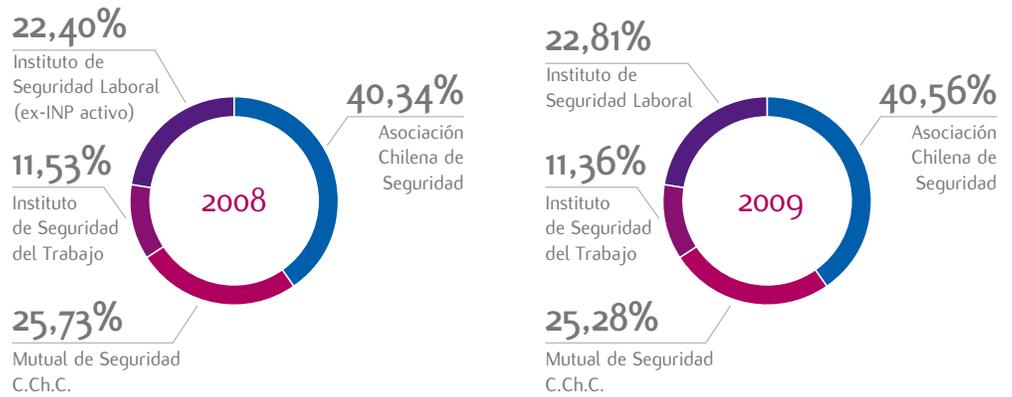
El primero de estos indicadores mide la relación entre los activos y pasivos de una empresa, y nos señala que estos activos corresponden a 2,14 veces nuestros pasivos. En tanto, en el endeudamiento, se ve la relación entre pasivos y patrimonio, que alcanza el 0,88.

Por último, el índice de liquidez, entendido como la capacidad de generación de recursos

propios de corto plazo, es de 1,98, levemente más bajo que en años anteriores, producto de la deuda de corto plazo adquirida en el año 2009.

La deuda bancaria y las variaciones de los índices de solvencia, endeudamiento y liquidez recién señalados, tienen su causa en dos grandes inversiones llevadas a cabo por Mutual en estos últimos años, a saber, la remodelación del Hospital Clínico de Santiago y la construcción de la nueva Clínica Concepción, más su respectivo equipamiento médico. Esto refleja el interés que Mutual tiene de entregar un servicio de excelencia en la atención de salud de sus trabajadores afiliados.

Participación de mercado por el número de trabajadores afiliados



Infraestructura y equipamiento médico

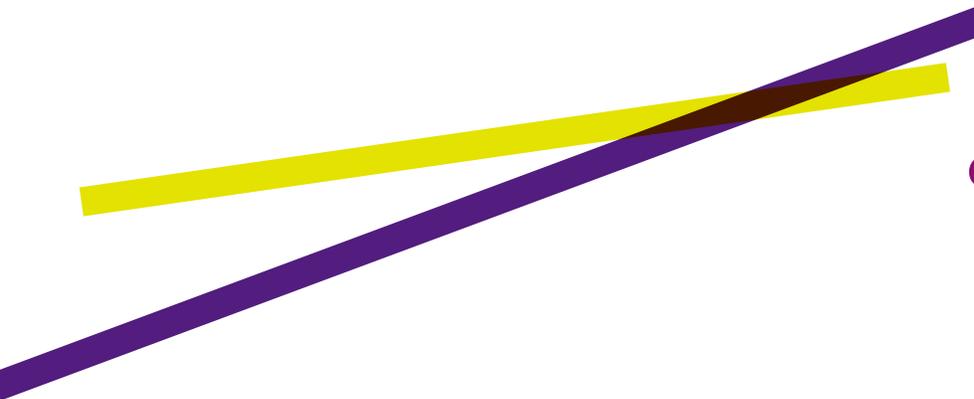
Tanto en el año 2008, como 2009, el foco estuvo situado en la ampliación de nuestra red de salud, logrando totalizar 67 centros de atención propios, 30 centros en convenio y sobre 250 policlínicos de empresa, teniendo siempre presente que la cobertura debe ir acompañada de una excelente atención a nuestros clientes.

Un hito importante durante el 2008 y 2009 fue la inversión de US\$ 40 millones en la ampliación y remodelación de nuestro Hospital Clínico de Santiago, que significó la incorporación de 12.501 m² útiles a las antiguas dependencias, un aumento en el equipamiento médico, la construcción de dos nuevos edificios y la modernización total del antiguo edificio, además de la habilitación de 600 estacionamientos.

Esta gran inversión tuvo como objetivo potenciar al Hospital Clínico de Santiago como un establecimiento técnico de óptima resolución médica y alta especialización en trauma y rehabilitación.

Durante 2009, se llevó a cabo la construcción de la nueva Clínica Concepción, que cuenta con una inversión aproximada de US\$ 10 millones y que se espera nos permita crecer al 2014 en un 12% en la Región del Biobío. Queremos complementar y potenciar la buena labor en la región en materia de prevención de riesgos y seguridad ocupacional, que ha permitido mantener a la baja los indicadores de accidentabilidad de las empresas adherentes de la zona, que en su mayoría son industrias con alto riesgo en su actividad. La nueva edificación contempla más de 8.000 m², triplicando el tamaño de los espacios disponibles de la antigua agencia y se espera que comience a funcionar durante el segundo semestre de 2010.

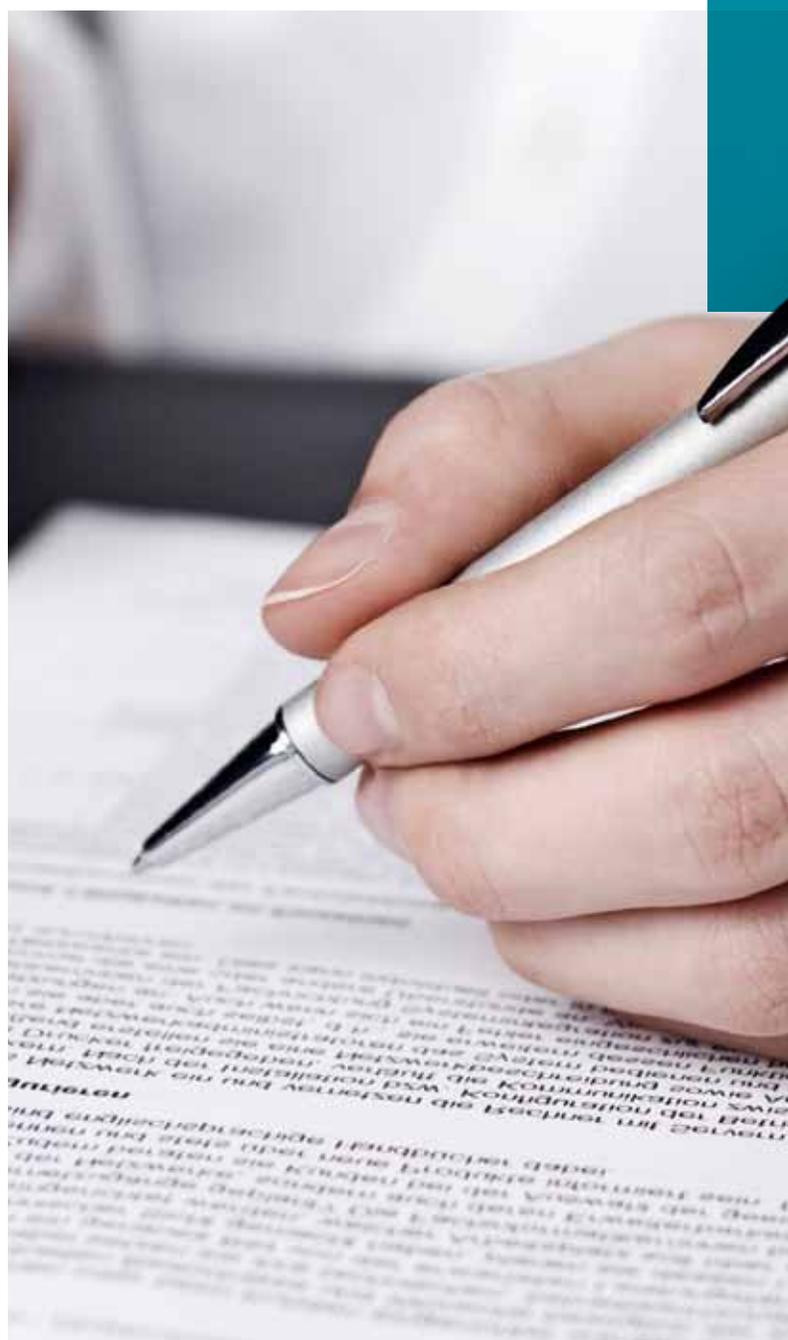
Además en ambos años, se mantuvo la inversión para la ampliación de la Red de Centros de Atención Mutua, entre los que destacan la apertura de tres nuevos centros en Santiago Centro, Puente Alto y Maipú; y la construcción de uno más en Concepción.



Queremos hacer llegar nuestro servicio de calidad a todo el país

Con la finalidad de hacer más expeditos y eficientes nuestros servicios de salud para todos nuestros trabajadores afiliados, hace varios años que trabajamos en la construcción de alianzas con diversos socios estratégicos, bajo el nombre de Red de Clínicas Regionales. Este proyecto se originó con la motivación de desarrollar clínicas en todo el país, haciendo llegar nuestros servicios, con reconocida calidad en la atención y moderna infraestructura, a todos nuestros afiliados y ofrecer a éstos, su familia y a la comunidad en general una atención multi-especialidad a una conveniente relación precio/calidad.

Durante el año 2009 se implementaron tres nuevos centros: Clínica Atacama, en la ciudad de Copiapó, Clínica de Salud Integral, en Rancagua y el Hospital Clínico del Sur, en Concepción; los que se sumaron a la red conformada por las clínicas La Portada de Antofagasta, El Elqui en La Serena, Valparaíso, Los Coihues en Santiago, Curicó, Lircay en Talca, Chillán, Los Andes en Los Ángeles, y Puerto Montt. Adicionalmente y para reforzar nuestra presencia en el norte de Chile, hemos desarrollado, en conjunto con referentes del área salud, las Clínicas Arica e Iquique en las respectivas ciudades.





Tecnología en distintas áreas

Conscientes del aporte que la tecnología genera a las diferentes áreas de nuestro servicio, en Mutual hemos desarrollado diversos programas informáticos que permiten agilizar los procesos y prestar un mejor servicio a nuestros clientes en materias de Seguridad y Salud.

Seguridad y Salud Ocupacional

Proyecto

Mejoras Operacionales orientadas al Cliente

Con el objetivo de mejorar la operación de nuestros procesos para transferir a nuestros adherentes los beneficios de la eficiencia organizacional, hemos emprendido exitosos proyectos informáticos de alto impacto hacia nuestros clientes.

- Finalización Proyecto Sistema que soporta los procesos del Seguro (SSI) cuyo objetivo es dar soporte a los procesos del seguro, trayendo consigo beneficios directos en la entrega de información operacional solicitada por nuestros clientes adherentes.
- Certificado de Siniestralidad que permite entregar a los adherentes información sobre la siniestralidad en un periodo acotado de tiempo.
- Implementación del reporte de Días Perdidos que permite tener registrada, en forma consistente y confiable, la información de días perdidos asociada a accidentes y/o enfermedades profesionales.
- Implementación de Mejoras de Integración, que busca transmitir información coherente y veraz entre los sistemas informáticos del negocio de Salud y Seguros.

Proyecto

Relacionamiento Comercial

En el marco de aumentar la fidelización de nuestros clientes adherentes, Mutual ha venido implementando distintos productos virtuales, de alta utilidad y que pueden ser accedidos a través de Internet, que buscan que nuestros adherentes puedan consultar en forma expedita la información crítica para su negocio. Entre éstos destaca el Simulador DS67, producto único en el mercado de las mutualidades, que consiste en una simulación del cálculo de la Tasa de Siniestralidad.





Salud



Proyecto Medisyn

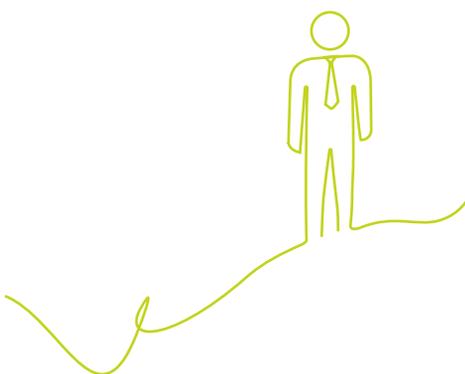
En el año 2006 comenzó la implementación del Proyecto Medisyn, un nuevo sistema de información para el área de salud a nivel nacional, orientado a la integración en línea de los centros de atención y al soporte tecnológico a los usuarios.

Durante 2008, sumamos a los módulos ya implementados, la Receta Electrónica, que permite a los médicos realizar las prescripciones a través del sistema. Complementariamente, la implementación de Medisyn busca apoyar a nuestros profesionales, a través de Guías Clínicas, con información de las reacciones adversas y contraindicaciones de los productos indicados.

Durante el desarrollo del proyecto se habilitaron además Interfaces entre Medisyn y los sistemas de Laboratorio y Movilización, sumándose a la red de sistemas operacionales, permitiendo interconectar los procesos y minimizar los esfuerzos en transcripciones o múltiples ingresos de datos.

Proyecto Agenda CET

Durante el año 2009 se realizó la conceptualización e inicio del desarrollo del proyecto Agenda CET, que comprende una aplicación Web que permitirá a las empresas adherentes, reservar hora para exámenes ocupacionales y preocupacionales en nuestros Centros de Evaluación del Trabajador desde internet.



Proyecto Digitalización de Imágenes

Desde el año 2009, las Gerencia de Salud y de Informática, han trabajado en conjunto para conceptualizar un proyecto que permita a Mutual implementar una red para diagnóstico y visualización de imágenes radiológicas en línea. Esto permitirá contar con exámenes de calidad a precios accesibles, pero además: generar procesos estandarizados de toma de exámenes a nivel nacional, disminuir los tiempos de espera, las repeticiones en la toma de exámenes y la facilitación en la entrega oportuna de resultados. Este proyecto permitirá la visualización de imágenes en varios lugares a la vez, facilitando el diagnóstico clínico, la ejecución de procedimientos más complejos y la obtención de informes remotos de radiografías tomadas en áreas rurales o periféricas desde centros altamente especializados.

Dimensión social



Nuestros colaboradores

El pilar fundamental

Para alcanzar nuestra visión de ser “La Mutualidad más Requerida por los Empleadores”, iniciamos el Proceso de Planificación Estratégica 2008-2011, con la participación de equipos multidisciplinares, donde estuvieron representadas todas las áreas. Este proceso busca potenciar nuestras fortalezas y oportunidades de mejorar, aunar criterios de acción al interior de Mutual, alinear nuestra valiosa experiencia profesional y técnica con las nuevas y cambiantes exigencias que impone la sociedad actual a las organizaciones de servicio y en particular a las mutualidades.

Para lograr esto, reorganizamos nuestra estructura, de tal modo que responda a los requerimientos de la estrategia, en áreas corporativas de apoyo y unidades de negocio de la División Seguro y División Salud. Incorporamos en la gestión la medición de sus resultados, fomentando una cultura de ejecución para así potenciar una mayor autonomía, flexibilidad y cercanía con los clientes, con roles y procesos claramente definidos y con una fuerte orientación al trabajo en equipo.

Las personas son el pilar fundamental de la Planificación Estratégica, de allí que el liderazgo, la comunicación y difusión son claves para el



éxito. Realizar el compromiso de cumplir los objetivos del Plan y perseverar para hacer que las cosas sucedan, son los grandes desafíos de este proyecto. Con este esfuerzo conjunto alcanzaremos la Mutual que todos queremos.

Ser referentes en gestión de personas, es la base de nuestra estrategia, para lograrlo hemos creado la Gerencia Corporativa de Personas. Esta Gerencia tiene la responsabilidad de planificar y dirigir las actividades, procesos y recursos de la gestión corporativa de personas. La gestión integral de personas permite garantizar la atracción, retención, desarrollo y motivación de nuestros colaboradores, permitiendo

contar con un capital humano altamente calificado, comprometido y alineado al logro de los objetivos estratégicos. Adicionalmente, la promoción de la calidad de vida y el desarrollo personal y laboral de nuestros colaboradores, permitirá contribuir al aumento de la productividad, eficiencia y competitividad de Mutual, procurando condiciones laborales adecuadas y respetando las disposiciones legales.

El clima laboral

Nuestro trabajo desarrollado desde 2008, ya ha sido medido gracias a la Encuesta de Clima Laboral realizado por la consultora Great Place to Work® Institute. Este instrumento



nos ha permitido plantearnos el desafío de mejorar los aspectos más débiles y potenciar aquellos que han tenido mayor sentido y acercamiento a nuestros colaboradores.

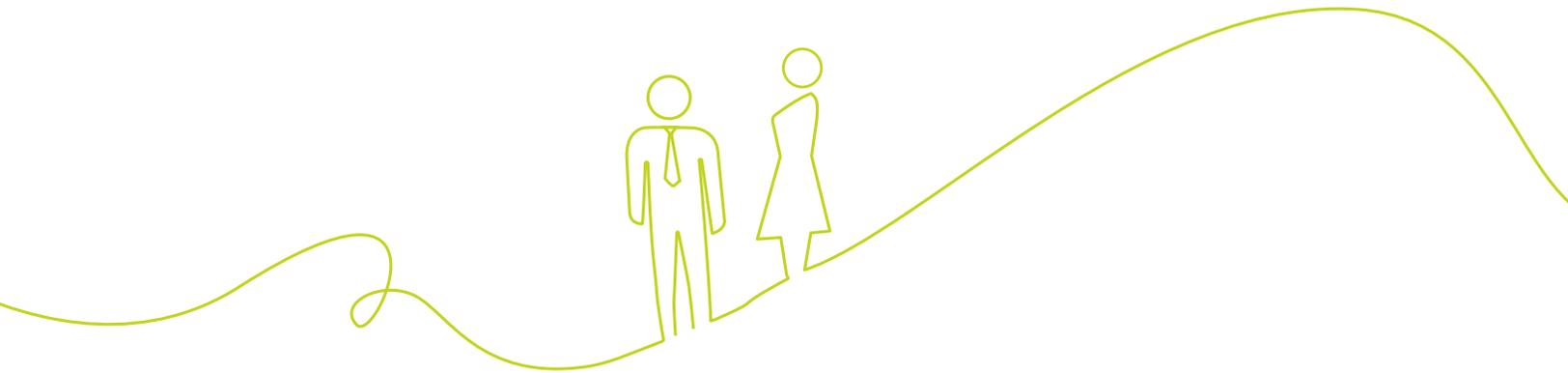
Fue en 2008 cuando se aplicó por primera vez la encuesta Great Place to Work. Esta iniciativa tuvo gran acogida entre nuestros colaboradores, logrando una tasa de respuesta de 78%. Los resultados proyectaron una calificación total de 64 puntos.

En el año 2009 se aplicó por segunda vez esta encuesta y en esta ocasión, de los 2.865 colaboradores que recibieron la encuesta, 2.075 la respondieron íntegramente, lo que a juicio de los asesores de GPTW demuestra el gran interés de todos por asumir los desafíos que se nos presentan. Nuestra calificación global de 2009 fue de 74 puntos, lo que evidencia una mejora significativa en la confianza, respeto, credibilidad, orgullo y camaradería, con un aumento promedio de 10 puntos respecto del 2008.

Aún existe un gran desafío para superar la brecha que nos separa de las 35 mejores empresas para trabajar, que promedian 85 puntos. Sin embargo, nuestra institución se logró posicionar en el lugar 51° durante el 2009, superando ampliamente el lugar obtenido en el año anterior.

En el estudio Reputation Institute, de la Universidad Católica de Chile, en la dimensión “Mejor lugar para trabajar”, Mutual fue evaluada en 7º lugar a nivel nacional y como 1º en la industria de las mutualidades, lo que nos señala que vamos avanzando firme hacia nuestras metas.





Desarrollo laboral y personal

En nuestra constante preocupación por el desarrollo de las personas, implementamos el programa “Trabajo con Sentido”, que busca mejorar las relaciones interpersonales y motivar el trabajo en equipo. En este proyecto participaron más de 300 colaboradores de distintas unidades a lo largo de todo el país.

En el mismo sentido, se implementó el proyecto “Entendimiento Matriztico Organizacional”, instancia donde el destacado Dr. Humberto Maturana trabajó con los colaboradores para ampliar el entendimiento sobre nuestro quehacer y de cómo éste hace posible la apertura de espacios de bienestar en el vivir individual y relacional en las comunidades y organizaciones.

Otro hito importante para el desarrollo interpersonal de los colaboradores, fue el “Taller de Liderazgo y Gestión de Riesgo”, donde la Universidad Adolfo Ibáñez traspasó a Mutual su visión sobre liderazgo, aprendizaje

organizacional y proceso de reestructuración, enfatizando la gestión del riesgo. Participaron en esta actividad más de 300 colaboradores, quienes se convirtieron en agentes protagonistas del cambio organizacional interno, además de un facilitador de éste para los clientes.

Durante la gestión de 2008 se desarrolló el “Diplomado de Habilidades Directivas”, dictado por la Universidad Católica de Chile, que tuvo por objeto identificar el rol del líder en la comunicación efectiva; negociación y resolución de conflictos; y conformación de equipos de trabajo y redes. Este diplomado estuvo dirigido a los jefes de prevención y al equipo de expertos en Prevección de Riesgos Profesionales a nivel nacional. Adicionalmente, se capacitó para identificar estrategias y planes de acción a través de procesos de Planificación Estratégica; y en comprensión y uso del Balance Score Card.



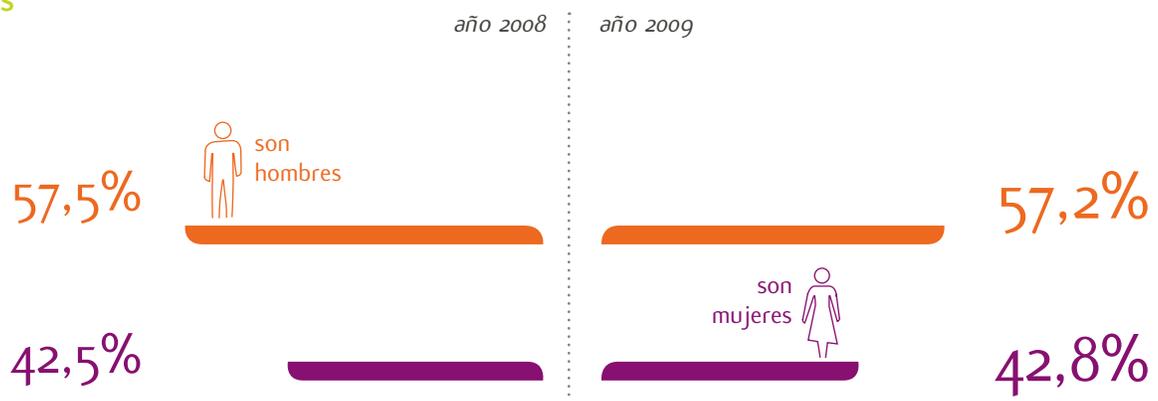


Cantidad de trabajadores

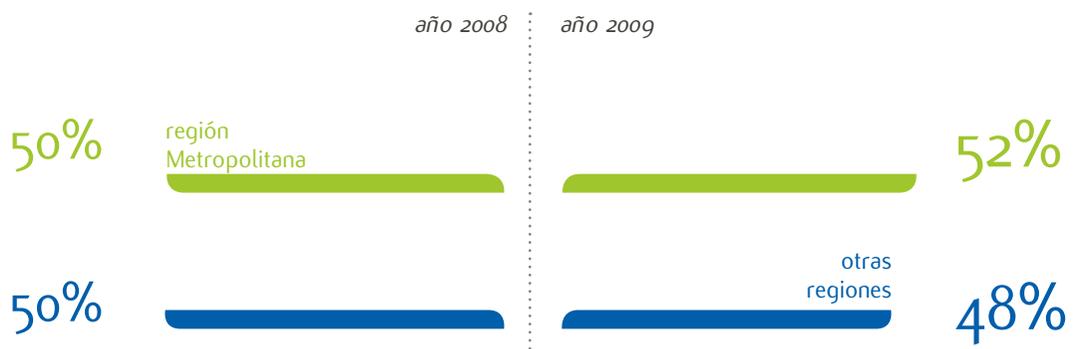
año 2008
2.924
 trabajadores

año 2009
3.105
 trabajadores

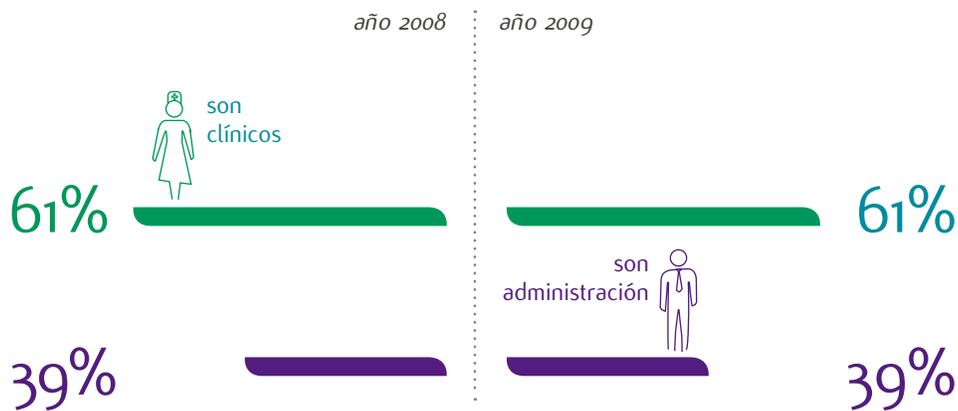
Distribución de colaboradores por sexo



Distribución nacional de trabajadores



¿Quiénes son nuestros colaboradores?



Desglose de trabajadores por tipo de empleo

En nuestra empresa, en el año 2008, trabajaban un total de 2.924 personas. Esta cifra ascendió en 2009 a 3.105 colaboradores, quienes desarrollan labores clínicas y de administración.



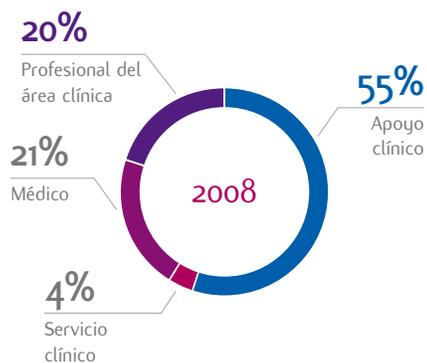
Personal de administración

El personal de administración está compuesto por ejecutivos, profesionales, administrativos, servicios de apoyo y de prevención.



Personal clínico

El área de la salud de Mutual está compuesto por personal de apoyo clínico, profesionales de área clínica, colaboradores de servicio clínico y médicos.



Estabilidad laboral

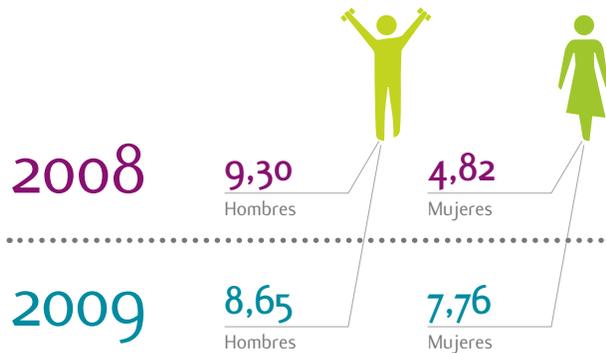
Para avanzar hacia nuestro objetivo de generar “Un Gran Lugar para Trabajar”, es esencial velar por el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores al interior de la organización, lo que requiere un fuerte compromiso de construir relaciones perdurables con cada trabajador, logrando óptimos niveles de estabilidad laboral, además de favorecer así la productividad y éxito de la compañía.

El porcentaje de colaboradores contratados indefinidamente en la empresa, que era de 96% en el año 2007, desciende un punto en 2008 y vuelve a conseguir un 96% en 2009.

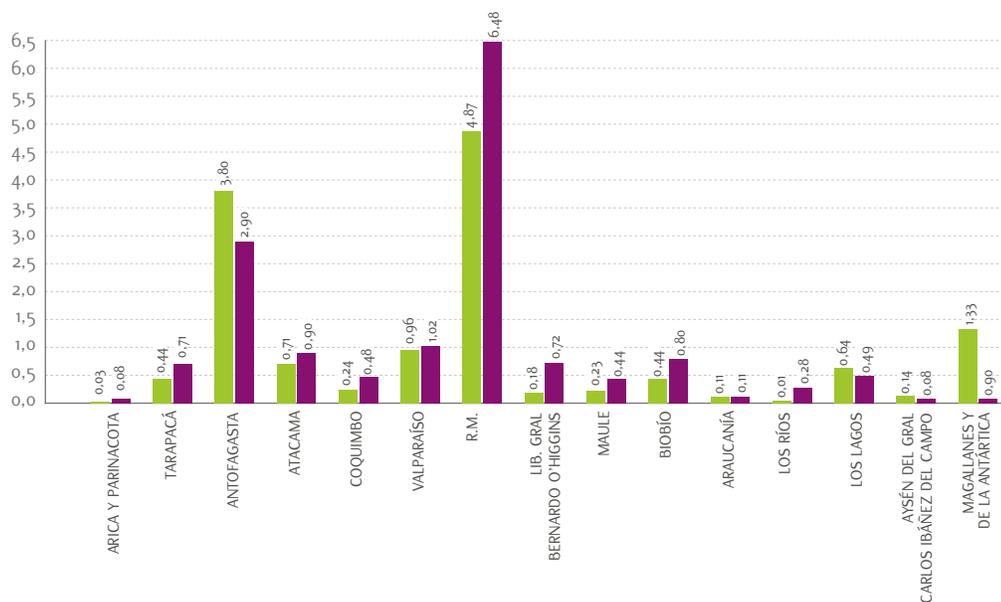
En tanto, el índice de rotación anual, que en el año 2006 fue de 10,34 y en 2007 de 17,81, en 2008 llega al 14,12, creciendo a 16,41 en 2009. Este último aumento se debe principalmente a la externalización de servicios y a la contratación de personal para proyectos transitorios.



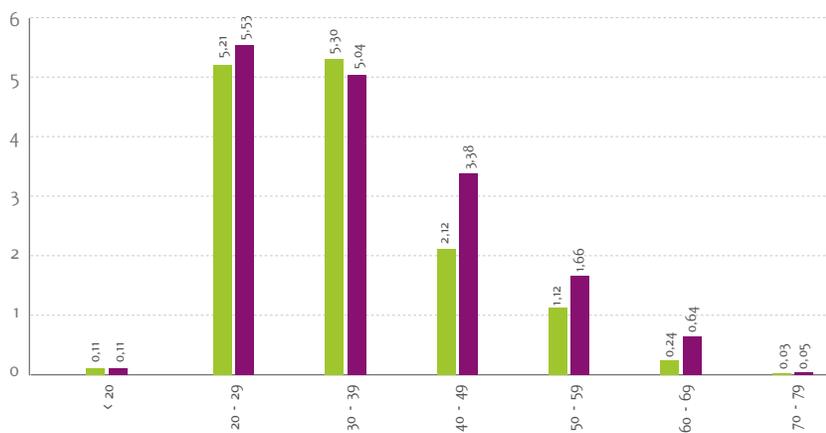
Índice de rotación según género



Índice de rotación según región 2008-2009



Índice de rotación según rango de edad 2008-2009



Ser un gran lugar para trabajar requiere del desarrollo, integración y crecimiento de los colaboradores

Reclutamiento y selección de personal

Nuestra meta de generar un lugar de trabajo que vele por el desarrollo, integración y crecimiento de sus colaboradores al interior de la organización, requiere de mecanismos transparentes de reclutamiento, eliminando toda discriminación en los procesos, orientados a las capacidades y competencias de las personas y privilegiando la selección interna.

Velamos porque en todas las sedes donde operamos se respeten las normativas y directrices internas, asegurando la transparencia y la eficiencia del proceso. Desde la Gerencia de Personas se mantiene informado, a cada postulante y a la jefatura solicitante de los avances de la postulación, garantizando que la fuente de información sea única y responsable.

Nos interesa que nuestro mecanismo de reclutamiento y selección esté orientado a identificar las capacidades y competencias específicas y habilidades técnicas, adaptativas y de valores corporativos de los postulantes.

Privilegiar la selección interna permite que nuestros colaboradores vean en Mutual un espacio para desarrollarse y crecer profesionalmente, proyectando su trabajo en el tiempo.



Capacitación

Personas capacitadas

2008	1955
2009	2591

Los programas que implementamos responden al objetivo de mantener nuestra línea estratégica de capacitación y de lograr un óptimo nivel de desarrollo de nuestros colaboradores, a través de generar o potenciar habilidades, aptitudes y conocimientos para mejorar el desempeño, fomentar su crecimiento profesional y personal; y mantener un buen nivel de comunicaciones.

Para que los programas formativos, sus objetivos y contenidos, nazcan del diálogo con nuestros colaboradores, en 2008 se reactivó el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación constituido diez años antes, donde participan representantes de la administración de la empresa y de los trabajadores.

Durante 2008 se capacitó a 1.955 colaboradores, lo que implicó un total de 112.434 horas personas, representando un aumento de 54,5% de horas respecto del año anterior. En total la inversión realizada en esta área alcanzó en 2008 los M\$ 620.806. En el 2009 los avances fueron significativos, pasamos a capacitar 635 personas más que en el año anterior, lo que implicó un total de 115.693 horas humanas y alcanzó una inversión de M\$ 765.432.



En el marco de la acreditación en salud, fueron más de 760 los colaboradores que participaron en cursos de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias, Actualización en Atención del Paciente Politraumatizado, Reanimación Cardiopulmonar y Técnicas de Atención de Pacientes Radiológicos.



HH DE CAPACITACIÓN		
GRUPO	2008	2009
Director, Gerente o Subgerente	4.385	3.123
Supervisor o Jefe	29.067	19.184
Profesional	49.311	52.915
Técnico	15.244	20.363
Administrativo	11.344	14.420
Apoyo	3.083	4.451
TOTAL	112.434	114.456

Evaluación de desempeño

El cumplimiento de nuestros objetivos

Parte de la Planificación Estratégica de Mutual se orienta a potenciar el desarrollo, integración y crecimiento de nuestros colaboradores al interior de la organización. Para lograr este objetivo es esencial contar con un proceso de evaluación de desempeño.

En Mutual se lleva a cabo un procedimiento objetivo, transparente y comparable para evaluar el desempeño que han presentado los colaboradores durante el último año calendario. Los criterios que este procedimiento evalúa, considera competencias transversales -que debe poseer todo colaborador de Mutual-, competencias específicas, habilidades técnicas, adaptativas y valores corporativos, que son definidas previamente para cada nivel y familia de cargo.

El proceso de evaluación 2007, que fue

aplicado en el año 2008, fue el primero en contar con un instrumento estandarizado, que había tenido como precedente los procesos de retroalimentación realizados durante los años 2005 y 2006, en el que se evaluaba el logro de metas y competencias institucionales, sin un sistema de calificación.

Este nuevo procedimiento fue aplicado a todos aquellos colaboradores con contrato indefinido y con una permanencia superior a seis meses en Mutual, lo que significó que en el proceso de evaluación 2007 el universo haya estado formado por 2.445 colaboradores, de los cuales se evaluaron 2.174, alcanzando un 89% del total.

En el proceso de evaluación de desempeño 2008, llevado a cabo en 2009, el universo a evaluar ascendió a 2.668 colaboradores, llegando a un total de 2.194 evaluados, lo que representa un 82% del total de trabajadores.





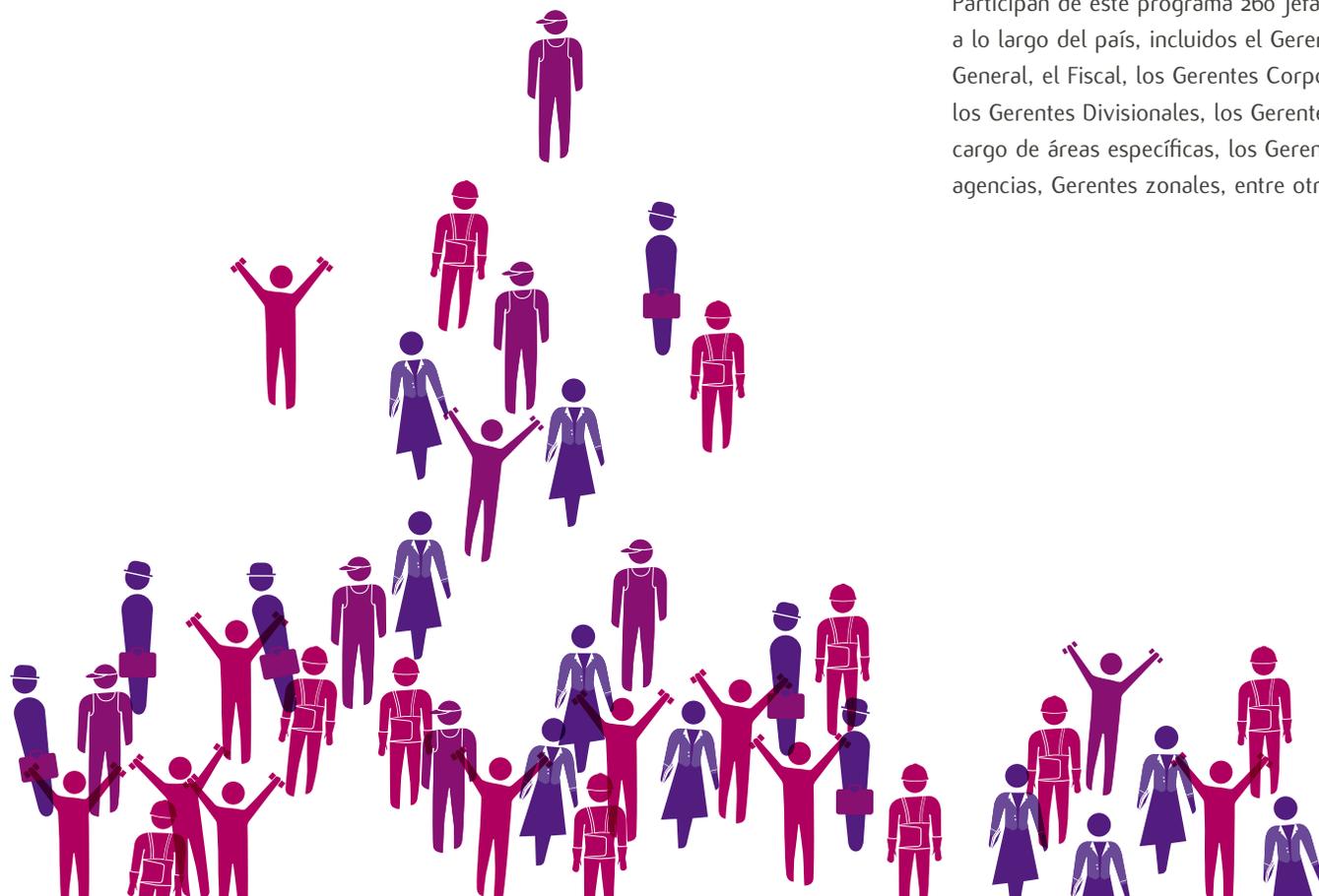
Política de reconocimiento al buen desempeño laboral

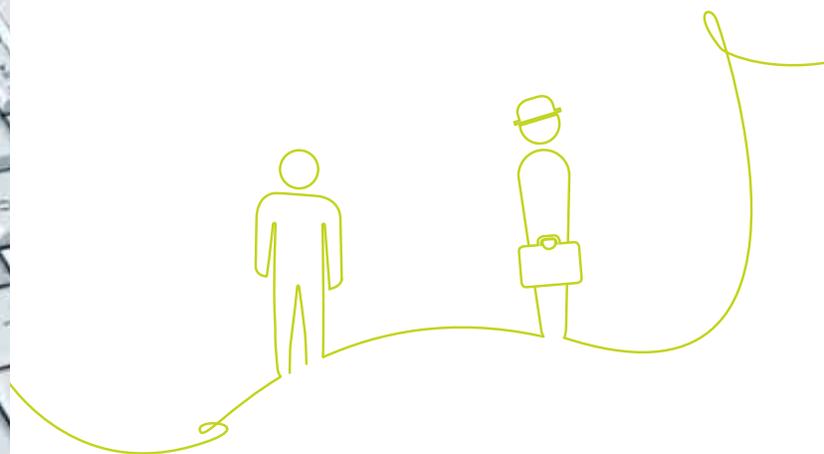
Desde principios del 2009, y con el objetivo de potenciar la cultura del reconocimiento a los colaboradores destacados y fomentar la congruencia con los valores y principios de Mutual, se creó una instancia para que las jefaturas reconozcan y motiven a aquellos miembros de su equipo de trabajo destacados por sus méritos y su buen desempeño. Esta iniciativa también genera el espacio para que sean los propios colaboradores quienes destaquen a sus pares, solicitándole a la jefatura una anotación de mérito.

Programa de Desarrollo de Jefaturas
Con la finalidad de fortalecer los grupos de trabajo y potenciar el liderazgo, nace el Programa de Desarrollo de Jefaturas, que busca entregar a los líderes de equipo las herramientas necesarias para el mejoramiento de los ambientes laborales y lograr un alto rendimiento del conjunto.

Las herramientas de este programa se orientan a dotar a las jefaturas de información sobre la forma en que están ejerciendo su liderazgo y el impacto que generan en sus colaboradores directos, facilitando un proceso de autoanálisis basado en la retroalimentación recibida, en la comprensión de las distintas variables del liderazgo eficaz y en la generación de planes de acción individualizados para promover la mejora en la auto gestión de las jefaturas.

Participan de este programa 260 jefaturas a lo largo del país, incluidos el Gerente General, el Fiscal, los Gerentes Corporativos, los Gerentes Divisionales, los Gerentes a cargo de áreas específicas, los Gerentes de agencias, Gerentes zonales, entre otros.





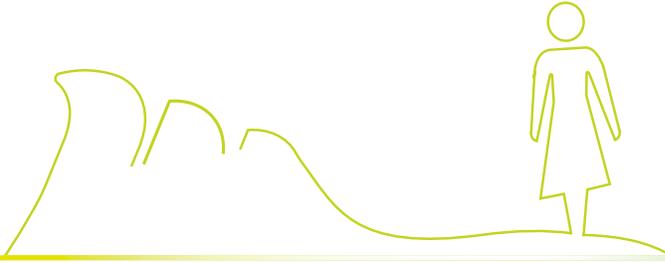
Política de beneficios

Por la salud, seguridad y calidad de vida de los nuestros

Teniendo siempre presente que el capital humano es un pilar fundamental para nuestra organización, en 2008 y 2009 continuamos potenciando todas aquellas acciones orientadas a mejorar la salud, seguridad y calidad de vida de todos nuestros colaboradores.

Con la finalidad de atender las necesidades de los colaboradores y sus familias, hemos confeccionado un sistema de bienestar con una amplia red de beneficios.

El programa contempla acciones de apoyo económico, en educación, salud, vivienda, deporte, recreación y cultura, y una red de seguros.



APOYO ECONÓMICO	Bono por matrimonio, de nacimiento y de fallecimiento
	Préstamo social
	Convenios bancarios
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
	Servicio Médico C.CH.C
	Seguro catastrófico
ALOJAMIENTO Y/O VIVIENDA	Fondo oncológico y catastrófico
	Alojamiento
DEPORTE, RECREACIÓN Y CULTURA	Apojo a la vivienda
	Club deportivo, ramas de deportes, gimnasio Mutual, convenios con gimnasios en regiones, campeonatos deportivos y actividades recreativas
	Fiesta de navidad y regalos para los hijos
	Centros recreacionales
	Club de lectores
	Campamento de verano e invierno para los hijos
SEGUROS	Seguro de Vida Colectivo
	Seguro Hijo Protegido
	Seguro Automotriz
	Seguro Habitacional
	Seguro de Accidentes Deportivos

Durante los últimos años hemos venido desarrollando un conjunto de acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Estas acciones han ido ampliándose, perfeccionándose y adquiriendo permanencia en el tiempo.

Bajo esta premisa, en el año 2009 se llevó a cabo el VI Encuentro de Calidad de Vida, Prevención y Bienestar del Personal, con el objetivo de fomentar el autocuidado y hábitos de vida saludables en nuestros colaboradores, realizando 976 exámenes preventivos de diversa naturaleza. Por primera vez este año, se extendió el programa a regiones, a través de un convenio con MegaSalud, haciendo llegar así este beneficio a nuestros colaboradores en todo el territorio nacional.



Estadísticas VI Encuentro de Calidad de Vida, Prevención y Bienestar

976 evaluaciones médicas de diversa índole, las más importantes se desglosan en:

- 221 controles oftalmológicos
- 359 exámenes Programa Riesgo Persona
- 236 evaluaciones dermatológicas
- 79 exámenes preventivos cáncer de mama (a través de Avansalud, incluía: consulta, ecografía mamaria, mamografía)
- Se continuó también con la Campaña de Vacunación contra la Influenza, administrando en el 2008 alrededor de 2.800 dosis y en 2009 más de 3.000 dosis gratuitas a lo largo de todo el país, a lo que se sumó una Campaña de Vacunación contra el Cáncer Cérvico Uterino, que hizo llegar más de 280 dosis gratuitas a nuestras colaboradoras y sus hijas.





La integración de las familias, también es el foco de nuestro trabajo

Nuestro interés por la integración de las familias y nuestros colaboradores, ha hecho costumbre en Mutual de Seguridad C.Ch.C. el realizar Campamentos de Verano e Invierno, conocidos internamente como “Colonias”, donde los hijos e hijas de nuestros colaboradores participan de actividades recreativas y deportivas, bajo la atenta mirada de los monitores. Los campamentos de verano se llevaron a cabo en Chillán y los de invierno en San Carlos, al igual que en años anteriores.

El tiempo de recreación es esencial para bienestar y salud de los trabajadores, es por eso que en Mutual hemos querido continuar incentivando el deporte y la recreación en todas las Agencias Regionales, a través del concurso de proyectos deportivos nacionales, que busca la asignación de recursos financieros para la implementación de sus programas locales. Las Agencias ganadoras de este concurso fueron Arica, Calama, Curicó, Concepción, Temuco y Valdivia. Consideramos además, con montos menores de asignación de recursos, las agencias de Copiapó, Constitución, Antofagasta, Punta Arenas, Osorno, Viña del Mar, Santa Cruz y Talca.

Otro hito importante fue la premiación a los deportistas destacados pertenecientes a las distintas ramas y agrupaciones del Club Deportivo Mutual, entre los destacados figuran los integrantes de las disciplinas

de Fútbol, Pesca, Folklore y Trekking.

Superando todas las expectativas, tras la inauguración del nuevo Gimnasio de Mutual en septiembre de 2008, fueron 112 los inscritos dentro de los tres primeros meses de funcionamiento. En 2009 fueron 90 las personas que renovaron y 105 los nuevos inscritos, arrojando un total de 195 socios, todo un éxito.

En cumplimiento a lo acordado en el Contrato Colectivo del año 2008, Mutual de Seguridad C.Ch.C., a través de su Corporación de Bienestar, ha suscrito convenios locales con diversas clínicas y hospitales a nivel nacional, presentando cartas de garantías emitidas por Bienestar para hospitalizaciones programadas y, en caso de urgencias, permitiendo el acceso directo de nuestros colaboradores y sus cargas familiares, sin necesidad de presentar dichas cartas.

Asimismo y gracias a nuestra política de financiamiento compartido para la entrega de beneficios a nuestros colaboradores, se materializaron bonificaciones médico-dentales, bonos de escolaridad y bonos sociales tales como de fallecimiento, nacimiento y matrimonios, así también otros apoyos económicos de índole médica y escolar.



Información y participación para nuestros colaboradores

En Mutual contamos con una política de comunicaciones desarrollada para informar y comunicarnos tanto con el público externo, como con el interno. Son objeto de comunicación a nuestros colaboradores, todas aquellas informaciones internas y externas de interés general, que tengan relación con los procesos, acciones e iniciativas desarrolladas o impulsadas por Mutual a través de sus distintas unidades y que los afecten directa o indirectamente.

En ese marco, se envían periódicamente comunicados internos a todo el personal, o a un grupo de destinatarios específico, cuya pauta la va dando la contingencia interna y externa. Complementariamente, desde el Departamento de Comunicaciones, se ofrecen una serie de servicios como “Informe de Prensa”, “Informativo Semanal Mutual” y “Análisis de Entorno”, a los que los colaboradores pueden inscribirse para recibir noticias y observaciones de interés para nuestra empresa y labor.

Cuando las informaciones son de interés general, son publicadas también en nuestra Intranet “Mutualmente” a la que tienen acceso la mayoría de nuestros colaboradores. Para lograr una comunicación a nivel nacional, se han implementados mecanismos que permiten que las agencias regionales que quiera compartir alguna iniciativa, actividad o evento con el resto de la organización, hagan llegar dicha información para ser publicada.

Una nueva modalidad que hemos incluido para transmitir los mensajes del Gerente General o invitaciones a eventos internos, es a través del formato de video, lo que significa un medio más lúdico, moderno y rápido.

Teniendo presente la importancia de mantener una permanente comunicación e información con nuestros colaboradores, dimos un gran paso al lanzar nuestro portal de beneficios, www.mutualcontigo.cl/beneficios/, un espacio abierto a todos los colaboradores y su grupo familiar, donde pueden encontrar todos los beneficios y convenios que entrega Mutual de Seguridad C.Ch.C. y la Corporación de Bienestar.

Desde su lanzamiento, en el mes de mayo de 2009, al final del año, el portal tuvo más de 3.000 visitas. A este nuevo instrumento de comunicación se sumó en apoyo a su gestión, el primer Manual de Beneficios impreso, que además de contener los beneficios y convenios vigentes, señala la manera operativa de acceder a ellos. Para efectos de distribución, se consideraron más de 3.000 ejemplares, abarcando a todos los colaboradores Mutual del país.





Seguridad y Salud Ocupacional Interna

En Mutual mantenemos una profunda preocupación por el bienestar de nuestros colaboradores. En esta línea, la seguridad y salud ocupacional es una materia que siempre está presente en el foco de nuestro trabajo.

Mutual de Seguridad C.Ch.C., como ente empleador, está al igual que nuestros clientes, llamada a proteger la salud y seguridad de los trabajadores y es, en ese sentido, una empresa adherente más para el Organismo Administrador del Seguro, que es la misma Mutual.

Con la finalidad de realizar esta tarea en forma eficiente y rigurosa, en marzo de 2008, nace el Departamento de Prevención de Riesgos Interno, bajo el alero de la Gerencia de Procesos. Esta área, enmarcada en lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 40, cumple las siguientes funciones: reconocer y evaluar los riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; controlar los riesgos en el ambiente o medios de trabajo; efectuar acciones educativas de prevención de riesgos a través de la promoción de la capacitación y la formación de los

trabajadores; mantener registros de información y evaluación estadística de los resultados; y prestar asesoría técnica a los Comités Paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.

Evidencia del potente compromiso que tenemos en este sentido y acorde a nuestra misión de ser “Un referente en Seguridad y Salud Ocupacional”, durante los años 2008 y 2009, Mutual se enfocó en mejorar los estándares de calidad de su labor interna y en la incorporación del cuidado medioambiental.

Como consecuencia de este proceso, en octubre de 2009, se firma una nueva Política Integrada que incluye nuestra labor tanto en aspectos de seguridad y salud ocupacional, calidad y medio ambiente.



Nuestro deber comienza con nuestros colaboradores

Respondiendo a nuestra nueva Política Integrada, es que se ha implementado la Norma de Calidad ISO 9000 tanto en el área de Salud como de Seguro. Ante la necesidad de adherirnos a otras Normas Internacionales, se ha comenzado la implementación piloto de ISO 14000 y OHSAS 18000, sobre medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, respectivamente.



Nuestros resultados

	1° Período jul. 2007 -jun. 2008	2° Período jul. 2008 -jun. 2009
Tasa de accidentabilidad	2,537	2,671
Tasa de siniestralidad	28,246	45,718



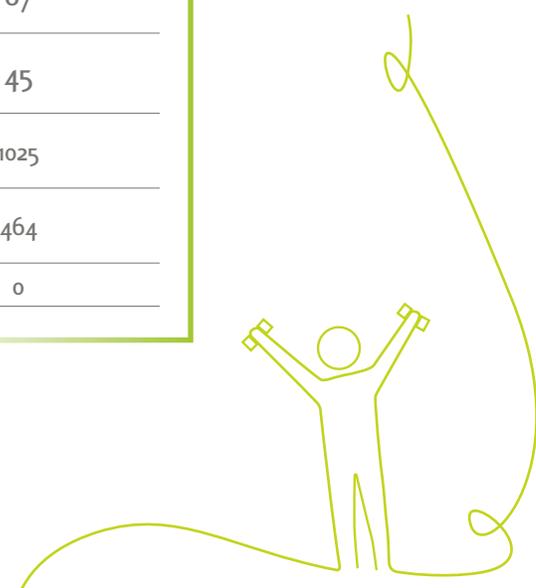
Mutual de Seguridad C.Ch.C., en el último período de evaluación, tuvo una fuerte alza en la tasa de siniestralidad, situación reflejada en el aumento de los días perdidos por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Lo anterior obedece a un incremento de nuestra dotación

de personal y a la ocurrencia de situaciones particulares que involucraron una mayor cantidad de días perdidos. Este escenario nos llama a anticiparnos a los eventos que puedan causar un accidente y a preocuparnos especialmente de nuestro ambiente y clima de trabajo.



	1° Período jul. 2007 - jun. 2008	2° Período jul. 2008 - jun. 2009
Nº de accidentes con tiempo perdido	76	87
Nº de accidentes de trayecto	41	45
Días perdidos por accidentes del trabajo	534	1025
Días perdidos por enfermedades profesionales	312	464
Nº de víctimas mortales	0	0

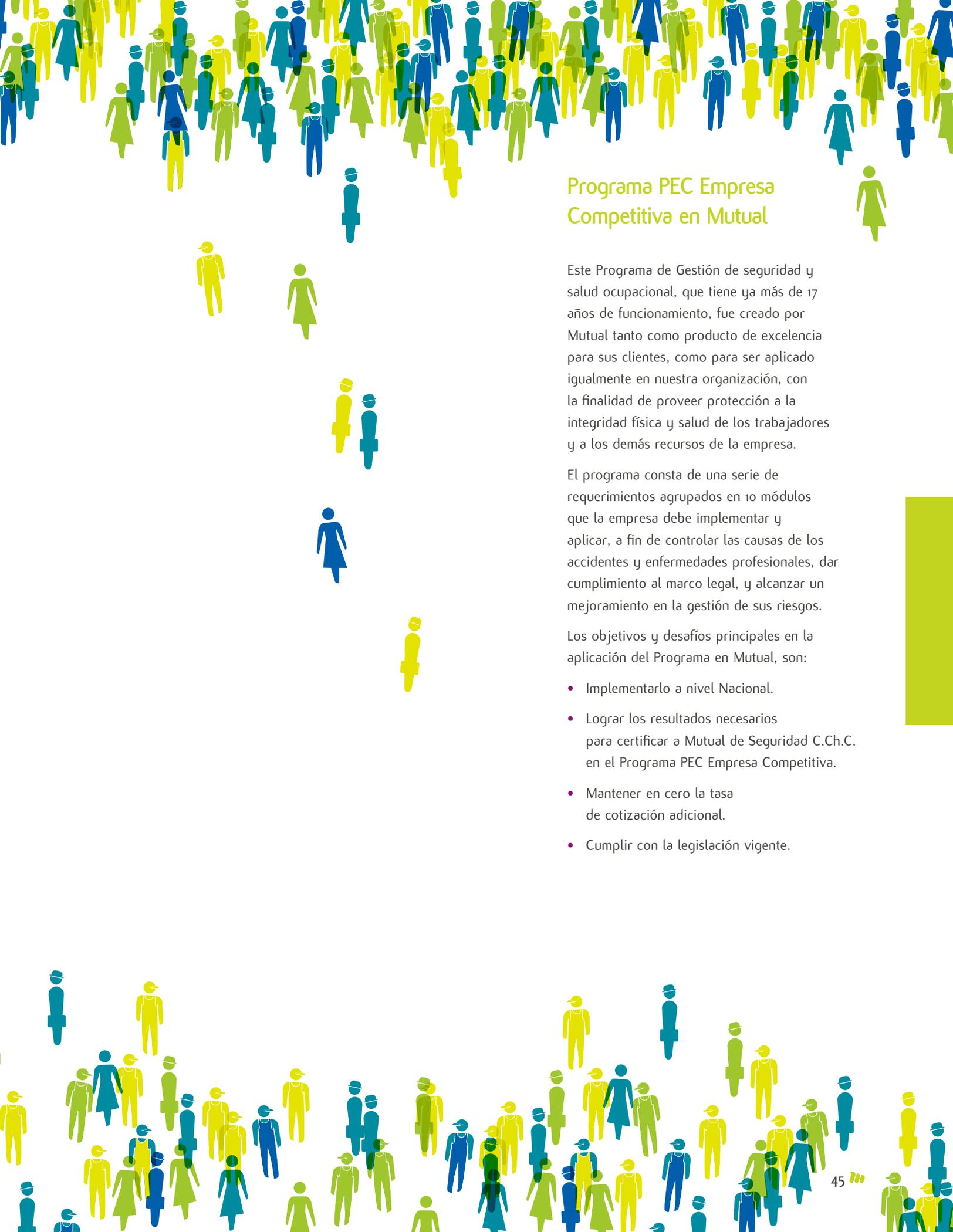
NOTA: Los períodos mostrados en tabla, son aquellos que el Organismo Administrador considera para realizar el cálculo de la Cotización Adicional.



Una buena noticia es que Mutual dejó de estar alzada en su tasa de cotización adicional, situación que busca ser mantenida en el tiempo con la gestión preventiva llevada a cabo por el Departamento de Prevención de Riesgos Interno, a través del Programa PEC Empresa Competitiva.

Cotización base	Cotización adicional	Cotización total
0,95	0,00	0,95





Programa PEC Empresa Competitiva en Mutual

Este Programa de Gestión de seguridad y salud ocupacional, que tiene ya más de 17 años de funcionamiento, fue creado por Mutual tanto como producto de excelencia para sus clientes, como para ser aplicado igualmente en nuestra organización, con la finalidad de proveer protección a la integridad física y salud de los trabajadores y a los demás recursos de la empresa.

El programa consta de una serie de requerimientos agrupados en 10 módulos que la empresa debe implementar y aplicar, a fin de controlar las causas de los accidentes y enfermedades profesionales, dar cumplimiento al marco legal, y alcanzar un mejoramiento en la gestión de sus riesgos.

Los objetivos y desafíos principales en la aplicación del Programa en Mutual, son:

- Implementarlo a nivel Nacional.
- Lograr los resultados necesarios para certificar a Mutual de Seguridad C.Ch.C. en el Programa PEC Empresa Competitiva.
- Mantener en cero la tasa de cotización adicional.
- Cumplir con la legislación vigente.



PEC Interno

De acuerdo a las auditorías semestrales realizadas por el Organismo Administrador, se tiene una evolución positiva en la implementación del Programa PEC en Mutual, avanzando desde resultados “Menos que Regular” a “Bueno”, culminando el año 2009 con un 89% de cumplimiento y con el desafío planteado de lograr un resultado mayor al 90% para el año 2010, para alcanzar así nuestra certificación en el Programa PEC con un resultado “Muy Bueno”.

Para fomentar el buen trabajo realizado en la implementación del Programa, en 2008 se realizó una actividad de reconocimiento a los comité ejecutivos con mejores resultados, y en 2009 se premiaron a los centros de trabajo que obtuvieron resultados sobresalientes. Se espera replicar nuevamente esta actividad el año 2010.

AÑO	RESULTADO CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN
2008 (2º Semestre)	59%	Menos que Regular
2009 (1º Semestre)	81%	Regular
2009 (2º Semestre)	89%	Bueno

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Mutual

Los Comités Paritarios son los organismos técnicos responsables de resguardar el respeto y cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad, constituidos con la participación de representantes de la empresa y de los trabajadores.

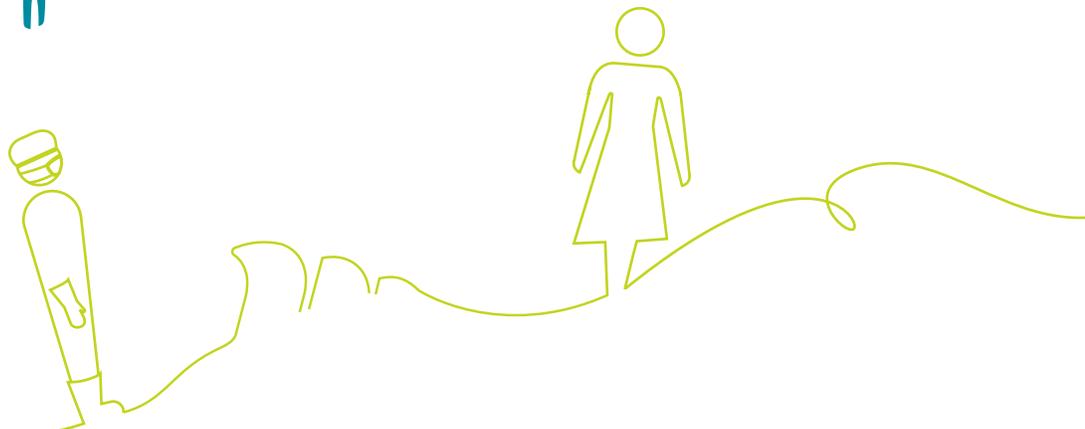
A lo largo de la Red Mutual se han constituido más de 30 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

En estos años el foco de los Comités Paritarios de Mutual ha estado en mantener una preocupación constante en el apoyo a la Prevención de Riesgos de Accidentes y Enfermedades Profesionales, actuando principalmente en la investigación de accidentes, difusión de actividades dirigidas a la prevención, inspección de seguridad de las áreas de trabajo, entre otras funciones.

Para lograr con éxito sus objetivos, los programas de trabajo diseñados e implementados por los Comités, son presentados a la Alta

Dirección de los Centros de Trabajo, siendo aprobados por la empresa y los trabajadores y garantizando la paridad entre los representantes.

Durante el período 2008 y 2009 se destaca la participación de los colaboradores de Mutual en una serie de Encuentros Zonales de Comités Paritarios, cuyos objetivos se centraron en: la formación para la investigación de accidentes; el fomento del auto-cuidado con una orientación hacia la familia; impulsar la implementación del Plan de Gimnasia Laboral a nivel Nacional; y entregar y recabar información sobre el funcionamiento del Departamento de Prevención de Riesgos Interno.

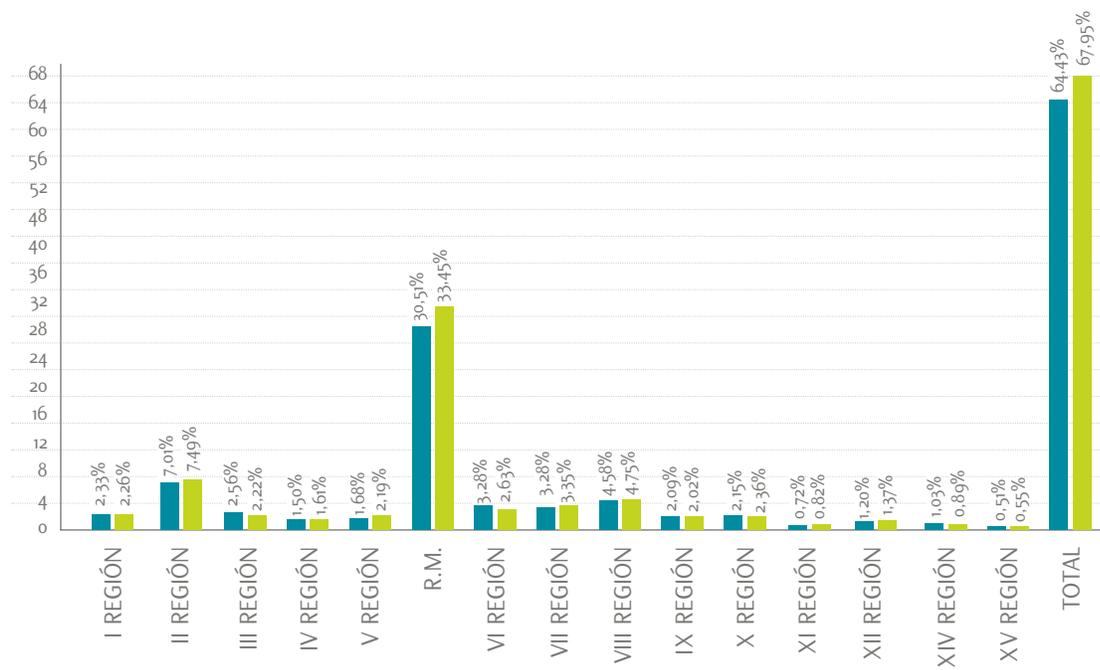


Política con los Sindicatos

Con nuestros sindicatos hemos avanzado hacia una fuerte relación, basada en el diálogo, la transparencia, el trabajo conjunto y una comunicación fluida y abierta.

Esto se ha visto manifestado en el aumento constante del porcentaje de trabajadores sindicalizados, mientras en 2007 era de 62,89%, para el año 2008 había aumentado a 64,43%, llegando en 2009 a 68%.

■ 2008
■ 2009





Actualmente son dos los Contratos Colectivos vigentes en Mutual. El primero de los cuales fue suscrito con el Sindicato Nacional de Trabajadores de Mutual de Seguridad C.Ch.C. y con el Sindicato N°1 de Trabajadores de la ciudad de Concepción, con vigencia desde el 1° de septiembre 2008 al 31 de agosto de 2010. El segundo Contrato Colectivo fue suscrito con el Sindicato de Profesionales Médicos, cuya vigencia va desde el 1° de septiembre de 2009 a la misma fecha en 2011.

El Contrato Colectivo 2008-2010 es el resultado exitoso de un proceso de negociaciones, que concluyeron en un significativo incremento de remuneraciones y beneficios a nuestros colaboradores.

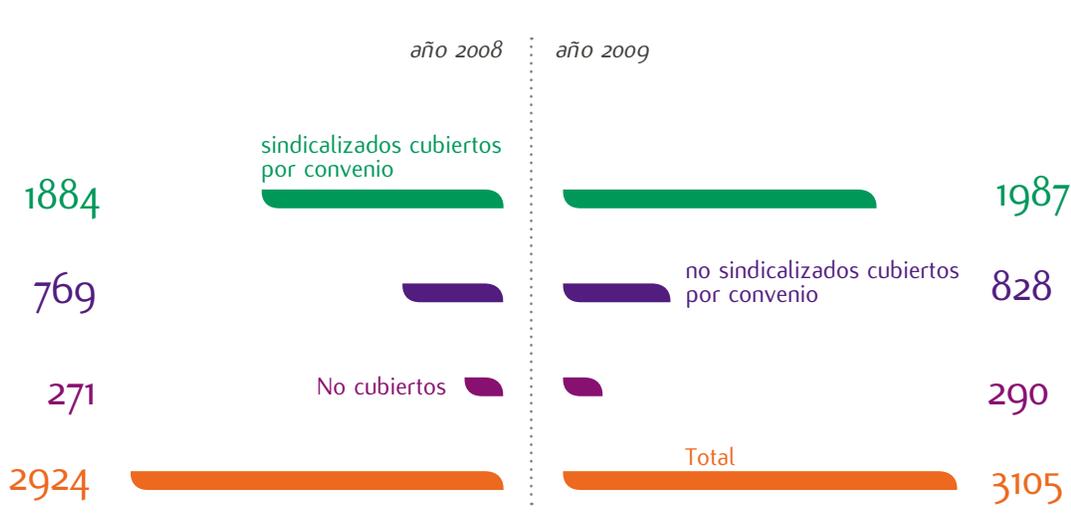
Es necesario recordar que en esta negociación y su acuerdo final, la empresa privilegió saldar un reconocimiento histórico a los trabajadores, por su voluntad para afrontar con compromiso los períodos de recuperación económica. Esta decisión significa que en adelante se hará preciso un esfuerzo adicional, por parte de todos nosotros, para lograr los excedentes necesarios para cubrir lo convenido, pues

los recursos acordados en ese documento, superan las proyecciones económicas.

Esta nueva etapa que estamos iniciando requiere de nuestro profundo compromiso y responsabilidad, para así construir juntos la Mutual del futuro, que además de ser un “Gran Lugar para Trabajar”, sea “La Mutualidad más Requerida por los Empleadores”, lo que deberá estar sustentado en excelentes resultados técnicos y económicos.

Con fecha 3 de septiembre de 2009, la comisión negociadora de la Mutual de Seguridad C.Ch.C. y los representantes del Sindicato de Profesionales Médicos del Hospital Santiago de nuestra Mutual, aprobaron el Contrato Colectivo de Trabajo para el período 2009-2011.

La aprobación de este acuerdo es la culminación de un proceso de negociaciones iniciado el 22 de julio de ese año y que se desarrolló con estricto apego a la normativa vigente para los procesos de negociación colectiva.



Número de trabajadores

Nuestros clientes

Para Mutual de Seguridad C.Ch.C. es fundamental ser reconocida en el mercado por su cercanía y relación de largo plazo con sus empresas adherentes y, por otro lado, por la mejora continua en la atención de clientes e innovación de nuestra propuesta de valor, tanto para nuestros adherentes como para sus trabajadores. Esta labor permanente en ser mejores, nos permitirá desarrollar ventajas competitivas, diferenciadoras y sustentables en el tiempo.

Durante el ejercicio 2008, extendimos nuestros servicios de seguridad y salud ocupacional en un 4% respecto al año 2007, equivalente a 41.248 trabajadores adicionales, alcanzando un promedio anual de 1.199.863 trabajadores afiliados. El sector económico que mayormente favoreció el incremento de la cantidad de trabajadores afiliados en este año fue la Construcción, con una participación de un 44% de los nuevos trabajadores, seguido por los sectores de Servicios Profesionales con un 20%; Servicios Personales con un 19%; y Transporte, con un 15%.

En el año 2009, en el contexto de la crisis económica mundial, registramos un descenso del 1,9% en nuestros trabajadores afiliados respecto al año anterior, equivalente a un promedio de 23.150 trabajadores.

Innovamos en nuestros servicios para los clientes





Concordante con lo anterior, el mayor impacto se vio reflejado en el sector productivo de la construcción, que redujo el número de trabajadores en 25.518, seguido por comercio, en 5.431. La mayor incorporación de afiliados en tanto, se vio en los sectores productivos de servicios personales y transporte, sumando un total de 16.905 nuevos miembros respecto de 2008.

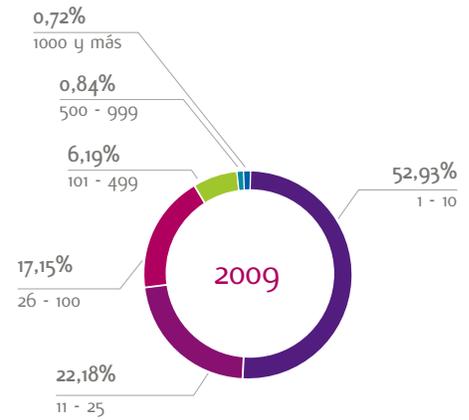
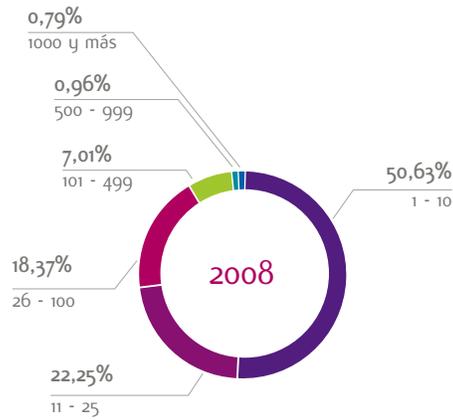
La distribución por actividad económica, tanto en 2008 como en 2009, concentra a nuestros trabajadores afiliados principalmente en el sector de la Construcción, que lideró con un 24,82% y 23,14% respectivamente, seguido por Servicios Financieros y Servicios Personales, con cifras que bordean el 18%. En su conjunto

representan, en ambos años, poco más del 60% de los trabajadores protegidos por Mutual.

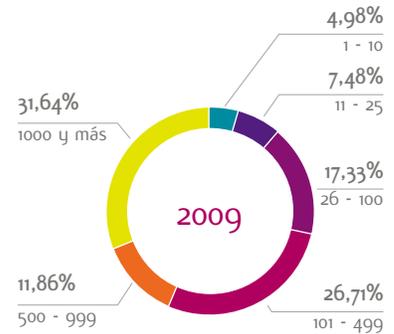
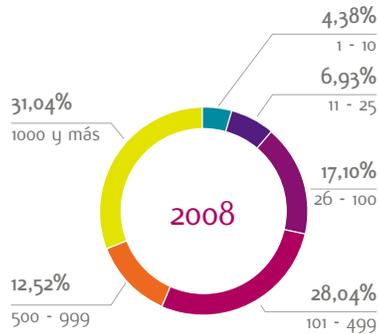
Los clientes de Mutual son compañías de diferentes tamaños y pertenecientes a diversos sectores productivos. Las que experimentaron un mayor crecimiento fueron las organizaciones de igual o menos de 10 trabajadores, con un aumento de 11,6% entre los años 2008 y 2009. Las empresas de mayor tamaño (con más de 100 trabajadores), representan el 7,7% de las empresas que aportan el 70,2% de los trabajadores de la cartera, mientras que las organizaciones de menor tamaño (con igual o menos de 100 trabajadores), representan el 92,3% del total de nuestras empresas adheridas, que aportan el 29,8% de los trabajadores cubiertos.



Distribución de empresas por tamaño 2008 - 2009

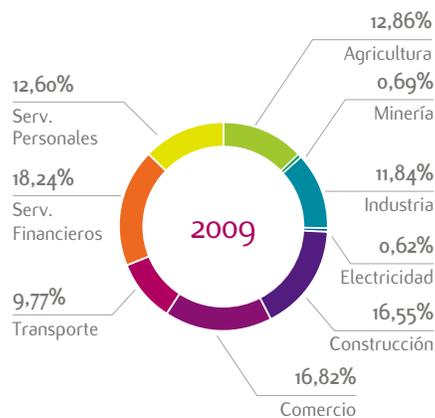
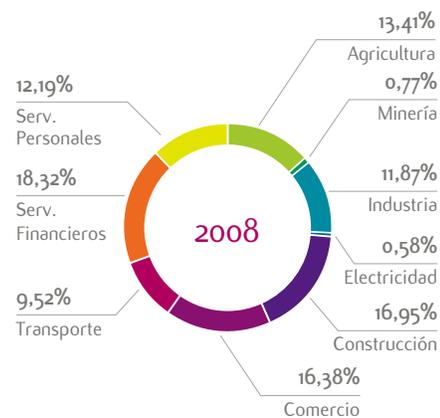
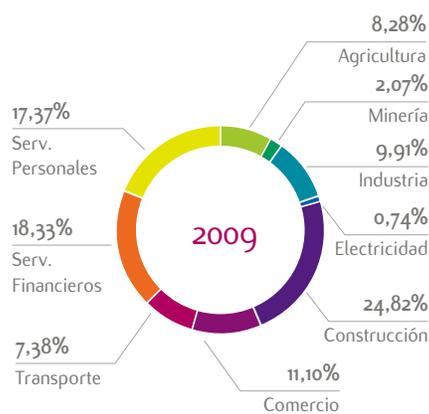
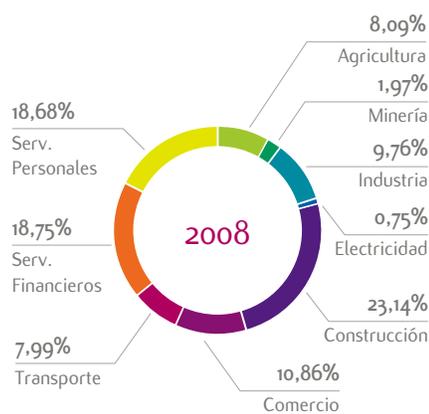


Distribución de trabajadores por tamaño 2008 - 2009

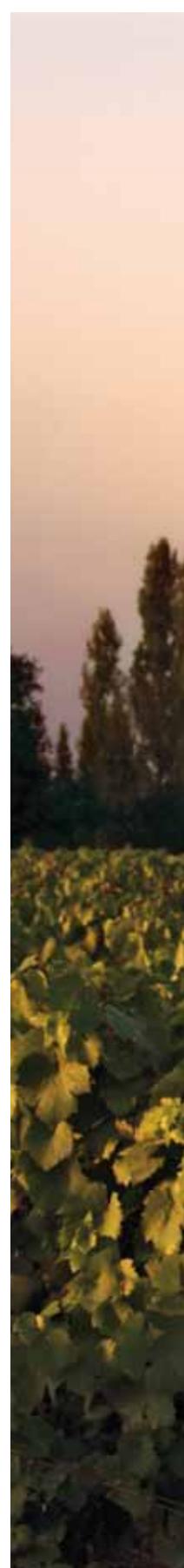




Distribución de trabajadores por actividad 2008 - 2009



Distribución de empresas por actividad 2008 - 2009



La percepción de nuestros clientes

Estamos conscientes de que para cumplir con nuestra meta de ser “La Mutualidad más Requerida por los Empleadores”, debemos lograr la confianza, lealtad y apoyo de nuestros grupos de interés y particularmente de nuestros clientes. Sabemos la importancia que tiene nuestra reputación para lograr este desafío, lo que se traduce en una gran preocupación por la calidad administrativa, en los procesos, en la gestión y en nuestro desempeño financiero, así como también en la ética empresarial, la vocación social y la comunicación con nuestros grupos de interés.

En 2009, fuimos distinguidos en el VIII ranking de Reputación Corporativa Hill & Knowlton Captiva-La Tercera, que realiza Collect GFK, donde se identificaron las empresas más valoradas por los consumidores chilenos. En dicho estudio, obtuvimos la posición número 23 dentro de las 50 compañías mejor evaluadas en el país y fuimos la única mutualidad considerada en el ranking.

Canales de comunicación con los clientes

Tener una comunicación fluida y transparente con nuestros clientes es una prioridad para Mutual. Para esto contamos con una página Web, destinada no sólo a proporcionar información legal y de nuestra organización, sino también para poner a su disposición productos, servicios e información para su asesoría en materias de seguridad y salud ocupacional.

Desde el sitio Web www.mutual.cl nuestros clientes pueden acceder al Portal del Adherente donde encontrarán información en línea de las denuncias realizadas en alguno de nuestros centros de atención. Además podrán imprimir el certificado de adhesión en línea y enviar denuncias de accidentes, atendiendo en forma más expedita a sus necesidades, permitiendo un ahorro de tiempo y recursos a nuestros clientes.



Nuestros servicios de Prevención de Riesgos

Mutual de Seguridad C.Ch.C. otorga a las empresas adherentes la asesoría necesaria en seguridad y salud ocupacional, para que éstas identifiquen, evalúen y controlen sus riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Para estos fines disponemos de profesionales, tecnologías, productos y servicios necesarios para fomentar la cultura de prevención y ofrecer asistencia especializada a nuestros clientes.

A continuación los examinaremos en detalle:



Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional

Adaptando su estructura para cubrir en forma más efectiva los requerimientos de nuestros clientes, durante el 2008, en la Región Metropolitana, creamos Gerencias de Clientes por actividad económica, integrando las áreas de Seguridad y de Salud Ocupacional en un mismo modelo de relacionamiento comercial.

Durante el 2009, se implementaron estrategias de intervención diferenciadas para cada segmento de clientes, otorgando lineamientos para generar productos y servicios adaptados a las necesidades de las empresas, contribuyendo en forma más idónea al mejoramiento de la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores, a través de la construcción de lazos de confianza y fidelización, además de permitir a Mutual focalizar de mejor manera los esfuerzos.

La focalización tiene relación directa con las tasas de accidentabilidad y siniestralidad del año 2008, concentrando las energías en el análisis de aquellas empresas críticas que hayan superado el promedio de accidentabilidad del sector al que corresponden, a fin de aplicar herramientas de control específicas.

El trabajo conjunto con nuestras empresas adherentes fue recompensado con el Premio a la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo “Tucapel González García 2009”, organizado por la Superintendencia de Seguridad Social, donde logramos el reconocimiento en la Categoría Pequeña Empresa a GTD Chile Ingeniería de Sistemas S.A. y en Categoría Institución de Servicio Público al Registro Civil de Identificación.

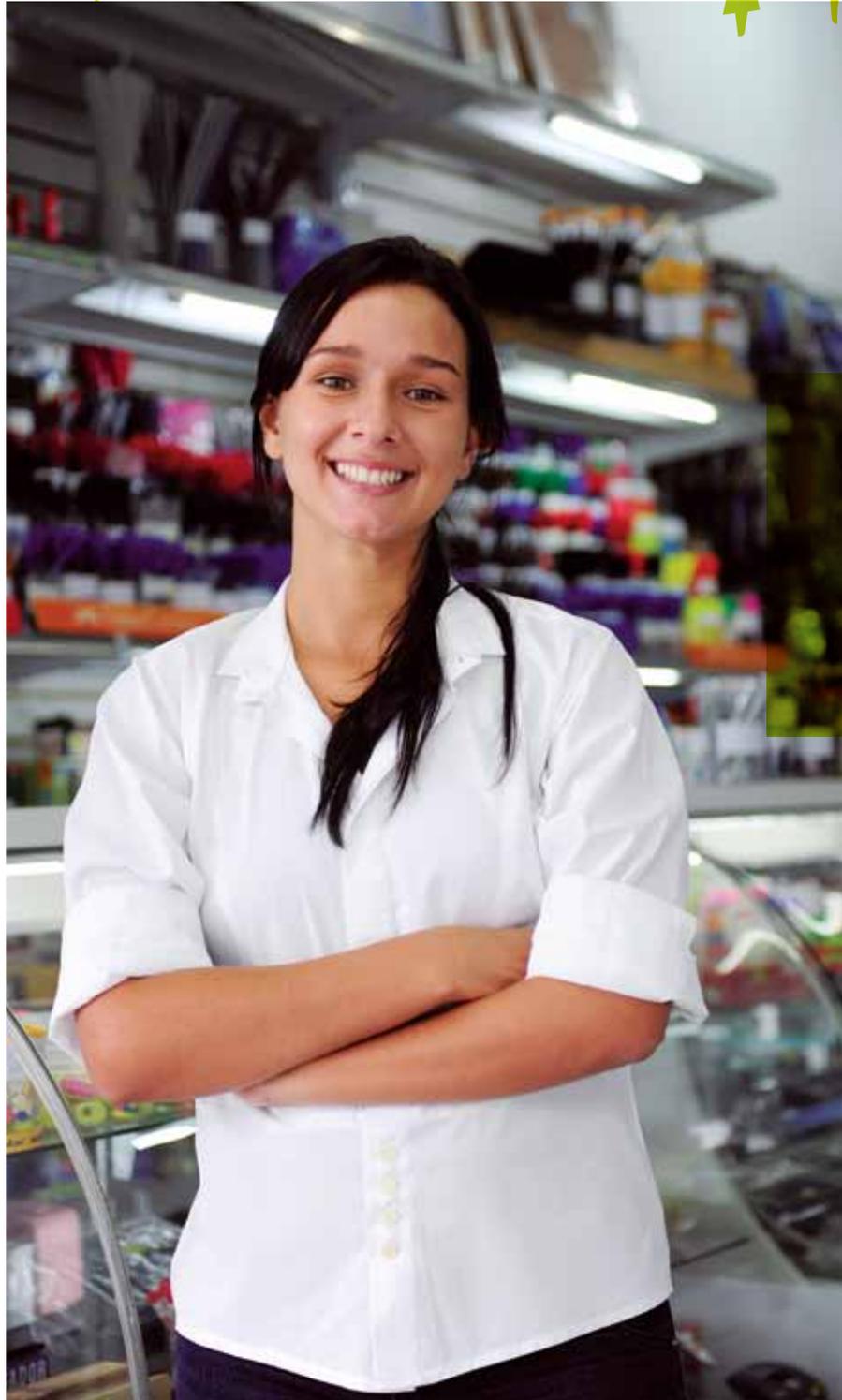
En forma complementaria, hemos desarrollado otro producto de transferencia tecnológica de



Queremos ofrecer cada día mejores servicios a nuestros clientes

Irlanda, el Curso de Inducción Safe Pass o Pase de Seguridad, a través del cual entregamos conocimientos y habilidades técnicas básicas a los trabajadores del sector de la construcción, para prevenir las causas de accidentes, adaptando los contenidos a la realidad nacional y así apoyar los procesos de aprendizaje.

En esta misma línea, ha nacido desde la Gerencia de Innovación, el proyecto piloto “Señalética Móvil para la Construcción”, que con siluetas de trabajadores a tamaño real, busca advertir de los riesgos en las obras de construcción, captar la atención de los trabajadores y evitar el acostumbramiento a la señalética estática, para así promover en forma más efectiva, conductas seguras y el uso de los elementos de protección personal.





Productos de apoyo al Programa PEC Empresa Competitiva

El Programa Empresa Competitiva consiste en entregar las directrices para un sistema de seguridad y salud ocupacional certificable bajo estándares internacionales. Si bien este proyecto de gestión tiene más de 17 años de existencia, se mantiene en constante desarrollo.

En el marco de la política de mejoramiento continuo, durante el 2008 fue prioridad hacer una revisión de los contenidos, consistencia, oportunidad y pertinencia de los productos de apoyo a nuestros programas de seguridad y salud ocupacional. Esto se tradujo en la actualización y el desarrollo de nuevos productos de apoyo a la implementación del Programa PEC, que incluyen materiales, videos, afiches y manuales, entre otros, poniendo especial énfasis en las necesidades de las Micro y Pequeñas Empresas y en los cambios introducidos por la Ley de Subcontratación.

Nuevas metodologías de asesoría

Con el objetivo de abordar la prevención y el autocuidado desde una mirada sistémica e incorporar una visión integral de los trabajadores y sus roles más allá del ámbito laboral, diseñamos una nueva herramienta para nuestras empresas clientes. Utilizando técnicas de psicodrama y sociodrama se escenifican situaciones de la vida cotidiana, promoviendo cambios conductuales desde las emociones de los participantes. Las primeras intervenciones mostraron reducciones significativas en los principales indicadores de siniestralidad.

Para aquellas empresas que cuentan con sistemas integrados de gestión de riesgos ocupacionales, operacionales, medioambientales y de calidad, generamos un modelo de diagnóstico e intervención basado en conceptos modernos de liderazgo y gestión de riesgos para enriquecer la asesoría “tradicional”.



Capacitación de profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional

En 2008 formamos a más de 180 de nuestros expertos en los Sistemas de Gestión de Seguridad, Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Corporativa, y Auditor Interno. Paralelamente nuestros profesionales de Medicina del Trabajo participaron en diplomados de Salud Ocupacional y Magíster de Gestión en Salud Ocupacional, además de instrucción específica en Neumoconiosis, Conservación Auditiva y Emergencias Radiológicas.

Durante 2009 se realizó una capacitación, a más de 162 profesionales, sobre nuestro Plan Preventivo de Accidentes con resultado de muerte, lo que nos permitió estandarizar el accionar en materias de accidentes fatales.



Ergonomía

Esta área busca dar asesoría a las empresas adherentes en el diseño o rediseño de puestos de trabajo, tareas, equipos, etc., para que, considerando las características, necesidades y limitaciones de las personas, se faciliten la tarea que ejecuta evitando los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.

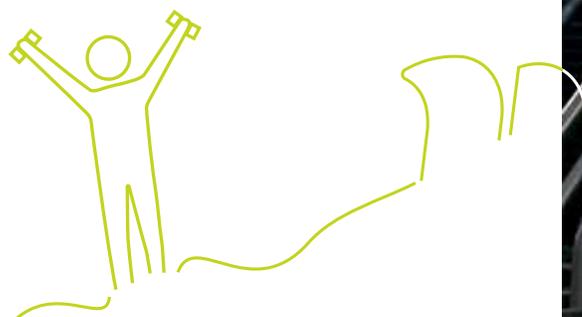
Durante 2008 y 2009, el foco del Dpto. de Ergonomía, integrado dentro de la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional y Medioambiente, se orientó principalmente en el diseño de productos y servicios destinados a apoyar a las empresas en la implementación de la Guía de Manejo de Carga de la Ley 20.001, que regula el peso máximo de carga humana; entre éstos destacan un cortometraje, un software, cursos y capacitación de relatores y expertos en prevención.

Adicionalmente, se adquirieron dinamómetros, instrumentos utilizados para medir la fuerza realizada por los trabajadores en el empuje y tracción de carros; estos equipos están disponibles para las empresas en diferentes regiones del país.

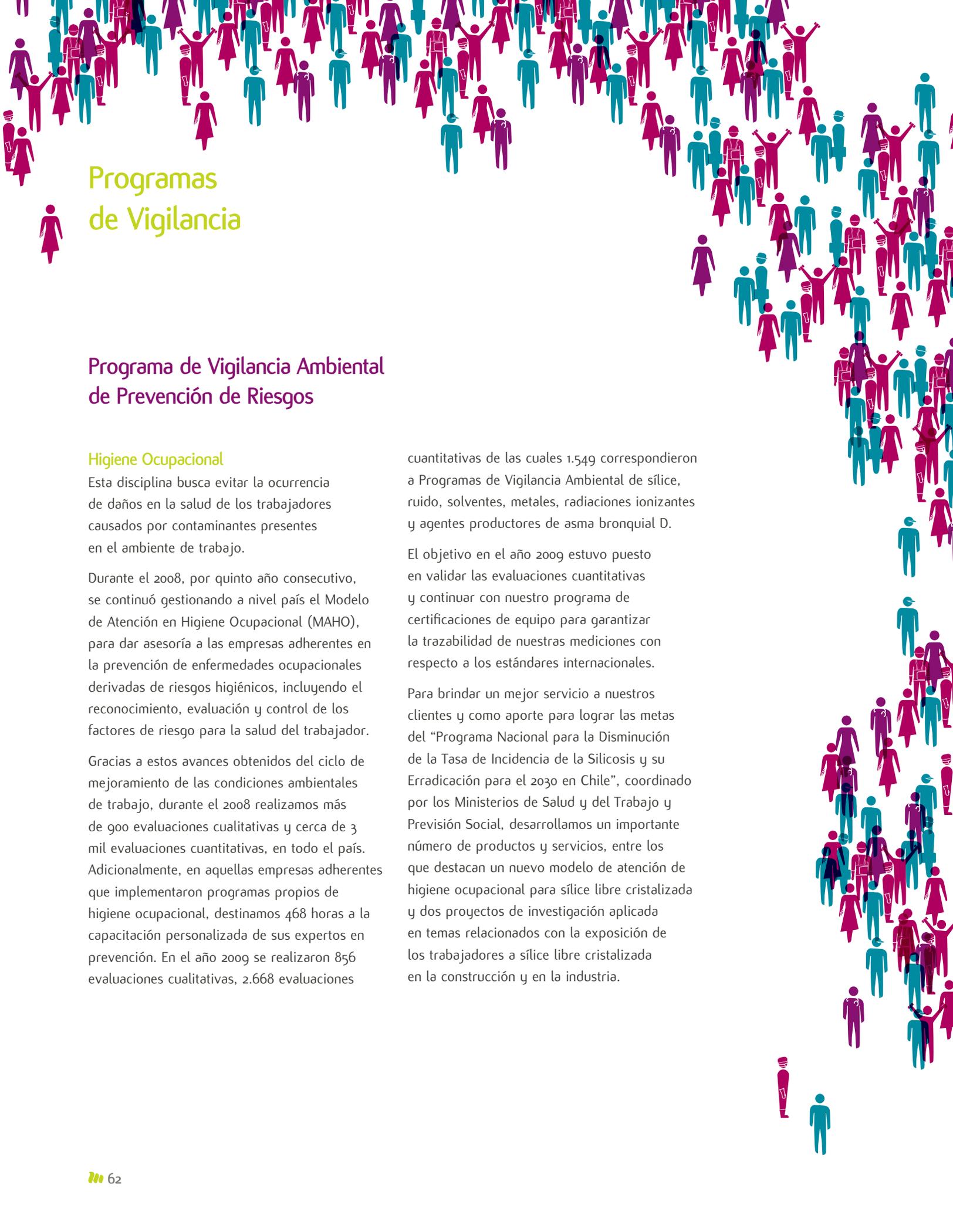
Otro foco importante tiene que ver con las enfermedades músculo esqueléticas, que representaron en 2009, entre un 70 y un 80% del total de enfermedades profesionales tipificadas en el país. Las empresas que presentan casos recibirán recomendaciones de mejoras de sus puestos de trabajo de modo de evitar la repetición de la enfermedad profesional en otros trabajadores o el mismo afectado. Durante el 2009 se efectuaron 75 Análisis Ergonómicos del Trabajo, respondiendo a solicitudes de 49 empresas adherentes en todo el país.

Para facilitar esta labor, se entregó a cada Gerencia un software con una Lista de Chequeo para la detección de los riesgos ergonómicos, de esta forma se estandariza la información entregada a las empresas adherentes que cuenta con un diagnóstico y recomendaciones de mejoramiento.

Así mismo se entregará, durante 2010, un software para realizar Análisis Ergonómicos de puestos administrativos, que proporciona recomendaciones de mejora para uno o varios puestos, orientado a entregar confort a los usuarios de estos lugares de trabajo.







Programas de Vigilancia

Programa de Vigilancia Ambiental de Prevención de Riesgos

Higiene Ocupacional

Esta disciplina busca evitar la ocurrencia de daños en la salud de los trabajadores causados por contaminantes presentes en el ambiente de trabajo.

Durante el 2008, por quinto año consecutivo, se continuó gestionando a nivel país el Modelo de Atención en Higiene Ocupacional (MAHO), para dar asesoría a las empresas adherentes en la prevención de enfermedades ocupacionales derivadas de riesgos higiénicos, incluyendo el reconocimiento, evaluación y control de los factores de riesgo para la salud del trabajador.

Gracias a estos avances obtenidos del ciclo de mejoramiento de las condiciones ambientales de trabajo, durante el 2008 realizamos más de 900 evaluaciones cualitativas y cerca de 3 mil evaluaciones cuantitativas, en todo el país. Adicionalmente, en aquellas empresas adherentes que implementaron programas propios de higiene ocupacional, destinamos 468 horas a la capacitación personalizada de sus expertos en prevención. En el año 2009 se realizaron 856 evaluaciones cualitativas, 2.668 evaluaciones

cuantitativas de las cuales 1.549 correspondieron a Programas de Vigilancia Ambiental de sílice, ruido, solventes, metales, radiaciones ionizantes y agentes productores de asma bronquial D.

El objetivo en el año 2009 estuvo puesto en validar las evaluaciones cuantitativas y continuar con nuestro programa de certificaciones de equipo para garantizar la trazabilidad de nuestras mediciones con respecto a los estándares internacionales.

Para brindar un mejor servicio a nuestros clientes y como aporte para lograr las metas del “Programa Nacional para la Disminución de la Tasa de Incidencia de la Silicosis y su Erradicación para el 2030 en Chile”, coordinado por los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social, desarrollamos un importante número de productos y servicios, entre los que destacan un nuevo modelo de atención de higiene ocupacional para sílice libre cristalizada y dos proyectos de investigación aplicada en temas relacionados con la exposición de los trabajadores a sílice libre cristalizada en la construcción y en la industria.



Cuidamos las condiciones ambientales y de salud de nuestros trabajadores afiliados

En el año 2009 el énfasis estuvo puesto en abordar con mayor profundidad la problemática causada por la exposición ocupacional a sílice libre cristalizada y ruido, agentes que producen la mayor cantidad de enfermos profesionales en nuestro país. La propuesta de Mutual está enfocada en prevenir la generación y controlar la emisión de estos contaminantes en los lugares de trabajo.

En el marco de esta cruzada, en Mutual hemos organizado eventos a los largo del país, con la participación de representantes de las autoridades sanitarias locales y del Instituto de Salud Pública.

De acuerdo a las estadísticas de la autoridad sanitaria, nuestra mutualidad es la que ejecuta la mayor cantidad de evaluaciones de exposición a sílice, abarcando el 74 % del sistema. Esto es consecuente con el hecho de que obtuvimos un 90% de aprobación por nuestra gestión de vigilancia de sílice y

ruido en el Programa de Fiscalización a los Organismos Administradores de La Ley 16.744, realizado por la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana.

Como un aporte en materia de prevención del cáncer a la piel y otras las enfermedades causadas por radiación ultravioleta solar, en el año 2009 se reforzó a nivel nacional la dotación de instrumentos que cuantifican el índice de radiación ultravioleta in situ.

Para mejorar la calidad de nuestras prestaciones se diseñaron talleres de capacitación presencial y personalizada para 105 expertos en prevención de riesgos de las gerencias zonales sur y norte, con el objetivo de reforzar los conocimientos prácticos para la aplicación de nuestros protocolos de atención definidos en el Modelo de Atención de Higiene Ocupacional.

La capacitación de nuestros profesionales es fundamental para brindar un buen servicio a los clientes

Programa de Vigilancia Médica

Medicina del Trabajo

En forma complementaria al trabajo del área de Higiene Ocupacional y del Programa de Vigilancia Ambiental de Prevención de Riesgos, el área de Medicina del Trabajo efectúa el control de los trabajadores expuestos a aquellos agentes de riesgo críticos.

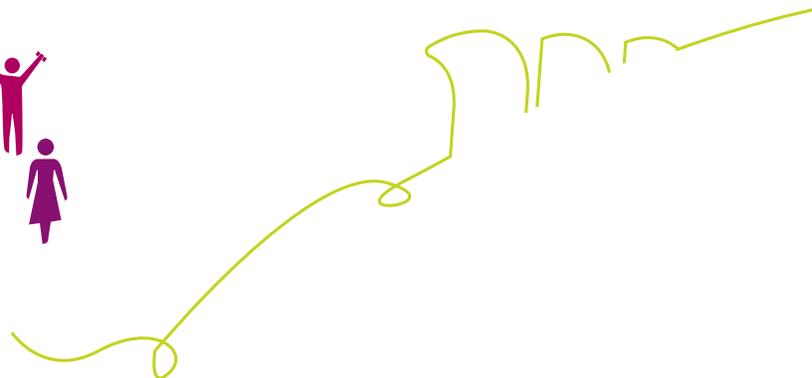
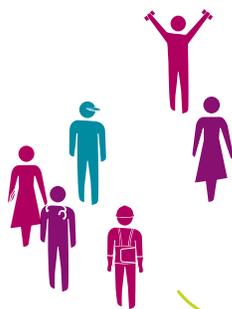
Durante el ejercicio 2008, el foco estuvo puesto en continuar el plan de trabajo para la estandarización de procesos y criterios técnicos, que permitan entregar una atención de excelencia en cualquiera de nuestros puntos de atención en todo el país.

A lo largo de años 2008-2009 se realizaron más de 94.000 actividades de programas de vigilancia médica, concentrándonos especialmente en alcanzar nuestra meta del programa “Silicosis Cero”.

Dentro de las actividades de gestión de Medicina del Trabajo, están las Evaluaciones Médico Legales, las que nos permiten evaluar aquellas patologías que pueden estar generando una incapacidad permanente al trabajador y que por ley debe ser configurada por la COMPIN correspondiente, permitiendo controlar aquellos agentes de riesgo más críticos y detectar áreas de grupos homogéneos de exposición.

Capacitación de profesionales

En busca de una mejoría continua de las competencias técnicas de los profesionales de esta área a nivel nacional, se capacitaron en 2009 un total de 11 profesionales de la salud con el diplomado en Salud Ocupacional de la Universidad de Chile y otros 10 profesionales en otras técnicas especializadas.





Capacitación Ocupacional

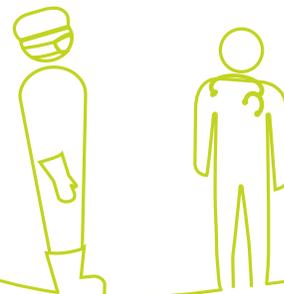
Desde esta área se desarrollan distintos servicios como cursos abiertos y cerrados, charlas, talleres, e-learning y seminarios para nuestros trabajadores afiliados.

Ha sido constante el aumento en la tasa de capacitación desde un 18% en 2007 a un 21.5% el 2008 y un 27.3% en 2009, mostrando un incremento considerable en este último año. Esto se traduce en un total de más de 259 mil personas capacitadas en 2008 más de 320 mil en 2009, con un total de 1.095.882 y 1.773.129 horas persona de instrucción, respectivamente.

Durante el 2008 el enfoque estuvo puesto en la construcción de alianzas estratégicas con relevantes instituciones para la gestión de seguridad y salud ocupacional. Destacan principalmente el Programa de Formación de Expertos de la Minería que llevamos a cabo junto con el Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN) en Punta Arenas y los Cursos de Capacitación en Seguridad y Protección Radiológica, desarrollado en alianza con la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN).

Una de las herramientas que ha tenido mejor recepción por nuestros clientes ha sido el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional. Este proceso nos permite asesorar a las organizaciones para el desarrollo de planes y programas de capacitación individualizados, a través del levantamiento de la información sobre el estado de los conocimientos, habilidades y aptitudes que poseen los trabajadores de su empresa para desempeñar su labor en forma segura y preventiva.

Otro de nuestros programas con muy buena aceptación entre las empresas adherentes es la iniciativa de la Gimnasia Laboral. Ya son más de 80 las empresas que han incorporado a su rutina organizacional la Gimnasia Laboral, generando un momento de esparcimiento y salud entre los trabajadores. En el 2008, comenzamos a aplicar el programa en regiones, además de adecuarlo para generar pautas de ejercicios específicos a cada actividad laboral.







Servicios complementarios

Asesoría Medioambiental

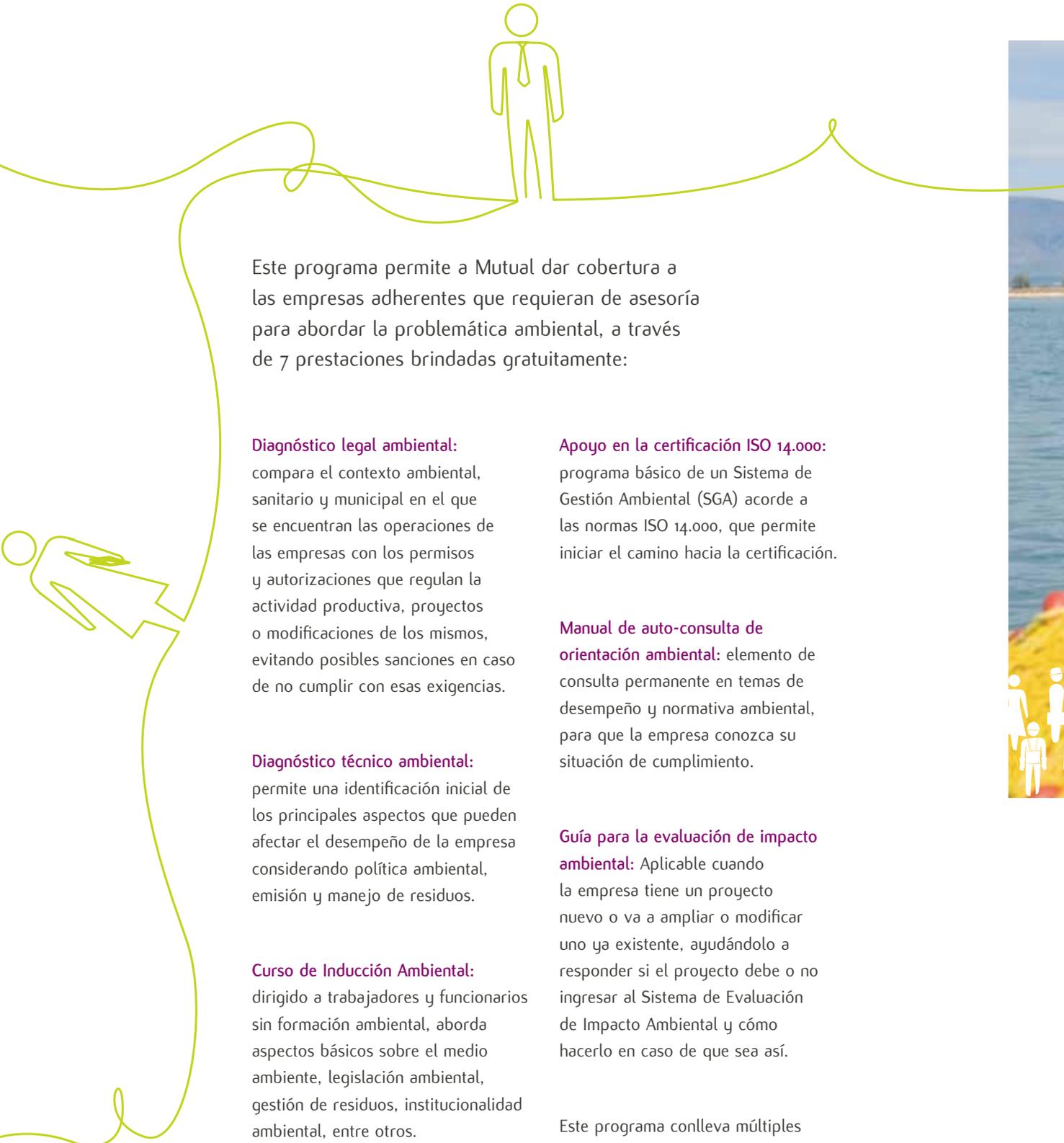
Mutual de Seguridad C.ChC., como ente administrador del Seguro Social del Trabajo y Enfermedades Profesionales tiene dentro de sus labores prestar asesorías a sus empresas adherentes en materias de prevención de riesgos relativos al medio ambiente, especialmente en la identificación y mitigación de los impactos que sus procesos y operaciones puedan ocasionar a los trabajadores y a la comunidad.

Tenemos la convicción de que los impactos ambientales, los accidentes y enfermedades profesionales pueden tener un factor común en su causalidad y es posible aprovechar las técnicas preventivas como herramientas aplicables para la determinación de los impactos ambientales que causan las actividades productivas propias de las empresas.

Es en este marco que nace el Área de Medio Ambiente, centrando sus actividades en dar a conocer y poner en práctica el Programa Empresa Acción Verde (PEAV), diseñado con el fin de proveer asesoría ambiental permanente a empresas adherentes de Mutual, constituyendo un incentivo para gestionar y minimizar sus impactos ambientales, mejorando la productividad e imagen ante la comunidad, optimizando procesos y operaciones.

Mutual orienta, a través de este Programa, sus esfuerzos para asesorar a sus empresas adherentes en materia de medio ambiente y anticiparse a la entrada en vigencia de la nueva institucionalidad ambiental que, en otras reformas, crea el Ministerio de Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental, la Superintendencia de Fiscalización Ambiental y los Tribunales Ambientales, que demandarán nuevas y mayores exigencias a las empresas.

El Programa Empresa Acción Verde ha tenido una muy buena recepción por nuestras empresas adheridas, principalmente porque se ha fortalecido la convicción empresarial de que los temas de seguridad de las personas y de protección ambiental, influyen directamente en la viabilidad y sustentabilidad del negocio, lo que ha llevado a las organizaciones a incluir tales variables en su estrategia empresarial en forma sistemática y permanente.



Este programa permite a Mutual dar cobertura a las empresas adherentes que requieran de asesoría para abordar la problemática ambiental, a través de 7 prestaciones brindadas gratuitamente:

Diagnóstico legal ambiental:

compara el contexto ambiental, sanitario y municipal en el que se encuentran las operaciones de las empresas con los permisos y autorizaciones que regulan la actividad productiva, proyectos o modificaciones de los mismos, evitando posibles sanciones en caso de no cumplir con esas exigencias.

Diagnóstico técnico ambiental:

permite una identificación inicial de los principales aspectos que pueden afectar el desempeño de la empresa considerando política ambiental, emisión y manejo de residuos.

Curso de Inducción Ambiental:

dirigido a trabajadores y funcionarios sin formación ambiental, aborda aspectos básicos sobre el medio ambiente, legislación ambiental, gestión de residuos, institucionalidad ambiental, entre otros.

Programa para la regularización ambiental:

evalúa y recomienda las acciones necesarias para normalizar las actividades de las empresas.

Apoyo en la certificación ISO 14.000:

programa básico de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) acorde a las normas ISO 14.000, que permite iniciar el camino hacia la certificación.

Manual de auto-consulta de orientación ambiental: elemento de consulta permanente en temas de desempeño y normativa ambiental, para que la empresa conozca su situación de cumplimiento.

Guía para la evaluación de impacto ambiental:

Aplicable cuando la empresa tiene un proyecto nuevo o va a ampliar o modificar uno ya existente, ayudándolo a responder si el proyecto debe o no ingresar al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental y cómo hacerlo en caso de que sea así.

Este programa conlleva múltiples beneficios para las empresas que lo implementan como: el control sobre las emisiones industriales; mayor eficiencia de los procesos y operaciones; así como una mejor imagen corporativa al demostrar que está comprometida con el cuidado del medio ambiente, entre otras.





Con la puesta en marcha del “Programa Empresa Acción Verde” (PEAV), Mutual espera ser un aporte positivo en la implementación de una mejor y más eficiente gestión ambiental de las empresas adherentes, contribuyendo al desarrollo del dividendo social de nuestro país.

Éste es un programa a nivel nacional y para fortalecer este carácter, se realizaron siete seminarios en siete ciudades de nuestro país, con una asistencia total de más de 640 representantes de empresas. Finalmente, fue en Santiago donde se hizo el evento de lanzamiento, el que contó con la asistencia de la Ministra de Medio Ambiente, autoridades sanitarias y ambientales y la presencia de 278 representantes de empresas.

Este programa comenzó con la aplicación de fichas de Diagnóstico Técnico y Legal Ambiental en 34 empresas adherentes de Mutual, además de la implementación de un curso de Inducción al Medio Ambiente, dirigido a trabajadores y supervisores en 16 instalaciones de empresas adherentes.

Paralelamente, Mutual aplica una batería completa de cursos de inducción en temas medioambientales a Gerentes y Ejecutivos Mutual, mandos medios y profesionales SSO, además, éstos últimos participaron de cursos de capacitación en herramientas del PEAV.



Desde julio a diciembre del 2009, se realizó un programa completo de asesorías permanentes en las instalaciones de CODELCO Chile, División Ventanas. Con visitas de tres días a la semana, Mutual prestó apoyo en variados temas, que incluían: aplicación de diagnóstico legal ambiental a la totalidad de las instalaciones; revisión de requisitos legales para los procesos y operaciones de la fundición; revisión de vigencia de los cuerpos legales contenidos en base de datos interna de la División; verificación y actualización de procedimientos del Sistema de Gestión Integrado; apoyo en pre-auditorías de certificación; generación de informes técnicos y de requisitos legales a consultas específicas; dictación de curso de Inducción al Medio Ambiente para trabajadores y supervisores; y finalmente la generación del Informe Diagnóstico Legal Ambiental, consolidando no conformidades detectadas durante el periodo de asesoría.

Además se realizaron mediciones de ruido ambiental en 6 empresas adherentes de Mutual.

El “Programa Empresa Acción Verde” consideró una serie de otros productos y servicios complementarios. Uno de los más destacados es la interfaz del medio digital de distribución del PEAV en el Portal del Adherente. Además se desarrolló un tríptico y un Check List de emisiones atmosféricas y residuos industriales líquidos, sólidos y peligrosos, adecuados para establecimientos de educación superior.

Huella de agua, huella de carbono, huella ecológica y eficiencia energética

Paralelamente a este programa, el Área de Medioambiente construyó una alianza estratégica con el Instituto de Desarrollo, Investigación y Ensayo de Materiales (IDIEM) dependiente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, para el desarrollo de eficiencia energética y evaluaciones de agentes físicos, con la empresa Artequim, entidad de asesoría en gestión energética, con la finalidad de establecer la huella de carbono, huella de agua, huella ecológica y eficiencia energética.



Mutual Asesorías

Mutual Asesorías tiene como misión crear, desarrollar y potenciar para las empresas adherentes de Mutual de Seguridad C.Ch.C., productos y servicios no cubiertos por la Ley 16.744 de Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales.

A través del diseño e implementación de programas, cursos y talleres para nuestras empresas adherentes, buscamos Agregar Valor potenciando la fidelización de los clientes. Estas actividades promueven la gestación de una cultura y liderazgo responsable en la prevención de riesgos, creando lazos desde el nivel ejecutivo de las organizaciones para potenciar la relación de las empresas con Mutual.

Dentro de la labor de crear una cultura de prevención, destaca la participación del sector de la minería, donde anualmente contamos con un promedio de 12.000 asistentes a los cursos dictados.

Desde 2004 se imparten jornadas de capacitación que son regidos por normas internacionales, con el fin de gestar y potenciar dentro de las instituciones clientes una cultura de prevención de riesgos.

Los Talleres de Liderazgo y Gestión del Riesgo de Accidentes del Trabajo son otro de los productos que se ofrecen a las empresas adherentes. Estas iniciativas se desarrollan con el apoyo de profesores del Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez. El formato de esta actividad se realiza en dos días y a no más de 30 personas en cada ocasión.

Algunas de las iniciativas que podemos destacar en Mutual Asesorías:

- Programas de implementación y capacitación en Normas ISO 9001; ISO 14.001 y OHSAS 18.001.
- Desarrollo de cursos y programas de mejoramiento conductual.
- Administración de cursos de capacitación específicos de Prevención de Riesgos no cubiertos por la Ley 16.744.
- Desarrollo de estudios psicolaborales de trabajadores y procesos de selección de personal.

El desafío para el año 2010 se encuentra en la profundización de la generación de relacionamiento, tanto al interior de Mutual, en la Cámara Chilena de la Construcción, como con referentes técnicos nacionales e internacionales, que permitan seguir diseñando nuevos servicios para ampliar la oferta a nuestras empresas adherentes.



DETALLE	2008	2009	VARIACIÓN 2009-2008
Alumnos Capacitados	11.357	12.046	6%





En Mutual
trabajamos
pensando en el
futuro, reinventando
continuamente
nuestro servicio
para las empresas
adherentes

Mirada de futuro

Desde Mutual de Seguridad C.Ch.C. trabajamos pensando en el futuro, para así prestar un servicio de primera calidad y en constante mejora a nuestros clientes.

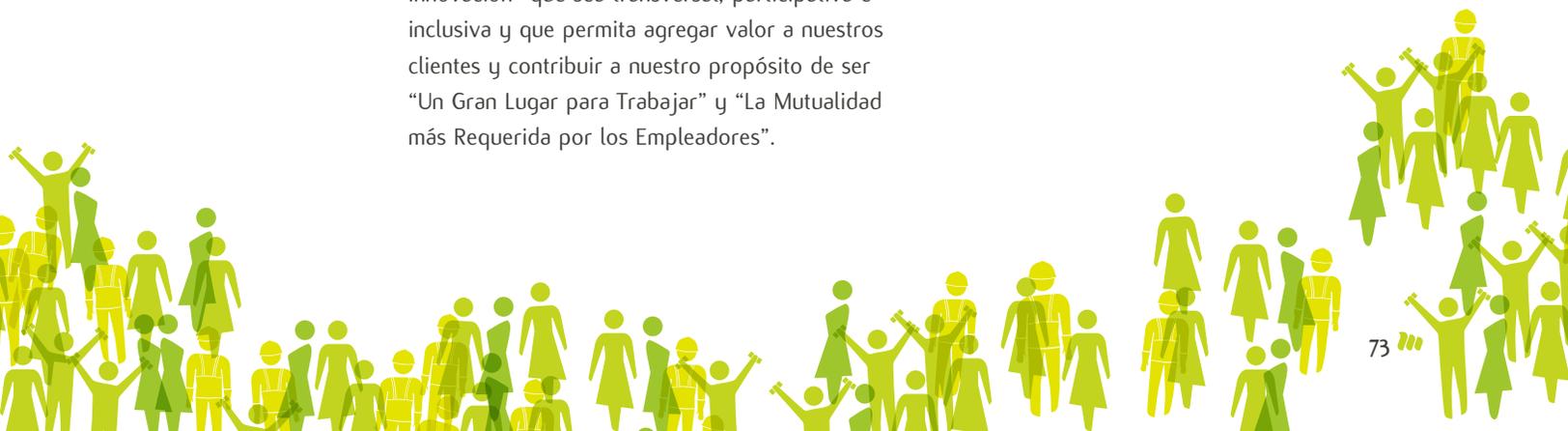
Innovación

Las nuevas ideas son esenciales para mantener nuestra competitividad y mantenernos al día con los avances mundiales, por lo que fomentamos la creatividad individual, el proponer ideas y el estar abiertos a participar de las ideas de otros, incentivando que éstas se concreten. Con esta declaración en Mutual hemos definido como uno de nuestros valores la “Creatividad e Innovación”.

Fieles a nuestro compromiso de 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, fomentaremos una “Cultura de Innovación” que sea transversal, participativa e inclusiva y que permita agregar valor a nuestros clientes y contribuir a nuestro propósito de ser “Un Gran Lugar para Trabajar” y “La Mutualidad más Querida por los Empleadores”.

Desde el año 2008 Mutual es socio del Club de Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez, donde importantes empresas nacionales intercambian experiencias de emprendimiento a través de talleres y otros encuentros.

Actualmente nos encontramos en la fase inicial de implementación del plan que apunta a la estructuración y sistematización de la innovación al interior de la empresa, con foco en estimular la generación de ideas, el emprendimiento interno y la gestión de una cartera de proyectos de creación de nuevo valor para nuestros adherentes.





Investigación y Desarrollo

Nuestra preocupación de entregar una respuesta moderna y adecuada a las exigencias de las empresas adherentes, nos ha llevado a desarrollar nuevos productos e implementar diferentes proyectos de seguridad y salud ocupacional.

Los cambios producidos en los últimos años en esta área nos han llevado a desarrollar más de 100 nuevos productos, que dan respuesta a un nuevo enfoque de Mutual; cumplir no sólo con nuestras obligaciones legales sino también actuar con responsabilidad social. Un ejemplo de esto, es la incorporación del lenguaje de señas en algunos videos desarrollados por la Gerencia de Investigación y Desarrollo.

En el sector de la Construcción, podemos destacar en el 2008 el importante aporte que significó el “Plan de Control de Riesgos Mediante Pictogramas”, desarrollado por la Gerencias de Investigación y Desarrollo. Este plan, orientado a controlar los riesgos de los accidentes en las obras de edificación en altura, nace de la experiencia recogida en la visita realizada por autoridades de la Cámara Chilena

de la Construcción, la Mutual de Seguridad, la Superintendencia de Seguridad Social y la Subsecretaría de Previsión Social del Ministerio del Trabajo, a Irlanda en el año 2007.

Durante el año 2009, además, se comenzó la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios de Mutual. Lo anterior, con la finalidad de dar una mejor respuesta a los requerimientos de nuestros clientes.

En el marco de la política de mejoramiento continuo, durante el año 2009, desde la Gerencia de Investigación y Desarrollo y la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente, se realizaron mejoras al Programa PEC Empresa Competitiva, para facilitar a nuestros adherentes la adopción en terreno de las medidas necesarias para dar cumplimiento a algunos aspectos legales, especialmente aquellos que guardan relación con la ley de subcontratación. Estos cambios comenzarán a regir durante el 2010.



Incorporamos la responsabilidad social en nuestro trabajo diario

Además del desarrollo de nuevos productos y proyectos, durante el año 2009 Mutual, en alianza con importantes universidades del país y del extranjero, ha diseñado, ejecutado y controlado programas de investigación orientados a resolver problemas de interés técnico, entre los que podemos mencionar:



- El programa “**Generador de estrategias óptimas para prevención de riesgos en proyectos de construcción**” desarrollado con el Centro de Excelencia en Gestión de la Producción, GEPUC, Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Chile.
- El estudio sobre “**Factores organizacionales que se relacionan con el éxito en prevención de Riesgos. Clima organizacional para la seguridad y efectividad de los programas de prevención de riesgos ocupacionales.**”, desarrollado con la Escuela de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- La investigación sobre “**Fatiga en conductores de vehículos pesados. Relación con el sueño durante el reposo y con la fotorecepción de efecto circadiano durante el trabajo**”, desarrollado con la Universidad de Chile y Universidad de Concepción, en la empresa adherente Minera Escondida.

Nuestros servicios en Salud

Prestaciones médicas de la Ley 16.744

La víctima de un accidente del trabajo o enfermedad profesional tiene derecho a las prestaciones médicas establecidas por ley, que se otorgan gratuitamente hasta su recuperación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o accidente. La Gerencia División Salud de Mutual de Seguridad C.Ch.C es el área responsable de implementar la estrategia corporativa en materia de prestaciones de salud, centrando su misión en obtener los máximos niveles de calidad y de resultados económicos.

Nuestra estrategia corporativa busca lograr el posicionamiento de la red de salud de Mutual, como líder en la atención especializada del trauma, rehabilitación y salud preventiva laboral, en todo el país, entregando un servicio de salud eficiente, caracterizado por su excelencia, calidad y calidez en la atención que brindamos a nuestros pacientes.

Para lograr estos objetivos hemos desarrollado nuevos convenios en salud; proyectos de mejora en nuestra gestión; además de una evaluación de oportunidades estratégicas para el desarrollo de productos y servicios de promoción de la salud y de la calidad de vida.





Queremos ser líderes en el tratamiento del trauma y rehabilitación de los pacientes



Para otorgar un servicio de excelencia, es esencial establecer estándares mínimos de calidad para todos los prestadores institucionales de salud, propios y convenidos, de acuerdo al tipo de establecimiento y a los niveles de complejidad de las prestaciones que realiza. Para garantizar la calidad en la atención de salud es necesario velar por el cumplimiento de los niveles de seguridad definidos por la autoridad sanitaria, las normas técnicas y procedimentales internas, además de controlar la correcta ejecución de las políticas de salud que Mutual ha dado para todos sus centros de atención. En el marco del mejoramiento continuo que llevamos a cabo en nuestra organización, en 2008 dimos el primer paso para obtener la Acreditación de Calidad en toda nuestra red de salud, proceso por el cual tendrán que pasar a futuro todas las instituciones de salud de nuestro país.

Durante el año 2009 obtuvimos el diagnóstico que identificó las brechas en todos nuestros centros de atención y fue aplicado un programa de trabajo que nos ha permitido resolverlas de manera progresiva. Esto, ha significado actualizar la situación de nuestros establecimientos asistenciales ante la autoridad

sanitaria y desarrollar e implementar un proceso de autoevaluación en cada uno de ellos, por cuanto, corresponden a requisitos fundamentales para obtener la Acreditación de Calidad.

Nuestro compromiso por mejorar continuamente los indicadores de gestión de salud, nos impulsan a desarrollar e incorporar nuevas tecnologías, manteniendo así un nivel profesional de excelencia, orientado al desarrollo e innovación continua, agregando valor a nuestros productos.

Nuestra propuesta diferenciadora está orientada a la especialización en materias de trauma y rehabilitación, para lo que hemos concentrado los esfuerzos en lograr un tratamiento integral del trauma, que va desde prestar asesoría a las empresas en la selección preocupacional de su personal; promover la calidad de vida y la prevención; y el tratamiento médico incorporando la salud y el apoyo psicosocial, hasta la completa rehabilitación de un paciente afectado por un accidente laboral o enfermedad profesional.

Evaluaciones preocupacionales y ocupacionales para los trabajadores

Las evaluaciones preocupacionales y ocupacionales tienen como objetivo definir la compatibilidad de salud del trabajador con factores de riesgo laboral o cargos de riesgos. A través de los exámenes, se busca descartar condiciones de salud común que se puedan ver agravadas o pongan en riesgo la seguridad del trabajador y de sus compañeros. Además, en el caso de las evaluaciones preocupacionales, la empresa en la etapa final del proceso de selección para un cargo específico, busca descartar enfermedades profesionales previas que lo contraindiquen para el desempeño laboral con exposición al agente causante.

Las evaluaciones pueden incluir, según la labor que realice el trabajador o al que postule, exámenes específicos para altura física, gran altura geográfica y, en el caso de preocupacionales, exámenes de exposición a ruido, sílice, agentes productores de asma, u otros específicos cuando se postula a cargos como conductores, vigilantes privados y buzos, entre otros.

Tenemos que destacar que en el año 2008 Mutual realizó más de 174 mil evaluaciones, las que aumentaron a casi 192 mil al año siguiente.

Durante el año 2009 nuestra empresa realizó 191.751 exámenes, de los cuales el 63% fueron preocupacionales y el 37% ocupacionales. Del total, el 82% se llevó a cabo en regiones.

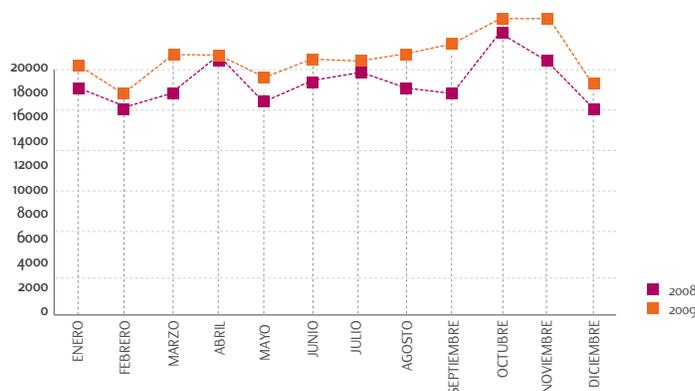




Con el fin de acercar el servicio de exámenes preocupacionales y ocupacionales a las empresas del sector industrial de Quilicura, en junio de 2008 abrimos las puertas de un nuevo Centro de Evaluación del Trabajador (CET) en la Región Metropolitana. Estas nuevas dependencias se suman a los CET ubicados en nuestro Hospital Clínico y en nuestra Clínica Las Tranqueras. Evaluaciones de compatibilidad de salud, evaluaciones preventivas de salud, exámenes de detección de consumo de drogas y evaluaciones psicosenométricas, son algunos de los servicios que ofrece el CET de Quilicura.

Conscientes de la gran demanda de este producto en las empresas de regiones, en 2008 se culminó la edificación de un nuevo Centro de Evaluación de Trabajador en la ciudad de Punta Arenas. Durante 2009, y en marco de los trabajos para remozar nuestro Hospital Clínico Mutual, también se realizó la remodelación del CET que funciona al interior del Hospital Clínico.

En 2010 se sumará a nuestra red nacional de Centros de Evaluación del Trabajador, el CET ubicado en la nueva Clínica Ambulatoria Concepción. El proyecto de este nuevo centro de atención busca ampliar nuestra capacidad de brindar servicios preventivos y de promoción de la seguridad y salud a los trabajadores en la región del Bio-Bio. También durante 2010, se abrirá el nuevo CET Santiago Centro, proyecto que implica una inversión de \$700 millones y que cubrirá las demandas de empresas adherentes, realizando 100 evaluaciones diarias en su primer año de operaciones, para luego aumentar a 192 en el año 2011.



Servicios complementarios

Programas Psicosociales

El Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) busca la coordinación de los equipos de salud para la atención física, psicológica y social del trabajador accidentado, incorporando activamente a los distintos actores partícipes del proceso de reinserción socio-laboral de un accidente del trabajo. Este Modelo, pionero en Sudamérica, requiere de la labor articulada de los distintos actores que participan del proceso de retorno al trabajo, entre ellos: la empresa, las redes sociales, el trabajador accidentado, el equipo médico y el equipo psicosocial, incorporando las variables psicosociales durante todo el proceso.

Esta visión integral de la atención de salud, permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores accidentados, de sus familias y también de las empresas.

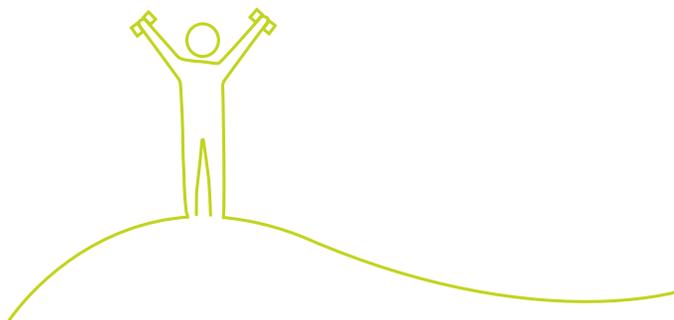
Los programas psicosociales buscan generar valor agregado a los servicios que brinda Mutual, promoviendo los valores de la responsabilidad social de las empresas adherentes potenciando la reinserción laboral post accidente, garantizando la inclusión y la participación social de

aquellos trabajadores que resultan con secuelas permanentes producto de un accidente laboral.

A través de estos programas con enfoque psicosocial, se logra abordar integralmente la problemática del trabajador accidentado, identificando e interviniendo tempranamente las variables de riesgo psicosocial asociadas a un accidente laboral, tales como: el vínculo con el equipo de salud, la relación con el empleador, las redes de apoyo, la situación laboral y los antecedentes psicológicos y sociales del paciente.

Estos programas cumplen un segundo objetivo, que es prestar asesoría a los equipos médicos respecto de variables sociales y psicológicas intervinientes en el proceso de recuperación del trabajador accidentado, su familia y la empresa, con el objeto de garantizar un proceso de alta médica sostenible en el tiempo, evitando reingresos y medicalización de problemas psico-sociales. Adicionalmente el equipo de salud participa en el programa de entrenamiento en habilidades comunicacionales, orientado a fortalecer la relación médico - paciente.





El primer programa psicosocial que se imparte en Mutual es el programa del Manejo Integral del Alta (MIA). Éste aborda a los trabajadores que presentan secuelas de mediana complejidad, con la finalidad de apoyarlos para recuperar su condición de trabajador activo con su empresa de origen y promover el emprendimiento, en aquellos casos en que no hay posibilidad de retorno a la empresa.

Estos objetivos se logran a través de distintas herramientas, entre las que encontramos: el enlace y mediación laboral, en la relación entre el trabajador accidentado y la empresa adherente; la coordinación médica, para lograr así la atención integral de salud; los talleres de habilitación psicosocial, a través de la promoción de los factores protectores; y la reinserción socio-laboral del trabajador.

Los resultados obtenidos por el Programa MIA, concluyen que:

- Existen factores psicosociales de riesgo que se incrementan en la medida que transcurre mayor tiempo desde ocurrido el accidente.
- Una temprana detección e intervención de estos factores permite realizar una adecuada gestión del riesgo psicosocial del trabajador accidentado, contribuyendo a un oportuno retorno al trabajo.

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO PARA EL TRABAJADOR ACCIDENTADO

0-6 meses
 6 meses a un año
 sobre un año



Durante el período 2008 se desarrolló el piloto de este Programa y los resultados fueron exitosos. De los trabajadores con secuelas de mediana gravedad, el 70% de los casos tuvo un retorno al trabajo “exitoso” para el período 2009, de un total de 710 casos intervenidos. Entre las variables identificadas de casos con retorno al trabajo “no exitoso” están: 38% desvinculación con la empresa, 29% renuncia del trabajador, 21% término de la faena en que se encontraba empleado y 12% judicialización del caso.





La evaluación que los clientes hacen de los programas psicosociales ha ido mejorando progresivamente en los últimos años. El cliente empresa, en un 88% durante el 2008 y en un 96% en el 2009, considera que Mutua “aporta a la atención integral en salud”, incorporando los aspectos psicosociales al tratamiento. Más fuerte es la evolución del porcentaje de cliente empresa que considera que Mutua “facilita el retorno socio-laboral del trabajador”, pasando del 69% en 2008 al 89% en 2009. El cliente trabajador, por su parte, aprueba con un 96% en 2008 y un 99% en 2009, la aseveración de que “mejora la atención integrando los aspectos psicosociales a la atención médica”.

El segundo programa psicosocial implementado es el Programa de Reinserción Social, que busca la rehabilitación psicosocial de la persona que sufre un accidente laboral, según el nivel de secuela o dificultad que tiene para retomar su condición de trabajador activo. Para aquellos casos de secuelas invalidantes significativas, donde la reinserción laboral es más escasa, el énfasis de la intervención está puesto en lograr la inclusión social a través de tres ámbitos

de intervención: la integración comunitaria, buscando recuperar y desarrollar nuevos espacios de participación social; la vinculación con la red social, que permite acceder a los beneficios de la Ley de Discapacidad; y el apoyo psicosocial para las familias, con el objetivo de que éstos actúen como agentes integradores del proceso de reinserción social.

Los resultados del Programa Reinserción Social obtenidos durante el período 2008 - 2009, con un total de 106 casos, evidencia que el 97% se reinsertó familiarmente, un 45% se encuentra participando en la comunidad y un 46% fue reinsertado laboralmente.

Para el periodo 2008 - 2009, el promedio general de reinserción e inclusión social llegó al 80%.

El éxito del Programa de Reinserción Social se alcanza en la medida que el trabajador accidentado se encuentra incluido en al menos dos de los tres ámbitos de reinserción.





Prestaciones Médicas Privadas

Mutual de Seguridad C.Ch.C., conducida por su sentido de responsabilidad social, busca colaborar en la protección de la salud y a mejorar la calidad de vida del conjunto de la sociedad, ofreciendo sus servicios médicos también a las familias de sus afiliados y a la comunidad.

Es bajo este concepto que todos los centros del país prestan atención médica haciendo uso de Isapre o Fonasa, con un descuento importante en el saldo a pagar si se trata de un trabajador afiliado a Mutual.

No es distinto el caso del renovado Hospital Clínico de Mutual, el que pone su atención, tratamiento, recuperación, rehabilitación y reinserción a la comunidad, a disposición tanto a los trabajadores de sus empresas

adherentes, como a toda la comunidad.

Esta iniciativa trae beneficios también a nuestros clientes, ya que se traduce en un aprendizaje de nuevas patologías que incrementan las competencias de nuestros profesionales, aumentando así la calidad de nuestros centros de salud a través de nuevas y variadas exigencias.

Durante el 2009 se avanzó en distintas herramientas para la venta privada en los centros metropolitanos, tales como: la habilitación de convenios de venta electrónica con las isapres Consalud, Colmena, Más Vida y Fundación; la instalación de puntos IMED en cada centro; la habilitación de Transbank; y la formalización del uso de medios de garantías.





Campo Clínico

Desde el año 2004 en Mutual tomamos el compromiso y desafío de abrir nuestras puertas a alumnos de diferentes casas de estudios para realizar su práctica profesional en el área de la salud.

Esta labor la realizamos con la convicción de que las prácticas no sólo significan un beneficio a los alumnos en su primer acercamiento al mundo laboral, sino que la docencia lleva aparejada una instancia en que como Mutual también aprendemos, lo que al final se traduce en bienestar para nuestros pacientes, sus familias, nuestras empresas adherentes y la comunidad en general.

Para lograr estos dos objetivos es necesario insertarse en el mundo del alumno, con las nuevas tecnologías y las múltiples fuentes de información a las que tienen acceso, cambiando así el foco a una enseñanza participativa y una relación fluida entre el profesor y el alumnos.

Esta nueva concepción de la educación, no sólo conlleva una modernización de los medios, sino también un ideal final de enseñar a los alumnos la importancia de construir relaciones más cercanas con sus pacientes, basadas en la preocupación por las necesidades de la persona, concebida como un todo integral.

Enmarcado en la convicción de los beneficios de una atención de salud integral, en Mutual velamos porque los alumnos en práctica pertenezcan a variados ámbitos de la salud, para lograr así la cooperación entre las diferentes áreas y lograr una recuperación armónica del paciente.

Durante 2008 recibimos a 328 practicantes de 11 diferentes casas de estudios, mientras que en 2009 fueron 520 los alumnos, provenientes de 12 universidades y 2 Institutos profesionales -de las carreras de Enfermería, Kinesiología, Medicina, Tecnología Médica, Química y Farmacia, Terapia Ocupacional y T. Superior Enfermería- los que realizaron su práctica profesional en el Campo Clínico de Mutual de Seguridad C.Ch.C. En la ceremonia de clausura del año académico 2009, se reconoció el buen desempeño de los alumnos y a los docentes colaboradores de Mutual más destacados en las diferentes carreras.

Esperamos que las cifras de alumnos se tripliquen hacia el año 2010, producto de la nueva infraestructura y las remodelaciones hechas al Hospital Clínico de Mutual de Seguridad.





Mirada de futuro

Investigación y Desarrollo

En Mutual de Seguridad C.Ch.C. estamos conscientes de los factores de riesgo que afectan a nuestra sociedad. Ante este panorama y considerando que en la actualidad la primera causa de muerte en Chile son las enfermedades cardiovasculares, en el ámbito de la salud la Gerencia de Investigación y Desarrollo trabaja en nuevos productos y servicios para poner a disposición de la comunidad. Sabemos que las enfermedades cardiovasculares son en gran medida evitables, si se conocen y si se cambian conductas poco saludable, como la obesidad, el sedentarismo, el tabaquismo, etc. Así, el Programa Calidad de Vida Laboral, impulsado por Mutual, sigue las recomendaciones que entrega el Ministerio de Salud a través del Programa Nacional de Promoción de Salud, acorde a los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Internacional del Trabajo.

Este programa busca una gestión de personas que incorpore la calidad de vida laboral como un desafío y una oportunidad para mejorar el bienestar, la productividad y la seguridad.

A través de esta herramienta flexible y voluntaria, se incorporan temáticas de estilos de vida, tan importantes como: la alimentación saludable, el fomento de la actividad física, el control del consumo de tabaco, la prevención del uso y abuso de alcohol y otras drogas y la gestión de factores psicosociales individuales y organizacionales.

Los objetivos son: apoyar a las organizaciones en el desarrollo y la implementación de una política en materia de calidad de vida laboral; asesorar en la sistematización del Programa de Calidad de Vida Laboral en las organizaciones, de acuerdo a su propio nivel de desarrollo; planificar y ejecutar las distintas acciones que de él se desprendan.



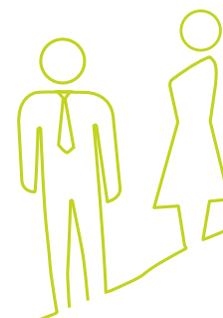


Nuestros servicios en Prestaciones

En el marco de la Ley 16.744, el trabajador víctima de un accidente o enfermedad profesional recibirá las prestaciones económicas derivadas de la incapacidad que resultara del siniestro en cuestión, que se desglosan en: el pago de subsidios durante los períodos de incapacidad temporal; la indemnización o pensión en caso de incapacidad permanente; y aquellas pensiones de orfandad y de viudez con ocasión del fallecimiento.

Durante el año 2009, en el marco del Decreto Supremo 67 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se llevó a cabo la V Evaluación de Siniestralidad Efectiva, que tiene por objetivo determinar la tasa de cotización adicional de todas nuestras empresas adherentes para el período 2010-2011.

En este proceso, evaluamos a la totalidad de las empresas adherentes a Mutual y como resultado informamos que 3.279 de nuestras empresas adherentes rebajaron su tasa de cotización, lo que permitió un ahorro de M\$ 900.000 mensuales. Adicionalmente, se constituyeron Capitales Representativos para respaldo de 456 nuevos pensionados, por la suma de M\$ 5.703.404



BENEFICIOS ECONÓMICOS	AÑO 2008	AÑO 2009
Subsidios	M\$16.782.560	M\$ 15.252.212
Indemnizaciones	M\$1.499.577	M\$ 1.704.351
Pensiones	M\$12.861.985	M\$ 13.119.629
TOTAL	M\$31.144.122	M\$30.076.192



Mejoramos constantemente nuestros procesos para brindar una mejor atención a las empresas adherentes

Mirada de futuro

Parte del Plan Estratégico de Mutual concibe la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS). Esta iniciativa, cuyo proceso de planificación comenzó durante el 2009 e implementación se espera inicie durante el primer semestre de 2010, busca mejorar la transparencia y comparabilidad de la información financiera de las empresas a nivel global.

El objetivo de acogernos a este modelo contable de aplicación mundial, es hacer más eficientes nuestros procesos, preparándonos para los cambios que trae consigo la globalización de los mercados y también para cumplir con las normativas que propone la Superintendencia de Seguridad Social.

Igualar las prácticas financieras entre los distintos países, a través de un lenguaje financiero común, nos permitirá armonizar nuestra información financiera con los estándares internacionales, asegurando con ello comparabilidad, uniformidad y transparencia.

Además, fomentará el desarrollo del capital humano interno, adentrándose en las tecnologías de la información y, desde la perspectiva de nuestros los procesos, aportará también en la gestión de sistemas de soporte, asegurando que sean eficientes y controlados.

La conversión a las IFRS, implicará un cambio de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) primarios, lo que significará que todos los integrantes de la organización deberán aprender un nuevo lenguaje, adaptándose a una nueva manera de trabajar.

Su ejecución impactará a todas las áreas, de manera que será un desafío colectivo que debemos asumir como un trabajo en equipo.



Nuestros proveedores

Durante los años 2008 y 2009 continuamos abocados a la tarea de generar y precisar aquellos procedimientos que nos permiten cumplir a cabalidad con la Ley de Subcontratación, ya que consideramos que, por nuestra razón social, tenemos la responsabilidad de ser implacables en la protección de la seguridad y salud de los trabajadores de nuestros contratistas y subcontratistas.

En cuanto a nuestra relación comercial, nuestros esfuerzos han estado centrados en crear las condiciones para construir convenios de negocio por más largo tiempo, respetando condiciones fijadas de antemano, para así entregar más y mejor información a nuestros proveedores sobre la demanda futura.

Este desafío nos permitirá construir una relación comercial más estable, transparente y perdurable, para así ser buenos socios y clientes.

A su vez, hemos trabajado en la estandarización de procedimientos destinados a evaluar a nuestros proveedores, así como también los procedimientos de compras, para asegurar la calidad de los servicios y el cumplimiento de la normativa nacional.

Nuestro desafío está en seguir fortaleciendo la relación con nuestros proveedores a través de acciones que nos permitan incorporarlos a nuestra visión de Responsabilidad Social Empresarial.



Participación con nuestra comunidad

En Mutual de Seguridad C.Ch.C. hemos definido como objetivo estratégico “Maximizar el Dividendo Social”, como una forma de redistribuir nuestros excedentes, financiando proyectos que apuntan a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y afiliados, en diversos ámbitos de acción, todos ellos relacionados con nuestro quehacer.

Hemos definido focos principales para la entrega de este Dividendo Social, éstos son: Calidad de Vida, Cultura de Prevención, Empleabilidad e Inclusión.

Los principales destinatarios de estas acciones son los trabajadores afiliados, pensionados, colaboradores de Mutual, sus familias y la comunidad.

Proyecto Accesibilidad

Con el objetivo de beneficiar a la comunidad con una mejora en la calidad de vida de los discapacitados, se suscribe una alianza estratégica con la Corporación Ciudad Accesible para colaborar en acciones como publicaciones, seminarios de accesibilidad y diseño universal, certificaciones para la empresa y sus productos, difusión normativa a través de los canales y asesoría de Mutual, entre otras actividades.

Actualmente se está trabajado en la segunda edición del “Manual de Diseño y Acceso Universal”. El Manual contiene importantes avances respecto de la primera versión, considera un tiraje de 3.000 ejemplares y contempla los temas de Diseño Universal en el Urbanismo, Arquitectura, Espacios Laborales y Turismo.





Becas Sociales

Durante 2009, entregamos Dividendo Social a través de capacitaciones gratuitas o subvencionadas que permitan mejorar la empleabilidad y las condiciones de vida de los integrantes de la familia de nuestros colaboradores, grupos de mujeres, pensionados y la comunidad en general. Para financiar este proyecto se hizo uso de los excedentes de los fondos para capacitación de Mutual, los que de no ser usados se perderían. Estas capacitaciones se materializaron en cursos de computación y de confección de vestuario.

Navidad con Sentido

Nuevamente y por sexto año consecutivo, el espíritu solidario de nuestros colaboradores se plasmó de Arica a Punta Arenas bajo el alero de nuestro programa “Navidad con Sentido”. Esta iniciativa, que contó con el apoyo financiero de la Corporación de Bienestar, está orientada a celebrar las fiestas de fin de año con acciones sociales y de apoyo a la comunidad.

En ese marco, se generó una masiva participación en todo el país. En la Región Metropolitana, buscando generar beneficios más permanentes para los niños, se apadrinó a la Corporación “Luz de Cristo” donde nuestros colaboradores construyeron áreas verdes y juegos infantiles con trabajo voluntario y aportes económicos. En 2009, participaron 21 de nuestras agencias, apadrinando a más de 15 fundaciones o agrupaciones que prestan ayuda a niños y ancianos.





Campaña Aún te Espero

Con la convicción de generar una cultura de autocuidado y respeto por la vida de los trabajadores, su grupo familiar y la comunidad entera, hemos continuado nuestra exitosa campaña de prevención de accidentes de tránsito “Aún Te Espero”.

Esta iniciativa está orientada a sensibilizar y educar a la comunidad sobre la importancia de adoptar conductas que eviten la ocurrencia de dichos accidentes, difundiendo el mensaje de autocuidado a través de los medios de comunicación, talleres, charlas, obras de teatro, trabajo con distintas redes sociales, entre otras actividades.

Esta campaña pretende aportar a disminuir las cifras de muertes por accidentes de tránsito, que son en su mayoría producto de atropellos y colisiones ocasionadas en un 90% por comportamientos irresponsables de las personas, en su rol de peatones o conductores.

De esta forma, este proyecto iniciado en la ciudad de Antofagasta en el año 2005, se ha extendido a todo el país y en el 2008 su mensaje preventivo “Yo me Sumo” llegó a las ciudades de Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Viña del Mar, Rancagua, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno y Puerto Montt. En la zona centro se desarrolló por tercer año consecutivo esta iniciativa, lo que permitió, por ejemplo, realizar charlas educativas en 27 centros educacionales de la V Región, capacitando a 852 alumnos en materia de prevención de accidentes de tránsito. Durante el año 2010 se comenzará a difundir con mayor fuerza en la Región Metropolitana.

En cada una de estas ciudades este gran proyecto motivó la participación de muchas otras empresas e instituciones, sumando y aportando al éxito de esta gran iniciativa.

Programa Nacional Educación Vial

Con el objetivo de brindar otra herramienta preventiva a la comunidad y materializar el mensaje de conciencia al conducir que promueve “Aún Te Espero”, se incorpora “Educación Vial”. Este portal interactivo lanzado en 2009, apunta a educar desde temprana edad a los futuros conductores y peatones, para evitar conductas de riesgo que puedan llevarlos a verse involucrados en accidentes de tránsito y sus trágicas consecuencias. Esta iniciativa es la que Mutual es auspiciador exclusivo, que tiene como premisa “Para tu protección y la de Todos”, busca promover la educación vial vigente, a través de una metodología entretenida que utiliza Internet como soporte. Este proyecto también cuenta con el apoyo de Carabineros de Chile, CONASET, el Ministerio de Educación, diario El Mercurio y la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC).

El portal Web www.educacionvial.cl, entrega de manera interactiva, información actualizada y simulaciones 3D, de toda la normativa vial vigente. Contempla información útil para conductores, motociclistas, peatones y la comunidad en general, a través de distintas secciones donde destacan: señales de tránsito, juegos educativos, licencia de conducir, exámenes interactivos, seguridad vial y zona de niños, entre otras.



Apoyo a los habitantes de Chaitén

Ante la erupción del volcán Chaitén, además de tomar contacto con nuestras empresas adheridas locales con la finalidad de orientarlas en la evacuación y hacer chequeos médicos, Mutual prestó de inmediato su apoyo a la Corporación Nacional Forestal (CONAF) y al Ministerio de Educación de la X Región, entregando medidas genéricas para afrontar emergencias volcánicas.

Expertos y colaboradores de Mutual participaron en la evacuación de la gente, prestando apoyo en la llegada a Quellón y en el traslado a Castro de las personas que estaban siendo evacuadas, utilizando ambulancias para chequeos y buses para llevar a los damnificados a los albergues.

Juegos Paraolímpicos Mutual

Con el objetivo de fomentar el espíritu deportivo y la motivación de los pacientes que están en proceso de rehabilitación, en 2009 Mutual organizó los Primeros Juegos Paraolímpicos.

Acorde al servicio de rehabilitación integral que Mutual ofrece al trabajador accidentado, este evento contribuyó a estrechar lazos entre los pacientes, las familias de éstos y el equipo médico, relación fundamental para lograr una exitosa recuperación física, emocional y social del trabajador.

Cargados de ánimo y con gran espíritu de juego limpio, los participantes de esta actividad compitieron en torneos de tenis de mesa, básquetbol, baby fútbol y natación. La buena recepción de esta iniciativa, la avalan como hito anual dentro de la planificación futura de Mutual.



Dimensión ambiental



Medio ambiente

Mutual, con la convicción de que el cuidado y la protección del medioambiente son fundamentales, incorpora estos valores en cada una de nuestras operaciones y dependencias, orientando nuestro esfuerzo en disminuir al máximo los impactos.

El mejoramiento continuo de nuestra gestión pasa, en parte, por la incorporación en los programas de trabajo de materias medioambientales, impulsando de esta manera la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, que incluye la aplicación de la Norma Internacional ISO 14000.

El manejo hospitalario tiene estándares regulados

que se deben ver reflejados en las prácticas operativas de cada centro de atención. 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. Lo mismo ocurre con los grupos electrógenos utilizados como respaldo cuando ocurre un corte del suministro de energía.



Además, nos encontramos realizando procedimientos y acuerdos con nuestra empresa de distribución eléctrica, para disminuir el consumo eléctrico en el período de invierno, aportando a la red pública una cantidad de horas de suministro con grupos electrógenos propios.

Paralelamente, comprometidos con la causa ambiental, hemos implementado sistemas automáticos de ahorro de energía eléctrica en algunas de nuestras instalaciones, por ejemplo en nuestro edificio corporativo.

Ratificamos nuestro 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 en el entorno.

**Estamos
comprometidos
con el futuro
de nuestro
planeta**

Indicadores del Global Reporting Initiative, GRI

INDICADOR	2008-2009
1. Estrategia y Análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones.	5
2. Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización.	4
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	8-9-16
2.3 Estructura operativa de la organización.	10-11-12
2.4 Localización de la sede principal.	Solapa
2.5 Países en los que opera.	7
2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica.	6
2.7 Mercados servidos.	16
2.8 Dimensiones de la Organización.	16-18-28
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte.	17
3. Parámetro del reporte	
3.1 Periodo cubierto por el reporte.	4
3.2 Fecha del reporte anterior más reciente.	4
3.3 Ciclo de presentación de los reportes.	4
3.4 Punto de contacto en relación con el reporte.	Solapa -4-98
3.5 Proceso para definir el contenido del reporte.	4
3.6 Cobertura del reporte.	4
3.12 Índice de contenidos de GRI.	96-97
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés	
4.1 La estructura de gobierno de la organización.	10/11/12
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
4.4 Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno.	40
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.	13
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	89
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca la organización.	7
5. Dimensión Económica	
Desempeño Económico.	18-19-20
EC 3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	36-37-38-49
EC 8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	21-83-89

INDICADOR	2008-2009
Dimensión Ambiental	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	94-95
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	94-95
EN 29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes.	94-95
Dimensión Social	
Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	
LA1 Desglose de los trabajadores.	29-30
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	31
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	36-37-38-39
Relaciones Empresa - Trabajadores	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	48-49
LA7 Tasa de enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	44
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	49
Formación y Educación	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	33-34
LA11 Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	33-34
LA 12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	34
Derechos Humanos	
HR6 Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas.	14
HR7 Operaciones que pueden originar episodios de trabajo forzado y las medidas adoptadas.	14
Etiquetado de los Productos y Servicios	
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	54



DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Diseñadores Asociados
www.da.cl

GESTIÓN

Asesora externa *Camila Alvear Vargas*
Equipo de la Gerencia de Asuntos Corporativos, Mutual de Seguridad C.Ch.C.

IMPRESIÓN

Fyrma Gráfica

Cuestionario de opinión

Su opinión nos ayuda. Queremos mejorar las futuras ediciones de nuestro Reporte y por eso nos gustaría conocer su opinión.

1. ¿A qué grupo de interés pertenece a usted? (Marque con una X la alternativa que más se ajuste a su realidad)

- a) Empresas Adherentes
- b) Autoridades
- c) Proveedores o Contratistas
- d) Colaboradores
- e) Comunidad en general

2. ¿Cómo evalúa este Reporte en los siguientes aspectos? (Marque con una X la alternativa que más se ajuste a su realidad)

	Muy bueno	Bueno	Aceptable	Débil	Muy débil
Calidad de la información entregada					
Utilidad de la información entregada					
Orden y claridad de la información entregada					
Extensión del contenido					
Transparencia, honestidad e imparcialidad					
Diseño gráfico					

3. ¿Qué nos sugiere mejorar en el próximo Reporte?

4. ¿Qué información le gustaría que se incorporara o se ampliara en el próximo Reporte?

5. Comentarios o sugerencias

Muchas gracias por darnos su opinión.

Envíe este cuestionario a nombre de Alejandro Morales Freire, a la siguiente dirección:

Av. Lib. Bernardo O'Higgins 194 , Santiago, Chile • Fax: (56-2) 787 93726 • Mail: comunicaciones@mutual.cl







CASA MATRIZ

AV. LIB. BERNARDO O'HIGGINS 194, SANTIAGO

TEL. (56.2) 787 9000