

# Reporte de Sostenibilidad 2011



# Índice

<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	4
Desafíos estratégicos al 2014	7
<b>ALCANCE DEL REPORTE</b>	8
<b>DIÁLOGO CON NUESTROS PÚBLICOS</b>	10
<b>PERFIL DE LA ACHS</b>	13
Gestión socialmente responsable	15
ACHS en cifras	16
Filiales	17
Servicios entregados	18
Presencia en todo Chile	20
Alianzas o acuerdos institucionales	21
Membrecías y acuerdos voluntarios	21
ACHS: soñando...	22
Los hitos de ACHS 2011	22
Los hitos del HTS de Santiago	23
Gobierno Corporativo y Ética	26
<b>GESTIÓN ECONÓMICA</b>	37
Valor económico	39
Participación en Sociedades	41
Clientes	42
Proveedores	43
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	12
ACHS y sus colaboradores	48
ACHS en la comunidad	58
<b>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	63
<b>INDICADORES GRI</b>	69



# Reporte de Sostenibilidad 2011



# Carta del **Presidente**

Me es muy grato dar a conocer el Reporte de Sostenibilidad de la Asociación Chilena de Seguridad, correspondiente al ejercicio 2011. En este documento, la ACHS da cuenta de su quehacer y resultados en materia social, económica y medioambiental, el que se ha desarrollado teniendo como guía los acuerdos y compromisos suscritos por la institución en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

2011 fue un año de grandes cambios, definiciones y desafíos, delineados en un plan de modernización en el cual la transparencia, la eficiencia y la búsqueda de mayor competitividad se erigen como pilares fundamentales, siempre bajo un estricto marco ético y yendo más allá de las obligaciones que la ley nos asigna.

Es así como en el último tiempo se ha materializado una serie de iniciativas, partiendo por la conformación de un equipo humano en el que convergen la experiencia y los nuevos talentos; la renovación del Directorio; cambios en la estructura interna; reducción del cuerpo administrativo y reclutamiento de nuevos especialistas en prevención, área que se convirtió en el foco de nuestra acción.

El propósito de potenciar los esfuerzos en la prevención de riesgos y enfermedades profesionales, junto con la necesidad de lograr una mayor cercanía con nuestros clientes, quedaron definidos en el Plan Estratégico 2011 - 2014, "El Desafío es Nuestro". En él, la ACHS definió su aspiración institucional, fijó los objetivos de corto y largo plazo e identificó sus valores corporativos. Todo ello, con miras al logro de nuestro gran objetivo estratégico: alcanzar una tasa de accidentabilidad menor al 4% al 2014, es decir, un año antes

**El propósito de potenciar los esfuerzos en la prevención de riesgos y enfermedades profesionales, junto con la necesidad de lograr una mayor cercanía con nuestros clientes, quedaron definidos en el Plan Estratégico 2011 - 2014, "El Desafío es Nuestro".**



del plazo que se planteó el Gobierno para que el país llegue a la misma cifra.

Contamos hoy con 38.545 empresas asociadas, 2.234.839 trabajadores asegurados y un 51% de participación en el mercado mutual. Asumiendo la gran responsabilidad que este liderazgo implica, creamos modelos de gestión que apuntan a satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y acompañarlos en su proceso de reducción de los índices de accidentabilidad.

Un nuevo Modelo de Prevención resalta la gestión especializada por sector, acento en los aspectos psicosociales y énfasis en la capacitación específica por rubro y estamento. Especial atención hemos puesto a las Pyme -que constituyen más del 75% de las empresas afiliadas-, estructurando un programa de trabajo alineado a la capacidad de gestión de cada una y con la meta de dar una cobertura presencial total de ellas al menos una vez por año. El Modelo de Salud define protocolos para estandarizar la gestión médica a lo largo de todo el país. El nuevo Modelo de Atención Comercial se caracteriza por una detallada segmentación de clientes según su rubro, tamaño y criticidad, apuntando a una mejor atención, mayor proximidad y agilidad en la respuesta.

En el ámbito social, hemos dado fuerza a iniciativas que abordan diferentes dimensiones, todas ellas directamente relacionadas con nuestro quehacer. Una de ellas es el Programa de Protección del Adolescente Trabajador, que nació de la preocupación ante el importante número de accidentes del trabajo que cada año afectan a jóvenes entre 15 y 17 años. Surgió así la idea de aliarnos con organismos

como la OIT y Pacto Global de Naciones Unidas para impulsar la adopción de buenas prácticas por parte de las empresas e informar a los adolescentes sobre sus deberes y derechos como trabajadores.

Por otra parte, la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad ha sido en la ACHS un tema de permanente atención. Es así como nos hemos centrado en tres ejes: la contratación de personas con discapacidad para desempeñarse en la propia ACHS, la promoción de la integración entre nuestras empresas afiliadas, y la premiación tanto a las empresas que reintegran a sus trabajadores después de un accidente como a las personas que logran reinsertarse en su medio laboral.

En otro ámbito, desde 2003 la institución investiga la prevalencia de consumo de alcohol y otras drogas en la población laboral, identificando las diferencias por sector productivo y variables sociodemográficas. Estos estudios han sido un gran aporte para que las empresas implementen estrategias específicas de intervención tendientes a prevenir los accidentes laborales ocasionados por el consumo de dichas sustancias, por una parte, y a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por otra.

La dimensión social que anima la acción de la ACHS se refleja también al interior de la organización, donde buscamos un desarrollo constante e integral de nuestros colaboradores a través de distintos beneficios. Aquí podemos mencionar programas de salud, de apoyo financiero, becas de estudio, fomento a la actividad física y reconocimiento a logros académicos, entre otros.

En cuanto al cuidado del medioambiente, nuestro compromiso parte por responsabilizarnos del impacto que nuestra propia operación puede tener sobre el entorno y buscar las formas de minimizarlo. Programas de uso eficiente de la energía, medición de la huella de carbono y manejo de residuos hospitalarios son algunos ejemplos de ello, a lo cual se suma la creación de un Comité de Medioambiente y la entrega de asesoría a nuestras empresas asociadas.

Mediante éstas y otras mejoras, la ACHS materializa su compromiso social intrínseco, que parte con sus propios colaboradores y se proyecta hacia las empresas y los trabajadores. De este modo, incentivamos en los lugares de trabajo una real cultura de la seguridad para todas las actividades productoras de bienes y servicios, cumpliendo así un rol social ineludible con los trabajadores de Chile y siendo un apoyo para que nuestras empresas puedan elevar sus actuales niveles de productividad.

Este compromiso se extiende también hacia toda la comunidad, pues nos guía el propósito de instaurar una cultura preventiva transversal, en la cual la protección de la salud, el respeto a la vida humana y el cuidado del medioambiente sean valores intransables y actitudes arraigadas en la vida cotidiana de todos los actores de nuestra sociedad.

**Fernan Gazmuri Plaza**  
Presidente del Directorio

# Aspiración

**Ser reconocidos como el referente en prevención y salud ocupacional, desarrollando una acción preventiva valorada por el cliente y asumiendo un rol social trascendental.**

## Valores

### Seguridad

Vivir la seguridad dando el ejemplo en cultura preventiva, siendo consecuentes con nuestra esencia como mutualidad.

### Innovación

Generar con creatividad nuevas ideas que potencien y agreguen valor a nuestras empresas afiliadas.

### Hacerse cargo

Asumir las tareas y cumplir los compromisos hasta el final.

### Trabajo en equipo

Colaborar estrechamente entre los trabajadores para alcanzar objetivos comunes.

### Meritocracia

Potenciar el esfuerzo individual para lograr reconocimiento y oportunidades de desarrollo.

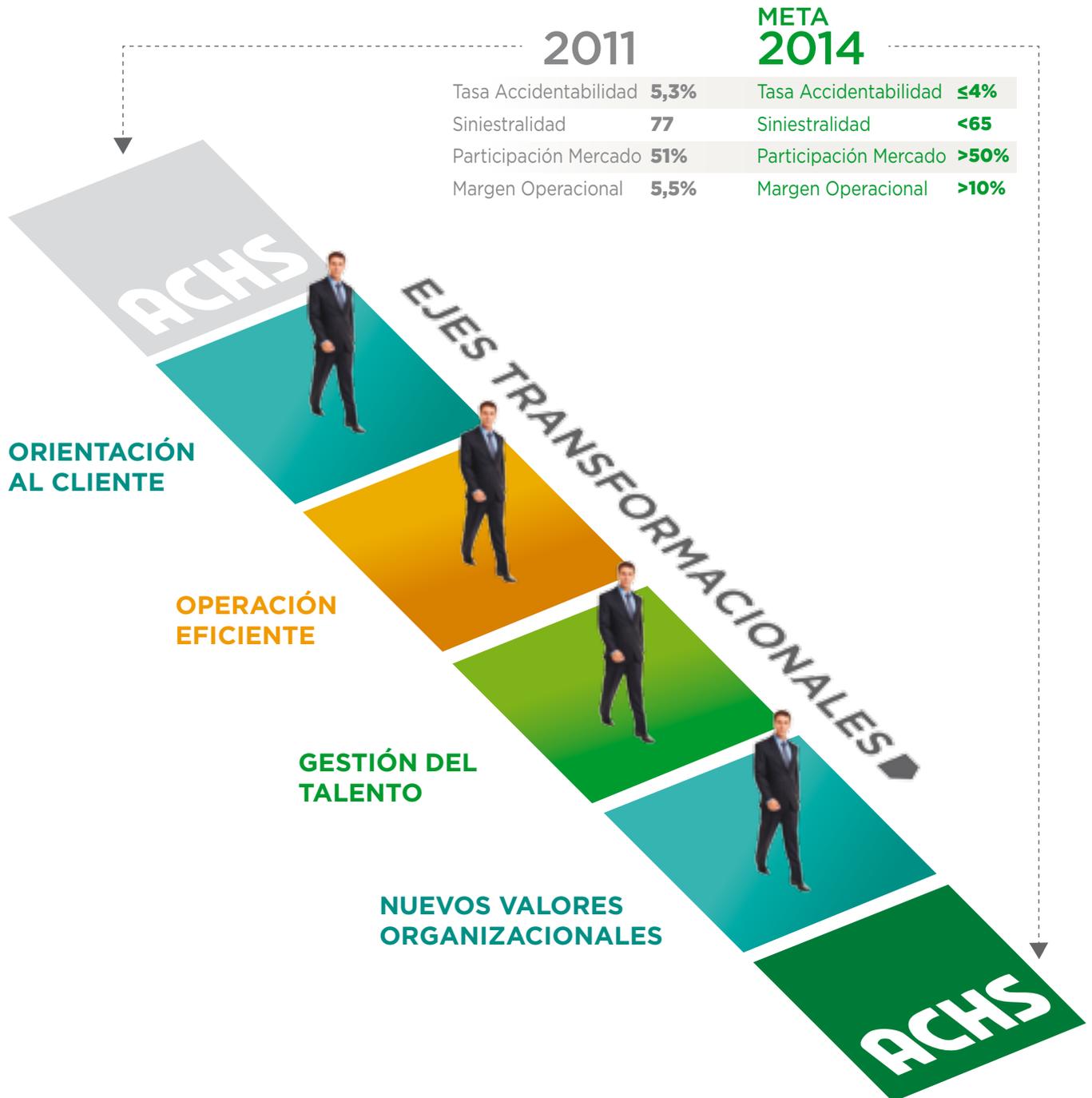
### Sentido de urgencia

Adelantarse a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, teniendo un ritmo de trabajo con sano sentido de urgencia.

**2014**  
EL DESAFÍO ES NUESTRO

# Desafíos estratégicos al 2014

Para lograr las ambiciosas metas que la ACHS se ha propuesto, se elaboró un Plan Estratégico al 2014, en el cual participaron colaboradores ACHS de todo Chile y que busca utilizar los esfuerzos humanos y económicos de forma eficiente. Este Plan Estratégico considera valores, ejes fundamentales y otros elementos que buscan garantizar el cumplimiento de las metas.



# Alcance del Reporte



El presente Reporte de Sostenibilidad informa sobre la gestión de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) durante el año calendario 2011 -entre el 1 de enero y el 31 de diciembre- incorporando datos de años anteriores para garantizar el principio de comparabilidad. El reporte anterior de la organización corresponde al 2010, siendo éste el número nueve que ACHS publica en forma anual.

El Reporte informa respecto de su desempeño en los ámbitos social, económico y ambiental de acuerdo a los lineamientos de la Guía G3.1 para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés). Este documento ha sido autocalificado nivel B.

Asimismo, el reporte también constituye la declaración de Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para efectos del compromiso que ACHS ha asumido desde 2002 con el Pacto Global de las Naciones Unidas. Lo anterior implica que en este Reporte

de Sostenibilidad se da cuenta de todos los logros y esfuerzos realizados por ACHS para cumplir con los Diez Principios que promueve el Pacto Global.

En términos de cobertura se incorporan los indicadores de gestión solamente de ACHS. No se incluye a las filiales de ACHS, como son la Empresa de Servicios Externos de la Asociación Chilena de Seguridad (ESACHS), ni a las Clínicas Regionales. La gestión de éstas no se encuentra integrada pues funcionan de manera autónoma. Se mantiene, por lo tanto, la cobertura del reporte anterior, lo que permite la comparabilidad entre períodos.

Además el Reporte de Sostenibilidad está disponible en tres versiones:

- Folleto resumen impreso
- Reporte navegable
- PDF en web ACHS, de la versión completa

Para cumplir con el principio de materialidad del reporte 2011 de ACHS, se hizo un proceso de escucha de stakeholders en base al reporte 2010. En este proceso se realizaron focus group y entrevistas en profundidad, dependiendo del stakeholder. La escucha se hizo en base al resumen del reporte que se entregó impreso el 2010 y que consideró temas de contenidos y forma del mismo.

El levantamiento de datos y la elaboración de la información de este reporte fue responsabilidad de cada área a la que corresponden los antecedentes. Dicha información fue evaluada y publicada teniendo en cuenta la visión global de la organización y los temas más relevantes enunciados previamente.

## PARTICIPACIÓN DE STAKEHOLDERS

### Metodología

- ▶ **Estudio cualitativo:** focus group y entrevistas
- ▶ **Nº de participantes:** 42 personas

- Representantes de las diferentes gerencias
- 1 focus de empleados con más de 2 años en ACHS / HTS
- 1 focus con empleados con menos de 2 años en ACHS



**2**  
**FOCUS GROUP EQUIPO ACHS**

**1**  
**FOCUS GROUP CLIENTES Y COMUNIDAD**



- Gerentes de empresas clientes
- Miembros de Pacto Global
- Expertos en RSE

- Representantes de trabajadores y empresarios



**1**  
**FOCUS GROUP GREMIOS Y SINDICATOS**

**ENTREVISTAS AUTORIDADES**



- Autoridades de la Superintendencia de Seguridad Social
- Asociación de Mutuales

### Temas de interés

Acuerdo transversal en los principales temas que desearían ver en el Reporte 2011

- Enfoque en prevención
- Enfoque en pymes
- Cambio interno / reestructuración
- Incorporación de independientes
- Democratización de salud
- Acciones con sindicatos, proveedores, comunidad
- Manejo de residuos

**ENFOQUE / MATERIALIDAD**

**ESTILO**

- Enfoque más social, humano.
- Indicar los impactos cualitativos.
- Visión positiva.
- Testimonios desde el punto de vista de los clientes/ trabajadores. De pacientes y sus familias.

- ACHS y Sostenibilidad: Visión, misión, estrategia, objetivos
- Explicación del seguro
- Cambios legales / regulatorios
- Eventos de alto impacto
- Información de regiones
- Glosario de términos
- Explicación metodología del reporte
- Testimoniales

**CONTENIDOS**

**PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- Análisis y explicación. Más allá de enunciar temas
- Comparabilidad con estándares internacionales / mercado u objetivo
- Mostrar tendencias
- Explicaciones sencillas, en lenguaje común
- Desarrollo lineal de los temas. No mezclarlos

# Diálogo permanente con **nuestros públicos**



ACHS está comprometida con todos sus grupos de interés en continuar con esta práctica de transparencia de su gestión social, económica y ambiental. El fin es demostrar su aporte a la meta de alcanzar el desarrollo sostenible de la sociedad en la que opera.

Con el objetivo de conocer las expectativas de los stakeholders, la ACHS mantiene un permanente diálogo con ellos a través de diversos medios, para establecer relaciones de confianza y transparencia.

A los medios ya existentes, durante el 2011 se sumó una estrategia de redes sociales ACHS con dos objetivos:

1. Formar una comunidad digital de usuarios comprometidos con la prevención y la salud ocupacional, que compartan información y temas de interés en estas materias.
2. Lograr que la prevención y la conciencia de una cultura preventiva estén presentes en el día a día de la vida de los usuarios de redes sociales.

Para lograr estos objetivos se cuenta con facebook, twitter y canal en youtube.

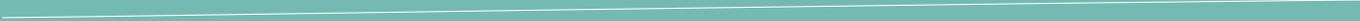
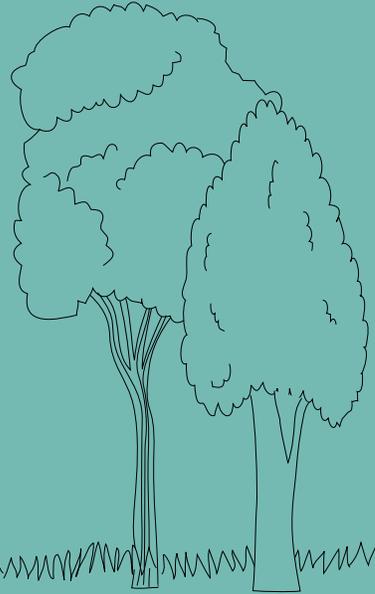
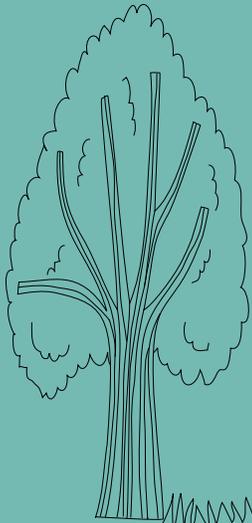
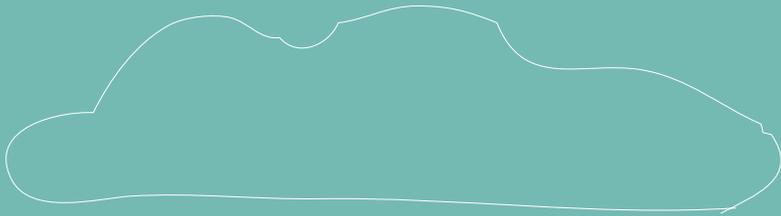
## REDES SOCIALES ACHS

	2010	2011
<b>Facebook:</b> fans	2.061	5.034
<b>Twitter:</b> seguidores	988	6.283
<b>Youtube:</b> Canal Prevención ACHS, vistas video.	7.993	94.293

En el siguiente cuadro se pueden apreciar los distintos canales con los que cuenta la ACHS para estar en contacto permanente con sus públicos de interés.



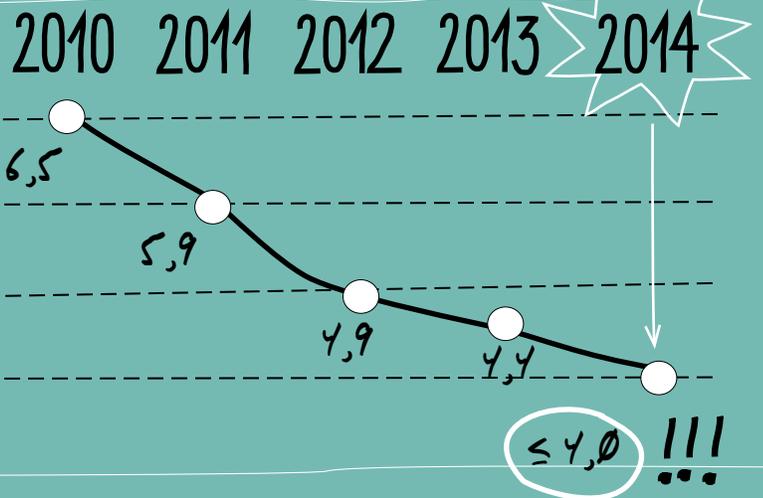
	CANALES MASIVOS	CANALES SEGMENTADOS	CANALES PARTICIPATIVOS
<b>Colaboradores</b>		Señal ACHS, El Diario, Diario Intranet, Info RED, Intranet, Vamos HTS y HTS más cerca	Visitas directorio a agencias, Desayunos Gerente General, Reuniones avance Plan Estratégico y Gerencia de Personas
<b>Ente regulador y autoridades</b>	Página web ACHS Web HTS	Memoria, Reporte de sostenibilidad	Subgerencia de Relaciones Institucionales y RSE
<b>Empresas asociadas</b>	Página web ACHS Web HTS	Memoria Anual, Reporte de sostenibilidad, Info Empresas	Reuniones y visitas de expertos y ejecutivos. Call Center ACHS, @prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Pymes</b>	Página web ACHS Web HTS	Comunidad Pymes, Call Center ACHS, Newsletter Mundo ACHS	Expertos y ejecutivos ACHS, Plataforma Pyme @prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Gremios empresariales</b>	Página web ACHS Web HTS	Memoria, Reporte de sostenibilidad, Revistas gremiales	Subgerencia de Relaciones Institucionales y RSE @prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Comites Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS)</b>	Página web ACHS Web HTS	Newsletter Mundo ACHS, Revista "El Orientador"	Subgerencia de Asuntos de los Trabajadores @prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Gremios de trabajadores</b>	Página web ACHS Web HTS	Memoria Reporte de sostenibilidad Revista "El Orientador"	Reuniones y visitas de relacionadores laborales. Subgerencia de Asuntos de los Trabajadores @prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Proveedores</b>	Página web ACHS Web HTS	Memoria, Reporte de sostenibilidad, Portal de proveedores	Subgerencia de Finanzas, @prevencionACHS Facebook/PrevenciónACHS
<b>Comunidad en general</b>	Segurito en Cinemark	Revista Vivir Sano y Seguro, Página web de Segurito	@prevencionACHS, Facebook/PrevenciónACHS
<b>Medios de comunicación</b>	Página web ACHS Web HTS	Comunicados de prensa	Subgerencia de Comunicaciones



# Perfil de la empresa



TASA DE ACCIDENTABILIDAD



# Perfil de la empresa

## RESUMEN CAPÍTULO



## ¿Qué hace la ACHS?

La ACHS es una organización sin fines de lucro, administradora del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales según lo estipulado en la Ley 16.744. El directorio es paritario, es decir, tiene tres representantes de los empresarios de empresas afiliadas y tres representantes de los trabajadores integrantes de los comités paritarios de las empresas afiliadas.

Dentro de los servicios que ofrece ACHS está la prevención, atención de salud y prestaciones económicas. Por su parte, las contingencias cubiertas son: accidentes de trayecto, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Durante el 2011 se realizaron varios cambios organizacionales para cumplir de forma transparente, eficiente y optimizando recursos con el rol social trascendental que la organización tiene. Estos cambios se pueden ver a lo largo de este capítulo y tienen que ver con cambios en el personal, estructuras y procesos.

Con el fin de proteger a trabajadores de accidentes y enfermedades laborales, en junio de 1958 la ACHS comenzó a operar formalmente a partir de la iniciativa empresarial, que veía con preocupación que los seguros vigentes no incorporaban la prevención de riesgos. Buscando ir más allá de las responsabilidades que las leyes laborales de la época les exigían, y adelantándose así a la llegada del concepto de Responsabilidad Social (RS) a Chile, ACHS nace como una mutualidad de empleadores, corporación de derecho privado sin fines de lucro.

Diez años más tarde, en 1968, se promulga la ley 16.744, que regula el funcionamiento de las mutualidades de empleadores y con ello se consagra oficialmente la protección contra riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales bajo la forma de un seguro social. En dicha ley se aborda el tema de salud y seguridad ocupacional desde una perspectiva integral, en sus aspectos preventivos, curativos, de rehabilitación y reeducación profesional.

Este nuevo marco legal sólo vino a reconocer la existencia de las mutualidades de empleadores y les asignó el rol de organismos administradores del seguro social contra los riesgos profesionales. Por su parte, las instituciones de previsión de carácter público se hacían cargo de aquellos trabajadores no afiliados a las mutualidades.

A partir de entonces, según lo establecido por la ley 16.744 y con el fin de entregar protección ante los riesgos laborales a todos sus trabajadores sin distinción, las empresas deben asociarse a algún organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Este seguro se financia exclusivamente con el aporte de los empleadores, el que depende del riesgo de la actividad de la empresa. En otras palabras, no tiene costo para los trabajadores, quienes reciben un servicio de alta calidad y que no discrimina ni por tamaño de empresa ni por actividad.

Con el rol histórico de anteponerse incluso a las exigencias legales, el principal objetivo de ACHS, desde sus inicios, ha sido la prevención

de riesgos laborales entre sus empresas socias y la instalación de una cultura preventiva en la sociedad en general. Los servicios que entrega a las empresas y trabajadores afiliados son prestaciones de prevención de riesgos, prestaciones médicas especializadas en caso de un accidente laboral o enfermedad profesional -incluyendo rehabilitación ocupacional y social-, y prestaciones económicas -que incluyen indemnizaciones, subsidios y pensiones.

El ente encargado de regular y fiscalizar la labor de ACHS es la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Dicha institución vela por el cumplimiento de la norma respectiva y garantiza el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias. En materia de las prestaciones médicas, el ente fiscalizador es el Ministerio de Salud.

Con el convencimiento de haber sido pionera en este “ir más allá de la exigencia legal” –e incluso promoviendo la creación de normas que regularicen la iniciativa- ACHS enfrenta el actual escenario social y de negocios con un renovado espíritu y la vocación que le dio origen. Por ello, impulsa iniciativas que van más allá de las responsabilidades impuestas por la ley, reconociendo que la actividad que realiza se caracteriza por ser socialmente responsable.

## Gestión socialmente responsable

2011 fue un año en que la ACHS vivió un proceso profundo de modernización, que le permitiera dar un salto para alcanzar grandes desafíos. Para ello, se revisaron todos los modelos y procesos, y con la participación de los 200 principales lí-

deres de la organización se elaboró el plan estratégico al 2014, con una nueva aspiración, objetivos, metas y desafíos. En ese contexto, también se evaluaron

los programas de responsabilidad social, manteniéndose éstos vigentes, debido a que están relacionados directamente con el quehacer de la ACHS.



# ACHS en cifras

Para entender con mayor claridad los servicios que entrega la ACHS a los trabajadores y empresas afiliadas, aquí se presentan cifras separados de acuerdo a las tres prestaciones principales de la organización. Es decir, Prevención, Salud y prestaciones económicas.



**38.545**

Empresas  
asociadas



**2.234.839**

Trabajadores  
afiliados



**106**

Puntos de atención  
en todo Chile



**3.727**

Colaboradores ACHS



**1.688**

Hombres trabajadores  
ACHS



**2.208**

Mujeres trabajadoras  
ACHS



**51%**

Participación  
de mercado



**US\$615**

Millones en activos  
totales



**US\$440**

Millones en  
facturación anual

# Servicios de la empresa

Según lo que los stakeholders han planteado, existe cierto desconocimiento del quehacer de la ACHS y les cuesta entender qué significan los servicios de la organización. Es por esta razón que aquí se presentan algunas cifras para mostrar en números concretos los diferentes servicios.

Algunos datos y cifras que se mostraron el año anterior no están en esta oportunidad, debido a que en el proceso de reestructuración de la empresa, se ajustó la gestión para darle prioridad a otras actividades y eso significó que algunas acciones se dejaron de hacer. Por otro lado, se crearon algunos indicadores nuevos, que para fines de 2011 todavía no tenían mediciones específicas.



Indicador	2010	2011
<b>PREVENCIÓN</b>		
Visitas y planes de trabajo Pyme	—*	<b>2.721</b>
Trabajadores capacitados totales	<b>166.109</b>	<b>186.574*</b>
Cursos presenciales + e-learning:	<b>9.200</b>	<b>9.863*</b>
<b>SALUD</b>		
Ingresos pacientes a la red Salud ACHS	<b>238.881</b>	<b>261.221</b>
Promedio de días de tratamiento pacientes ley	<b>7,83</b>	<b>7,65</b>
Ingreso pacientes ley a Urgencia HTS	<b>48.334</b>	<b>52.634</b>
Atenciones de salud extra ley	<b>63.251</b>	<b>63.053</b>
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>		
Subsidios	<b>M\$ 25.298.108</b>	<b>M\$ 27.655.645</b>
Indemnizaciones	<b>M\$ 1.829.899</b>	<b>M\$ 2.210.522</b>
Pensiones	<b>M\$ 14.912.111</b>	<b>M\$ 15.207.638</b>

\*El programa orientado hacia las PYMES se creó el 2011. Por esta razón el 2010 no tuvo planes de trabajo definidos.

## Servicios entregados por ACHS

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

ACHS busca promover trabajos seguro y saludables en nuestras 38.545 empresas asociadas, otorgando servicios de excelencia en prevención de riesgos, medicina curativa y rehabilitadora y prestaciones económicas a 2.234.839 trabajadores pertenecientes a todos los sectores productivos del país, a través de una vasta red de centros preventivos y de salud.

### PRESTACIONES

#### PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

##### 1 Análisis de empresa y acuerdos

En base a una metodología se identifica, la situación actual de la organización. Esto considera 4 perspectivas: a) *Organizacional*, b) *Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Psicosocial*, c) *Instalaciones y Equipos* y d) *Técnico Operativo*.

Con la información obtenida del análisis anterior, se crea un **plan de colaboración** establece las grandes directrices que se deben desarrollar para mejorar la seguridad al interior de la organización.

##### 2 Evaluación de Riesgos

El levantamiento de los riesgos propios de la organización utiliza como apoyo “**matrices tipo**” desarrolladas por sector o rubro que consideran medidas de control tendientes a administrar los riesgos previamente reconocidos.

##### 3 Construcción del Plan de Acción

En base a las etapas anteriores, se construye un **plan de acción**, el cual considera actividades, responsables y fechas de cumplimiento. El principal compromiso tiene que ver con la reducción de accidentes laborales según un porcentaje acordado con la empresa.

##### 4 Ejecución del Plan de Acción

Una vez definido el plan de acción comienza la ejecución del mismo, que considera entre otros capacitaciones, especialidades técnicas, laboratorios, riesgos psicosociales y especialistas sectoriales.

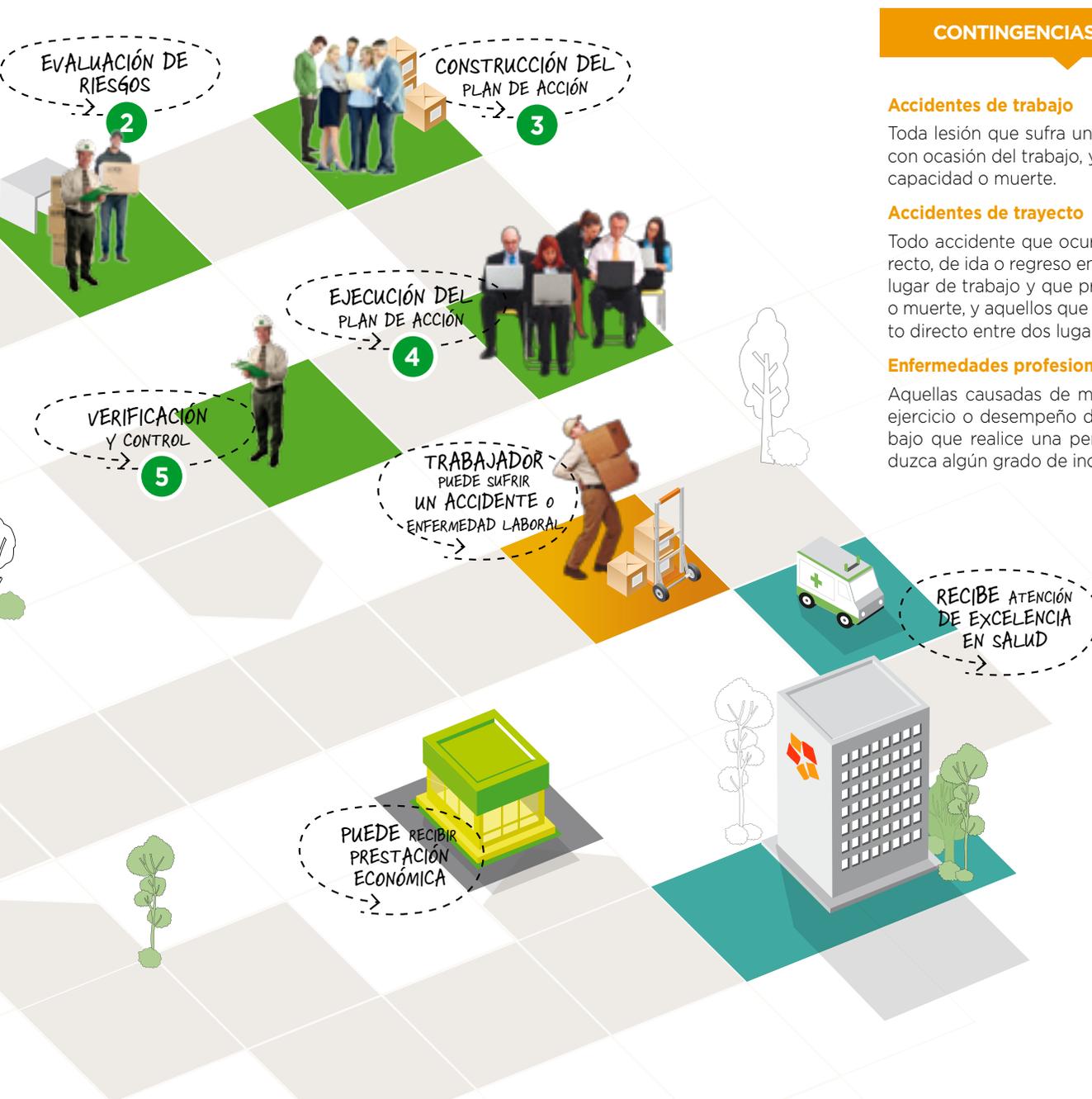
##### 5 Verificación y Control

Se realiza una **evaluación periódica** del grado de cumplimiento, efectividad y resultados de las actividades del plan.



#### PRESTACIONES DE SALUD

A través de esta área, la ACHS **entrega atenciones de salud con el objetivo de curar y rehabilitar al trabajador** en caso de sufrir un accidente o enfermedad profesional. Estas prestaciones incluyen: rescate o traslado, atención ambulatoria u hospitalización y rehabilitación.



## CONTINGENCIAS CUBIERTAS

### Accidentes de trabajo

Toda lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.

### Accidentes de trayecto

Todo accidente que ocurra en el trayecto directo, de ida o regreso entre la habitación y el lugar de trabajo y que produzca incapacidad o muerte, y aquellos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo.

### Enfermedades profesionales

Aquellas causadas de manera directa por el ejercicio o desempeño de la profesión o trabajo que realice una persona, y que le produzca algún grado de incapacidad o muerte.

## PRESTACIONES ECONÓMICAS

El objetivo de este servicio es pagar las remuneraciones de los trabajadores accidentados durante su recuperación y otorgar pensiones en caso de invalidez y muerte.

En este ámbito de trabajo se cuentan diversos tipos de contribuciones.

- **Pago de subsidios durante los períodos de incapacidad temporal** del trabajador afiliado, provocados por accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

- **Indemnización o pensión en caso de incapacidad permanente** del trabajador afiliado a causa de un infortunio laboral, dependiendo -en uno u otro caso- del grado de invalidez del accidentado.
- **Pensiones de orfandad y/o viudez** con ocasión del fallecimiento del trabajador afiliado.



# Presencia en todo Chile

ACHS está presente a lo largo de todo Chile a través de una red de policlínicos, clínicas y hospitales, que además incluye un conjunto de empresas relacionadas. Esta red le permite tener una amplia cobertura, entregando atención a sus empresas afiliadas y trabajadores en todas las regiones del país.



- Clínica San José  
**Arica**
- Clínica Tarapacá  
**Iquique**
- Clínica El Loa  
**Calama**
- Clínica La Portada  
**Antofagasta**
- Clínica Atacama  
**Copiapó**
- Clínica Elqui  
**La Serena**
- Clínica los Leones  
**La Calera**
- Clínica Los Carrera  
**Quilpué**
- Clínica Valparaíso  
**Valparaíso**
- Hospital del Trabajador de Santiago  
**Santiago**
- Clínica Los Coihues  
**Santiago**
- Clínica Integral  
**Rancagua**
- Clínica Curicó  
**Curicó**
- Clínica Lircay  
**Talca**
- Clínica Chillán  
**Chillán**
- Hospital Clínico del Sur  
**Concepción**
- Clínica los Andes  
**Los Ángeles**
- Hospital Clínico Universidad Mayor  
**Temuco**
- Clínica Puerto Montt  
**Puerto Montt**
- Clínica Magallanes  
**Punta Arenas**



# Alianzas o acuerdos institucionales

Para ser un referente en prevención a nivel nacional e internacional y además poder conocer las mejores prácticas de otros países, la ACHS ha realizado las siguientes alianzas:

- ▶ Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO)
- ▶ Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)
- ▶ Centro Colaborador de la OMS



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Membresías y acuerdos voluntarios

Para lograr un mayor impacto en las organizaciones y hacer más eficiente la gestión preventiva en las mismas, la ACHS ha realizado convenios con las siguientes entidades:



- ▶ Sociedad de Fomento Fabril (**SOFOFA**)
- ▶ Sociedad Nacional de Agricultura (**SNA**)
- ▶ Cámara Nacional de Comercio (**CNC**)
- ▶ Sociedad Nacional de Minería (**SONAMI**)
- ▶ Confederación Gremial Nacional Unida de la Mediana, Pequeña, Micro Industria, Servicios y Artesanado de Chile (**CONUPIA**)
- ▶ Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas A.G. (**ASIMET**)
- ▶ Asociación Gremial de Industriales Químicos de Chile (**ASIQUIM**)
- ▶ Cámara de Comercio de Santiago (**CCS**)
- ▶ Hoteleros de Chile
- ▶ Comunidad Mujer
- ▶ Mujeres Empresarias
- ▶ Unión Social de Empresarios Cristianos (**USEC**)
- ▶ Central Unitaria de Trabajadores (**CUT**)
- ▶ Central Autónoma de Trabajadores (**CAT**)
- ▶ Unión Nacional de Trabajadores (**UNT**)
- ▶ Asociación Nacional de Empleados Fiscales (**ANEF**)
- ▶ Confederación Nacional de Funcionarios de la Salud Municipalizada (**CONFUSAM**)
- ▶ Asociación Nacional de Funcionarios Municipales de Chile (**ASEMUCH**)
- ▶ Pacto Global
- ▶ Accion RSE

# Soñando un mundo mejor

## Los hitos en 2011

ACHS busca potenciar su labor de prevención de riesgos, abordando problemáticas que afectan a distintos sectores de la sociedad. Para ello, implementa programas de prevención para trabajadores y estudiantes, al tiempo que promueve y reconoce a aquellas personas y empresas que se preocupan de la prevención y seguridad. Algunos de los hitos más importantes desarrollados en este ámbito durante 2011 fueron:



### PREMIANDO LA SEGURIDAD

En julio, ACHS entregó el Premio Anual de Seguridad, el cual distinguió a empresas y trabajadores que se destacaron por incentivar la prevención de riesgos en sus organizaciones, logrando reducir sus índices de accidentabilidad.

### CONGRESO INTERNACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, ORP 2011

El IX Congreso Internacional de Prevención de Riesgos, ORP, se realizó en Chile en noviembre, organizado por la ACHS y la Universidad Politécnica de Cataluña. Contó con más de 1.000 asistentes y permitió compartir las mejores prácticas nacionales como internacionales en prevención de riesgos.



### ESTUDIO SOBRE ALCOHOL Y DROGAS EN TRABAJADORES CHILENOS

Los resultados del quinto estudio "Prevalencia de Consumo de Alcohol y otras Drogas en Trabajadores Chilenos" fueron entregados en junio. La investigación ilustró que en comparación con el estudio realizado en 2009, el consumo de alcohol aumentó de 70,2% a 72%, mientras que el porcentaje de bebedores problemáticos disminuyó en cerca de un 2%.

### PREMIANDO LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Diez empresas y tres trabajadores recibieron el Premio Contribución Social a la Ubicación Productiva de las Personas con Discapacidad, otorgado por ACHS. La distinción se entrega hace 24 años a las organizaciones que reintegran a sus funcionarios rehabilitados tras un accidente laboral, y a los trabajadores que con su actitud y esfuerzo logran la reinserción laboral.



### NO + VIOLENCIA ESCOLAR

La campaña "Colegio Seguro, No al Bullying", fue lanzada en el Liceo Darío Salas en marzo por el Alcalde de Santiago, Pablo Zalaquett, y el entonces presidente del directorio de ACHS, Jorge Matetic. La iniciativa busca sensibilizar sobre la importancia de abordar la violencia en los colegios y liceos, fomentando la prevención de daño en los niños.

### MONITOR RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA MORI: ACHS, LA QUINTA MEJOR

En la medición del Monitor de Responsabilidad Social Empresarial MORI, ACHS fue catalogada como la quinta empresa más responsable en Chile. Este ranking es elaborado anualmente desde 2001 a partir de una encuesta aplicada a consumidores de todo el país.



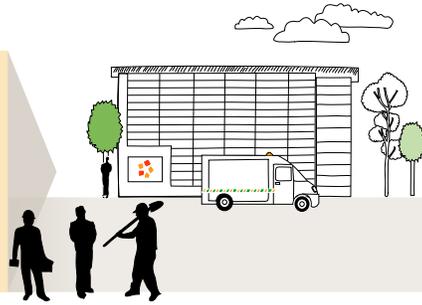
## Hitos del Hospital del Trabajador de Santiago

Durante 2011 se realizaron diversas actividades que fortalecieron el rol social que históricamente ha desempeñado el Hospital del Trabajador.



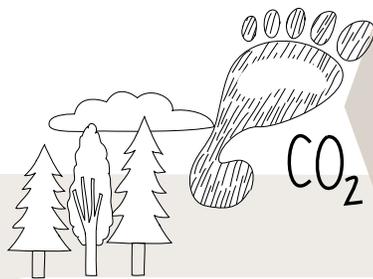
### EL PRESIDENTE VISITA HTS

En el marco de la conmemoración del Día Internacional del Trabajador, el Presidente de la República, Sebastián Piñera, y la Ministra del Trabajo y Previsión Social, Evelyn Matthei, junto a dirigentes del mundo sindical y representantes de la ACHS, visitaron a los pacientes del Hospital del Trabajador.



### CERTIFICADO HUELLA DE CARBONO

El HTS fue el único establecimiento clínico chileno en recibir el certificado de Huella de Carbono, entregado por Chilectra y Poch. Se trató de la primera medición de gases de efecto invernadero realizada por el recinto asistencial, correspondiente a los años 2009 y 2010.



### SE CREA SOCIEDAD DE MEDICINA HIPERBÁRICA

En el II Curso Internacional de Medicina Hiperbárica y Subacuática para el personal médico del HTS, se sentaron las bases para la creación de una Sociedad de Medicina Hiperbárica en Chile.



### ÓPERA MEJORA GESTIÓN DE PABELLONES

El HTS dio a conocer la implementación de Ópera, una solución informática que permite gestionar los pabellones del hospital con mayor exactitud y seguridad para el paciente. El hospital es el único centro de salud de Chile y Latinoamérica en utilizar este sistema.

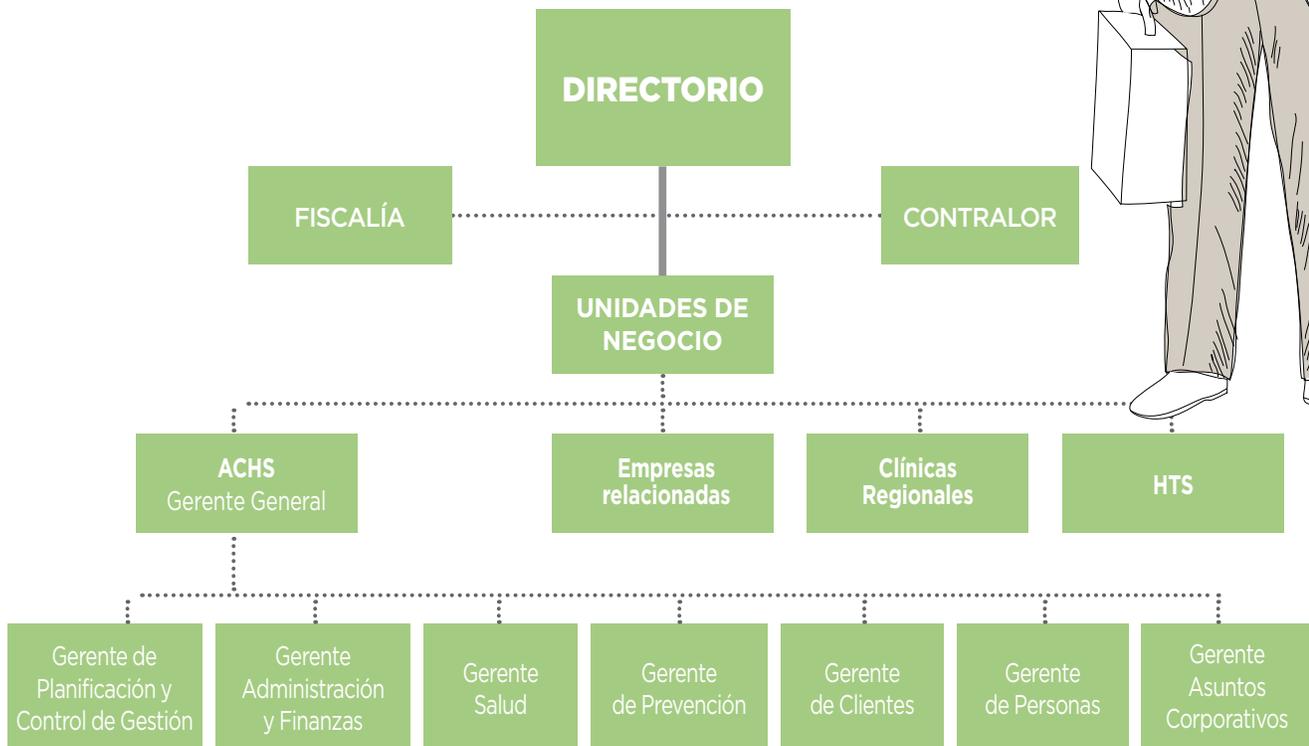


# Estructura Organizacional

En 2011 y como consecuencia de los ajustes que ha liderado el nuevo directorio, la estructura organizacional fue modificada, tal como se pueden apreciar en los organigramas de esta página.



## ORGANIGRAMA 2010





### ORGANIGRAMA 2011



# Gobierno Corporativo

Para promover la misión, aspiración y valores institucionales y velar por la correcta implementación de la estrategia que permita alcanzar los objetivos planteados y generar valor sostenible en el tiempo, es fundamental contar con un sólido gobierno corporativo que sea capaz de traspasar todos estos conceptos a las personas y estructura que componen la ACHS.

El gobierno corporativo de la ACHS está compuesto por el Directorio y la Administración Superior.

# Ética

En el nuevo plan estratégico de la ACHS está definido que debe cumplir con su rol social trascendental, que por su naturaleza debe ser ético. Lo anterior se debe a que es una mutualidad que administra el seguro para accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, por lo tanto, los recursos son capitales de afectación pública. Es decir los destinos de los recursos se deben a lo que la ley 16.744 estipula y estos tienen que estar disponibles para ofrecer los diferentes servicios a todos los trabajadores de las empresas afiliadas.

Como una forma de llevar al día a día esta responsabilidad ética se creó el año 2004 el "Manual de Principios y Guías de Conducta Ética".



## Directorio

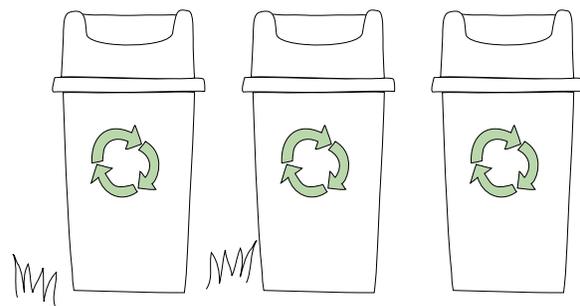
La ACHS cuenta con un directorio paritario, elegido cada tres años, constituido por tres representantes de las empresas asociadas y tres representantes de los trabajadores de las empresas afiliadas. Así también son elegidos igual número de directores suplentes.

### Directores titulares (2011-2014)

1. **Fernán Gazmuri Plaza**  
Presidente del directorio y representante de las empresas
2. **Andrés Santa Cruz López**  
Vicepresidente del directorio y representante de las empresas
3. **Víctor Riveros Infante**  
Representante de los trabajadores
4. **Elizabeth Tapia Fuentes**  
Representante de los trabajadores
5. **Eduardo Castillo García**  
Representante de las empresas
6. **Freddy Fritz Chacón**  
Representante de los trabajadores

### Directores suplentes

- » Fernando Agüero Garcés
- » Fabio Valdés Correa
- » Jorge Matetic Riestra
- » Alejandro Covarrubias Acevedo
- » María Angélica Acevedo Saavedra



## Administración Superior

La administración superior de la ACHS está formada por el gerente general -quien la encabeza- el fiscal, el contralor y los gerentes corporativos. Estos últimos lideran las distintas unidades de negocio con que cuenta la organización.





## Gerentes de Red

El modelo de gerencias zonales se perfeccionó y consolidó durante 2011, permitiendo una mejor gestión de los servicios ofrecidos por la ACHS a nivel local. Hoy en día hay seis gerentes zonales, quienes reportan directamente al gerente de la Red de Agencias.

**1. Jorge Zúñiga Villalobos** (asume en junio de 2012)  
Zonal Norte (regiones XV, I, II y III)

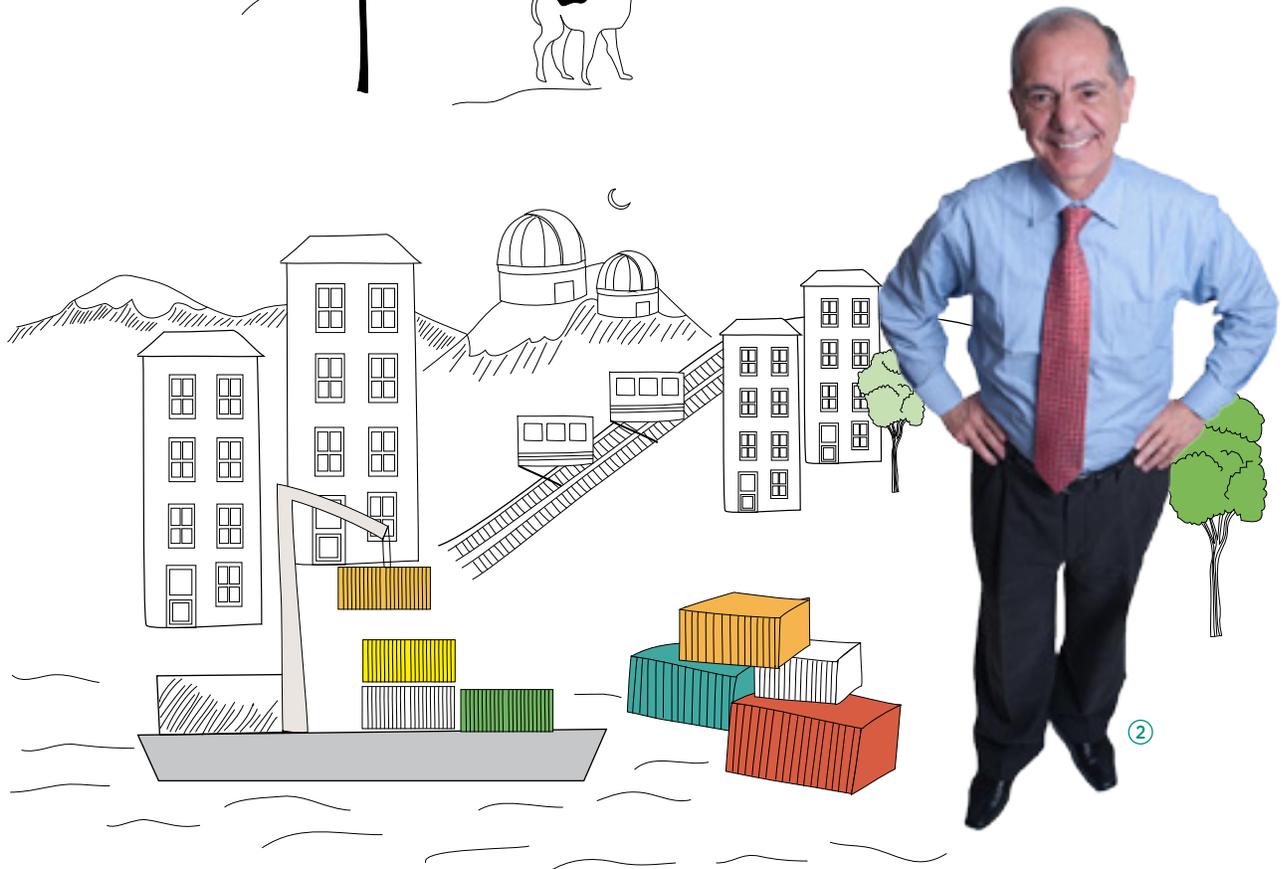
**2. Rodrigo Munita Necochea**  
Zonal Centro Norte (regiones IV y V)

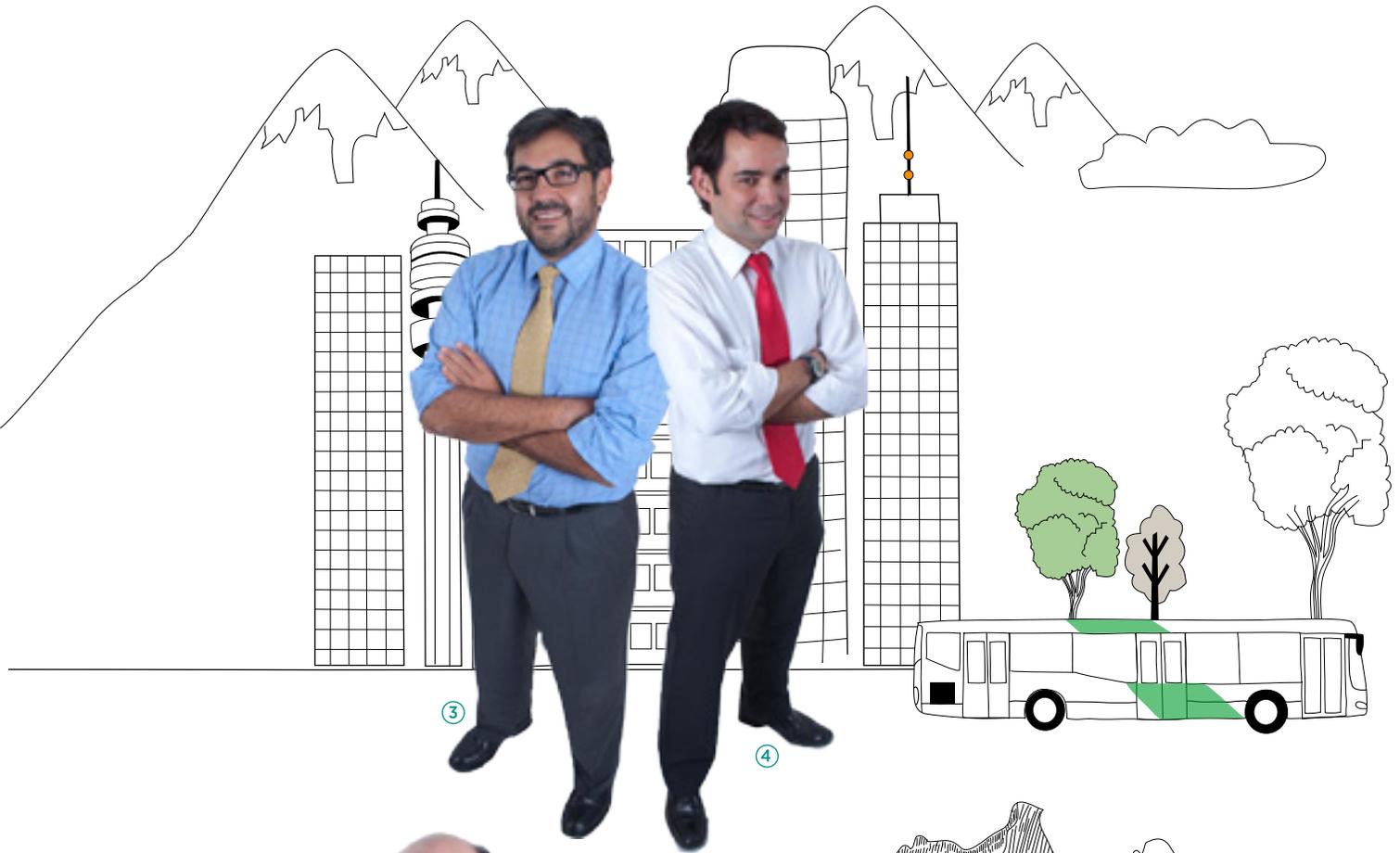
**3. Edgar Altamirano Campos**  
Zonal Metropolitana Norte

**4. Juan Pablo Acevedo Ferrer**  
Zonal Metropolitana Sur

**5. Pedro Ramírez Glade**  
Zonal Sur (regiones VII, VIII, IX, XIV y X)

**6. Robert Weissohn Heck**  
Zonal Austral (regiones XI y XII)





## ACHS y el Pacto Global de Naciones Unidas

Lo expresado mediante la aspiración y valores de la ACHS -además de lo referido en los Principios y Guías de Conducta Ética - está alineado con los fundamentos que promueve el Pacto Global de las Naciones Unidas. Por ello, desde que la ACHS suscribió el compromiso de adherir a los diez principios promovidos por esa iniciativa, se ha esforzado por lograr, año tras año, un mejor desempeño en cada uno de esos ámbitos.



	DERECHOS HUMANOS		NORMAS LABORALES		
<b>PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL</b>	1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	2 Evitar verse involucrados en abusos contra los derechos humanos.	3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	5 La abolición del trabajo infantil.
<b>PROGRAMA O ÁREA ASOCIADO(A) EN LA ACHS</b>	Inclusión de personas con discapacidad.	Fiscalía y gerencia de personas.	Trabajo con sindicatos.	Gerencia de personas. Valor de la seguridad en los trabajadores ACHS.	Protección del adolescente trabajador en alianza con OIT y Pacto Global.



MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

6

La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Inclusión de personas con discapacidad y gerencia de personas.

7

Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

Medición de huella de carbono del HTS y manejo de residuos.

8

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Área medioambiental de la subgerencia de especialidades técnicas.

9

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Programa de eficiencia energética.

10

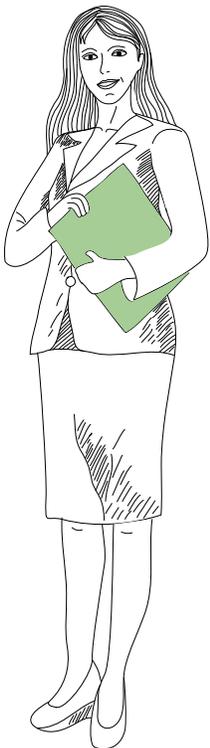
Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Manual de conducta ética y programa de gobierno corporativo.



# Compromisos de la empresa

Como parte de su plan estratégico, ACHS ha asumido compromisos con sus distintos grupos de interés y en los diversos ámbitos de su gestión.

Compromisos con los colaboradores	TEMAS DE INTERÉS	GESTIÓN 2011	METAS Y DESAFÍOS
	"Tener buenos jefes"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de jefaturas y líderes claves para el proceso de modernización de ACHS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir perfil de liderazgo ACHS y de cargos clave.</li> <li>Desarrollar planes para fortalecer competencias de liderazgo.</li> </ul>
	Fortalecer proceso de reclutamiento y selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del proceso de selección para cada cargo clave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar e innovar en fuentes de reclutamiento y establecer alianzas estratégicas.</li> </ul>
	Compensaciones competitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de política de compensaciones.</li> <li>Desarrollo de estrategias de comunicación de dicha política.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer una estructura salarial de ACHS que sea competitiva con el mercado.</li> <li>Desarrollar una revisión salarial en base a desempeño.</li> <li>Diseñar incentivos variables para cargos clave.</li> </ul>
	Beneficios y calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de programa de salud y ropa de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar beneficios existentes, evaluando mejoras y optimizaciones.</li> <li>Mejorar el sistema de atención virtual para aumentar la cobertura a nivel nacional.</li> </ul>
	Sistema de evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de programa de identificación de talentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar matriz de talento y definir planes de acción.</li> <li>Gestionar información de niveles de desempeño con compensaciones y beneficios.</li> </ul>
	Formación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de la inversión necesaria para las diferentes áreas de formación requeridas por ACHS.</li> <li>Entrenamiento a jefaturas en técnicas de entrevista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer programas de formación con sentido de evolución, crecimiento y certificación.</li> <li>Establecer programas de formación de líderes y de desarrollo de talentos.</li> </ul>

Compromisos con los clientes	TEMAS DE INTERÉS	GESTIÓN 2011	METAS Y DESAFÍOS
	Desarrollar una estrategia de captación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del plan de captación 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar una oferta de valor para los independientes.</li> </ul>
	Desarrollar y comunicar una propuesta de productos y servicios atractiva y diferenciadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de sistemas diferenciados por sector/segmento preventivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar un plan de fidelización.</li> <li>Ejecutar un plan de trabajo en el área de marketing.</li> </ul>
	Perfeccionar el modelo de atención a clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de modelo especial para Pyme a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Homologar los sistemas de captación de información para desarrollar reportes, a modo de facilitar el trabajo y la relación con los clientes.</li> </ul>

## Compromisos de gestión



### TEMAS DE INTERÉS

### GESTIÓN 2011

### METAS Y DESAFÍOS

Cultura preventiva al interior de ACHS

- Presentación del modelo propuesto en este ámbito ante la gerencia general.

- Implementar un programa de sensibilización y desarrollo de la cultura preventiva al interior de ACHS.

Mecanismos de coordinación con entes reguladores y legisladores del país

- Identificación de entidades y agenda de trabajo en conjunto.

- Definir el modelo de relacionamiento con los diferentes organismos reguladores del país.

Generación de conciencia y corresponsabilidad de empresarios y directivos del país

- Definición de la metodología del programa.
- Lanzamiento de programa piloto.

- Implementar un programa de sensibilización de la importancia de la prevención, en la alta dirección de las empresas afiliadas.

Operar eficientemente y con foco en la calidad de servicio

- Lanzamiento y capacitación a toda la red.
- Lanzamiento de manual para todos los informes a desarrollar.

- Definir la metodología de trabajo y determinar criterios para el cálculo de productividad óptima del experto.

Gestionar el conocimiento y mantenerlo al día con las últimas tendencias internacionales

- Conclusión de programa piloto en Concepción.
- Definición de modelo de cooperación conjunta con organismos externos y profesionales destacados en la materia.

- Implementar metodología para manejo, registro y difusión del conocimiento y las buenas prácticas.
- Implementación de modelo de colaboración conjunta con organismos externos.

Instalar competencias preventivas en nuestros clientes

- Creación de nuevos cursos.
- Aseguramiento de disponibilidad de relatores acreditados por zonal.

- Desarrollar e implementar el nuevo modelo de capacitación de clientes a nivel nacional.

## Salud



"Ser líderes en salud ocupacional"

- Definición de coordinadores zonales.
- Implementación de nuevos programas promotores de salud.

- Lograr cobertura nacional del programa de prevención de alcohol y drogas.
- Diseñar esquemas de promoción, prevención e intervención de factores de riesgo cardiovascular.

Vigilancia de la salud

- Diseño de nuevos programas de vigilancia para patologías laborales.

- Dar cumplimiento a las nuevas regulaciones sobre salud laboral del Ministerio de Salud, MINSAL.

Calidad de la atención

- Definición de clientes y atributos que se medirán.
- Evaluación del registro clínico completo en patologías protocolizadas.

- Medir la satisfacción de nuestros clientes.
- Vigilar aspectos críticos para garantizar la seguridad en la atención.

Eficiencia en la gestión

- Implementación de indicadores de gestión que tengan foco en la administración de la ley.
- Medición de los costos de las patologías más frecuentes.

- Medir validez de programas de eficiencia.
- Definir la presencia del ítem de la salud en la empresa, como oferta preventiva integrada.

## Administración



Servicios compartidos

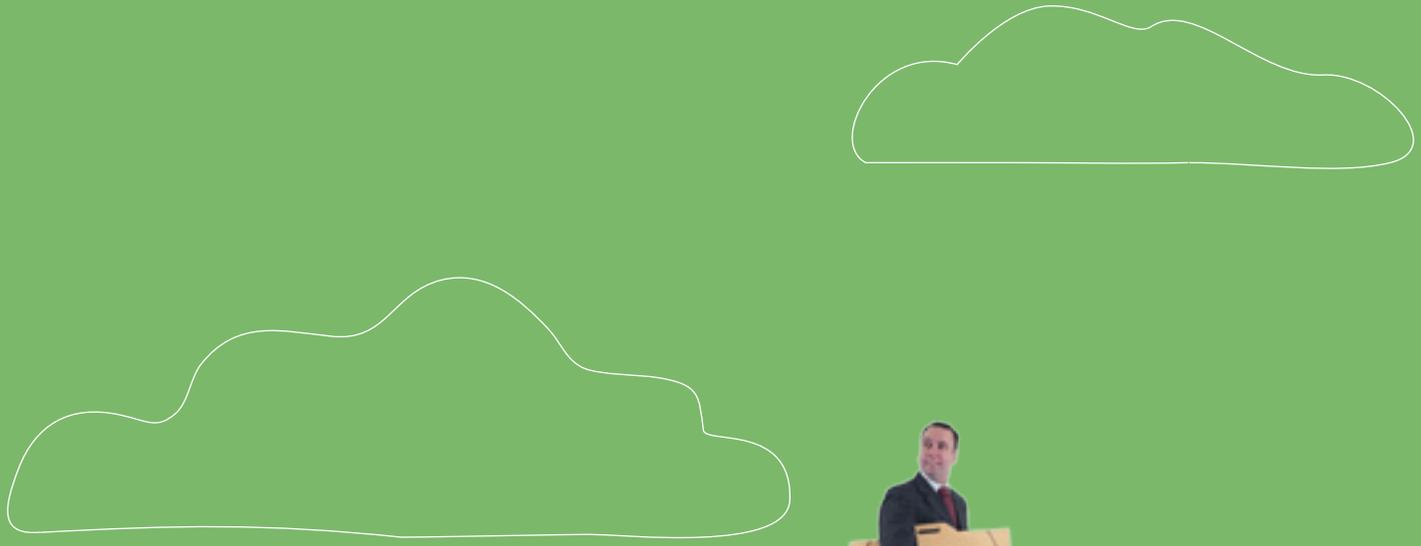
- Ejecución de modelos centralizadores de gasto, implementados con resultados concretos en cuentas específicas.

- Crear de centros de servicios compartidos.

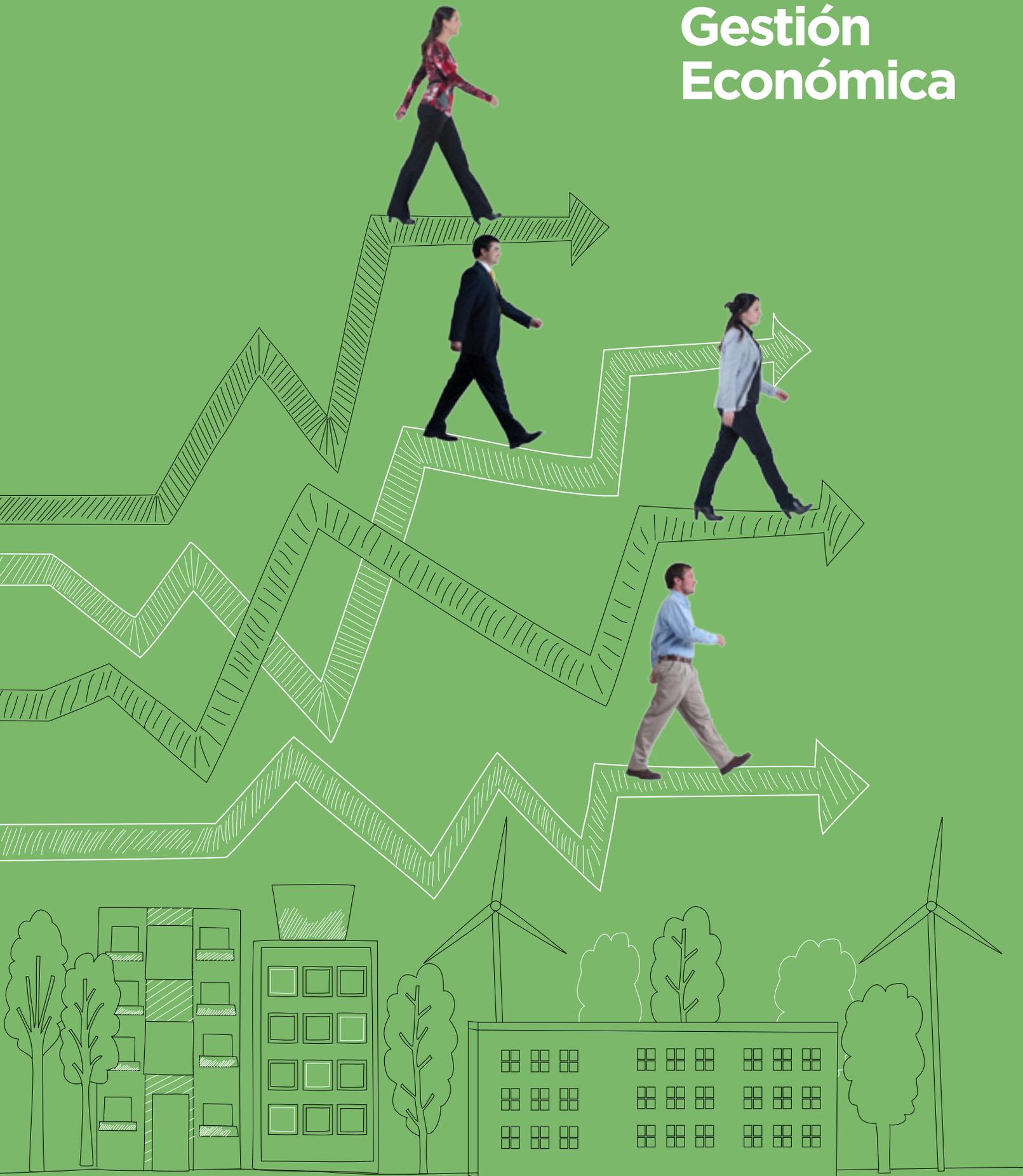
Optimización de uso de recursos

- Cumplimiento del presupuesto de gastos en las iniciativas de eficiencia.

- Redefinir las políticas de gasto e inversión.



# Gestión Económica



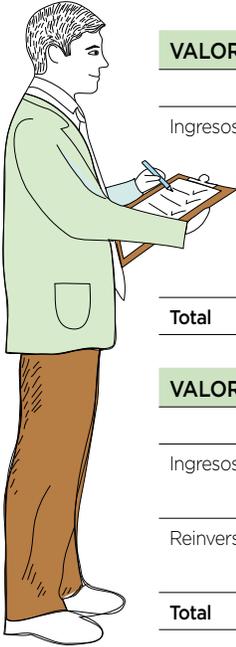
# Gestión económica

RESUMEN CAPÍTULO

En su calidad de administradora del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, ACHS debe destinar los recursos que obtiene de su operación solo a los fines que están claramente establecidos en la Ley N° 16.744. De esta forma, los ingresos que ACHS recibe, compuestos en su mayoría por las cotizaciones de sus empresas asociadas, se destinan a la entrega de los servicios que la ley indica: prevención de riesgos, prestaciones médicas y prestaciones económicas. Al ser proveedora de éstos, ACHS trabaja fuertemente para administrarlas de forma transparente y eficiente y, principalmente, para prevenir los accidentes y enfermedades de los trabajadores.

Al igual que ocurre con otras empresas, para ACHS es fundamental la eficiencia, para así obtener suficientes recursos financieros que permitan asegurar su sostenibilidad en el tiempo; esto, sin dejar de prestar un servicio de excelencia a las empresas y trabajadores afiliados. Por ello, la organización vela permanentemente por la generación de flujos y fondos necesarios para su financiamiento y crecimiento. De forma continua se realizan esfuerzos para mejorar la gestión y hacer un uso eficiente de los recursos. Todo esto bajo la búsqueda de resultados positivos para poder sostener y desarrollar la labor preventiva de la institución y entregar todos los servicios de manera oportuna y con la mejor calidad.





VALOR ECONÓMICO GENERADO			2010		2011	
			M\$	%	M\$	%
Ingresos	Operacionales	Por cotizaciones	190.941.315	98,6%	208.352.542	98,7%
		Inversiones Financieras - Intereses Normados por la Superintendencia	2.335.991	1,3%	1.510.730	1,3%
	No Operacionales	Venta de activos fijos	288.536	0,1%	-35.446	0,0%
		Inversiones Financieras - Intereses de Libre Disposición	129.958	1,3%	1.178.620	1,3%
<b>Total</b>			<b>193.695.800</b>	<b>100%</b>	<b>211.006.446</b>	<b>100%</b>

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO			2010		2011	
			M\$	%	M\$	%
Ingresos	Colaboradores		59.815.095	31,1%	59.563.264	38,1%
	Costes operativos		101.768.024	53%	88.263.313	56,4%
Reinversión	Administración pública		710.553	0,4%	1.131.616	0,7%
	Compra de activos fijos		29.898.082	15,6%	7.538.279	4,8%
<b>Total</b>			<b>192.191.754</b>	<b>100%</b>	<b>156.496.472</b>	<b>100%</b>

Los ingresos provenientes de las operaciones de ACHS aumentaron en un 9% con respecto al período anterior, lo que da cuenta del crecimiento en el número de trabajadores afiliados y del incremento en las remuneraciones promedio de éstos. En tanto, la tasa de cotización bajó, concordantemente con la menor accidentalidad y siniestralidad que presentaron las empresas adheridas.

Las ventas concentran la mayor parte de los ingresos de la organización, y corresponden a las cotizaciones de empresas afiliadas. Estas se complementan en un porcentaje muy pequeño con los intereses que recibe ACHS por inversiones en carteras de libre disposición. Se perciben ingresos además por la venta de servicios complementarios, fundamentalmente de salud, que corresponden a las atenciones de patologías comunes -es decir, no laborales-, en nuestros centros de atención.

En tanto, los principales gastos tienen que ver con los sueldos pagados a los empleados directos, incluyendo el aporte a los fondos de indemnización y salud; el pago a

proveedores y contratistas y desembolsos por concepto de patentes municipales y otros. Otra parte de los gastos se destina a la entrega de beneficios a nuestros asociados, de los cuales el 22% corresponde a las prestaciones económicas y el 41% a las médicas.

El ítem de reinversión en la organización abarca el monto correspondiente a compra de activos fijos, específicamente la inversión que ACHS ha realizado en obras, construcciones e instalaciones. En este sentido, 2011 fue un año de inversiones de gran magnitud, destinadas a financiar el emplazamiento de edificios nuevos y ampliación de oficinas de la Región Metropolitana, apuntando a una mejor cobertura y calidad de servicio para los afiliados.

De acuerdo a la ley N° 16.744, ACHS no puede realizar donaciones, debido a que la legislación exige que al momento de efectuar una donación exista una disminución en el patrimonio del donante. Al ser una institución sin fines de lucro, ACHS no tiene excedentes ni ganancias sujetas a donación.

## Ingreso mensual promedio por cotización por afiliado

2010	<b>7.678</b>
2011	<b>7.769</b>

ACHS entrega servicios y prestaciones en prevención de riesgos y medicina curativa y rehabilitadora a 2.234.839 trabajadores, pertenecientes a 38.545 empresas asociadas a lo largo del país. Otorga además las prestaciones económicas para aquellos trabajadores que han sido víctimas de un accidente del trabajo o enfermedad profesional, que consisten en indemnizaciones, subsidios y pensiones.

En 2011, el monto promedio de las cotizaciones por cada afiliado alcanzó los \$ 7.769 mensuales. Con ello se financian las acciones de prevención, atenciones de salud, traslados, rehabilitación y entrega de medicamentos con costo cero para el accidentado. Sesuman a ello las prestaciones económicas, entre otros servicios.

## Remuneraciones del Directorio

El detalle de las remuneraciones pagadas a cada miembro del directorio en los años 2011 y 2010, es el siguiente:

	2011 M\$	2010 M\$
Eugenio Heiremans D.	-	1.537
Freddy Fritz Ch.	2.119	2.232
Jorge Mátetic R.	845	2.232
José Moreno A.	338	1.888
Víctor Riveros I.	2.119	2.232
Fernán Gazmuri P.	2.119	863
Mario Pinto	845	2.063
Fernando Agüero	169	-
Fabio Valdés	338	-
Pablo Bosch	1.092	-
Andrés Santa Cruz	1.092	-
Elizabeth Tapia	1.092	-

Los directores que aparecen sin remuneración no formaban parte del directorio en el ejercicio correspondiente.

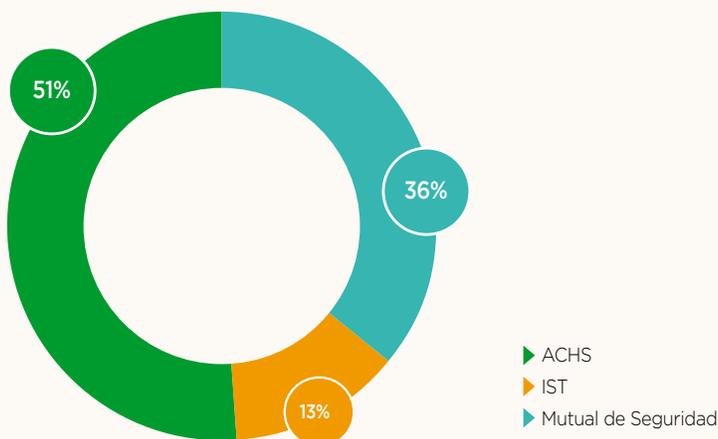
## Participación de mercado

El mercado de las Mutualidades está constituido por tres instituciones privadas: la Asociación Chilena de Seguridad, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), creado en 1957 al igual que ACHS, y la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (MSCCHC), fundada en 1963. Además de las entidades privadas, está el Instituto de

Seguridad Laboral (ISL), que es el organismo estatal administrador de la ley.

Durante 2011, ACHS alcanzó un 51% de participación de mercado, medida según el número de trabajadores cubiertos. La MSCCHC y el IST contaron con 36% y 13% respectivamente.

Participación de Mercado 2011

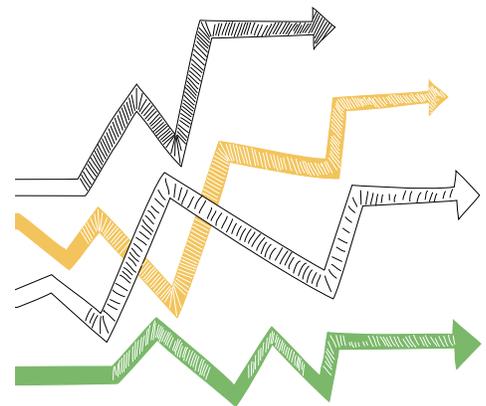


## Bono por desempeño

La ACHS conforme a la sesión del Directorio N° 660 del 14 de abril de 2011, acordó transformar el actual sistema de participación en los excedentes, por un Bono que premiará el desempeño individual destacado y el cumplimiento de objetivos.

El Bono por Desempeño es otorgado por la Asociación de forma voluntaria, unilateral y provisional una vez al año, a todos los trabajadores de planta ACHS que cumplan con los siguientes requisitos: a) Ser trabajador de planta ACHS, con al menos 1 año de antigüedad en la empresa al 31 de diciembre del año base y con contrato vigente a esa misma fecha, b) En el caso de tener una antigüedad inferior a un año, se percibirá el beneficio proporcional al tiempo trabajado, considerándose una antigüedad mínima de 6 meses al 31 de diciembre del año base con contrato vigente a esa misma fecha, c) Obtener una buena evaluación del desempeño.

La existencia del Bono por Desempeño estará sujeto al cumplimiento de objetivos transversales a toda la organización, de objetivos individuales en los casos de haber estado presentes y de la valoración de desempeño individual hecha por la respectiva jefatura.



# Participación en **sociedades**

Uno de los principales objetivos de la gestión de ACHS consiste en poner a disposición de sus afiliados prestaciones e instalaciones de gran calidad, acercando a ellos una amplia oferta de servicios relacionados con prevención y atención de salud.

En esta búsqueda, ACHS participa en una serie de sociedades pertenecientes a rubros afines a la mutualidad, como clínicas,

laboratorios y centros de diagnóstico, en diferentes regiones del país. Mediante esta red de prestadores se entregan las atenciones de nivel secundario y terciario, mientras que aquellas ambulatorias se entregan en centros propios de ACHS.

Estas sociedades se formaron cuando a nivel nacional los niveles de accidentabilidad estaban bajando, y la red de salud de alta resolución no se ocupaba en toda

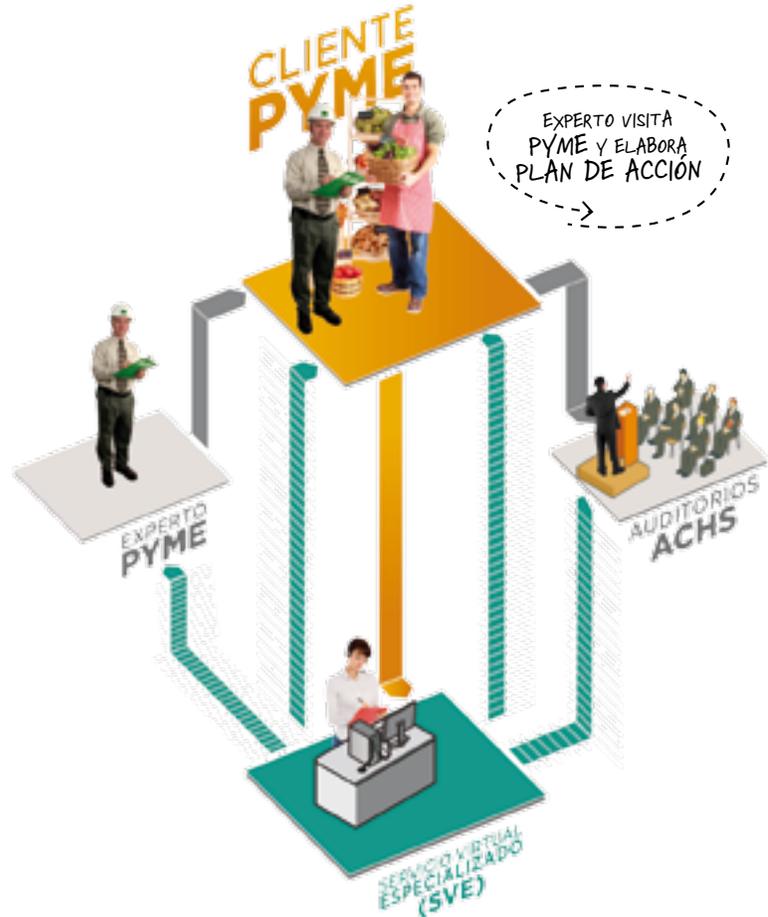
su capacidad, resultando ineficiente. Para aprovecharla, se crearon sociedades con otros prestadores de salud, orientadas al tratamiento de patologías de mayor complejidad, que representan el 5% de las atenciones.

Empresa	Patrimonio (m\$)	Participación (%)	Inversión corregida (m\$)	Aumentos y disminuciones (m\$)	Resultado (m\$)
Soc. de Resonancia Magnética LTDA	3.215.793	75	2.694.934	(1.139.271)	856.182
Servisalud S.A	5.689.018	15	832.453	-	47.069
Soc. Inmobiliaria Clínicas Regionales	20.507.709	50	9.987.333	-	266.521
Serviclínica S.A	1.155.027	19	207.222	-	(472)
Centro Médico HTS	1	99,9	-	-	-
Serviclínica Iquique S.A	2.221.138	23	470.011	-	30.189
Interclínica S.A	4.789.241	18	851.056	-	19.628
Clínica El Loa S.A	3.182.898	17	518.539	-	10.459
Laboratorio Clínico ACHS-Arauco Salud	2.390.637	33	617.460	(118.143)	297.483
ESACHS S.A	2.178.645	99	1.776.260	(884.334)	1.264.932
Soc. Médica de Imagenología Concepción S.A	151.982	22	-	(16.002)	49.773
Soc. Médica Resonancia Magnética Concepción S.A	268.466	10	32.534	-	(4.560)
Clínica Magallanes	3.455.694	26	918.760	(951.185)	32.425
Corporación Médica de Arica	6.271.084	25	1.485.113	-	88.929
Soc. Imagenología Concepción	198.862	20	47.045	-	(7.273)
Soc. Médica Nuclear Concepción	1	20	-	-	-

# Cientes

## Modelo de atención Pyme

Uno de los mayores desafíos planteados por la actual administración ACHS fue dar un nuevo enfoque de atención en materia preventiva a las pequeñas y medianas empresas, que constituyen más del 75% de nuestra masa afiliada y superan las 33.000 unidades productivas. Con ese objetivo, se desarrolló un modelo que considera un plan preventivo diseñado y aplicado por 92 expertos en terreno, a la medida de cada empresa, como también un apoyo permanente del Servicio Virtual Especializado (SVE). Éste se entrega a través de expertos en prevención y ejecutivos comerciales del ACHS Center, que dan asesoría y soporte por teléfono, correo electrónico, chat y en el portal [www.comunidadpymes.cl](http://www.comunidadpymes.cl). El modelo se encuentra funcionando en un 100% en su servicio de atención virtual y en un 80% en la modalidad presencial, cumpliendo así la meta planteada para 2011.



**Felipe Santana**, Director de Operaciones de Heredia y Santana

Heredia y Santana es una empresa de Project Management que cuenta con alrededor de 65 trabajadores y que desde sus inicios ha estado afiliada a ACHS. Felipe Santana, Director de Operaciones señala que desde 2005 comenzaron con procesos de certificaciones de calidad y seguridad, lo que les ha demandado un trabajo intenso, y que durante este periodo se han sentido muy acompañados por ACHS. “Le hemos ‘sacado el jugo’ a las oportunidades que nos dan: capacitaciones, visitas, asesorías, y exámenes ocupacionales, por lo que el apoyo que nos han entregado ha sido muy relevante.”

Las inspecciones y revisiones de los sistemas de seguridad en las oficinas constituyen un gran valor para Heredia y Santana, empresa que realiza, según sus palabras, un uso global de los servicios de ACHS. “Estamos conformes con ACHS, el apoyo y la disposición de los prevencionistas que vienen para acá siempre ha sido muy bueno.” Consideran, sin embargo, que hay algunos aspectos de tipo administrativo que son importantes para ellos como Pyme y que se podrían mejorar.

En primer lugar, para Felipe, es necesario hacer más eficientes los tiempos que requiere la realización de los exámenes ocupacionales, cuestión de suma importancia para la empresa. “Creemos que hay un tema de capacidad, que quizás la ACHS no tiene bien dimensionado, pero se necesita responder a los servicios que ofrecen con una capacidad acorde.”

Por otra parte, explica el entrevistado, la posibilidad de tener información en línea es muy importante, y si bien hoy se pueden pedir exámenes, los procedimientos no son suficientemente expeditos. “Nosotros ya sabemos que es así, que un proceso puede durar un día completo, pero no debería. Si comparamos con otras regiones, tenemos colegas que se demoran dos horas y media en salir del examen.”

**“El apoyo y la disposición de los prevencionistas de ACHS siempre han sido muy buenos”.**

## Mundo ACHS

Para complementar la oferta de servicios en salud y seguridad, ACHS ha desarrollado un programa que se ocupa del bienestar de los afiliados, yendo un paso más adelante. MundoACHS es un programa de beneficios adicionales orientados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, a través de alianzas con empresas de distintos rubros.

¿Cómo funciona? Mediante la credencial MundoACHS el titular accede a importantes descuentos en productos y servicios de las diferentes categorías de beneficios del Programa, que cubren las áreas de educación, salud, vida sana, tiempo libre y otras.

En 2011 hubo un importante aumento de beneficiarios de MundoACHS, ya que se activó la posibilidad de extender la entrega de la credencial de beneficios en empresas Pyme, lo que constituyó un hito que amplía la cobertura del programa.

El concepto de Ahorro Transferido representa lo que los usuarios dejaron de gastar o ahorraron por acceder a un pro-

ducto o servicio a través de MundoACHS, y es el principal indicador con el cual se mide el éxito del programa.

En 2011, la cifra de ahorro transferido fue de aproximadamente \$ 3.700 millones, un 25% más alta que el año anterior.



Credenciales MundoACHS	2010	2011
Entregadas	412.287	390.994
Total acumulado	1.626.402	2.017.396

### CATEGORÍAS DE BENEFICIOS



# Proveedores

## Alineamiento con nuestros proveedores

La meta de cero accidentabilidad supone un compromiso a todo nivel para ACHS. Esto implica estar estrechamente alineados con sus principales proveedores de servicios en materia de prevención de riesgos y cuidado de las personas. Es así que durante 2011 se dio a conocer a los contratistas y subcontratistas del HTS el Plan de Prevención de Riesgos del Hospital, con el fin de hacer de éste un desafío compartido.

A la actividad asistieron 54 personas contando a las jefaturas de ACHS y el HTS; a los máximos representantes de las empresas contratistas Aramark, Tata Consultancy Services, Sodexo, Laboratorio Bionet, Albia, Dalkia, Sorema, Securitas, Esachs y Estacionamientos Centro; y las empresas subcontratistas Go, Sergenco, LSB Constructora, Fischer Ingeniería y Proyecto, Constructora Pereda y Aceros Yailinox. Los asistentes manifestaron su conformidad con este compromiso y disposición a participar de este alineamiento estratégico.



Con cada proveedor se realizaron instancias de reunión para tratar temas puntuales de cada contrato.

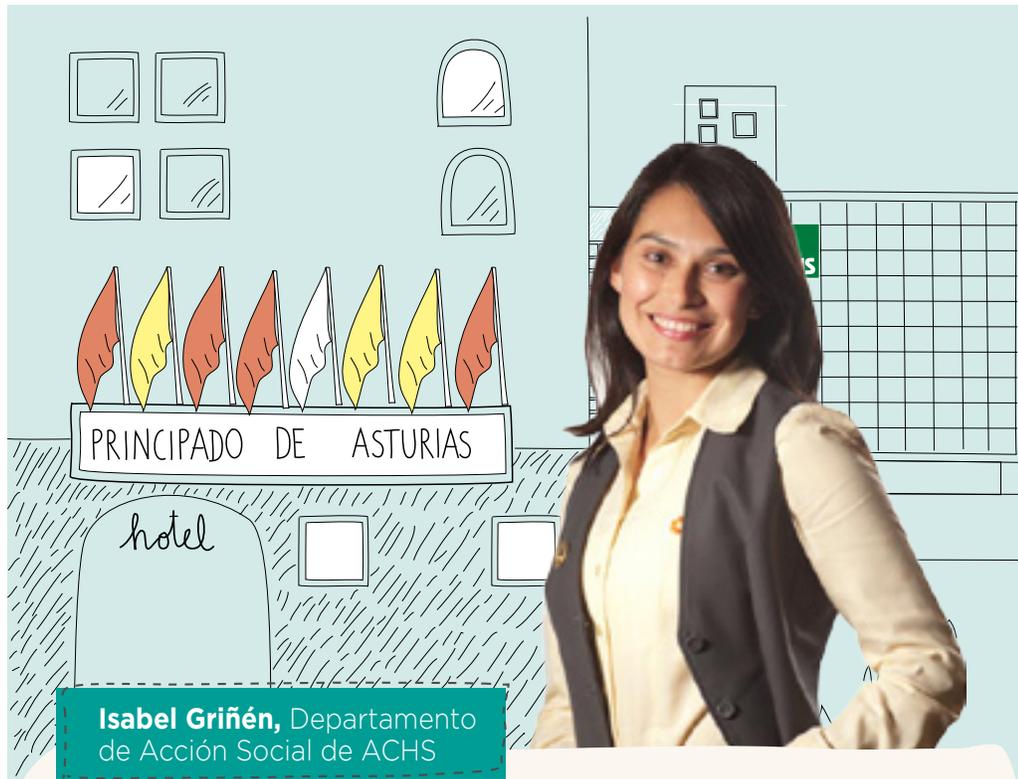
## Hospedaje de pacientes regionales

Parte de los pacientes que viajan a Santiago desde otras regiones para someterse a operaciones o exámenes médicos se hospedan en un alojamiento gestionado y dispuesto por ACHS. Estos pacientes no requieren una cama hospitalaria, pero sí un tratamiento especializado que debe realizarse en Santiago. Hasta julio de 2011 se recibía a dichos pacientes en el hotel Victoria Simpson, momento en que comenzaron a existir fuertes reclamos. ACHS tomó medidas para corregir y mejorar esta gestión.

Se realizó una evaluación y se procedió a la búsqueda de un lugar que cumpliera con los requisitos necesarios para satisfacer las necesidades de hospedaje de los pacientes regionales en tratamiento en el HTS. Se optó por el Hotel Principado de Asturias, ubicado en la misma calle del HTS. El Departamento de Acción Social, por su parte, comenzó a coordinar la estadía de los pacientes regionales en Santiago y a gestionar diariamente las citas y tratamientos para optimizar el tiempo y hacer más eficiente la permanencia en Santiago.

Asimismo, se fijó una visita de supervisión mensual al lugar de alojamiento, a la que concurren el gerente del hotel y la asistente social a cargo del programa y se analizan todas las situaciones e incidentes ocurridos en el período y se establecen acciones de mejoramiento.

Cada tres meses se aplica una encuesta de satisfacción a todos los pacientes alojados en el hotel, como una forma de conocer su percepción del servicio entregado y mejorar.



**Isabel Griñén**, Departamento de Acción Social de ACHS

Isabel explica el cambio de hotel para pacientes que necesitan hospedaje por que vienen de regiones. Se alojaban en el Hotel Simpson y se cambiaron al Hotel Principado de Asturias. Previamente este Hotel fue evaluado por la asistente social, un terapeuta ocupacional y el experto de prevención de la ACHS, para que las condiciones ambientales, de prevención y de infraestructura fueran las adecuadas a personas con discapacidades diversas. Se hicieron las adecuaciones necesarias y se realizó el cambio.

“Como Departamento Social, generamos un plan de organización con las agencias para la oportuna derivación y atención de los pacientes. A la par, expertos de la Red ACHS evaluaron posibles centros de hospedaje cerca del HTS, seleccionando

**“Actualmente ACHS tiene un cupo de 40 camas para hospedar a sus pacientes en un hotel cuatro estrellas, que tiene todas las instalaciones necesarias para asegurar su comodidad.”**

al hotel Asturias. Actualmente ACHS tiene un cupo de 40 camas para hospedar a sus pacientes en ese hotel que es cuatro estrellas y que tiene todas las instalaciones necesarias para asegurar su comodidad.”

No solo para los pacientes esta gestión ha sido una mejora, hoy en día el Departamento de Acción Social estableció un programa de trabajo, que incluye todos los procedimientos que se realizan para una gestión eficiente:

- Se elabora un informe diario con los datos de los pacientes hospedados, que se envía a las zonales y a la gerencia de salud.
- Se entrega un informe mensual que da cuenta de la gestión realizada en relación a indicadores económicos de gestión, incidentes calificados, estadía promedio por paciente y costo estadía diaria por paciente.

El proceso en general está controlado. Los pacientes deben cumplir una serie de requisitos para poder hospedarse en el hotel y al ingreso reciben una cartilla con sus deberes.



**Patricio Vega, Paciente Regional del HTS.**

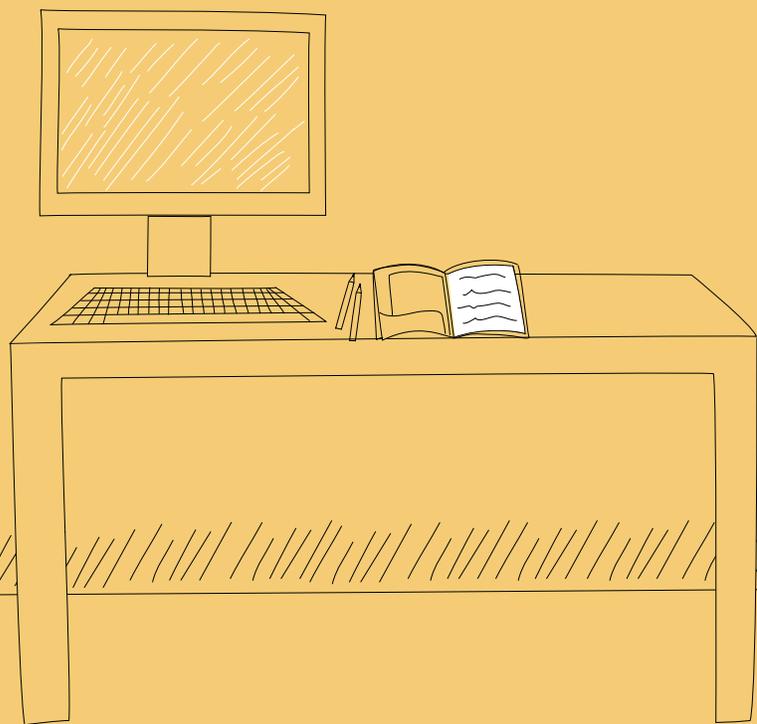
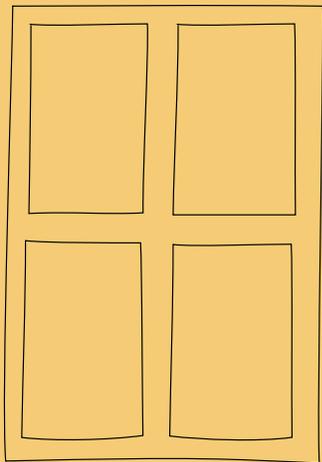
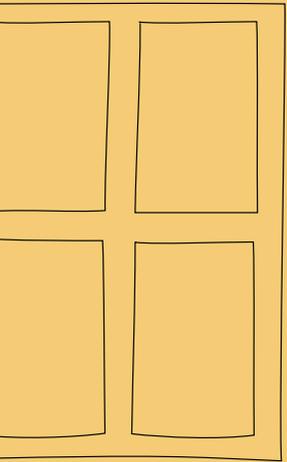
En septiembre del 2010 Patricio tuvo un accidente de trayecto, en el que sufrió fracturas y luxaciones en sus extremidades. Fue derivado desde La Serena a Santiago buscando un mejor tratamiento.

Con respecto al hotel Simpson, señala que existían “problemas de hospedaje y casi hacinamiento, en algunas ocasiones, mientras que la higiene no era muy adecuada para personas que están con limitaciones o accidentes laborales. No contaba con ascensor, el comedor estaba en el tercer piso, y muchas veces personas a las que les faltaban extremidades corrían riesgo en las escaleras.”

**“Yo participé en unas charlas, donde las asistentes sociales preguntaban qué se podía mejorar, o sea, se ha notado más preocupación.”**

Tras el cambio al hotel Principado de Asturias, Patricio considera que las condiciones de la estadia han mejorado significativamente, en infraestructura, comodidad, atención y alimentación. Explica que ACHS ha comenzado a preocuparse también por la evaluación que los pacientes dan al hotel. “Yo participé en unas charlas, donde las asistentes sociales preguntaban qué se podía mejorar, o sea, se ha notado más preocupación desde el incidente.”

Para Patricio, ACHS tomó medidas cuando el problema ya se había hecho público, lo cual fue negativo para los pacientes y para la organización. No obstante, el resultado de la gestión permitió acceso a un recinto mejor, donde los pacientes están cómodos y conformes.



# Compromiso social



# Compromiso social

## RESUMEN CAPÍTULO



El compromiso social de ACHS se materializa en primer lugar con sus propios trabajadores, promoviendo que vivan día a día los valores de la institución, comenzando por la seguridad y la prevención. Asimismo, se busca potenciar una cultura organizacional en que las habilidades y el desarrollo de competencias sean el principal medio de movilidad profesional dentro de la institución, tendiendo hacia la meritocracia como un pilar central.

La llegada a la comunidad es también un foco de trabajo relevante, desarrollado en torno al quehacer propio de ACHS. En este sentido, se llevan a cabo diversas iniciativas para promover una cultura de prevención en la sociedad. Uno de los desafíos en esta materia es trabajar en colaboración con las empresas asociadas en el desarrollo de actividades que promuevan la prevención y la seguridad entre sus clientes.

## ACHS y sus colaboradores

Entregar una atención de primer nivel a los trabajadores de las empresas asociadas en materia de prevención, salud y prestaciones económicas, es el desafío de ACHS. Para ello, además de contar con el trabajo coordinado de profesionales, técnicos y administrativos, ACHS ha instalado una cultura “del trabajo bien hecho”, es decir, que en el momento de la atención se proyecte un trabajo eficiente, cercano y realizado en el menor tiempo posible. ACHS tiene una política de mantención, reclutamiento y selección de talentos que asegura que los colaboradores serán capaces de impulsar los cambios positivos necesarios en la institución.

En ese marco, siempre es una tarea fundamental lograr y mantener la excelencia del desempeño de los colaboradores, a través de la incorporación de los mejores profesionales del mercado, pero también conservando a quienes ya son parte de la organización y apoyando su desarrollo profesional. Solo así se consigue generar para ambos tipos de colaboradores las condiciones y estímulos que los comprometan con los desafíos de la empresa.

Durante 2011, ACHS comenzó una etapa de modernización institucional que implicó un proceso de reestructuración del personal. El nuevo enfoque que se quiso dar a la institución, con una cultura organizacional distinta y orientado a alcanzar la meta de accidentabilidad de un 4% entre todas sus empresas afiliadas, requirió aumentar la dotación de prevencionistas y reducir la de personal administrativo. En forma adicional, se estableció que ciertos beneficios que tenían los colaboradores más antiguos no se entregarían a los nuevos, por lo que algunos de estos últimos prefirieron dejar la organización.

En ese contexto, 116 personas fueron desvinculadas de ACHS en enero de 2011, y

luego se puso en marcha un plan de retiro voluntario para beneficiar a trabajadores que quisieran dejar la organización, ofreciéndoles el pago de una indemnización completa, sin tope. Para este pago existía un fondo de indemnización creado especialmente para esto.

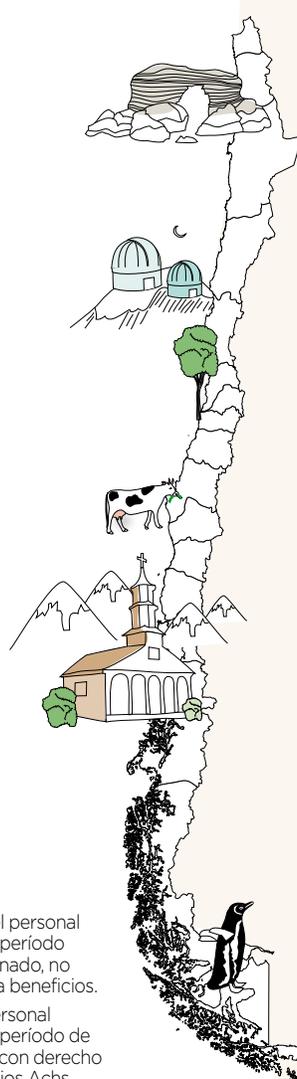
En este proceso de modernización institucional, las 3.727 personas que actualmente trabajan en ACHS de Arica a Punta Arenas

tienen un papel fundamental: cumplir día a día con los valores de seguridad en el trabajo, la meritocracia, trabajo en equipo, empoderamiento, la innovación y el sano sentido de urgencia. Solo así podrán comprometerse con la estrategia y los valores de la organización, los objetivos institucionales trazados, y con el propósito de entregar una atención de primer nivel a los clientes.

## Algunas cifras de los colaboradores de ACHS

En ACHS el número total de colaboradores llegó a 3.727 en 2011, de los cuales el 43,3% son hombres y el 56,7% mujeres, distribuidos a lo largo de todo el país.

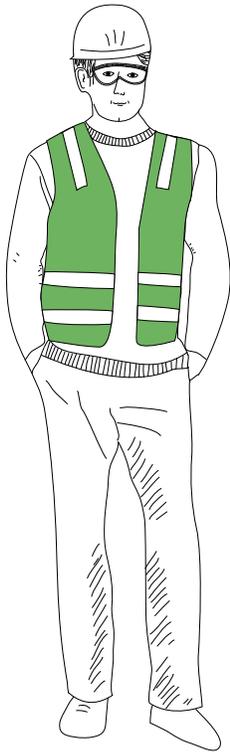
### Distribución de trabajadores Planta y No Planta 2011



	Planta	No Planta	TOTAL GENERAL
<b>SANTIAGO</b>	<b>516</b>	<b>41</b>	<b>557</b>
Santiago	516	41	557
Hts	898	134	1032
Hospital del trabajador stgo.	898	134	1032
<b>GERENCIA NORTE</b>	<b>229</b>	<b>31</b>	<b>260</b>
Arica	26	4	30
Iquique	29	2	31
Antofagasta	91	14	105
Copiapo	83	11	94
<b>GERENCIA CENTRO COSTA</b>	<b>209</b>	<b>12</b>	<b>221</b>
La Serena	94	5	99
Valparaíso	115	7	122
<b>GERENCIA METROPOLITANA NORTE</b>	<b>297</b>	<b>16</b>	<b>313</b>
Gerencia metropolitana norte	297	16	313
<b>GERENCIA METROPOLITANA SUR</b>	<b>485</b>	<b>29</b>	<b>514</b>
Gerencia metropolitana sur	357	9	366
Rancagua	128	20	148
<b>GERENCIA SUR</b>	<b>660</b>	<b>103</b>	<b>763</b>
Talca	94	10	104
Chillán	56	11	67
Concepción	79	26	105
Concepción casa central	87	12	99
Los Angeles	95	17	112
Temuco	82	15	97
Valdivia	50	2	52
Osorno	117	10	127
<b>GERENCIA AUSTRAL</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>67</b>
Coyhaique	28	7	35
Punta Arenas	31	1	32
<b>Total general</b>	<b>3353</b>	<b>374</b>	<b>3727</b>

**No Planta:** es aquel personal contratado por un período de tiempo determinado, no teniendo derecho a beneficios.

**Planta:** es aquel personal contratado por un período de tiempo indefinido, con derecho a todos los beneficios Achs.



**Egresos de los colaboradores**

Causal egreso	2011	2010	2009	2008
Mutuo acuerdo de las partes	21	9	14	14
Renuncia voluntaria	556	265	507	407
Término por causal	19	7	5	11
Fallecimiento	2	4	6	2
Necesidades de la Empresa	110	45	65	45
<b>Total</b>	<b>708</b>	<b>330</b>	<b>597</b>	<b>479</b>

**Segmentación Sexo empleados año 2011**

Sexo	Total
Femenino	2.100
Masculino	1.627
<b>Total</b>	<b>3.727</b>

**Segmentación Antigüedad año 2011**

Antigüedad	Total
<10 años	2.201
10 - 19 años	896
20 - 29 años	527
30 y más años	103
<b>Total</b>	<b>3.327</b>

**Segmentación Edad año 2011**

Empleados por edad	Total
Hasta 29 años	758
30-39	1.204
40-49	968
50-59	663
60-69	133
70 y más años	1
<b>Total</b>	<b>3.327</b>



## La importancia de los conceptos de inclusión y equidad en ACHS

Para ACHS, la reinserción laboral de personas con discapacidad (PcD) después de haber sufrido un accidente laboral es una prioridad. Debido a ello, una de las iniciativas emblemáticas de la organización es el Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad, enfocado en promover la inclusión laboral y social tanto dentro de ACHS como en otras empresas.

Los ejes de este programa son tres: contratación de personas con discapacidad al interior de ACHS, sensibilización a la comunidad y empresas para la inclusión de PcD y premiación tanto a empresas que reintegran a trabajadores rehabilitados como a personas que logran reinsertarse laboralmente. Es así como entre los colaboradores que componen ACHS se encuentran seis personas con algún tipo de discapacidad, cifra que se mantuvo en 2011 en comparación con el año anterior.

Para ACHS también es un desafío permanente promover una distribución equitativa de los salarios, apuntando a la igualdad entre hombres y mujeres.

El objetivo para 2012 es fortalecer las políticas que apunten a la equidad organizacional. En ese marco, se categorizarán todos los cargos de acuerdo al aporte que hacen a la organización y en base al valor del mercado. El valor de cada cargo que arroje esta categorización, será independiente de si corresponden a hombres o mujeres.

## Un vistazo a los beneficios que tiene un colaborador de ACHS

ACHS se preocupa de mantener un desarrollo constante de sus colaboradores a través de la entrega de diversos beneficios que les permitan optar a un mayor

desarrollo profesional, laboral y personal, además de consolidar una mejor calidad de vida. El plan para 2012 es revisar y estudiar los actuales beneficios, para evaluar si es necesario cambiarlos, optimizarlos u otorgar otro tipo de compensaciones. ACHS

también valorará si es necesario promocionarlos mejor y publicitarlos más a nivel interno, de modo que puedan llegar a todos los empleados sin excepción.

### Beneficios de los colaboradores de ACHS

Salud	Fondo de Salud	Se financia con los aportes de la empresa y de los trabajadores, permitiendo acceder a un seguro complementario de salud de carácter interno y a un seguro catastrófico. Incluye a miembros del grupo familiar directo que sean carga legal.
	Programa de Salud Preventiva	Contempla la vacunación contra la influenza, además de ejercicios compensatorios en el trabajo, campañas preventivas y educativas.
Deporte, Recreación y Cultura	Fomento de la Actividad Física	Reembolso del 50% del valor del gimnasio con tope de \$ 10.000 mensuales. También se incluyen clases de yoga, artes marciales y danzas.
	Club Deportivo ACHS	La empresa brinda tanto al trabajador como a su grupo familiar, la posibilidad de realizar deporte a través de la participación en el Club Deportivo ACHS.
Creación de espacios para la familia	Programa de Navidad	Para fomentar la posibilidad de compartir durante las fiestas de fin de año, ACHS desarrolla el programa de Navidad que incluye una celebración para el trabajador y su grupo familiar directo. En dicha instancia se entrega un regalo de navidad para los hijos que tengan hasta 12 años y una caja navideña para cada trabajador con contrato de planta.
	Becas de Estudios Superiores	Para los hijos de los trabajadores, además de posibilidades de financiamiento para los propios colaboradores de la empresa.
	Reconocimiento para los alumnos destacados	En conjunto con las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), ACHS otorga este reconocimiento para aquellos hijos de trabajadores que durante el año anterior hayan obtenido un alto rendimiento académico.
Beneficios Económicos	Préstamo del Fondo de Beneficios	Ayuda económica que alcanza cuatro categorías: salud, educación, vivienda y equipamiento, con un tope de préstamo de 25 UF.
	Plan de Finanzas Personales	Convenio con el Banco BBVA que permite ordenar las finanzas personales de los colaboradores.
Asesorías	Asistencias Sociales	Cumplen la importante labor de educar, orientar y asesorar a los trabajadores en diversos temas. Tienen a cargo el programa de endeudamiento, evalúan casos especiales y gestionan ayudas excepcionales.
	Asesoría Previsional y APV	Convenio con la empresa principal para ofertar planes de ahorro previsional, además del desarrollo de campañas de educación y promoción del ahorro voluntario.



**Distribución porcentual de sueldos por género**

Clasificación	Femenino		Masculino	
	Nº Trabajadores	Proporción de Renta	Nº Trabajadores	Proporción de Renta
Gerentes y Subgerentes	13	0,36%	59	1,69%
Profesionales	889	30,23%	1.042	42,97%
Administrativos y Técnicos	1.198	17,14%	526	7,61%
Total	2.100	47,73%	1.627	52,27%

\* Nota: Calculado con sueldo base.

**Préstamos institucionales entregados a los colaboradores 2008-2011**

Tipo de préstamo	2008		2009		2010		2011	
	Nº	Monto UF						
Emergencia	1.017	3.499	1.075	3.877	1.191	4.448	1.349	5.066
Salud	78	1.554	61	1.129	49	1.080	44	888
Vivienda	39	1.115	48	1.487	58	1.850	45	1.335
Educación	9	193	17	341	18	391	14	293
Equipamiento	42	733	55	1.007	30	588	30	587
Total	1.185	7.094	1.256	7.841	1.346	8.357	1.482	8.169

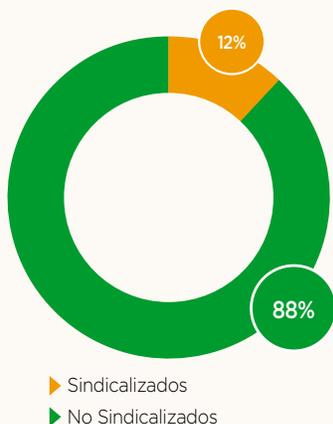
**La realidad de los trabajadores organizados de ACHS**

Para ACHS, el diálogo con sus colaboradores es un valor fundamental que se asocia a un mejor desempeño laboral y a un clima de justicia y seguridad interna. Por ello, la empresa promueve la participación de sus colaboradores en comités paritarios y sindicatos. ACHS se preocupa en primer lugar de establecer beneficios para todos sus trabajadores, siendo el reajuste de remuneración prácticamente el único beneficio propio de la sindicalización, realizado según el IPC más el reajuste real.

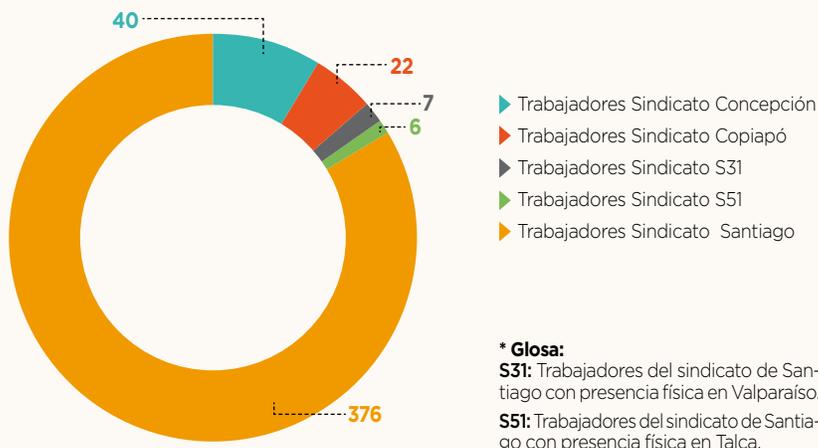
Al año 2011, el 12% de los trabajadores de ACHS se encontraba sindicalizado, lo que corresponde a 451 personas. Esto significó un incremento en la sindicalización en comparación a años anteriores, que se debió principalmente a los cambios organizacionales vividos durante el período. El mayor aumento se vivió en la Región Metropolitana, en el Hospital del Trabajador, mientras que en las ciudades de Concepción y Copiapó las tasas de sindicalización disminuyeron.



**Proporción de trabajadores Sindicalizados y No Sindicalizados**  
Diciembre 2011



**Proporción de trabajadores Sindicalizados**



**COMITÉS PARITARIOS A NIVEL NACIONAL**

Bajo el convencimiento de que la seguridad parte por casa, en ACHS existen 35 comités paritarios a nivel nacional. Éstos son organismos técnicos que velan por la seguridad de los trabajadores al interior de la organización, y están integrados por tres representantes de la empresa y tres de los colaboradores.

El objetivo de los comités paritarios es promover la prevención para evitar accidentes laborales y enfermedades profesionales al interior de ACHS. Esto se lleva a cabo mediante la detección y evaluación de los riesgos presentes en la organización y, por otro lado, a través de la adopción de medidas de higiene y seguridad efectivas.

**Cómites Paritarios**

- ▶ Sala Cuna y Centro de Capacitación
- ▶ Casa Central
- ▶ Valles del Maipo
- ▶ HTS
- ▶ Antofagasta
- ▶ Calama
- ▶ Copiapó
- ▶ Ovale
- ▶ Viña del Mar
- ▶ Valparaíso
- ▶ Agencia Parque Las Américas
- ▶ Agencia Egaña
- ▶ Rancagua
- ▶ Talca
- ▶ Temuco
- ▶ Osorno
- ▶ Puerto Montt
- ▶ Punta Arenas
- ▶ Valdivia
- ▶ Melipilla
- ▶ Chiloé
- ▶ Concepción
- ▶ Maipú
- ▶ Santiago
- ▶ San Fernando
- ▶ Curicó
- ▶ La Serena
- ▶ La Florida
- ▶ Las Condes
- ▶ Alameda
- ▶ Chillán
- ▶ Los Ángeles
- ▶ Arica
- ▶ Iquique

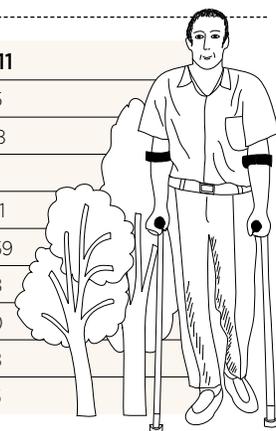
**Gestión preventiva al interior de ACHS**

Para poder ser un referente en gestión preventiva, ACHS se ha propuesto ser líder en este tema con sus propios colaboradores, promoviendo la seguridad, uno de sus valores institucionales fundamentales. Para ello, cuenta con un modelo orientado a instaurar una cultura preventiva con miras a alcanzar la meta de tener cero accidentes y enfermedades profesionales en sus instalaciones.

Este modelo se basa en un compromiso de todo el directorio, el gerente general y los ejecutivos y se apoya en la nueva estructura y roles para la gestión de prevención de riesgos en ACHS. Además, supone la implementación de un programa de trabajo integrado que involucra actividades para disminuir incidentes y enfermedades profesionales en la red, notificación de los incidentes que ocurran y actividades para potenciar la cultura preventiva.

**Registro de accidentes y enfermedades profesionales 2008-2011**

Registro nacional ACHS	2008	2009	2010	2011
Nº de accidentes del trabajo con días perdidos	62	46	56	55
Días perdidos en el año por accidente del trabajo	444	477	855	818
Nº enfermedades profesionales con días perdidos	4	6	7	4
Días perdidos en el año por enfermedades profesionales	212	404	252	241
Total de días perdidos	656	881	1.107	1.059
Meta tasa de siniestralidad	30	30	29	28
Tasa de siniestralidad	17	23	28,89	20
Meta tasa de accidentabilidad	2,2	2,2	2	1,8
Tasa de accidentabilidad	1,6	1,2	1,5	1,5



**Capacitación de los trabajadores: un desafío permanente**

Desde que se incorporan a ACHS, los trabajadores dan inicio a un proceso continuo de formación y capacitación personal. Al ingresar, cada trabajador recibe un curso de inducción general sobre diversas materias relacionadas tanto con la propia organización como con el sistema mutual. De este modo, se dota a los trabajadores de una visión compartida y clara sobre los desafíos estratégicos del período 2012-2014. Esta instancia es muy importante para ACHS, especialmente en esta etapa de cambios institucionales, en la que los trabajadores deben estar en pleno conocimiento de los desafíos del Plan Estratégico.

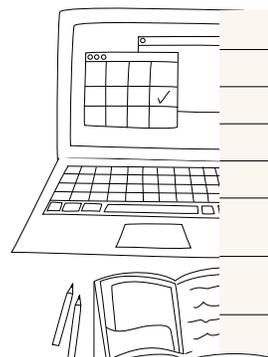
Existe además una inducción de carácter más específico asociada a las líneas de negocio: prevención, salud y comercial. La apuesta es capacitar a quienes desempeñan cargos críticos en las materias básicas relacionadas con su función. Justamente por eso, el segundo semestre de 2012 se lanzará la Academia ACHS, programa que impartirá cursos en las áreas mencionadas, además de otros en ámbitos de liderazgo y formación general.

Durante el año 2011, algunos encargados de la academia viajaron a regiones para capacitar a los agentes zonales ACHS como relatores. Se espera que sean estos últimos los que entreguen dichos conocimientos al resto del personal.



**Acciones de capacitación a colaboradores y montos invertidos 2008-2011**

Indicador (Total Nación)	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de trabajadores capacitados v/s planta	96%	100%	103,90%	61,07%
Horas de capacitación	224.174	223.628	272.481	107.788
Semanas de capacitación por trabajador	1,5	1,5	1,8	0,7
Nº de acción de capacitación	12.840	22.713	14.288	4.003
Inversión en capacitación (millones \$ nominal)	979	790	439	370
Inversión SENCE (millones \$ nominal)	251	272	255	187
Utilización franquicia SENCE	86%	80%	83,20%	55,27%





#### ACERCA DE LA GESTIÓN DE HABILIDADES Y LA FORMACIÓN CONTINUA EN ACHS

La búsqueda permanente del cumplimiento de los objetivos estratégicos en el entorno laboral es un desafío cotidiano para ACHS. Por eso, la empresa desarrolla un sistema de gestión de competencias que le permite planificar la adquisición de las capacidades que deben tener los colaboradores para alcanzar dichas metas institucionales.

ACHS se esfuerza por tener un equipo de trabajadores bien cualificado, para engrosar el capital humano de la organización, además de contribuir a la satisfacción de los colaboradores y así mejorar su rendimiento. Especial preocupación existe en torno a aquellas personas cercanas a la jubilación, brindándoles relaciones laborales basadas en la confianza y el apoyo a su proceso de salida.

### Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

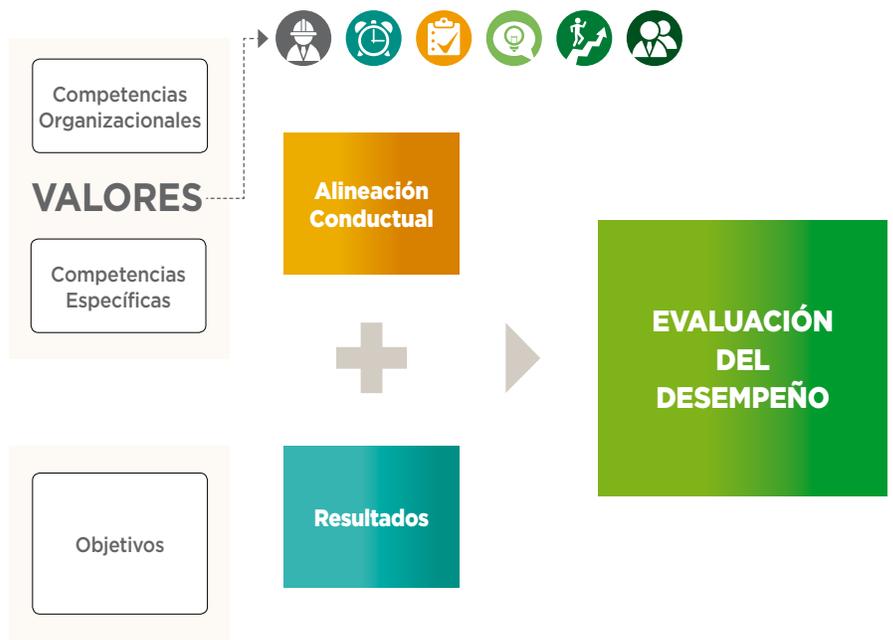
La meritocracia es un valor central para ACHS. Definido como uno de sus valores primordiales, es reforzado por la política regular de evaluación de desempeño de la organización. Para hacer del mérito un valor cotidiano, ACHS requiere de herramientas que le permitan identificar las diferentes virtudes y defectos del ejercicio de sus trabajadores.

En ese marco, y por medio de la Gerencia de Personas, durante 2011 la empresa llevó a cabo una serie de iniciativas. Entre ellas,

se contó la evaluación del desempeño, que incluyó el concepto de valoración, que consiste en una evaluación que se enfoca en qué hizo el trabajador y no solo en cómo lo hizo. Dicha medición permitió cuantificar lo aportado por el colaborador a las metas de su área. Además de valorar el desempeño, durante el ejercicio 2011 también se valoraron las competencias organizacionales.

Actualmente la evaluación se aplica a todos los colaboradores que tengan contrato de planta indefinido y hayan trabajado a lo menos seis meses antes del período de evaluación. En tanto, el directorio no se evalúa.

### Modelo al que queremos llegar el 2012



## Nuevo modelo de agencia

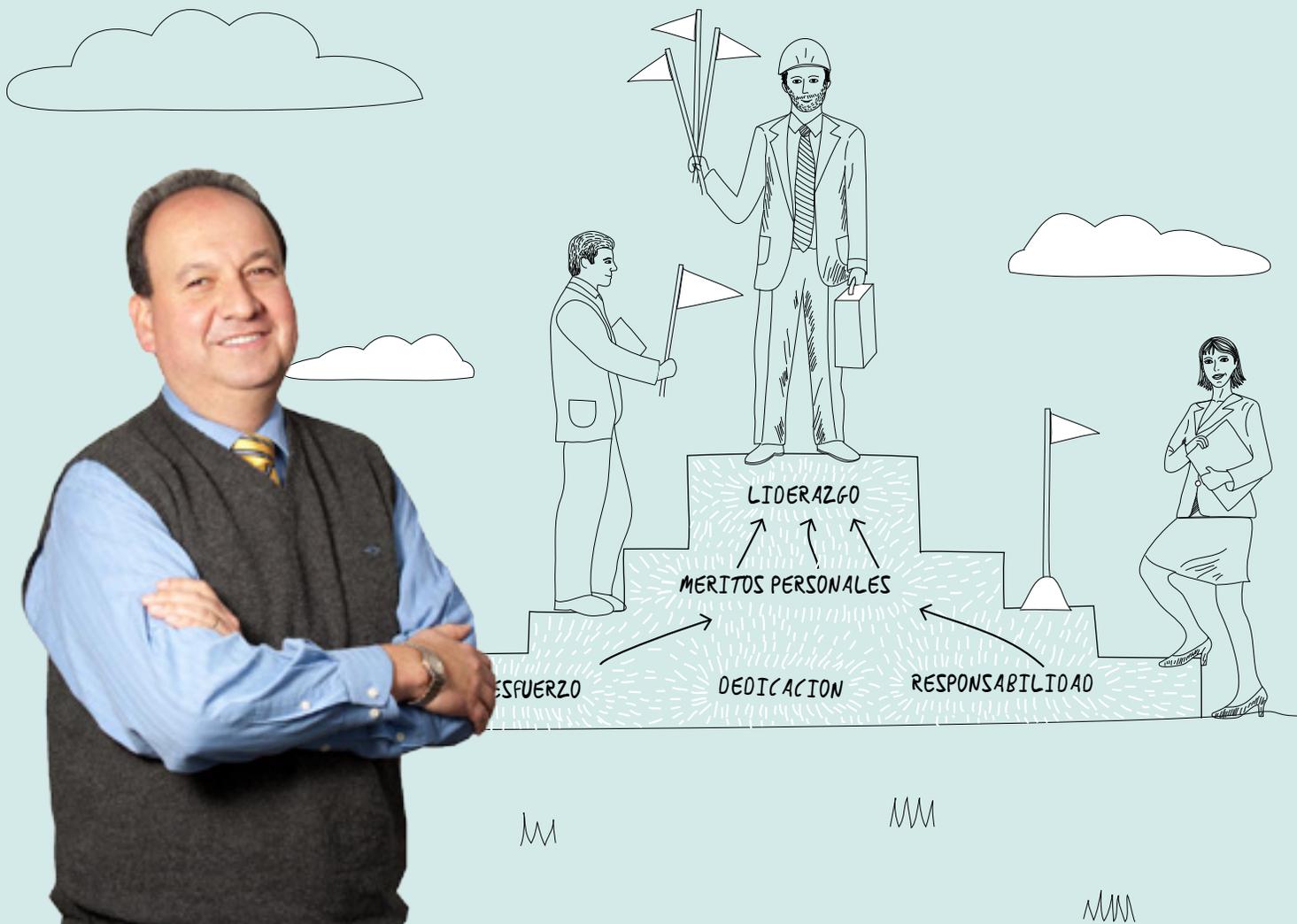
Para lograr una mayor cercanía y eficiencia en la gestión con las empresas y trabajadores afiliados, la ACHS tiene 39 agencias y 99 centros distribuidos a lo largo de todo el país. Para una gestión efectiva, se creó el nuevo modelo de agencia, que exige al agente tener líneas de acción definidas y consistentes con el modelo de gestión de la red.

### ÁMBITOS DE INTERACCIÓN DENTRO DE UNA AGENCIA

#### Tareas del Agente

- Gestionar el desempeño de la agencia.
- Asegurar un equipo motivado y empoderado.
- Implementar lineamientos entregados por la gerencia de área. (Casa Central).
- Identificar y gestionar las necesidades del equipo/clientes.
- Ayudar a la focalización del trabajo del equipo.





**Christian Ramos, Líder de Equipo**

Hace 10 años que Christian Ramos es parte del equipo de ACHS. Experto en prevención de riesgos, el profesional ha trabajado con diversos clientes y hoy ha asumido el rol de líder de equipo, dando cuenta de cómo se vive el valor de la meritocracia al interior de ACHS.

En el trabajo por el crecimiento institucional y la apuesta por destacar los valores del esfuerzo personal, el año 2011 ACHS definió incorporar un nuevo modelo de gestión de la organización. El sistema permitió rediseñar la metodología de trabajo del personal de ACHS, haciéndola más eficiente y planificada, además de organizar a los trabajadores en equipos que cuentan con

un líder. “Más que un reconocimiento, el liderazgo de una persona en un equipo tiene que ver con sus propias cualidades. Cualquiera con potencialidades y capacidades puede participar y quedar; esto es solo por mérito personal”.

El nuevo modelo implica diversos métodos de excelencia para el trabajo interno. El objetivo es brindar una atención más eficiente y con menores tiempos de espera, a modo de obtener la satisfacción plena de los clientes. El modelo ha sido implementado en varios puntos de la zona centro, norte y sur del país, existiendo 32 líderes de equipo en la actualidad.

**“Cualquiera con potencialidades y capacidades puede participar y quedar; esto es solo por mérito personal”**

*“Hoy se percibe internamente que a nivel nacional se están instalando nuevas formas de trabajo más reguladas. El gran logro es que se hace de forma ordenada con un foco en prevención y otro en planificación. Antiguamente se iba a terreno con más ‘sorpresas’; hoy el trabajo está más estructurado y se están haciendo las cosas pensando siempre en la satisfacción plena de los clientes”.*

# ACHS en la **comunidad**

Como parte de su gestión socialmente responsable, ACHS desarrolla una serie de iniciativas enfocadas a promover el bienestar, la seguridad y la inclusión laboral a nivel de la sociedad chilena en general.

## El compromiso de ACHS para proteger al adolescente trabajador y erradicar el trabajo infantil

En Chile viven cerca de 3,6 millones de niños y adolescentes, de los cuales 196 mil están insertos en el mercado laboral. Este es un tema de preocupación para ACHS ya que cada año ingresa a la institución un número importante de adolescentes que requieren servicios médicos. En los últimos cuatro años la cifra alcanzó los 3.260 jóvenes, de los cuales 891 ingresaron en 2011. Es por esto que ACHS ha asumido como parte importante de su tarea la promoción de condiciones laborales seguras para los adolescentes de entre 15 y 17 años.

En ese marco, la organización está decidida a fortalecer la difusión en un mayor número de empresas del Manual para la Protección del Adolescente Trabajador "Crecer Protegido", publicado en 2010 como fruto de una labor conjunta con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). A través de este manual, ACHS plantea diez acciones que contienen ideas sencillas y posibles de ejecutar por las empresas y por las Pyme en particular. El cumplimiento de éstas permitirá colaborar seriamente con la protección del adolescente trabajador.



### ¿Cuáles son las acciones para proteger al adolescente trabajador?

1. Asumir el compromiso pleno de conocer la Ley N°20.189, referida al trabajo de personas entre 15 y 17 años.
2. Evaluar la realidad de la empresa, preguntarse si ésta emplea adolescentes y constatar las condiciones reales en que están.
3. Promover la asistencia a la escuela para que los adolescentes trabajadores terminen sus estudios.
4. Ocuparse de incentivar un contexto de desarrollo, con entornos laborales agradables, buenas relaciones, liderazgos amables y redes de apoyo social.
5. Proporcionar acompañamiento en todo el proceso de inserción laboral del adolescente, tanto desde el punto de vista emocional como técnico.
6. Brindar apoyos especiales, cuando sea necesario. Esto implica valorar la importancia del contexto familiar y social del adolescente trabajador, ofreciendo gestos simbólicos o pequeñas ayudas económicas.
7. Dar espacio para la integración de la familia del adolescente trabajador, para que así esté más resguardado y pueda adaptarse con facilidad al trabajo.
8. Asegurar un espacio provisto de seguridad y salud ocupacional.
9. Adquirir el compromiso de una conducta ética, dejando claros cuáles son los derechos básicos y estándares mínimos que la empresa se compromete respetar en la relación con sus trabajadores adolescentes.
10. Trabajar en la difusión del manual para así contribuir a un mayor compromiso empresarial.



**Andrés Yurén**, Especialista Principal en Actividades con los Empleadores, Organización Internacional del Trabajo.  
**María Jesús Silva**, Coordinadora para Chile y Uruguay del Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil.

Desde 2010 ACHS, en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), comenzó a desarrollar un plan de apoyo a la erradicación del trabajo infantil y a la protección del adolescente trabajador, que culminó con la firma de una carta de intención de ambas organizaciones. El proceso de planificación arrojó la existencia de un grupo numeroso de adolescentes accidentados atendidos en los centros hospitalarios de la ACHS, además de la falta de una política de protección para aquellos jóvenes de entre 15 y 18 años, amparados por la legislación chilena para trabajar.

*“El tema central del plan de apoyo a la erradicación del trabajo infantil, que OIT y ACHS desarrollan en conjunto, fue la protección del adolescente trabajador, con un enfoque en seguridad y salud.*

*En esa línea, partimos con un producto concreto: el manual ‘Crecer Protegido’ especial para la protección del adolescente trabajador, dirigido tanto a las MiniPymes como a la empresa en general. Fue tan exitosa la iniciativa de los manuales impresos que decidimos convertirlos en una herramienta electrónica a disposición en el sitio web de la ACHS”, explica M. Jesús Silva.*

**“Fue tan exitosa la iniciativa del Manual Crecer Protegido que decidimos convertirlo en una herramienta electrónica a disposición en el sitio web de la ACHS”**

*“ Como la temática no se había tratado ni a nivel nacional ni internacional, el Manual resultó ser innovador y se transformó en una buena práctica replicable para los distintos países. Realizamos presentaciones conjuntas en la sede de la OIT en Ginebra; en el Departamento del Trabajo de EE.UU, Washington y en México. En tanto, Uruguay está interesado en replicar este mismo manual, lo que ratifica que ha sido un trabajo bien evaluado en distintas partes del mundo. Ha sido un proceso súper bueno, de aprendizaje de ambas instituciones porque es algo nuevo, entonces es un proceso de creación y eso ha fluido bastante bien. Además, para nosotros esta temática es trascendental pues confluyen dos temas prioritarios para la OIT: la protección de la infancia o del adolescente trabajador y la seguridad y salud en el trabajo”, detalla Andrés Yurén.*

## La apuesta de la ACHS por fortalecer a la comunidad

Dado que el 80% de los accidentes que ocurren en las empresas adheridas a ACHS cada año se deben a situaciones que podrían haberse evitado, la organización desarrolla un fuerte trabajo comunitario para instalar una cultura preventiva en los distintos sectores de la sociedad. La apuesta es colaborar con la construcción de una comunidad más cohesionada y segura, integrada por personas protegidas y orientadas a una mejor calidad de vida.

Los programas emblemáticos en el trabajo con la comunidad son:

### 1) Inclusión de personas con discapacidad:

Plan que apunta a promover una mayor inclusión social y laboral de las personas con discapacidad y de sus familias. Se busca incluirlos en ACHS, en las empresas y en la comunidad en general. En 2011 se premió a 10 empresas y tres trabajadores.

### 2) Prevención en el sector educación:

Este programa busca colaborar con la creación de una cultura preventiva entre los estudiantes, futuros trabajadores.

El 2011 se realizaron XX cursos de e-learning de los cuales 38.916 fueron aprobados.

### 3) Prevención del uso y abuso de drogas y alcohol:

Este programa nació a raíz de que el consumo de alcohol y drogas en los trabajadores aumenta las probabilidades de accidentes laborales. Incluye la realización de un estudio sobre la realidad de las empresas en Chile y una campaña de prevención del consumo de alcohol y drogas en los trabajadores de todo país.

### 4) Cultura y trabajo:

En este ámbito se busca promover un acceso directo al arte contemporáneo chileno en los recintos de ACHS. Instalando obras de artistas chilenos en los centros de atención de salud, se apoya a los pacientes en su proceso de rehabilitación -relación que ha sido avalada por estudios en la materia-, además de generar un ambiente cálido para ellos.

### 5) Balance social interno:

Por más de 30 años se desarrolló este programa, que consistía en la aplicación de una encuesta de calidad de vida laboral exclusiva de ACHS. El año 2011 se dejó de hacer, con el compromiso de aplicar un instrumento de medición que permita a ACHS compararse con otras organizaciones en este aspecto.



En el marco de la reestructuración que experimentó ACHS durante 2011, los programas considerados como emblemáticos en el trabajo con la comunidad también están siendo evaluados. El objetivo principal de esta medida fue evaluar la correlación entre la efectividad y los lineamientos de los programas, y las nuevas metas y valores institucionales.

## Campañas preventivas

En el marco de fortalecer su rol de organismo dedicado a la prevención y seguridad de los trabajadores del país, ACHS desarrolla y promueve campañas preventivas en ámbitos específicos que podrían resultar riesgosos para la seguridad de las personas. Con esa convicción, durante 2011 la empresa realizó campañas en distintos lugares del país.



### COLACIÓN SALUDABLE

Otorga consejos para la alimentación de los niños durante su jornada escolar.  
Beneficiados: 13.600



### CONDUZCA SEGURO

Realizada en conjunto con la Intendencia Metropolitana, la campaña estuvo destinada a prevenir accidentes de tránsito y a generar alertas ante lo que ocurre dentro y fuera del vehículo.  
Beneficiados: 261.500



### LA HORA DEL TACO TERMINÓ

Busca evitar el uso de tacones en el trayecto que hacen las mujeres entre el trabajo y su casa.  
Beneficiados: 12.153

### La hora del taco terminó

No a los tacones, sí a los zapatos planos. No a las caídas en el camino de la oficina a la casa, sí al cuidado en el trayecto. Estos son los principales objetivos de una de las campañas más exitosas de ACHS, que busca reducir el uso de tacones y fomentar áreas de apoyo y sustentación al desplazarse. Esta campaña nació a raíz de la constatación de que los tacones son un factor de riesgo para la mujer. En efecto, la tasa de accidentabilidad por accidentes de trayecto de las mujeres casi duplica a la de los hombres: el 23% de todas las lesiones que sufren las mujeres al año se asocian a accidentes de trayecto, frente al 12% anual que sufren los hombres. Por eso, ACHS apuesta por dar fuerza a esta campaña y así ayudar a disminuir lesiones por sobreesfuerzo, movimientos bruscos y caídas.

### DE VIAJE

Dedicada a brindar consejos para salir de vacaciones de manera más segura. Entre las lecciones se otorgan datos para cargar más eficientemente el auto y dejar la casa protegida.  
Beneficiados: 20.000



### VERANO SEGURO

Destinada a crear conciencia en la comunidad sobre la importancia de prevenir accidentes de tránsito y protegerse de los rayos UV.  
Beneficiados: 50.000

### BULLYING

Campaña efectuada en alianza con la Municipalidad de Santiago con el fin de sensibilizar sobre este tema y otorgar herramientas para combatir la intimidación escolar.  
Beneficiados: 13.600



### FIESTAS PATRIAS

Destinada a instalar una cultura de celebración responsable, promoviendo la prevención de quemaduras y accidentes en torno a la parrilla.  
Beneficiados: 150.000



# ACHS y su compromiso con el Medio Ambiente



# ACHS y su compromiso con el medio ambiente

RESUMEN CAPÍTULO

Para la ACHS, parte importante de la sustentabilidad tiene que ver con su gestión para el cuidado del medio ambiente, que apunta en primer lugar a responsabilizarse de los efectos que tienen sus operaciones sobre el entorno, buscando disminuir al mínimo su impacto en éste.

Para acercarse a ese objetivo, desde hace algunos años ACHS desarrolla acciones y programas de uso eficiente de energía, medición de la huella de carbono y manejo de residuos hospitalarios. Los positivos resultados de estos proyectos han marcado la

pauta para seguir avanzando en esa línea, por lo que el siguiente desafío consiste en ampliarlos y potenciarlos. En particular, la organización proyecta llevar los dos últimos proyectos desde el Hospital del Trabajador de Santiago, donde hoy se desarrollan, a todas las sedes del país.

Además, ACHS tiene un área que entrega asesoría a diferentes empresas en lo referente al cumplimiento de la legislación medioambiental. Esta actividad es también un pilar de su enfoque ambiental y constituye un eje fundamental de la gestión que realiza.



## Comité de Medio Ambiente para colaboradores de la ACHS

En 2011, diversas áreas de ACHS conformaron un Comité de Medio Ambiente, con el objetivo de intercambiar puntos de vista en torno al impacto medioambiental que tiene la operación de la organización y proponer medidas para su reducción.

El comité funcionó con representantes de las áreas de mantención, administración, abastecimiento, marketing, comunicaciones, asuntos públicos, y el experto de prevención de ACHS. Sesionó en tres oportunidades durante el año, abordando los aspectos prioritarios de manejo ambiental a nivel nacional.

Conforme a ello, se acordó el lanzamiento de una campaña interna de ecoeficiencia, cuyo puntapié inicial consistió en el mensaje enviado a los trabajadores con motivo de La Hora del Planeta, iniciativa a la que ACHS adhiere desde hace tres años. Esta campaña será plenamente desarrollada en 2012.



ACHS
USA LA ENERGÍA DE FORMA EFICIENTE

A contar de hoy recibirás información de interés con respecto al medioambiente.

**Piensa EN EL FUTURO**

Por tercer año consecutivo la Asociación Chilena de Seguridad se suma a la iniciativa **La Hora del Planeta** apagando las luminarias en sus instalaciones: Edificio Corporativo Santiago, Iquique y La Serena.

Tú puedes hacer lo mismo en tu hogar y darle un respiro al planeta. Este sábado de 20:30 a 21:30.

Tus comentarios a [medioambiente@achs.cl](mailto:medioambiente@achs.cl)

## Consumos nacionales de la ACHS

A nivel nacional, los consumos de ACHS han aumentado principalmente en agua y gas. Esto tiene que ver con un aumento efectivo -explicado en parte por la construcción de un nuevo edificio en la Región Metropolitana-, pero también con una sistematización más exhaustiva de los datos en relación al año pasado, que permite un mayor control en las agencias en el país.

Es destacable el estancamiento de la demanda de energía eléctrica de la ACHS, en comparación con el aumento de la demanda a nivel país, que se encuentra cerca del 8% anual. En este entendido, técnicamente ACHS no ha incrementado su consumo eléctrico.

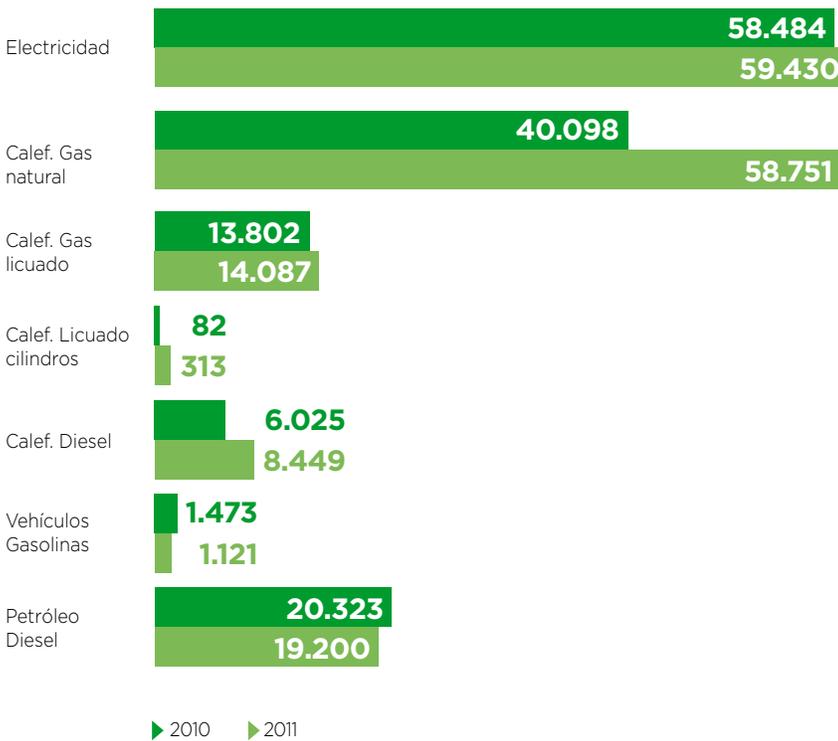
Por otra parte, el aumento del consumo de gas natural es positivo, en la medida en que reduce la dependencia del consumo de petróleo, un combustible significativamente más contaminante.

Parte importante de los efectos contaminantes que genera la ACHS tiene que ver con el traslado de accidentados en vehículos motorizados, desde sus casas a los centros de salud y viceversa. Para aumentar la eficiencia de estos recorridos, se han planificado las rutas con un software. Consecuentemente, los consumos de gasolina y petróleo diesel han disminuido. Esta variación también se relaciona con una reducción del 15% en el número de vehículos de propiedad de la organización.

	Medida	2010	2011	% Variación
Agua	m <sup>3</sup>	279.464	340.095	22%
Electricidad	kw/h	16.245.705	16.508.352	2%
Calef. Gas natural	m <sup>3</sup>	1.025.997	1.503.260	47%
Calef. Gas licuado	litros	495.707	505.939	2%
Calef. Licuado cilindros	kilos	1.635	6.199	279%
Calef. Diesel	litros	157.295	209.593	40%
Vehic. Gasolinas	litros	43.085	32.816	-24%
Petróleo Diesel	litros	530.534	501.219	-6%

Las cifras muestran el consumo agregado de todas las sedes de ACHS en el país.

**Consumo de energía nacional (en gigajoules)**



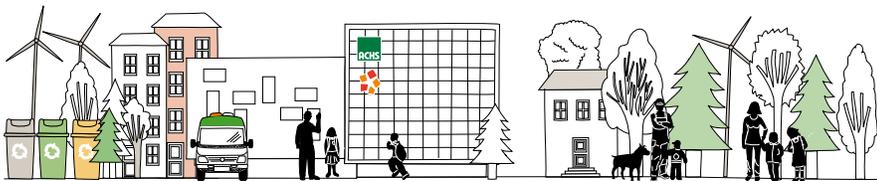
Para poder comparar los distintos consumos se realiza una conversión a gigajoules. De esta manera, se observa que el mayor gasto energético corresponde a la electricidad, seguido por el gas natural para calefacción y el petróleo diesel. Por su parte, el gas licuado en cilindros es el combustible menos usado, dado su mayor efecto contaminante.

**Manejo de residuos**

A nivel nacional, los residuos de pilas y CD's se enviaron a una bodega central, donde posteriormente la empresa Hidronor, certificada para realizar el tratamiento de estos residuos peligrosos, se hizo cargo de retirarlos con las medidas de manejo adecuadas.

Por su parte, el laboratorio del HTS gestionó sus residuos sólidos a través de la empresa Procesos Sanitarios S.A., que cuenta con autorización de la autoridad sanitaria. Para los residuos líquidos, la empresa encargada es Servicios Técnicos Urbanos (STU). El laboratorio lleva un registro de los residuos entregados a dichas empresas.

En las futuras ampliaciones del HTS, se está considerando la incorporación de rutas especiales dentro del hospital para trasladar los residuos sin que tengan contacto con los pacientes. Este tipo de inversiones es de mediano plazo.



**Número de vehículos ACHS**

	Ambulancias	Autos	Camionetas	Furgones	Jeeps	Minibuses	Station Wagons	Total
2010	198	6	261	9	10	16	17	517
2011	122	1	263	11	8	16	17	438

## Gestión ambiental en el Hospital del Trabajador

La eficiencia energética, la medición de la huella de carbono y el manejo de descargas líquidas son proyectos de gestión medioambiental instalados desde el año pasado en el Hospital del Trabajador de Santiago, su implementación habla del manejo y cuidado del entorno, que será incorporado a la gestión.

Adicionalmente, durante 2011 entraron en servicio cuatro proyectos dirigidos a reducir las emisiones que se originan en los procesos de combustión.

Estas iniciativas fueron implementadas en 2011, esperando medir su eficacia en 2012, cuando se recopilen los consumos energéticos al medir nuevamente la huella de carbono del hospital.

### GREEN HOSPITAL

A mediano plazo, el HTS tiene la meta de obtener la certificación Green Hospital, que lo acreditaría internacionalmente como un hospital sustentable, para convertirse en el primer recinto hospitalario en Chile en conseguirlo.

Para cumplir este objetivo, durante 2012 se definirán los proyectos a implementar, que se iniciarán en 2013 con miras a completarlos en 2014.

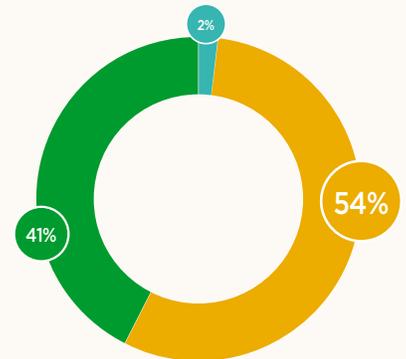
## HUELLA DE CARBONO

Actualmente, la huella de carbono solo se mide a nivel del HTS. Durante 2011 los esfuerzos medioambientales se concentraron en la implementación de nuevos proyectos ya descritos, por lo que no fue posible actualizar la huella de carbono. No obstante, se presentan los resultados obtenidos en 2010, como forma de transparentar y asumir el compromiso de medición en 2012, donde se podrá evaluar la efectividad de los proyectos instalados.

### ¿Qué significan los distintos alcances?

- **Alcance 1:** Emisiones directas desde fuentes que son propiedad o que son controladas por la organización, la combustión relativa a procesos, vehículos o maquinarias.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas a partir de la energía generada externamente, pero consumida y comprada por la organización.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas que están ligadas a las actividades de la organización, pero ocurren fuera de ella, en fuentes que no le pertenecen y no controla.

### Emisiones CO<sub>2</sub>e 2010



- ▶ Alcance 1 (2461,6 CO<sub>2</sub>e (ton))
- ▶ Alcance 2 (3199,1 CO<sub>2</sub>e (ton))
- ▶ Alcance 3 (122,7 CO<sub>2</sub>e (ton))

ACHS espera que a partir de la próxima medición se comiencen a detectar disminuciones en variados consumos. Una reducción del 10% del consumo de gas natural, por ejemplo, permitiría bajar en aproximadamente un 3% el indicador de la huella de carbono del HTS, mientras que con la implementación del proyecto de reconversión LED se podría alcanzar una reducción de 5%.

## PROYECTOS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DEL HTS

### 1. Colectores solares para la generación de agua caliente sanitaria

Permite generar un 25% del agua caliente sanitaria requerida por el HTS a partir de colectores solares, reduciendo el consumo de gas natural en un porcentaje equivalente.

### 2. Reconversión LED

Consiste en la reducción gradual del consumo eléctrico anual, por medio de la reconversión de luminarias convencionales, reemplazadas por iluminación LED. Esto significa un 8% de reducción del consumo eléctrico.

### 3. Control de eficiencia en la generación y distribución de agua caliente para calefacción

Orientado a mejorar la eficiencia en el manejo de la energía requerida para la calefacción del HTS, este proyecto ajusta las demandas del hospital a las condiciones ambientales exteriores.

### 4. Chiller-Bomba de Calor para la recuperación de calor

Se trata de la recuperación del 40% de la energía disipada por torres de enfriamiento, con el objetivo de generar agua caliente para calefacción, lo que reduce el consumo de gas natural.

## Proyecto piloto de ahorro energético

Tomando en cuenta que cerca del 40% del gasto energético de las agencias ACHS corresponde a climatización, hace dos años nació en la agencia La Florida un proyecto destinado al ahorro energético, con el objetivo de reducir los costos aprovechando fuentes de energía renovables. Este proyecto se concibió como una versión piloto que posteriormente se aplicará en el resto de las sedes.

En concreto, se trata de la instalación de paneles solares para el calentamiento de agua sanitaria y de calefacción, lo que se traduce en una reducción del 19% del

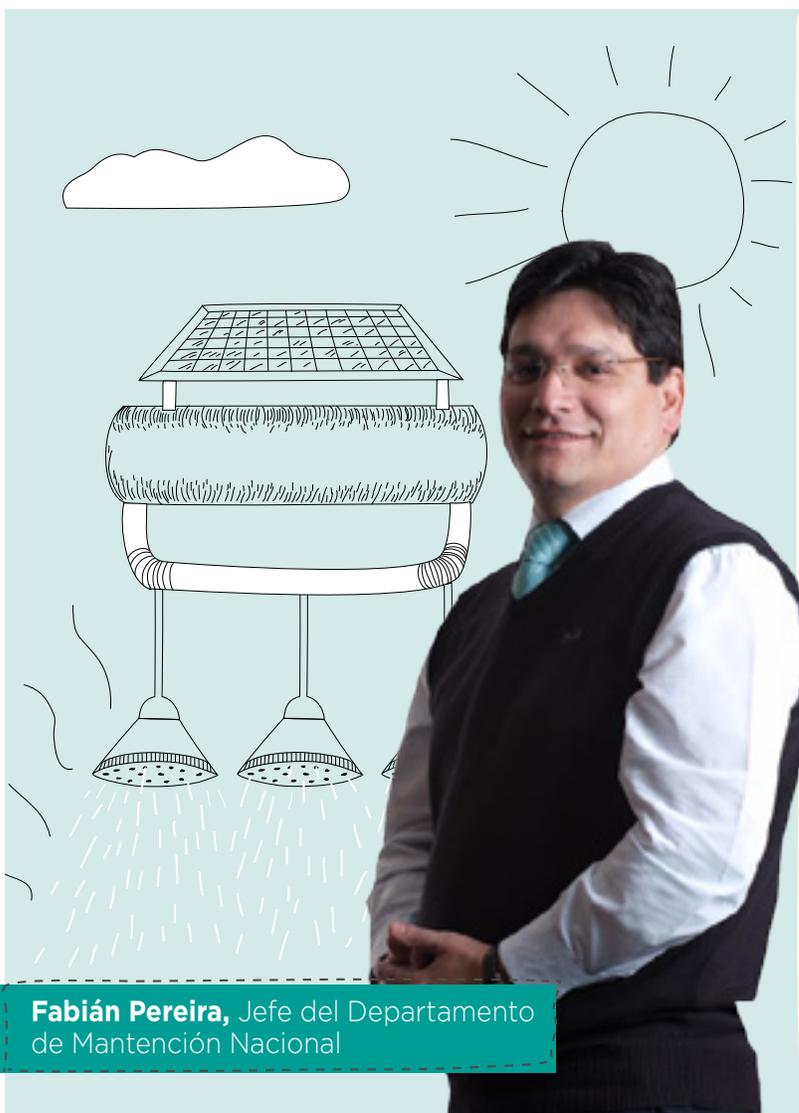
### Estimación de costos y ahorros en proyecto paneles

Combustible	Gas licuado de petróleo (GLP)
Consumo anual	49.580 l
Valor litro	\$ 598
Costos operativos anuales calentamiento de agua sanitaria	\$ 29.648.840
Aporte solar estimado	19%
Ahorro anual proyectado	\$ 5.633.280
Inversión	\$ 17.576.944
Retorno inversión	3,1 años

consumo de gas anual, equivalente a 1.549 m<sup>3</sup>. La energía solar permite además evitar la emisión de partículas de carbono en 10.709 kg de CO<sub>2</sub> por año.

En términos de costos, se proyecta una disminución anual de \$ 5.633.280, que permite amortizar la inversión inicial en

3,1 años, a partir de lo cual se transforma en ahorro. De esta manera, para 2012, se proyecta destinar este monto a la compra de equipos de bajo consumo energético, maximizando los efectos del proyecto.



**Fabián Pereira**, Jefe del Departamento de Mantenimiento Nacional

Fabián dirige el Departamento de Mantenimiento de ACHS desde 2011, donde sus principales funciones tienen relación con la gestión y mantenimiento de todos los edificios de la organización, de Arica a Punta Arenas.

En el marco del trabajo que realiza ACHS en gestión medioambiental, se generó desde el departamento de mantenimiento de la Agencia La Florida un proyecto piloto de ahorro de energía.

**“El sistema de paneles solares contribuirá a la reducción de la huella de carbono, al permitir disminuir el consumo de gas de la agencia en un 19%”.**

*“El ahorro se produce con sistema de paneles solares que genera la energía suficiente para calentar agua destinada a las duchas y turbiones del edificio. Este sistema de acumulación permite alcanzar una temperatura de 45 °C, estimando que el volumen de agua a calentar diariamente es de 1,8 m<sup>3</sup>”. Fabián explica que “el sistema de paneles solares contribuirá a la reducción de la huella de carbono, al permitir disminuir el consumo de gas de la agencia en un 19%”.*

2012 será el primer año en que se evaluará el proyecto, a partir de lo cual podría replicarse en otras sedes del país. Al respecto, Fabián señala que “va a depender de la topología de las otras agencias, pero por ahora se proyecta incorporar este tipo de diseño en el norte.”

# Índice GRI



# Indicadores GRI

	INDICADOR	CAPÍTULO/ COMENTARIO	PÁGINA
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente	2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Perfil de la ACHS	2
2.1	Nombre de la organización.	Portada	2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la ACHS	4
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Perfil de la ACHS	5
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil de la ACHS	5
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Perfil de la ACHS	5
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la ACHS	5
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la ACHS	6
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.</li> </ul>	Perfil de la ACHS	6
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Durante el 2011 existieron cambios significativos en la ACHS que se reportan principalmente en los capítulos Perfil de la ACHS y Dimensión Social	6
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Perfil de la ACHS	7
3.1	Período cubierto por la información contenida en la		7
	Memoria.	Perfil de la ACHS	8
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil de la ACHS	9
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil de la ACHS	10
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contratapa	11
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	Perfil de la ACHS	12
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Perfil de la ACHS	12
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Perfil de la ACHS	2
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Perfil de la ACHS	2
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Perfil de la ACHS	2

	INDICADOR	CAPÍTULO/ COMENTARIO	PÁGINA
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).	Perfil de la ACHS	4
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Perfil de la ACHS	5
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y análisis, 1.1-1.2.</li> <li>• Perfil de la organización, 2.1-2.8.</li> <li>• Parámetros.</li> </ul>	Perfil de la ACHS	5
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. Este indicador no aplica, ya que este reporte no ha sido sometido a un proceso de verificación.	Perfil de la ACHS	5
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Perfil de la ACHS	6
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Perfil de la ACHS	6
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Perfil de la ACHS	7
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Perfil de la ACHS	7
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Perfil de la ACHS	8
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Perfil de la ACHS	9
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Perfil de la ACHS	10
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Perfil de la ACHS	11
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	Perfil de la ACHS	12
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Perfil de la ACHS- Desempeño Social	12
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Desempeño Ambiental	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Perfil de la ACHS	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	Perfil de la ACHS	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Perfil de la ACHS	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Perfil de la ACHS	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Perfil de la ACHS	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Perfil de la ACHS	

	INDICADOR	CAPÍTULO/ COMENTARIO	PÁGINA
	<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA (DMA)</b>	Dimensión Económica	
<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Dimensión Económica	
	<b>DIMENSIÓN SOCIAL (DMA)</b>	Dimensión Social	
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Dimensión Social	
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Dimensión Social	
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Dimensión Social	
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Dimensión Social	
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		
<b>LA5</b>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Si bien no existe un período formal mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, durante el 2011 se llevaron a cabo diferentes instancias para informar los cambios que se vivieron en la organización, los que son descritos a lo largo del reporte.	
<b>LA6</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Dimensión Social	
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Dimensión Social	
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Dimensión Social	
<b>LA9</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Dimensión Social	
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Dimensión Social	
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Dimensión Social	
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Dimensión Social	
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Dimensión Social	
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Dimensión Social	
	<b>DIMENSION DE RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS</b>		
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se registraron multas durante el año 2011.	
	<b>DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	Dimensión Medio Ambiental	
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Dimensión Medioambiental	
<b>EN6</b>	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.	Dimensión Medioambiental	
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Dimensión Medioambiental	
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Durante el 2011 no se produjeron derrames significativos.	
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el 2011 no se produjeron multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental.	

## PARTICIPARON EN LA ENTREGA DE CONTENIDOS PARA ESTE REPORTE

Secretaria Directorio: **Dina Busco**

Fiscalía: **Alfredo Grasset**

Gerencia de Personas: **Raúl Lagos**

Subgerencia de Desarrollo Organizacional: **Aida Soto**

Subgerencia de Calidad de Vida: **Jorge Saavedra, Constanza Labra**

Gerencia General del HTS: **Santiago Venegas**

Subgerencia de mantención del HTS: **Guillermo Neves**

Departamento de Acción Social HTS: **Nancy Droguett**

Departamento de Terapia Ocupacional HTS: **M. Isabel Meneses**

Gerencia de Salud: **Verónica Herrera, Astrid Ruiz**

Gerencia de Prevención: **Jorge León**

Departamento de Prevención Interna: **Magno Contreras**

Departamento de Medioambiente: **Oscar Carvajal**

Subgerencia de Capacitación: **Luis Richardson**

Gerencia de Finanzas: **Juio Henríquez y Jorge Olivero**

Subgerencia de Control de Gestión: **Javier Avilés y Bárbara Lobos**

Departamento de Abastecimiento: **Luis Eduardo Ruggieri, Marco Leiva**

Departamento de mantención Nacional: **Fabián Pereira**

Gerencia de Asuntos Corporativos: **Marcela Barvo**

Subgerencia de Marketing: **Isabelle Seminario, Camila Godoy, Christian Herrera**

Subgerencia de Comunicaciones: **Paula García**

Subgerencia de Relaciones Institucionales y RSE: **M. Paz Figueroa y Alejandro Rodríguez**





**Datos Asociación Chilena  
de Seguridad ACHS**

**RUT:** 70.360.100-6

**Casa Central:** Av. Ramón Carnicer  
163, Providencia. Santiago, Chile

[www.achs.cl](http://www.achs.cl)

@prevencionACHS

Facebook/PrevenciónACHS

**Call Center:** 6006002247