

Vive Mutual

Edición N°19



CLICK PARA LEER



Juntos alcanzamos nuestras metas

Motivados a ir por más

**Nuestro compromiso marca
la diferencia**

**Logros que se reflejan
en personas protegidas**

Comprometidos con un futuro seguro y sostenible



Felipe Bunster E.
Gerente General

Iniciamos un nuevo año juntos, en el que, como Mutual de Seguridad, compartiremos nuevos desafíos y oportunidades, siempre motivados por el proceso de transformación cultural en el que todos somos movilizados, y donde el Plan 2023-2025 nos brinda una guía clara y precisa hacia donde queremos llegar, y que resulta fundamental que todos conozcamos y que sigamos trabajando en sintonía con sus ejes.

El objetivo estratégico de trabajar en posicionar al cliente en el centro de nuestro quehacer ya vio uno de los primeros frutos, toda vez que a finales del 2023 fuimos reconocidos con el Primer Lugar en la categoría "Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente" del Premio a las Mejores Prácticas de Experiencia de Cliente DEC Chile. Sin duda, este premio da cuenta de nuestro potencial y capacidades y a la vez nos desafía a seguir entregando experiencias positivas a nuestros clientes en cada una de nuestras interacciones.

Nunca debemos dejar de recordar que nuestro trabajo tiene un impacto directo en la vida de las personas. Cada día, todos y cada uno de nosotros de distintas formas contribuimos a evitar accidentes y enfermedades laborales, lo que significa que miles de trabajadores vuelven a sus hogares sanos y salvos. Eso es algo que debemos sentirnos tanto desafiados por lo importante de nuestra labor y orgullosos de lograr los resultados en estas materias que

son parte del corazón de nuestro propósito como Mutual, porque somos parte de la Seguridad Social de nuestro país, porque buscamos la salud y el bienestar de los trabajadores de Chile, por eso las cifras y objetivos logrados durante el 2023 debe ser entendido como un fuerte envión a seguir impulsando los pilares que comprenden nuestro plan estratégico.

Para este nuevo año que comienza, les pido que sigamos forjando alianzas, fortaleciendo nuestra presencia a nivel nacional, y elevando los estándares de seguridad y salud ocupacional en Chile. Sigamos compartiendo conocimientos, innovando y aprendiendo juntos, porque como Mutual salvamos vidas, porque como Mutual aportamos a un Chile mejor. Deseo a todos ustedes un año lleno de éxitos, satisfacciones personales y profesionales. Avancemos juntos, como un solo equipo comprometido con la seguridad y el bienestar de nuestra sociedad.

123

ÍNDICE

02 COLUMNA
• Comprometidos con un futuro seguro y sostenible, de Felipe Bunster E.
• Índice

03
• Juntos podemos alcanzar nuevos desafíos, de Christian Gilchrist
• Sello Mutual: Ejemplo de excelencia y compromiso.

04 CULTURA MUTUAL
• Avanzamos juntos: Transformación Digital en Mutual.
• Promoviendo la inclusión y la diversidad en Mutual.

05
• Mi Academia Mutual: Formando colaboradores con valores y conocimientos.

06
• Fortaleciendo el entendimiento mutuo mediante conversaciones directas.
• Clima Laboral: un compromiso de todos.

07
• Cultivando talento para un crecimiento mutuo.
• Por un futuro más brillante: Comprometidos con nuestro rol social.

08 + PREVENCIÓN
• Logros que dan cuenta de nuestro compromiso.

09
• Agregamos valor a través de la tecnología.

10
• Comprometidos con los Trabajadores del Rubro Minero.
• En Mutual recorremos la ruta de la seguridad vial.

11
• Aprender haciendo en entornos simulados, seguros y sin riesgos.
• Fortaleciendo el cumplimiento normativo.

12 + SALUD
• Humanizar la Salud: El compromiso de Mutual con la Experiencia del Paciente.

14 + CONECTADOS
• Mutualmente Sostenible: El camino para integrar la sostenibilidad en nuestra gestión.
• Movilizados de la Experiencia

15
• Construyendo Experiencia Transformación Cultural

16
• Función de Auditoría Interna con Estándares Internacionales.
• El camino hacia una visión Data-Driven.

17 NUESTRA MUTUAL
• Impulsando el éxito académico: Programa Fomento a la Educación

18
• Vive Teletón.

19
• Vive Navidad.

Juntos podemos alcanzar nuevos desafíos

Vivimos un 2023 lleno de grandes momentos, los cuales quedan en nuestra memoria para continuar alcanzando cada desafío que se presente en este nuevo año. Por eso, fortalecer el crecimiento interno seguirá siendo el motor que impulsa nuestro quehacer. Un compromiso asumido sabiendo que, al valorar el trabajo de nuestros colaboradores, cuidamos también a los trabajadores del país.

Continuaremos creando oportunidades de capacitación, como también promoviendo instancias donde la unidad de los equipos, el reconocimiento y el realce de nuestros valores, promueva el logro de los objetivos de Mutua, generando un entorno donde

los colaboradores puedan desarrollar su potencial, en línea con el pilar de "Cultura de servicio y excelencia" de nuestro Plan Estratégico.

Juntos podemos alcanzar nuevos desafíos. Por eso, los insto a que sigamos trabajando en equipo, apoyándonos mutuamente y demostrando el espíritu colaborativo que nos distingue como Mutua de Seguridad. Que este nuevo año sea de logros y aprendizajes, y que juntos sigamos construyendo un futuro exitoso para todos.

¡Arriba, Arriba Mutua!



Christian Gilchrist
Gerente Corporativo
de Personas

Sello Mutua: Ejemplo de excelencia y compromiso

Hemos llegado al final de otro año repleto de logros, y es el momento de reconocer a aquellos que han brillado con luz propia en la trayectoria de Mutua. Durante los últimos 7 años, el reconocimiento Sello Mutua ha destacado la dedicación, el talento y la calidad humana de nuestros colaboradores.

Los Sellos Mutua, no solo representan el corazón de Mutua, sino que encarnan la dedicación al servicio, el compromiso con la excelencia y la lealtad a nuestra institución. Cada uno de ellos ha dejado una huella imborrable, contribuyendo al profesionalismo y a la calidad que nos distingue. De esta manera y como parte de nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, los Sellos tienen oportunidades exclusivas de capacitación y otras instancias para seguir creciendo en Mutua.

En esta oportunidad, presentamos a los colaboradores que personifican la excelencia y el compromiso en nuestra organización:



Nombre y Apellido	Cargo	Centro de trabajo
KARLA DENISSE JARA MORALES	Paramédico Admisionista	RM
VALENTINA VILLALÓN FIGUEROA	Administrativa Admisión	HOSPITAL CLÍNICO
ANA MARÍA SILVA AGUAYO	Gestor de Salud	HOSPITAL CLÍNICO

A estos Sellos, se sumarán nuevos colaboradores de diversas regiones del país, próximamente.

¡Que este sea el inicio de un nuevo capítulo de excelencia y compromiso para todos en Mutua de Seguridad!

Avanzamos juntos: Transformación Digital en Mutual

En nuestro constante esfuerzo por evolucionar y mejorar, nos embarcamos en una transformación digital que redefine nuestra cultura, haciéndonos más ágiles, cercanos y centrados en nuestros clientes para potenciar experiencias de servicio excepcionales. En este sentido, se impulsan proyectos que marcan este camino de cambio:

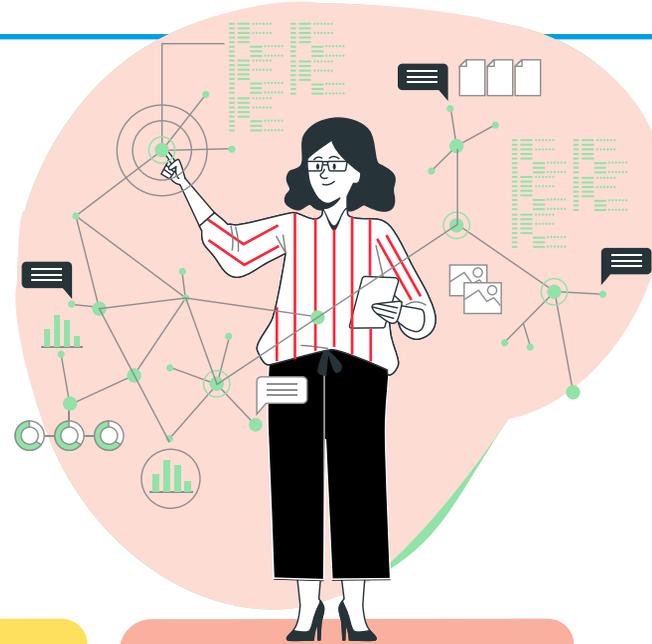
1. Incorporación de Salud

Preventiva a nuestra Ficha Clínica

SAP: La cual será implementada en todos los Centros de Evaluación de Trabajadores (CET) a nivel nacional. Esta iniciativa, busca optimizar y homogenizar nuestros registros clínicos, mejorando la eficiencia y calidad de los procesos de salud preventiva.

2. Somos SIP: Introducimos "Somos SIP", un sistema de gestión de procesos de la Gerencia de Personas. Este sistema integra solicitudes, validaciones y estados en una única plataforma, centralizando la información para mantenernos ágiles y conectados con nuestros equipos.

3. Proyecto Data-Driven: En nuestro camino hacia una organización más orientada por datos, iniciamos una línea de trabajo en Data-Driven. Este enfoque, nos permite comprender y tomar decisiones basadas en datos en áreas cruciales como la atención al cliente y la gestión de siniestros.



Estas transformaciones, introducen sistemas y prácticas innovadoras que mejoran nuestros procesos y elevan la experiencia con nuestros clientes. Invitamos a todos en Mutual a ser parte activa de esta transformación, ya sea mediante la capacitación, el aprendizaje o la adopción de nuevas formas de desempeñar nuestras funciones.

Juntos, avanzamos hacia un futuro digital, más eficiente y centrado en nuestros clientes.

Promoviendo la inclusión y la diversidad en Mutual

Nuestra organización ha vivido un 2023 con experiencias enriquecedoras en el marco de la Inclusión, Género y Diversidad.



Accede a las **Políticas de IGD de Mutual**, a través del código.

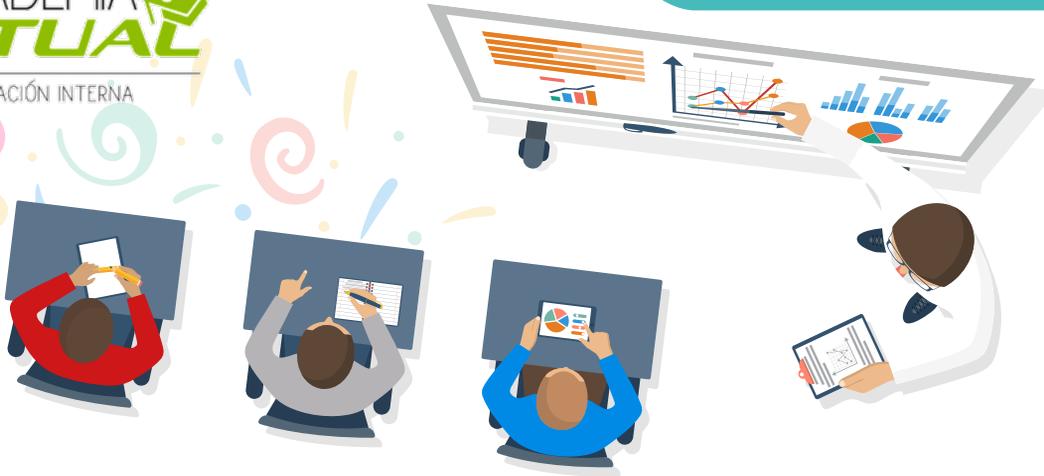
El involucramiento de Mutual, se ha puesto en evidencia desde el Programa de Inclusión, Género y Diversidad (IGD), el cual continuamente promueve conversatorios, fomenta actividades formativas y buenas prácticas en el ámbito de nuestra cultura organizacional, a través de planes que despliega mes a mes, mediante Mesas de Trabajo conformadas por nuestros propios colaboradores.

A su vez, este compromiso se ha manifestado en las distintas charlas implementadas por la Dirección Médica Nacional, cuyo propósito ha consistido en reflexionar sobre aspectos relacionados con la inclusión, entre otras instancias. En esta misma línea, desde el Hospital Clínico los esfuerzos en materia de inclusión, dirigidos a pacientes y empresas adheridas, son liderados por la Subgerencia de Atención Integral al Paciente, a través de la entrega de programas que apoyan a pacientes en su rehabilitación y posterior inclusión social y laboral.

Adicionalmente, este año se llevaron a cabo eventos como la "Expo Incluye" y la "Feria de Navidad Inclusiva", hitos caracterizados por su valor social, que potencian las habilidades y competencias de los pacientes que adquirieron alguna discapacidad producto de un accidente.

Con este compromiso, se siguen explorando nuevos horizontes que faciliten el camino a la Inclusión, del mismo modo que fomenten la Diversidad y la Equidad de Género dentro y fuera de nuestra organización.





Mi Academia Mutual: Formando colaboradores con valores y conocimientos

Durante todo el 2023, Mi Academia Mutual ha fortalecido su compromiso con la integración y formación de nuevos colaboradores a través de sus diferentes Escuelas

ESCUELA CORPORATIVA: En esta escuela, se encuentran todas aquellas acciones formativas de carácter transversal, que apuntan a impulsar la transformación cultural, políticas y objetivos de la organización.

ESCUELA DE GESTIÓN Y OPERACIONES: Contiene todas aquellas acciones formativas orientadas a apoyar, optimizar y agilizar la gestión de procesos administrativos, manejo de la información y desarrollo de proyectos que apalanquen una atención cercana, resolutiva y de calidad para nuestros clientes.

ESCUELA SST: Presenta todas aquellas acciones formativas de carácter preventivo, que apuntan a construir una Cultura de Seguridad e impactan en el Foco estratégico Cero Daño, ya sea en áreas de Salud, Staff o dirigido a la formación de profesionales y expertos en materia de SST.

ESCUELA DE SALUD: Todas aquellas acciones formativas vinculadas al ámbito de la salud, se encuentran aquí, ya sea por lineamientos organizacionales, acreditación de nuestros centros o perfeccionamiento técnico para nuestros especialistas, a fin de posicionarnos como referentes en salud curativa.

ESCUELA DE SERVICIO: Aloja acciones formativas orientadas a mejorar la satisfacción del cliente interno como externo, impactando en los Focos Talento y Servicio, a través de la entrega de herramientas que contribuyan a construir una experiencia de servicio de calidad, cercana y resolutiva.

ESCUELA DE LÍDERES: Desarrollar habilidades de liderazgo en nuestras jefaturas, a través de la entrega de conocimientos técnicos, lineamientos organizacionales y herramientas de liderazgo, es el objetivo de esta escuela, impactando en el Foco Talento y contribuyendo a hacer a Mutual un gran lugar para trabajar.

Cada una de estas Escuelas, juega un papel clave en la formación de nuestros colaboradores y sobre todo en la alineación con la transformación cultural que se vive en Mutual, la cual está basada en nuestro Plan Estratégico 2023-2025. Por eso, hoy más que nunca Mi Academia Mutual es un aliado estratégico en nuestro objetivo organizacional, que permitirá formar colaboradores con los valores que movilicen al logro de nuestros objetivos.

Fortaleciendo el entendimiento mutuo mediante conversaciones directas



¡Ingresa aquí!

Usuario: tu rut.
Contraseña:
(Primeros 5 dígitos del rut)

Luego puedes personalizar tu contraseña.

Nuestro compromiso con el fortalecimiento de una cultura organizacional que vaya de la mano con nuestro propósito como organización, es el factor que define una serie de iniciativas y programas de carácter transversal. En este caso, el proceso de Evaluación de Desempeño y Fijación de Metas, tiene la capacidad de crear entornos en que la cercanía y la comunicación directa entre los colaboradores y los líderes de equipo sean la norma, aspectos centrales en el eje de "Cultura de servicio y excelencia" de nuestro Plan Estratégico. Este proceso, es fundamental para garantizar que nuestros objetivos estén alineados, lo cual permite conducir nuestras acciones hacia al éxito en cada proyecto. A su vez, se logra acceder a diversos planes de desarrollo interno, como: Movilidad interna, Capacitaciones, Apoyos económicos de estudios, programas de talento corporativo, entre otras instancias de reconocimiento, todas ellas relevantes para el potenciamiento de nuestros equipos y procesos, dando lugar a una cultura organizacional cuya firmeza habla por sí sola.



Por eso y más, alentamos a ser parte de este proceso, porque...
¡Conversar nos hace bien!

Clima Laboral: un compromiso de todos

El Clima Laboral es parte fundamental del desarrollo de nuestra Cultural Mutual, y para promoverlo, todos somos protagonistas. A continuación, te entregamos algunos consejos para fomentarlo:



1. Trabaja con pasión y excelencia. Pide ayuda de ser necesario. Apóyate en tu equipo de trabajo y comprende que tu trabajo siempre es parte de algo mayor, que va en beneficio de los trabajadores del país.

2. Si eres jefe, promueve instancias de comunicación. Genera espacios que conecten a tu equipo con el propósito de Mutual.

3. Celebra los logros en equipo y conversa respecto a cómo seguir creciendo como organización.

Recuerda que... ¡El clima lo haces tú! Con pequeños gestos, puedes marcar la diferencia.

Cultivando talento para un crecimiento mutuo

El Programa Semillero, se ha fortalecido a través del tiempo como una experiencia formativa de práctica profesional que capta a los estudiantes de las principales instituciones educativas a nivel nacional, para que adquieran y desarrollen nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes en el ámbito personal y profesional. En este proceso, cada estudiante aporta: Energía creativa, conexión con las últimas tendencias, transferencia de conocimiento generacional, estímulo para el desarrollo profesional y fortalecimiento del espíritu de equipo, entre otros aspectos positivos que nutren a nuestra organización.

*Hoy son **19 los colaboradores** que, luego de vivir su experiencia formativa y ser destacados practicantes, postularon y fueron seleccionados para ocupar un cargo en Mutual, desarrollándose en áreas como: Administración y Finanzas, Minería, Personas, Asuntos Corporativos y Riesgos, Hospital y Clientes y Operaciones.*



Como programa Semillero, nuestro principal desafío es que el año 2024 incluya a más estudiantes para que formen parte de Mutual, a fin de que juntos, logremos cumplir las metas y objetivos trazados como un solo gran equipo que nos potencie y nos invite a dar lo mejor de nosotros.



Por un futuro más brillante: **Comprometidos con nuestro rol social**

Nuestro compromiso con la seguridad social, es una fuerza impulsora que ha marcado nuestra evolución, y esta fuerza, y nuestra mirada centrada en las personas, nos han permitido enfocarnos no solo en la seguridad y salud del país, sino también en promover acciones que beneficien a nuestra comunidad.

Este compromiso, nos ha impulsado a cumplir el sueño que cada año logramos concretar gracias a las distintas acciones llevadas a cabo por nuestros colaboradores. Es así como toda Mutual se organiza con diversas actividades para colaborar con los pacientes de la Teletón, mediante la campaña interna "**Vive Teletón**". Parte de estos esfuerzos, son dirigidos por el Voluntariado del Programa

Vive Saludable, el cual realiza diversas actividades pensando en el bienestar integral de los niños y jóvenes que residen en el Hogar Luz de Cristo. Asimismo, todos nuestros colaboradores a lo largo del país, impulsan la "**Navidad con Sentido**", programa que presenta instancias en las que nuestros colaboradores tienen la posibilidad de tenderle la mano a la comunidad, entre otras iniciativas que surgen en pos de nuestro valor social.

Este nuevo año, deseamos continuar marcando un nuevo capítulo en nuestro compromiso social, donde queremos seguir trabajando para ser un aporte e ir más allá, por lo que queremos estar más unidos que nunca, fortaleciendo nuestro espíritu colaborativo por el prójimo.

Queremos seguir siendo un pilar de apoyo en el desarrollo y bienestar del país, por ende, continuaremos **impulsando la seguridad social y la calidad de vida en nuestra comunidad**, demostrando que juntos, podemos lograr un futuro más brillante.

+ PREVENCIÓN

SSOi
Seguridad y Salud Ocupacional Interna
Gerencia Corporativa de Personas



Logros que dan cuenta de nuestro compromiso

Una vez más, los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) de todo el país fueron recertificados a través del Modelo de Certificación para CPHS de Mutual de Seguridad, una herramienta que determina el nivel de desempeño en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo de los CPHS en las empresas.

Actualmente, Mutual cuenta con el 100% de los CPHS certificados, 24 de ellos en Categoría ORO, lo que representa el 69% de los Comités del país certificados en la más alta categoría, superando con esto la meta interna establecida de mantener el 30% de los CPHS certificados en categoría Oro. Estos reconocimientos, destacan el esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo de los CPHS, los cuales han mantenido su gestión en base a los requisitos definidos por Mutual, dando lugar al cumplimiento de la legislación vigente en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

CATEGORÍA	AÑO 2023
ORO	24
PLATA	6
BRONCE	2
TOTAL	32

Por otro lado, nuevamente Mutual de Seguridad certifica su gestión interna de SSO, mediante el Programa de Certificación PEC Competitiva, un programa destinado a empresas que han privilegiado el enfoque preventivo en SST y que aspiran a ir más allá del cumplimiento normativo vigente. Durante el 2023, nuestra organización logró la certificación del 92% de los centros, donde más del 87% obtuvieron resultados en las más altas categorías.



Además, durante los meses de octubre y noviembre, el equipo de SSOI desarrolló la campaña de Seguridad Vial a nivel nacional. Campaña pensada para generar consciencia sobre los riesgos en la conducción, mediante el desarrollo de diversas actividades, realizadas junto a los Comités Ejecutivos, Comités Paritarios y Supervisores PEC.





Agregamos valor a través de la tecnología

Asegurar la incorporación de tecnología que agregue valor a los procesos del negocio, es el rol de la Gerencia de Transformación Digital y Servicios Tecnológicos. Con este norte, Mutual ha avanzado en diversos hitos, mediante la adopción de nuevas formas de trabajo de nuestros colaboradores:

Culminamos **la implementación del HIS Salud**, adoptando tecnología de clase mundial y prácticas estándar en la industria para la atención de salud de los trabajadores protegidos por Mutual. En esta línea, trabajamos en la activación del HIS Preventivo, la cual se llevará a efecto durante el 2024.

Por otra parte, se encuentra en proceso la integración de una plataforma pensada en mejorar la experiencia de los colaboradores y la eficiencia de los procesos internos, a través de la solución de clase mundial denominada **"Success Factor"**, la cual permite que toda la gestión se realice en una sola plataforma. Su activación, está planificada para el 2024.

Explotando las capacidades instaladas en el proceso de Transformación Digital, hemos avanzado, de igual manera, en la elaboración de una herramienta mediante la cual, equipos de atención podrán crear y gestionar planes de trabajo, la cual permitirá a su vez, la entrega de información oportuna y el monitoreo de los compromisos adquiridos. Esta iniciativa, estará disponible durante el 1er trimestre de 2024.

Todos estos desarrollos, se encuentran alineados a los focos del actual Plan Estratégico de Mutual, donde la Gerencia de Transformación Digital y Servicios Tecnológicos, ha incorporado en el proceso presupuestario la construcción de su portafolio de proyectos de manera colaborativa, con el fin de cumplir nuestro rol de agregar valor a través de la tecnología.



Comprometidos con los TRABAJADORES DEL RUBRO MINERO



Con la extensión de contratos con destacadas empresas mineras del país, por períodos significativos que van desde 24 hasta 48 meses, la Gerencia Nacional de Minería se encuentra iniciando un nuevo ciclo de gestiones que marca un hito relevante para Mutual de Seguridad.

De esta manera, continuamos al cuidado de la seguridad laboral de: AMSA Centinela, Zaldívar, Los Pelambres, Antucoya, Corporativo, Kinross Maricunga, Mantos de Oro, El Abra, Collahuasi y TECK CdA, consolidando una base sólida para la protección de trabajadores del rubro minero en Chile. Este respaldo, junto con la adjudicación de servicios para nuevos proyectos, fortalece nuestra posición como líderes

en la seguridad y salud en el trabajo de la industria minera, y con este impulso, la GNM se prepara para obtener la Acreditación de Prestador Institucional de Superintendencia de Salud para nuestro Policlínico de AMSA Minera Los Pelambres.

Esta certificación, significa un reconocimiento a la calidad de los procesos asistenciales de salud en la sala de procedimientos, reafirmando el compromiso con estándares de excelencia en la atención médica y consolidando nuestra confianza para las empresas mineras más importantes del país. Con estos logros, avanzamos hacia un futuro donde la seguridad y el bienestar de los trabajadores mineros siguen siendo nuestra prioridad.

En Mutual recorremos la ruta *de la seguridad vial*

Nos enorgullece recorrer la vía de la seguridad en Mutual, con hitos importantes que, en equipo, hemos logrado concretar a lo largo del 2023. Estos esfuerzos, que van desde la aprobación de la Ley CATI hasta nuestras alianzas con CONASET, han fortalecido nuestro compromiso de ser referentes en seguridad vial, permitiendo así llevar la seguridad a numerosas empresas adherentes que ven en nosotros un aliado estratégico.

Entre nuestros logros más destacados, está nuestra campaña "Voy y Vuelvo con Seguridad" la cual involucró a 205 firmas de compromiso y 11.877 trabajadores. Más de 9.400 trabajadores se beneficiaron de nuestras intervenciones con los Móviles de Seguridad Vial. Pensando en la comunidad, llevamos

la seguridad vial a 113 establecimientos educacionales y 12.069 niños y adolescentes con el Móvil Kids. Además, celebramos nuestro 1er Congreso Traffic 2023, reuniendo a altas autoridades y destacados expertos en seguridad vial. De igual manera, la alianza con la Universidad Europea y el 1er Programa de especialización en seguridad vial, junto a otros logros que hemos logrado acumular durante todo el año, nos impulsan para seguir avanzando hacia un futuro más seguro en las carreteras del país.

Seguimos firmes en nuestra misión, dispuestos a recorrer más kilómetros en la vía de la seguridad, marcando la diferencia en la vida de las personas.





Aprender haciendo

en entornos simulados, seguros y sin riesgos

La seguridad en el entorno laboral es la razón de ser de Mutual, y en nuestra búsqueda constante por proteger a los trabajadores y reducir la siniestralidad debido a riesgos críticos, la Subgerencia de Gestión del Conocimiento se ha enfocado en orientar los esfuerzos de formación de los trabajadores en la prevención de accidentes provocados por riesgos críticos.

En este sentido, ha adoptado tecnologías de vanguardia que ofrecen entornos de capacitación inmersivos y seguros, sin riesgos para los participantes. De esta manera, Mutual ha

ofrecido diversas oportunidades de capacitación que han permitido a los trabajadores adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera segura:

En lo que respecta a los formatos de formación, se disponibilizaron diversas herramientas y recursos para brindar a los trabajadores una experiencia completa, tales como el Centro de Entrenamiento Riesgos Críticos, Programas en el Centro de Cultura y las Unidades Móviles. Además, se ha incorporado Móvil de Capacitación Tecnológica, aplicaciones de Realidad Aumentada, y escenarios virtuales de Riesgos Críticos en Realidad Virtual.

Con esta variedad de productos y recursos, nuestro compromiso con la seguridad laboral se refuerza, y seguiremos trabajando para que cada vez más trabajadores puedan aprender haciendo, en entornos simulados, seguros y sin riesgos.

359 cursos presenciales.
165 cursos e-Learning.
291 cursos Streaming.

Fortaleciendo el **cumplimiento normativo**

El área de Gobiernos Corporativos y Cumplimiento (GCYC), ha consolidado durante todo el 2023, diversas iniciativas y gestiones que continúan posicionando a Mutual como referente en el marco del cumplimiento normativo:

RECERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Se celebró el logro de recertificar el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) hasta enero de 2025, lo que refleja un adecuado funcionamiento que asegura el cumplimiento de la Ley N°20.393.

SUPERVISIÓN Y PREVISIÓN PARA EL FUTURO

Con el objetivo de prevenir incumplimientos a la normativa de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), se realizaron informes mensuales, los cuales proporcionaron evaluaciones sobre planes de trabajo, obligaciones normativas y cumplimiento de instrucciones del Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

ADAPTACIONES ANTE LA "LEY DE DELITOS ECONÓMICOS"

El área de GCYC está realizando un diagnóstico para identificar posibles delitos, adaptando políticas y procedimientos para cumplir con las nuevas exigencias legales de la "Ley de Delitos Económicos" (Ley N°21.595). De esta manera, Mutual podrá

contar con un MPD actualizado y robusto, que garantice el cumplimiento de las nuevas disposiciones legales y brinde seguridad a toda la organización.

Con estas acciones, Mutual de Seguridad demuestra su compromiso constante con la integridad y el cumplimiento normativo, asegurando así un entorno seguro y confiable para sus colaboradores y clientes.





Humanizar la Salud: El compromiso de Mutual con la Experiencia del Paciente

El término “Humanización de la atención”, se utiliza para entender el cambio del modelo de atención de la salud centrada en los accidentes y/o enfermedades, por la entrega de la atención personalizada que precisa cada paciente. Cada persona tiene sus preocupaciones y sus necesidades para afrontar sus patologías, por eso, como Mutual, nuestro sistema sanitario debe estar preparado para que los pacientes se sientan seguros y protegidos.

Con este foco, la Planificación Estratégica 2023-2025 de Mutual, contempla en uno de sus ejes las “Experiencias Memorables de Servicio”. Con ello, el Hospital Clínico de Mutual y la Dirección Médica Nacional, con el apoyo de la Gerencia de Experiencia de Clientes, trabajan para lograr un cambio en el Modelo de Atención, diseñando un servicio a partir de la experiencia del paciente, por medio de diversas iniciativas.

Un Hospital a escala Humana

Al respecto, Ricardo Gamboa, Gerente Hospital Clínico, reflexiona sobre la relevancia de fomentar estas prácticas en el ámbito de la salud en las siguientes líneas:

“Como Hospital de trauma, se recibe a trabajadores que se accidentan o que presentan alguna enfermedad laboral, y es justamente por esta especialización, que nuestros pacientes no son similares a los que acuden a cualquier otra clínica u hospital. Aquí, llegan enfrentando un escenario complejo e inesperado la mayoría de las veces, con grandes expectativas y depositando toda su confianza y la de sus familias y empresas, en que serán bien atendidos y podrán recuperarse. Los pacientes se encuentran, sin duda, más vulnerables, por lo que resulta crucial la adecuada actitud de los profesionales.”

Humanizamos cuando atendemos a las personas desde su concepción integral; son personas con emociones y sentimientos, que son parte de una familia y de la sociedad. Personas únicas, que requieren respuestas personalizadas a sus necesidades y expectativas. La humanización, por tanto, es un compromiso activo y una responsabilidad de cada uno de nosotros, que debe ser el sello que distinga a nuestro Hospital y la organización como un todo, bajo el paraguas de una experiencia memorable de servicio.”





Humanizar significa escuchar...

“Humanizar la atención consiste en tomar conciencia de uno mismo: es un importante compromiso personal para mejorar la realidad, nuestras relaciones y el entorno a partir de cada persona. Humanizar significa personalizar la asistencia escuchando lo que necesitan los pacientes y familiares, no lo que nosotros pensamos que necesitan, convirtiendo esto en un proceso clínico donde la actitud sea fundamental.”



INDICA GIESELA SCHWEIZER HERNÁNDEZ, JEFA DE CALIDAD NACIONAL DE LA DIRECCIÓN MÉDICA NACIONAL.

Con las palabras de Giesela, destacamos el Programa de Fortalecimiento de una Cultura de Atención Humanizada, impulsado por la Dirección Médica Nacional, el cual entrega herramientas, además de potenciar la obtención de mejores resultados en salud y la realización de talleres en el Hospital Clínico y en

centros de la Región Metropolitana y de la red (I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X Región). Estos talleres, se continuarán desarrollando hasta abarcar el extremo Sur del país.

Somos parte de un cambio de paradigma mundial, donde las personas resurgen como centro de

un «Sistema Sanitario» que necesita mejorar su diseño. Un movimiento que pone de manifiesto la necesidad de escuchar y atender, no solo a los pacientes, sino también incluir a sus familias como agentes curativos y cuidar a los profesionales para que puedan desempeñar su trabajo en las mejores condiciones posibles.

HUMANIZAR LA ATENCIÓN, SIGNIFICA ESCUCHAR LO QUE NECESITAN LOS PACIENTES Y FAMILIARES, CONSIDERANDO PRINCIPALMENTE:

- ◀ El respeto por los valores, preferencias y necesidades expresadas por las personas.
- ◀ La entrega de información sobre el estado y tratamiento, en un lenguaje que los pacientes entiendan.
- ◀ El alivio del dolor físico y de la incomodidad.
- ◀ El apoyo emocional para abordar la ansiedad que acompaña en todas las lesiones y enfermedades.



Mutualmente Sostenible: El camino para integrar la sostenibilidad en nuestra gestión



Conscientes de la importancia que tiene la incorporación de las temáticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la gestión de las organizaciones, en Mutual de Seguridad asumimos el desafío de elaborar una estrategia de sostenibilidad denominada: Mutualmente Sostenible. Este plan de trabajo tiene como principal objetivo integrar activamente a nuestras operaciones compromisos de impacto social y de buena gobernanza, trabajo que además está estrechamente ligado con el plan estratégico de la organización.

Es por esto que, desde mayo de este año, a través de talleres de trabajo y la aplicación de encuestas a colaboradores, proveedores y empresas adherentes, comenzamos un proceso de levantamiento de los temas relevantes para Mutual y sus principales grupos de interés. Obteniendo como resultado un listado de temáticas e intereses que forman parte de nuestro mapa de materialidad y serán abordados en la estrategia.

De este modo se establecieron 6 pilares de trabajo a través de los cuales consolidaremos todas las acciones y aporte de Mutual en relación con la promoción del trabajo decente; la gestión laboral de las empresas adherentes; el cuidado de nuestros colaboradores; nuestro quehacer con proveedores, clientes y ciudadanía; el cumplimiento de una adecuada gobernanza interna y una responsable gestión ambiental.

Movilizadores de la Experiencia

Definir, desarrollar y desplegar un nuevo modelo de liderazgo enfocado en colaboradores y clientes, es el objetivo de "Movilizadores de la Experiencia", programa impulsado por la Dirección de Experiencia, cuya misión se centra en inspirar una mentalidad de experiencia colaboradora en nuestros distintos servicios.

Para articular esta iniciativa, a lo largo del 2023 se realizaron diversos encuentros de Movilizadores que convocaron a 54 interesados. Al finalizar el año, se concluyó con una sesión de entrenamiento presencial, donde los asistentes fueron capacitados con diversas estrategias para fomentar una cultura de colaboración, impulsar la creatividad e innovación, y mejorar significativamente nuestra experiencia.

En este sentido, los Movilizadores desempeñarán un papel fundamental como extensión del equipo de Experiencia, teniendo como rol identificar oportunidades para mejorar la experiencia de los



clientes y colaboradores en sus respectivos centros y grupos de trabajo.

Finalmente, a través de su dedicación para difundir los pilares de nuestra visión de Experiencia, los Movilizadores ayudarán a fortalecer la relación entre la organización, clientes y sus colaboradores.

Si te interesa conocer más detalles, escribe al equipo de Dirección de Experiencia al correo:

dir.experiencia@mutual.cl

¡Juntos nos movilizamos por un futuro brillante para Mutual!



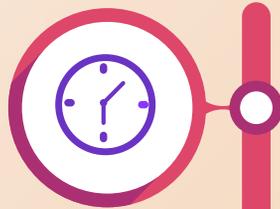
Construyendo Experiencia Transformación Cultural

Desde que iniciamos el camino hacia convertirnos en una empresa cliente céntrica, la Dirección de Experiencia ha trabajado de la mano con la Gerencia de Personas para impregnar en la organización la forma que se ha definido para diferenciarnos en la entrega de nuestros servicios.

Durante el año 2023 mantuvimos 56 ciclos de trabajo con iniciativas con impacto en la transformación cultural de Mutual, manteniendo nuestra visión de entregar en cada una de nuestras interacciones, experiencias que sean positivas, memorables y resolutivas.

Lanzamiento (2022)

Lanzamos el programa y la guía de Experiencia, sostuvimos sesiones de sensibilización con los líderes de Mutual y definimos los focos de trabajo 2023



Gestión del Cambio (2023)

Análisis de competencias, identificación de stakeholders, focus group, ciclos de líderes y conversatorio de experiencia.



Comunicación

Despliegue a nivel nacional con material gráfico de la Estrategia y los Pilares de Experiencia e infografías semanales del modelo de Experiencia.



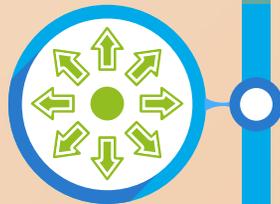
Escuela de Servicio

Cápsulas de formación en el modelo de Experiencia, formación en atención de salud humanizada, parrilla 2024 de Mi Academia Mutual.



Movilizadores

Colaboradores responsables de desplegar un nuevo modelo de liderazgo centrado en las personas.



Reconocimiento

Iniciamos nuestro programa de reconocimiento a colaboradores que se destacan por entregar experiencias memorables.





Función de Auditoría Interna con Estándares Internacionales

Como resultado de un arduo trabajo que comenzó en el año 2022, cuando el equipo de la Gerencia de Auditoría Interna se propuso el desafío de obtener la certificación de sus funciones y formar parte del grupo selecto de instituciones en Chile que la poseen, Mutual alcanza la máxima calificación en materia de normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna en el 2023.

Este logro, significa que nuestra función cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, reconocimiento emitido por el Instituto de Auditores Internos de España.

La calificación obtenida, da cuenta que la Gerencia de Auditoría Interna manifiesta su compromiso con el

cumplimiento de las normas internacionales para la práctica profesional de Auditoría Interna y el Código de Ética, implicando un paso relevante que permitirá potenciar su trabajo para seguir optimizando sus procesos y proteger el valor de la organización.

En Mutual de Seguridad, buscamos la excelencia y la mejora constante en todo lo que hacemos, y esta certificación es un reflejo de nuestro compromiso con la calidad y el cumplimiento de las normas más exigentes en el ámbito de la auditoría interna. Felicitamos a todo el equipo de la Gerencia de Auditoría Interna por este logro significativo y esperamos seguir alcanzando nuevos hitos en el futuro.

El camino hacia una visión Data-Driven

¿Cuántos trabajadores tiene un cliente?, ¿Cuál es su tasa siniestral?, ¿Tiene presencia multi regional? Las respuestas a estas preguntas pueden ser diversas, dependiendo de la fuente o la temporalidad de la consulta, entre otros factores. Estando consciente de este escenario, y con el objetivo de avanzar hacia una mirada integral y sistémica de la información de nuestros clientes y gestión, Mutual está trabajando para convertirse en una empresa "Data-Driven", es decir, una empresa que toma sus decisiones basadas en datos y análisis.

El Proyecto Data-Driven ha avanzado con dos proyectos clave:

1. Panel de Siniestralidad: que ofrece información adaptada a cada nivel de gestión. Desde lo estratégico, con resultados de tasas de siniestralidad y días perdidos, hasta lo operativo, con detalles sobre la ocupación de agenda médica.

2. Panel 360°: iniciativa liderada por la Gerencia Corporativa de Clientes y Operaciones, que busca centralizar toda la información relacionada a un cliente, considerando indicadores relacionales, financieros, siniestros, entre otros, permitiendo tener una visión integral respecto a nuestros clientes.

Ambos proyectos marcan el comienzo de nuestra transformación hacia una cultura Data-Driven, permitiéndonos comprender lo que ocurrió, para así responder posteriormente preguntas como, por qué ocurrió, qué ocurrirá y qué acciones debemos tomar. Al mismo tiempo, nos permitirá entregar respuestas únicas a las preguntas con las que iniciamos este artículo.

¡Sé parte del camino Data-Driven!



Impulsando el éxito académico: *Programa Fomento a la Educación*

En un acto significativo de compromiso con la formación académica de las nuevas generaciones, Mutual de Seguridad y la Corporación de Bienestar llevaron a cabo la entrega de apoyos económicos y reconocimientos del Programa Fomento a la Educación.

Este programa, diseñado para incentivar el valor del estudio entre hijos de nuestros colaboradores que se encuentran cursando estudios superiores, benefició a diversas familias de Mutual. La ceremonia de reconocimiento, no solo destaca los logros académicos

de los estudiantes, sino también refuerza el compromiso constante de nuestra organización con el desarrollo educativo de las futuras generaciones.

La entrega de apoyos económicos, representa una inversión en el futuro, contribuyendo al acceso a la educación superior y promoviendo el desarrollo integral de los jóvenes. Este hito reafirma la convicción de Mutual de Seguridad de ser un pilar fundamental en el crecimiento y éxito de los colaboradores y sus familias.



NUESTRA MUTUAL



Vive Teletón

#TODOSLOSDIAS

ViveSaludable

Nuestro compromiso social nos ha motivado una vez más a ser parte de la campaña Vive Teletón, donde toda Mutual se une con un sólo propósito: colaborar con todos los pacientes de la Teletón. Este año, superamos la meta, un logro que nos llena de entusiasmo para seguir trabajando por un Chile más humanizado y más conectado con la comunidad.



REGIÓN METROPOLITANA



AGUSTINAS



CALAMA



CONCEPCIÓN



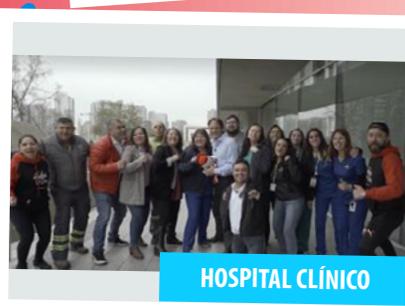
DIRECTORIO MUTUAL



EQUIPO DE VENTAS



G. ADM. Y FINANZAS



HOSPITAL CLÍNICO



LA SERENA



LOS ÁNGELES



MELIPILLA



PROVIDENCIA



COPIAPÓ



LA MAGIA DE
compartir

NUESTRA MUTUAL



Estamos agradecidos de haber compartido una navidad juntos como familia Mutual.

Deseamos que este 2024 nos siga impulsando para avanzar en nuestros propósitos y, sobre todo, que continuemos trabajando en equipo, con los valores que representan a nuestra gran organización.



Concepción



Copiapó



La Serena



Región Metropolitana



Osorno



Talca



Chillán



Antofagasta



San Felipe



Calama



Curicó



Pto. Montt



Viña del Mar



Temuco



Región Metropolitana



VOLVER

Vive Mutual

