

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



ist

2016

## *¿Por qué realizamos nuestro Informe de Sostenibilidad?*

Porque abordar la sostenibilidad desde una dimensión humana es fundamental a la hora de plantearnos nuestro presente, nuestro futuro y proyectarnos como una sociedad moderna e inclusiva.

Nuestro rol esencial de proteger la vida y el vivir es una muestra patente del compromiso que tenemos con las próximas generaciones y el país, entendiendo que la protección de la vida va más allá de la seguridad y salud en el trabajo, incluye también la calidad de vida en el medioambiente donde viven los trabajadores, el contexto social donde se desenvuelven y la estabilidad económica que poseen. Considerando todos estos factores, pretendemos ser un aporte a la calidad de vida en nuestro país y lograr tener el mejor desempeño en cada una de las dimensiones donde se desarrolla el concepto de sostenibilidad; esto es económica, social y medioambiental.

Hemos iniciado acciones para lograr una mejora continua en los procesos apuntando a la maximización de los recursos y mitigación de los impactos. Acciones como la creación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), encargado de la implementación de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Otro avance en pos de la sostenibilidad es la elaboración de este reporte, culminación de un proceso de maduración en el entendimiento de la Responsabilidad Social Empresarial que nos atañe, proceso iniciado formalmente con nuestra adhesión al Pacto Global desde el año 2012<sup>G4-15</sup>

En el IST comprendemos el potencial del Reporte de Sostenibilidad como herramienta en pos de una mejora continua de nuestros indicadores y una comunicación efectiva con la comunidad y otros actores en donde se reflejan nuestros principales impactos. En lo particular, y como parte del Sistema de Seguridad Social de Chile, debemos dar ejemplo como organización consciente e inclusiva identificando de forma clara nuestras responsabilidades, pero también dando a conocer los beneficios que otorgamos y el alcance de éstos.

Por último quiero reforzar el compromiso como institución con la sostenibilidad y el bienestar común en Chile, y nuestra continua búsqueda de nuevas formas para contribuir a este objetivo.

Gustavo González Doorman

Gerente General



## *Introducción*

Las prioridades de los individuos, comunidades, naciones o empresas cambian según avanzan los estados de desarrollo o bienestar, algunas de estas prioridades producto de la emergencia que suponen son ahora parte de los derechos fundamentales y compartimos con ellas de forma común y cotidiana. El Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)<sup>G4-3,4</sup> se encarga de uno de estos derechos fundamentales como es la Seguridad y Salud Laboral<sup>G4-4</sup>, la cual nació dentro de la evolución de un país que se dio cuenta que el cuidar de sus trabajadores era un pilar fundamental de la Seguridad Social y del desarrollo económico y que hasta ese momento no había sido abordado. De forma análoga surge la Sustentabilidad, representando la necesidad emergente como humanidad de perpetuarnos en el tiempo. En el ámbito empresarial la sostenibilidad no se queda atrás y es cada vez más común esfuerzos como éste, el reporte de sostenibilidad, los que pretenden que el concepto y la implementación de medidas en pos de la sustentabilidad pase de una idealización a un hecho que se dé por sentado en las organizaciones. Es importante notar que la sustentabilidad, muchas veces solamente relacionada con el ámbito medioambiental, es un concepto de integración entre distintas dimensiones; social, ambiental y económica, logrando que estas tres actúen de forma integral y con una mirada holística del desarrollo donde todas tengan el mismo peso a la hora de tomar decisiones.

Los reportes de Sostenibilidad son una herramienta que permite la evaluación periódica de indicadores ligados a la Sustentabilidad de las instituciones, y con esto poder seguir la evolución de estos indicadores en el tiempo. También es una plataforma de comunicación con los Grupos de Interés que permite dar a conocer información, más allá del ámbito financiero. La metodología de mayor utilización para la elaboración de estos reportes es la impulsada por el Global Reporting Initiative (GRI), actualmente en su versión número 4. GRI durante años ha promovido la elaboración de reportes y desarrollado guías y directrices que apuntan a la estandarización de los reportes para, de esta forma, poder llevar a cabo comparaciones entre las distintas instituciones y benchmarking dentro de las industrias. En esta versión, considerando la

experiencia de años anteriores, se propuso como directriz la materialidad, concepto que refiere a reportar “lo que importa/donde importa”, que surgió debido a la tendencia de los últimos años a reportar todo posible aspecto medido por las organizaciones, desviando el foco en los temas de mayor impacto y desincentivando la lectura de los reportes, considerando su extensión. En este sentido, llevamos a cabo un proceso de selección de los aspectos materiales en concordancia con el proceso sugerido por GRI para considerar el concepto de materialidad en la confección del reporte, según se indica en el documento de Principios y Contenidos básicos y Manual de Implementación<sup>G4-18</sup>.

## El Instituto

En virtud de un mejor entendimiento de lo que vamos a reportar con la metodología GRI, incluimos una contextualización del IST desde una visión, histórica, valórica y estructural.

### Perspectiva Histórica

Corrían los últimos días del año 1957 cuando se concretaba una idea que los empresarios reunidos en la Asociación de Industriales de Valparaíso y Aconcagua (ASIVA) venían planificando hacía tiempo: la creación del Instituto de Seguridad de ASIVA, que con la firma del acta de constitución el 31 de diciembre de ese año pasó a la historia como la primera mutualidad de empleadores de Chile.

El objetivo de estos empresarios pioneros y que tuvieron la visión de fundar el sistema de mutualidades, era la organización técnica especializada en la prevención de accidentes del trabajo, la recuperación del empleado y obrero lisiado, y proporcionar servicios de previsión y atención médica que tiendan a un mayor beneficio de los empleados, obreros y sus familias.

En 1965, ya con el nombre de IST, contaba con más de 125 empresas adherentes y 12.500 trabajadores afiliados. Lo más destacable es que hasta ese momento aún no existía la ley que haría obligatoria esta afiliación, la Ley 16.744, que se promulgó en 1968.

En esa época el Instituto establece servicios desde Arica hasta Porvenir, puesto que la incorporación de la Compañía Chilena de Navegación Interoceánica (CCNI) hacía necesario contar con cobertura nacional. Así comienza la estrecha relación de IST con la actividad naviera del país, que se mantiene hasta el día de hoy.

Ya en 1970, el Hospital IST de Viña del Mar, en la misma ubicación que tiene hoy en calle Álvarez, había ganado prestigio por la incorporación de conocimientos y técnicas avanzadas en el tratamiento y recuperación de pacientes accidentados, producto de las excelentes relaciones de los médicos

de IST con sociedades científicas nacionales y extranjeras y un proceso de permanente perfeccionamiento de los profesionales.

Paralelamente, IST logró contactar y traer a Chile a Frank Bird, ingeniero norteamericano líder mundial en la nueva tendencia de la prevención: el control de pérdidas, quien dictó una serie de cursos de enorme éxito y que ayudaron a entender cómo debían resolverse los problemas de seguridad con una visión moderna e innovadora.

En la década de los '80 se inicia una fuerte expansión de IST a lo largo de Chile, con la construcción de hospitales clínicos en Santiago y Talcahuano, y clínicas en Puerto Montt, Los Andes, San Felipe y Punta Arenas, y policlínicos en Antofagasta, Iquique, La Calera, Arica y Quillota.

Dentro de la historia del IST destaca un hecho excepcional, puesto que en una de las salas del Hospital Clínico Viña del Mar se verificó uno de los milagros del Padre Alberto Hurtado, el último que se esperaba para su canonización. Con sólo 16 años, Vivian Galleguillos ingresó al recinto médico con diagnóstico de TEC grave y estuvo 9 días en coma profundo. Su familia puso su recuperación en manos del Padre Hurtado, quien por esos días era beatificado. Esa misma noche Vivian comenzó a despertar, a los dos días estaba lúcida y sin secuelas y poco después fue dada de alta sin consecuencias. Tras entrevistarse con los médicos de la UCI del Hospital Clínico IST, el Vaticano determinó que la extraordinaria mejoría de Vivian se debió a un milagro pues no pudo ser explicada científicamente.

En las últimas décadas, IST continúa una trayectoria de permanente crecimiento y desarrollo, alcanzado la certificación ISO 9000 para los servicios médicos y preventivos en Viña del Mar y demás zonales, y ampliando constantemente el marco de acción y cobertura de la Prevención, la principal misión de IST.

Hoy en día, tras una profunda reflexión y análisis del entorno y las necesidades de sus clientes, IST ha renovado su enfoque de su cultura corporativa, construyendo un nuevo modelo de servicio, más humano, empático y cálido,

centrado en las personas, los trabajadores y trabajadoras, sus familias y las empresas.

### Pilares históricos<sup>G4-56</sup>

En todo el desarrollo de nuestras actividades hemos tenido 3 sustentos que nos motivan a seguir mejorando y ofrecer el mejor servicio y cobertura posible.

- Solidaridad: Al ser solidario, cada trabajadora o trabajador tiene acceso a las mismas prestaciones, independiente de su cotización o del tamaño de su empresa o institución.
- Universalidad: La universalidad cubre a todas las trabajadoras y trabajadores y sus contingencias de forma integral.
- Sin fines de lucro: Por tratarse de un seguro social obligatorio sin fines de lucro, los excedentes de los organismos administradores se reinvierten en el mismo sistema.

### Tipos de servicios y sus alcances

El IST, desde su fundación tiene el centro de sus operaciones en la ciudad de Viña del Mar<sup>G4-5</sup> en donde se creó en el seno de la Asociación de Industriales de Valparaíso y Aconcagua (ASIVA), para el año 1965, con 8 años de existencia se encontraba presente desde Arica a Porvenir<sup>G4-6</sup>.

El Instituto de Seguridad del Trabajo es una Mutualidad de Empleadores, Corporación de Derecho Privado regida por el Título XXXIII del Libro I del Código Civil, por lo dispuesto en la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social Obligatorio contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, el Decreto Supremo N° 285 de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por las demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes o que se dicten en el futuro y por sus estatutos, los que se pueden encontrar en [www.IST.cl](http://www.IST.cl)<sup>G4-7</sup>

Los servicios otorgados por el IST se centran en 3 ámbitos principalmente; preventivos de riesgos laborales, económicos y médicos<sup>G4-4</sup>;

- Preventivos de Riesgo:
  - Capacitaciones presenciales y On-line.
  - Asesorías en prevención
  - Vigilancia de Salud Ocupacional
  - Gestión de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en empresas adherentes
  - Implementación de Sistemas de Gestión en empresas adherentes, normas OHSAS 18001:2007, ISO901:2008 e ISO 14001:2004
  - Actividades a cargo de la Gerencia de Cuidado y Desarrollo orientadas al cuidado mutuo y calidad de vida en el trabajo.
  
- Económicos:
  - Subsidio por incapacidad laboral temporal
  - Pensión por incapacidad laboral permanente
  - Pensión por sobrevivencia y viudez
  - Indemnizaciones
  
- Médicos
  - Atención de urgencia
  - Cirugía y hospitalización
  - Medicamentos
  - Recuperación; Kinesiología, Terapia Ocupacional, Terapia Psicológica y Psiquiátrica y tratamientos médicos respectivos.

Las prestaciones médicas del IST se centran en sus 3 hospitales base que tiene: Viña del Mar, Santiago y Talcahuano, además de los 48 centros de atención ambulatoria en todo Chile. Sin perjuicio de esto, los trabajadores protegidos por el Seguro contra Accidentes y Enfermedades Laborales de la ley 16.744, administrado por el IST, están cubiertos en el ámbito médico en Chile y todo el mundo cuando sea en ocasión de trabajo<sup>G4-6</sup>.

## Nuestra misión

Ofrecer una atención dedicada en materias de cuidado, prevención y salud laboral, de acuerdo a las necesidades de cada trabajadora, trabajador, sus familias y las organizaciones.

Co-construir experiencias de servicios diferenciados e innovadores, a través de equipos de trabajo cálidos, cercanos colaborativos y competentes.

Valores que nos animan<sup>G4-56</sup>

En complemento con los pilares históricos señalados, promovemos 4 valores esenciales.

- Cercanía: Actitud y disposición a buscar la satisfacción y fidelización de las trabajadoras y trabajadores afiliados y organizaciones adherentes, a través de una atención dedicada, humana y oportuna.
- Respeto: Valoración de la vida, de todas las personas y de sus derechos, teniendo en consideración a sus propios trabajadores y empleados, organizaciones adherentes, afiliados, proveedores y comunidad.
- Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar del otro y comprenderlo desde sus particularidades y traducir eso en un servicio diferenciado y adecuado, que permita alcanzar los mejores resultados en seguridad y calidad de vida.
- Persistencia: Perseverancia en el compromiso de lograr entornos laborales seguros y productivos, que contribuyan a mejorar la calidad de vida, expresada en aprendizaje permanente, búsqueda de innovación y constante perfeccionamiento de los servicios y productos.

## Administración superior

El IST está liderado por un equipo de personas que encarnan nuestros valores y que en cada decisión proyectan una mezcla de experiencia, conocimiento técnico y empatía.

La Figura 1. Detalla la administración superior de nuestra organización.

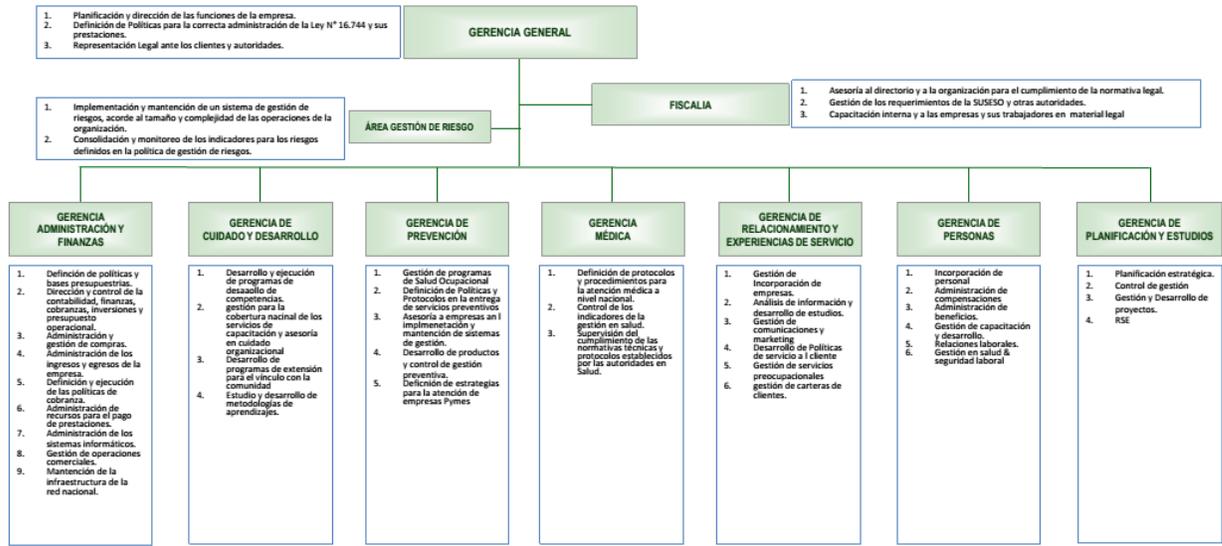


Figura 1. Organigrama de la administración superior del IST

## Personas IST

Nuestros equipos de trabajo son el reflejo en el día a día de nuestra filosofía y son ellos los que deben encarnar nuestros valores de forma más cercana con nuestros trabajadores protegidos y las empresas adherentes. Los datos relativos a las personas IST se presentan más adelante en los apartados de Ética, Transparencia y antidiscriminación y el apartado de Relaciones Laborales.

Red IST<sup>G4-8</sup>

En la Tabla 1 se encuentra la red de centros de carácter médico con que el IST cuenta en todo el País. Solo se nombraran los recintos pertenecientes al IST (sin los centros en convenio). Para mayor detalle de estos, favor dirigirse a la memoria anual 2015 o a [www.ist.cl](http://www.ist.cl).

Ciudad	Recinto	Dirección
Arica	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Av. 18 de Septiembre 1266
	POLICLÍNICO PUERTO IST	Interior Recinto Portuario
Iquique	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Eleuterio Ramírez 311 - 375
Antofagasta	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Calle Manuel Orella 679
Calama	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Granaderos 3251
Copiapó	CENTRO DE ATENCION IST	Vallejos 774
Vallenar	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Concepción 648
Coquimbo	CENTRO DE ATENCION IST	Avda. Alessandri 519, Sector El Llano
La Calera	CENTRO DE ATENCION IST	José Joaquín Pérez 507
Cabildo	CENTRO DE ATENCION IST	Av. Humeres 584
La Ligua	CENTRO DE ATENCION IST	Vicuña Mackena 360
Los Andes	CENTRO DE ATENCION IST	Papudo 568
San Felipe	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Merced 565
Viña del Mar	HOSPITAL CLÍNICO IST VIÑA DEL MAR	Alvarez 662

Quintero	CENTRO ATENCION IST (Al interior de Centro médico Biosalud)	Luis Cousiño, 1753
Quintero	POLICLINICO PUERTO VENTANAS	Interior Puerto Ventanas
Llay Llay	CENTRO DE ATENCION IST	Av. Bernardo O'Higgins 14
Quillota	CENTRO DE ATENCION IST	Condell 563
Limache	CENTRO DE ATENCION IST	Baquedano 73
Quilpué	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	San Martín 411
Concón	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Blanca Estela 58
San Antonio	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Av. Independencia 1060 Villa Italia
	POLICLÍNICO RECINTOS PORTUARIOS	Pablo Neruda s/n.
Valparaíso	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Errázuriz 1914 esq. Las Heras
	POLICLÍNICO PUERTO VALPARAÍSO	Muelle Prat S/N
Casablanca	POLICLÍNICO IST	Leiva Amor 98
Curauma	CENTRO DE ATENCION IST	Av. Ojos del Salado 3120, Edif. Paseo la Cima, Loc 2
Santiago	HOSPITAL CLÍNICO IST	Placer 1410 , Metro Franklin
	CENTRO MÉDICO INTEGRAL MERCED	Merced 472, 3º piso
	CENTRO MEDICO INTEGRAL QUILICURA	Av. Américo Vespucio 1720
	POLICLINICO AEROPUERTO	Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez

	CENTRO DE ATENCIÓN IST PUERTO MADERO	Camino Pedro Jorquera 151, Strip Center, Bodegas San Francisco, Pudahuel.
	CENTRO DE ATENCIÓN IST SAN BERNARDO (INTERIOR CLÍNICA SAN BERNARDO)	Bernardo O'Higgins 237
	CENTRO DE ATENCIÓN IST PUENTE ALTO	Concha y Toro 2747
	CENTRO DE ATENCIÓN IST TALAGANTE	José Leyán 987
Rancagua	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Carretera el Cobre N° 1330, Módulo D, 3° Piso (al interior de Intersalud)
Curicó	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Av. Alessandri 2019 (Entrada Norte de Curicó a 200 m. Carretera 5 Sur)
Talca	CENTRO DE ATENCIÓN IST INTEGRAL	Alameda Bernardo O'Higgins 567 Entre 2 y 3 Poniente
Constitución	CENTRO DE ATENCIÓN IST	Santa María 399
Chillán	CENTRO DE ATENCIÓN IST (dentro de Clínica Amapola)	Avda. Vicente Méndez N° 75
Los Ángeles	CENTRO DE ATENCIÓN IST CONVENIO CLÍNICA LOS ANDES	Dr. Genaro Reyes 581, Of. 501 Piso 5
Yungay	CENTRO PREVENTIVO Y DE SALUD IST CHOLGUAN	Planta Trupán - Cholguán

Talcahuano	HOSPITAL CLÍNICO IST TALCAHUANO	Av. Colón 3430
Concepción	CENTRO MEDICO INTEGRAL IST	Lincoyán 334, piso 7 (Edificio La Araucana).
Coronel	CENTRO DE ATENCION IST	Sotomayor 505
	POLICLÍNICO IST PARQUE INDUSTRIAL ESCUADRÓN	Av. Central s/n Km 20 Camino a Coronel
Curanilahue	CENTRO DE ATENCION IST	Ramón Zamora 205
Temuco	CENTRO MEDICO IST (Edificio Medisur)	Avda. Prieto Norte 299 esq. Av. Rodríguez
Valdivia	CENTRO DE ATENCION IST	Av. Francia 1655
Osorno	CENTRO DE ATENCION IST	Hermanos Phillipi 1470
Puerto Montt	CENTRO MEDICO INTEGRAL IST	AV. DIEGO PORTALES# 2200
Ancud	CENTRO DE ATENCION IST	Pudeto esq. Goycolea
Castro	CENTRO DE ATENCION IST	Serrano 502 (esquina Sotomayor)
Calbuco	POLICLINICO CALBUCO	Calle Esmeralda 280
Coyhaique	CENTRO DE ATENCION IST	Freire 199
Puerto Natales	CENTRO DE ATENCION IST	Tomás Rogers 29
Punta Arenas	CENTRO MEDICO INTEGRAL IST	Av. Bulnes 01643
Porvenir	POLICLINICO IST	Mariano Guerrero 273

Tabla 1. Red de centros asistenciales propios IST

## Antecedentes del Reporte

El Reporte de Sustentabilidad se fundamenta más allá de una declaración de buenas intenciones por parte de nuestra Institución, como una herramienta para la gestión responsable de nuestras operaciones y también una herramienta de medición periódica de indicadores que caracterizan nuestro desempeño de forma integral; considerando tres dimensiones económica, ambiental y social. Este reporte se complementa con otras publicaciones de Ist tales como los Estados Financieros y la Memoria Institucional.

El siguiente diagrama muestra el flujo de trabajo en forma general adoptado para la confección del Reporte de Sostenibilidad de nuestra organización, Figura 2.

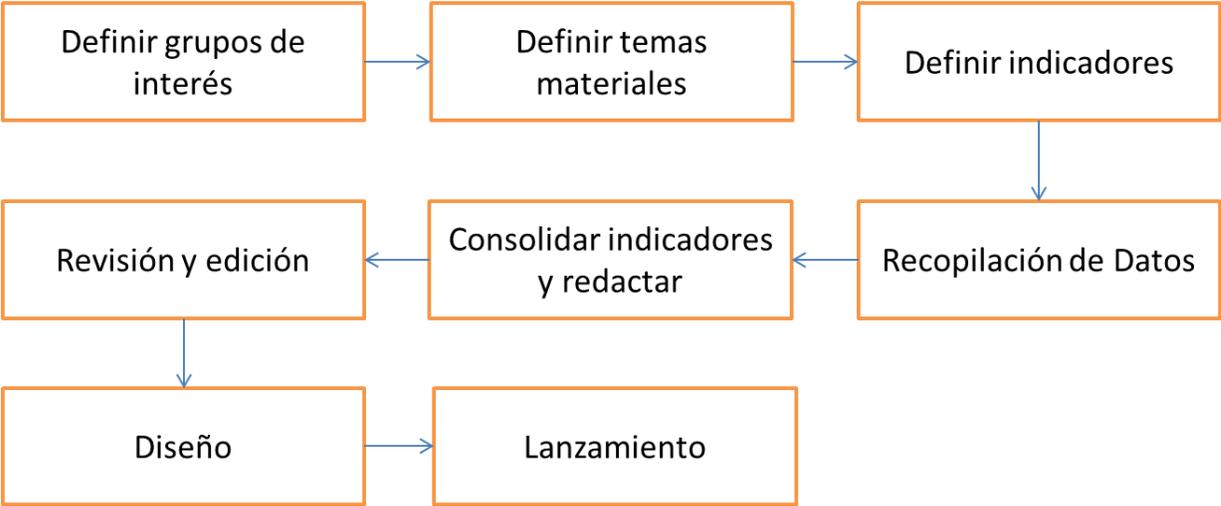


Figura 2. Flujo de trabajo en confección de Reporte de Sostenibilidad.

Este Reporte considera el año calendario 2015<sup>G4-28</sup>, y es el primero realizado por el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)<sup>G4-29</sup>. Junto con este reporte se establece una memoria de forma anual<sup>G4-30</sup> para una comunicación fluida con nuestros Grupos de Interés. Por último, cabe indicar que este reporte fue realizado bajo la opción de conformidad esencial<sup>G4-32</sup>, los detalles de esto se pueden encontrar en el índice GRI ubicado en la pagina 50 de este documento.

En lo procedente a la revisión y/o verificación de la memoria con los contenidos GRI, no se utilizarán proveedores externos para estos procesos, se optará en esta oportunidad por acogerse a la metodología GRI sin verificación ni certificación<sup>G4-33</sup>.

### Metodología, Grupos de interés

Para definir los grupos de interés, la metodología utilizada fue una activa participación a través de reuniones y consultas de las personas pertenecientes a todas las áreas de trabajo del IST, concentrándonos de forma específica en aquellas que participan de nuestras actividades cotidianas. Con esta metodología se buscaba poder identificar con quién interactuamos cada día<sup>G4-26</sup> y lograr el compromiso de la organización con los enfoques que promueve la sustentabilidad.

Se estableció una reunión inicial con la Gerencias del Ist, en la cual se presentaron los conceptos de Reporte de Sustentabilidad, Grupos de Interés y Temáticas Materiales; se debatieron todos los tópicos respecto al Reporte.

Luego se realizaron reuniones con las distintas áreas que componen el Ist, en estas participaron más de 90 personas, y tenía como objetivo identificar los distintos Grupos de Interés para Ist. Con el objetivo de priorizar los Grupos de Interés para Ist, una vez finalizada las reuniones, se realizó una consulta on-line a las personas que participaron de estas. En este formulario se presentaban todos los Grupos de Interés sugeridos en las reuniones y se solicitaba una priorización de los mismos en base al impacto directo de nuestros actuantes.

Se procuró generar un diálogo a través de estos formularios on-line para lograr una lista definitiva de los Grupos de Interés, considerando todas las opciones y opiniones correspondientes, teniendo en cuenta siempre el principio de materialidad eligiendo aquellos Grupos de Interés más representativos<sup>G4-25</sup>

La elección de los Grupos de Interés no estuvo ausente de dificultades, sobre todo, a la hora de la priorización de éstos en el contexto de la materialidad. Se pasó de una lista con 15 Grupos de Interés potenciales a 7 que representan aquellos donde impactamos de forma directa. Otro punto clave es la caracterización de los Grupos de Interés, ya que en muchas oportunidades se nombraban potenciales grupos que luego de un análisis nos percatábamos que, en realidad, era un “Sub-grupo” de otro por lo que ya estaban considerados<sup>G4-27</sup>

#### Metodología, Temas Materiales.

Una vez definidos los Grupos de Interés, el siguiente paso para la determinación de los contenidos del Reporte es la construcción de los Temas Materiales. Para definir los temas materiales se realizó una investigación utilizando fuentes primarias y secundarias, como prensa, encuestas internas o externas, memorias de otras instituciones, entre otros; también se realizaron entrevistas internas a personas claves en la relación con los Grupos de Interés seleccionados.

Una vez confeccionada la lista de Temas Materiales, se procedió a la validación y priorización de estos temas a través del mismo método de consultas on-line a través de encuestas, con las personas involucradas en el proceso. Incluyendo en algunos casos, y en otros excluyendo ítems para la lista final de Temas Materiales<sup>G4-19</sup>.

#### Metodología, Indicadores

Los dos tópicos anteriores son producto de una investigación tanto dentro nuestra organización como fuera, con el fin de identificar claramente a quién quiero reportar y qué quiero reportar.

Los indicadores es una reflexión que, si bien tiene influencias externas sobre los indicadores a utilizar, basamos la elección en aquella información que podíamos de algún modo medir para entregar datos concretos y congruentes con los Temas Materiales. Sin embargo, nos dimos cuenta que algunos indicadores que buscamos presentar no teníamos cómo medirlos, en tales

casos se indica claramente cuáles son y las medidas adoptadas para que, en reportes futuros, tener la medición concreta de éstos.

Otro asunto que salió a la luz a la hora de seleccionar indicadores, es que algunos de éstos toman sentido una vez que son medidos de forma periódica. Es por esto que, de todos modos, los quisimos presentar para sentar precedentes de los mismos. Algunos de los indicadores escogidos se repiten en otros documentos asociados a la institución, esto es claramente indicado cuando corresponde.

Los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos dependiendo de lo que se quiera describir, su disponibilidad y su naturaleza.

#### Consideraciones al Reporte

Durante el periodo en que este reporte recoge la información, no se observaron cambios significativos en ninguna de las estructuras internas de la organización o alcance de sus operaciones<sup>G4-13</sup>

Por el momento no corresponde la aplicación del principio de precaución dentro del IST<sup>G4-13</sup>

## Grupos de Interés<sup>G4-24</sup>

Los sectores asociados a nuestra organización que muestran un mayor impacto de nuestra parte son los presentes en la Figura 3.



Figura 3. Grupos de Interés identificados para el Reporte de Sostenibilidad 2015.

Los Trabajadores Protegidos son los principales beneficiarios de nuestros servicios, y por ende, nuestras acciones impactan de forma directa sobre ellos, ya sean aquellas asociadas a nuestras prestaciones habituales o aquellos impactos en el desempeño en el largo plazo de nuestra institución. Esta posición y su relación con las Empresas Adherentes hacen que, al mismo tiempo que son objeto de nuestros impactos, sean un grupo que puede afectarnos de forma profunda en nuestra sustentabilidad.

Los Empleadores Adherentes son quienes toman la decisión de adherirse a nuestra institución y son también estas entidades y sus trabajadores los que

son el objetivo principal de nuestros servicios. En este sentido, este Grupo de Interés es uno de los que más impactos reciben de nuestra parte, ya sean positivos o negativos, y es el que más puede afectar nuestra sustentabilidad, sobre todo en los aspectos económicos.

Pieza clave para el funcionamiento del IST son nuestros propios trabajadores, quienes están afectos a impactos ya sea de orden económico, social y ambiental. Además, este grupo de interés afecta muchos aspectos de nuestro desempeño frente a los impactos en todos los otros grupos de interés y Temas Materiales, por lo que su importancia es evidente a la hora de incluirlos en el reporte.

Las Organizaciones de Trabajadores, desde organizaciones con representación nacional, hasta los sindicatos de empresas tienen una gran influencia en las políticas y leyes asociadas al ámbito laboral y de la Seguridad Social. Por otra parte, estas organizaciones son las que recogen opiniones de trabajadores, y estas opiniones y posturas de las organizaciones, son en parte producto de los impactos que tenemos sobre los trabajadores de Chile, incluyendo nuestros Trabajadores Protegidos o directamente con las organizaciones.

El Estado como Grupo de Interés, si bien se considera que toda organización cualquiera sea su naturaleza está dentro de el marco regulatorio y reglas establecidas por el Estado, se decidió incluirla debido a la naturaleza del Instituto y su misión dentro del país, que está normada y regulada por diversos cuerpos legales y entidades de gobierno, lo que genera que el Estado influya fuertemente en nuestra institución, desempeño e impactos.

Las Asociaciones de Empresarios ocupan una posición dentro de los grupos de interés, debido a que estas organizaciones representan a las entidades de empleadores agrupadas. Se diferencia del grupo Entidades Empleadoras Adherentes, puesto que estas últimas están adheridas a Ist y son más susceptibles a nuestros impactos.

Existen otras entidades u organizaciones relacionadas que se mencioann en los estados financieros del IST, información disponible en la memoria IST 2015, que se puede encontrar en [www.ist.cl](http://www.ist.cl) <sup>G4-17</sup>

## Temas materiales<sup>G4-19</sup>

Definir alcances y priorizar Temas Materiales es un proceso que conlleva un estudio concienzudo de las actividades de la organización para definir los impactos relevantes. En este sentido, y teniendo en cuenta el concepto de materialidad, es necesario dejar de lado algunos impactos que no son lo suficientemente grandes para ser considerado o son inevitables dentro de nuestros procesos o son impactos fundamentalmente de terceros donde nos vemos relacionados.

El enfoque de gestión ad-hoc a nuestra misión en el país, es la seguridad y salud ocupacional, que se ve reflejado en la tendencia de los indicadores y Temas Materiales elegidos a reportar. Con esto en mente, logramos realizar una lista de Temas Materiales (Tabla 2) que resume nuestros principales impactos y son las que dan pie a los indicadores presentados más adelante.

También se incluye una matriz de materialidad (Figura 4), en la que se representa en función de dos ejes la priorización que se debe llevar a cabo al momento de enfrentarse a los temas materiales definidos. Los dos ejes representan de forma independiente el impacto de los temas materiales en nuestros grupos de interés y el impacto de estos temas a nivel de sustentabilidad (en las tres dimensiones principales, Económica, Social y ambiental).

Cabe destacar que cada aspecto material tiene alcance dentro de nuestra organización ya que este fue un requisito de priorización para los temas materiales<sup>G4-20-21</sup>

Temas Materiales <sup>G4-19</sup>	
Desempeño Financiero	1
Calidad y Percepción de Servicio (Médico y Preventivo)	2
Ética y Transparencia en los Procesos	3
Tratamiento de Desechos Hospitalarios	4
Medioambiente	5
Relaciones y Políticas Laborales	6
Gestión de Reclamos y Consultas	7
Gobierno Corporativo	8
Anti-Discriminación	9
Anti-Corrupción	10
Descentralización	11

Tabla 2. Temas Materiales expuestos en el Reporte de Sostenibilidad.

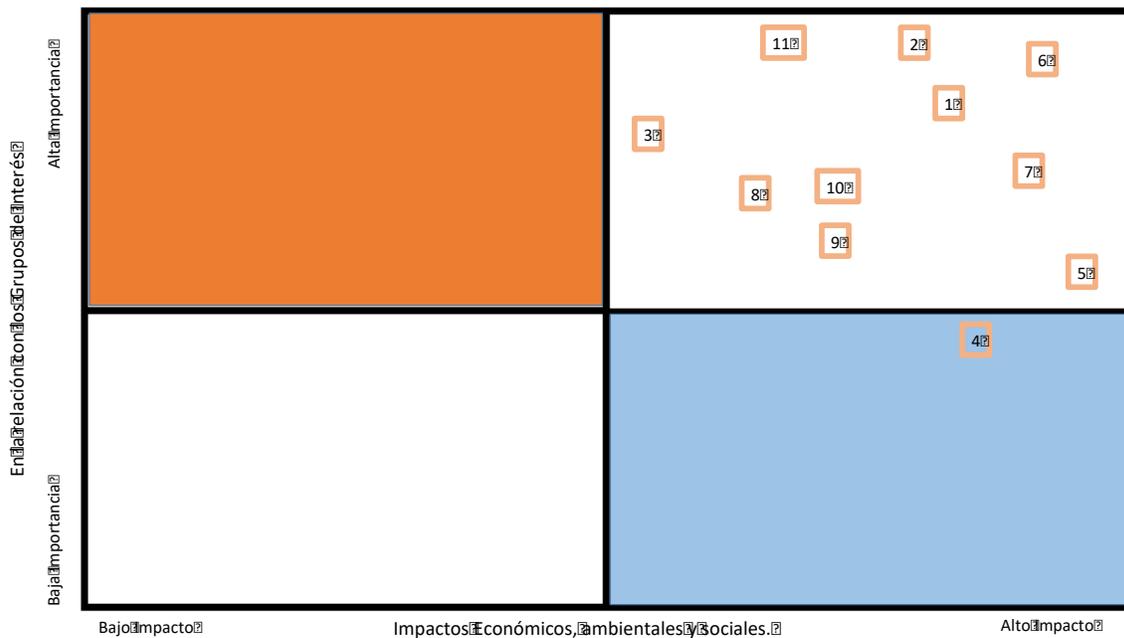


Figura 4. Matriz de importancia de los temas materiales

A continuación, se presenta una pequeña reseña de cada aspecto nombrado para contextualizar su injerencia en nuestra organización y reporte.

El *desempeño financiero* determina la sustentabilidad en temas de dinero al interior de las organizaciones, aspecto vital a la hora de proyectar una organización en el tiempo, por esta razón son trascendentales a la hora de hablar de sustentabilidad. Estos Indicadores están presentes en Informes Trimestrales y en la Memoria Anual, por tanto en muchos casos se hará referencia de dichos documentos en este Reporte de Sostenibilidad.

En la relación con los usuarios y beneficiarios de nuestros servicios se hace menester manejar ciertos estándares de calidad, así como medir la percepción de nuestros usuarios de forma periódica, esto nos entrega la retroalimentación necesaria para una mejora continua en nuestros procesos. Estas características nos permiten integrar al reporte la *calidad y percepción de nuestros servicios médicos y preventivos*, sabiendo que son piezas clave para tener buena relación con los Grupos de Interés y asegurar nuestra continuidad en el tiempo.

Tenemos la fuerte convicción que *la ética y transparencia en los procesos* es una característica fundamental a la hora de establecer relaciones con nuestro entorno, y que ella es fuertemente valorada por los distintos Grupos de Interés, incluso aquellos no incluidos de forma directa y explícita en este Reporte.

En lo relativo al área medioambiental, decidimos que para reportar nuestros impactos en éste uniríamos varios indicadores en un Tema Material que nominamos *Medioambiente*. Con esto abarcamos varios aspectos importantes de esta área que permiten desarrollar nuestro perfil ante la problemática ambiental en la perspectiva de la sostenibilidad. Sin embargo, un tema que emerge dentro de esta dimensión es el *Tratamiento de Desechos Hospitalarios*, que es el principal impacto que tenemos identificado en el área medioambiental, por lo que se trata por separado, para dar una mejor perspectiva al interior del Instituto.

Un pilar fundamental a la hora de pensar en el cumplimiento de los planes y de la aplicación exitosa de la sostenibilidad en nuestra institución son nuestros propios trabajadores. Los valores, políticas y directrices de nuestra institución

a la hora de afrontar el desafío de ser una organización sostenible nos otorga las bases para poder cumplir este objetivo, ya que son ellos (las personas Ist) quienes sostienen las relaciones y procesos que dan vida al Ist de forma diaria. Estas razones posicionan a las *Relaciones y Políticas Laborales* como un tema de importancia a considerar en el reporte.

La mejora continua es parte fundamental de avanzar en todas las líneas de acción de cualquier organización, en este sentido consideramos que la *Gestión de Reclamos y Consultas* nos proporciona la retroalimentación necesaria para llevar a cabo el proceso de mejora continua, lo que nos impulsa a comunicar indicadores respecto a los reclamos y consultas para transparentar nuestra gestión en este aspecto.

El *Gobierno Corporativo* es uno de los temas que, en su generalidad, hay que abordar de la manera más transparente posible, sobre todo cuando se tiene en consideración la relación con los Grupos de Interés, que demandan medidas para evitar la corrupción y malas prácticas dentro de estas estructuras. De igual manera, es aquí donde se transan las decisiones más importantes de la organización, por lo que su enfoque respecto a temas de sostenibilidad o relacionados da luces acerca de la importancia de este concepto dentro de la entidad gobernada.

Creemos que evitar la *discriminación* en todos sus ámbitos es un paso fundamental a una sociedad inclusiva y con una mejor proyección hacia el futuro. En nuestra gestión abogamos por incluir medidas *Anti-discriminación* en todos nuestros procesos e inculcando este valor dentro de la organización, y por supuesto, en nuestro mensaje hacia el exterior.

Al igual que la Anti-discriminación, promovemos como factor de cambio fundamental llevar una política de *Anti-corrupción*. Teniendo claro que en miras de un desarrollo sostenible se debe privilegiar la igualdad de oportunidades y la sana competencia, lo que conlleva una mejora en la calidad de los bienes y servicios. Esta filosofía nos dirige a reportar los temas relacionados con la Anti-corrupción y priorizarlo como un Tema Material a nivel de reporte.

Ya en un ámbito con enfoque más local, el último punto considerado dentro de los Temas Materiales es la *Descentralización*, esto deriva de la importancia

de una buena distribución de los bienes y servicios y una gestión territorial inclusiva y equitativa. Sabemos que en Chile existe una importante centralización, y como una mutualidad fundada en la Región de Valparaíso, consideramos que la descentralización es un paso crucial en busca de un desarrollo integral y sustentable como país.

IST en Cifras

58 años de Vida

3 Hospitales Propios y más de 150 Centros de atención  
Médica propios o en convenio

182.788 Trabajadores Capacitados

555.435 Trabajadores Protegidos

15.525 Empleadores adheridos

4,39 Tasa de Accidentabilidad Entidades Empleadoras  
Adheridas

1.667 trabajadores Ist Promedio

705 Trabjadores Ist capacitados

73,6% Trabajadores Sindicalizados

## Temas Materiales

Se desarrollaran los temas materiales por separado para clarificar su definición y alcance en el contexto del IST.

### Desempeño Financiero

#### Estados Financieros

El detalle de este ítem se encuentra en el Capítulo “Estados Financieros”, presente en la memoria Anual del IST año 2015, desde la página 65 a la página 108, donde se detallan y desglosan, según lo establecido por los cuerpos legales correspondientes.

#### Utilización de excedentes

El IST y las mutualidades en general se enmarcan en un contexto de inversión muy regulado, en este marco las políticas de inversión del IST están restringidas a invertir en activos considerados aptos para la cobertura de provisiones o capitales. Los excedentes obtenidos luego de las coberturas, son destinados a realizar inversiones ligadas a su propósito social expresados en nuestros estatutos y la legislación correspondiente, Decreto Supremo 285 y Ley N° 16.744.

El detalle de los excedentes se encuentra en el Capítulo “Estados Financieros”, presente en la memoria Anual del IST año 2015, desde la página 65 a la página 108. Y en específico en la página 62 de la memoria anual en el apartado “Análisis razonado de los Estados Financieros”.

## Calidad y Percepción del Servicio

### Felicitaciones, reclamos y sugerencias

En el contexto de la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) la información es recolectada a nivel país en todas nuestras 52 OIRS desde Arica a Porvenir.

La distribución del tipo de anotaciones se encuentra en la Tabla 3, también se expresan en la Figura 5;

Tipo de anotación	Número de anotaciones
Felicitaciones	151
Reclamos	459
Sugerencias	88
<b>Total</b>	<b>698</b>

Tabla 3. Tipo de anotaciones durante el año 2015 IST



Figura 5. Tipo de anotaciones durante año 2015 IST

Los datos arrojan una marcada tendencia hacia los reclamos dentro de las anotaciones, sin embargo si estas cifras se exponen en un contexto general, como lo muestra la relación tasa de reclamos y sugerencias (TRS)<sub>1</sub> se aprecia el impacto de estos ítems (TRS=9,86) en un contexto del total de trabajadores protegidos.

Hay que considerar que dentro de las anotaciones existen diferentes áreas a las que estas pertenecen. Esto da paso a nuestro próximo indicador, tipo de anotación por área a la que van dirigido, lo que se puede observar en la Tabla 4.

$$TRS = \frac{\text{Reclamos} + \text{Sugerencias}}{\text{Promedio de trabajadores protegidos}} * 10.000$$

	Felicitaciones	Reclamos	Sugerencias	Total
<b>Administración</b>	8	36	18	62
<b>Comercial</b>	2	7	5	14
<b>Fiscalía</b>	-	1	-	1
<b>Infraestructura</b>	2	2	3	7
<b>Médica</b>	131	387	49	567
<b>Preocupacionales</b>	4	13	3	20
<b>Prevención</b>	4	13	10	27
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>459</b>	<b>88</b>	<b>698</b>

Tabla 4. Tipo de anotación y área de pertenencia.

Se aprecia que el 81% de las anotaciones tienen como destino el área médica, lo cual nos parece que tiene sentido, ya que es en esta área en dónde el contacto con los trabajadores protegidos es la más sensible.

Es importante al analizar los reclamos, felicitaciones y sugerencias tener datos sobre la respuesta que damos a éstos. En la Tabla 5 se observa el nivel de anotaciones respondidas por tipo.

	Sin respuesta	Con respuesta
<b>Felicitaciones</b>	-	151 (100%)
<b>Reclamos</b>	14 (3,1%)	445 (96,9%)
<b>Sugerencias</b>	3 (3,4%)	85 (96,6%)
<b>Total</b>	17 (2,4%)	681 (97,6%)

Tabla 5. Cantidad de anotaciones con respuestas y sin respuesta.

### Indicadores de Servicios Médicos y Preventivos

Existen indicadores estandarizados en el área de la seguridad y salud en el trabajo para exponer el desempeño en temas de prevención y atención médica. En el área de prevención se expone la tasa de lesión correspondiente al año 2015 para todas las regiones (Tabla 6), esta tasa es una medida de cuantos accidentes laborales ocurren en relación a la cantidad de masa protegida. En el área de servicios médicos se exponen la tasa de riesgo (Tabla 6).

Estos indicadores reflejan cómo se comporta el IST en los principales servicios que otorga, la tasa de lesión del IST para el año 2015 indica que de cada cien trabajadores 4.39 trabajadores se accidentaron durante dicho año. Por otra parte, la tasa de riesgo nos indica que de cada 100 trabajadores protegidos del IST hubo 69 días de subsidio durante el año 2015.

Región	Tasa de Lesión	Tasas de Riesgo
<b>Arica y Parinacota</b>	4.03	78
<b>Tarapacá</b>	2.83	61
<b>Antofagasta</b>	1.49	30
<b>Atacama</b>	1.72	29
<b>Coquimbo</b>	3.09	52
<b>Valparaíso</b>	4.87	62
<b>Metropolitana</b>	4.42	75
<b>Libertador General Bernardo O'Higgins</b>	3.86	67
<b>Maule</b>	3.12	56
<b>Bio Bio</b>	4.40	83
<b>Araucanía</b>	3.30	47
<b>De Los Ríos</b>	2.11	31
<b>De Los Lagos</b>	6.38	108
<b>Aysén</b>	2.11	37
<b>Magallanes y la Antártica Chilena</b>	4.46	80
<b>IST</b>	<b>4.39</b>	<b>69</b>

Tabla 6. Tasa de Lesión y Tasa de Riesgo por Región IST 2015

## Encuesta de Satisfacción Nacional de Mutualidades

El año 2015 fue realizada la primera “Encuesta de Satisfacción Nacional de Mutualidades”, iniciativa llevada a cabo por la Superintendencia de Seguridad Social y la Asociación de Mutualidades (A.G), en la que se midió la satisfacción de los usuarios con distintos aspectos tanto el ámbito médico (trabajadores protegidos) como preventivos (entidades adherentes).

En el ámbito médico a nivel general las mutualidades tuvieron una satisfacción con una valor neto del 49%, este porcentaje considera a aquellos trabajadores que calificaron el servicio con nota 6 o 7 menos aquellos que calificaron el servicio con notas entre el 1 y el 4. El IST obtuvo el primer lugar en satisfacción de los trabajadores con el servicio médico entregado, con un 52% de satisfacción neta, seguidos de las otras las otras mutualidades con un 49%. En el servicio de urgencias el IST nuevamente obtiene la primera posición con un 54% de satisfacción neta.

En lo que se refiere a la recomendación un 79% de los pacientes recomendaría la atención en las mutualidades, donde el IST alcanza un 81%.

En la dimensión de prevención, la satisfacción neta a nivel de mutualidades alcanza el 56%, donde el IST ocupa el segundo lugar muy cerca del indicador global con un 54%. Cuando se habla de recomendar a las mutualidades, el 80% de las entidades empleadoras responde Seguramente Sí y Definitivamente Sí las recomiendan, a nivel IST este indicador es de un 76%.

## Ética, Transparencia y Anti Discriminación

### Integración al Directorio

El Directorio del IST está normado por los estatutos internos del IST y por el Decreto Supremo N°285 de 1969. Está integrado por 8 directores titulares, 4 de los cuales son representantes de las entidades empleadoras adherentes y 4 de los trabajadores protegidos. A su vez existen 8 directores suplentes repartidos de igual manera. No puede existir en el Directorio más de un Director en representación de las entidades empleadores adherentes de una

misma entidad o empresas relacionadas entre sí, igual limitación aplica para los Directores representantes de los trabajadores protegidos.

Los Directores ejercerán su cargo por 3 años con un máximo de reelección de 2 períodos consecutivos, la elección de los representantes de las entidades empleadoras adherentes se realiza mediante votación de éstas. La de los representantes de los trabajadores protegidos por votación de éstos mediante los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).

Para mayor detalle acerca de este tema consultar los Estatutos de Instituto de Seguridad del Trabajo los que se encuentran en [www.ist.cl](http://www.ist.cl)

#### Políticas de reclutamiento personas IST

Excluimos cualquier tipo de criterio que no sea de índole objetivo o técnico en la selección de la gente que trabaja con nosotros. Creemos que enfocarse en las competencias es la forma más adecuada de estimular una sana competencia y contar con las personas más aptas para cada cargo.

#### Políticas de no discriminación hacia pacientes

Nuestro rol dentro de la seguridad social como administrador del Seguro sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, nos sitúa en una posición en la que debemos atender a aquellos trabajadores cuyas aflicciones sean de origen laboral, estas pueden ser accidentes o enfermedad. En este sentido, no realizamos ningún tipo de distinción de sexo, raza, condición socioeconómica u de otro tipo que pudiese para entregar las atenciones requeridas en calidad y oportunidad.

A pesar de que en el marco de nuestro quehacer debemos atender trabajadores adheridos al Ist, de igual manera atendemos a pacientes no cubiertos por éste, previos aviso de que la atención médica no está cubierta en el seguro. Y de todos modos, la primera atención no tiene costo para el paciente.

## Sexo de los trabajadores internos, por tipo de contrato e inclusión de trabajadores con necesidades especiales

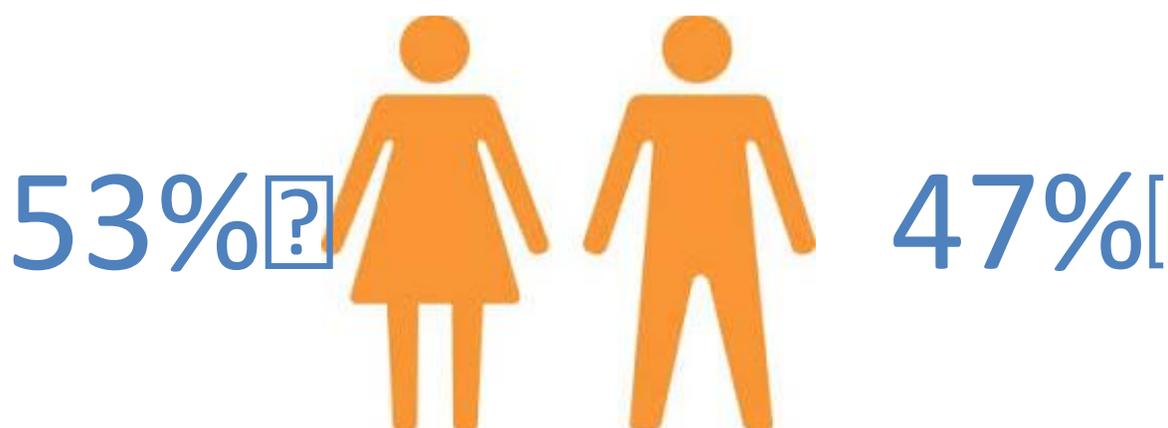
Consecuente con nuestra visión de la no discriminación en la integración de nuestros equipos de trabajo, no distinguimos entre el sexo de nuestros trabajadores.

La Tabla 7 muestra la distribución por sexo y región

Datos promedio 2015	Hombre			Mujer			Total		
	Indefinido	Reemplazo	Plazo Fijo	Indefinido	Reemplazo	Plazo Fijo	Indefinido	Reemplazo	Plazo Fijo
Arica y Parícuta	14	2	1	7	2	2	21	4	3
Tarapacá	17	1	2	14	2	2	31	3	4
Antofagasta	33	5	3	40	2	6	73	7	9
Atacama	6	1	1	15	3	2	21	4	3
Coquimbo	7	0	4	8	1	3	15	1	7
Valparaíso	35	2	7	49	3	9	84	5	16
Red Salud Centro	191	4	28	225	4	42	416	8	70
Metropolitana	54	4	6	61	3	10	115	7	16
Red Salud Metropolitana	151	8	2	185	13	14	336	21	16
Libertador General Bernardo O'Higgins	20	2	2	32	2	4	52	4	6
Maule	25	3	4	23	1	3	48	4	7
Bio-Bio	71	6	7	51	2	5	122	8	12
Araucanía	1	1	1	1	0	0	2	1	1
De los Ríos	3	1	0	2	0	1	5	1	1
De los Lagos	24	2	2	25	3	2	49	5	4
Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	3	0	1	1	0	1	4	0	2
Magallanes y Antártica Chilena	18	2	4	18	1	4	36	3	8
Casa Matriz	73	3	2	88	2	5	161	5	7
<b>Total IST</b>	<b>746</b>	<b>47</b>	<b>77</b>	<b>842</b>	<b>45</b>	<b>113</b>	<b>1588</b>	<b>92</b>	<b>190</b>

Tabla 7. Personas IST por Sexo, tipo de contrato y región 2015<sup>G4-10-9</sup>.

La distribución por sexo de nuestros trabajadores el año 2015 fue:



En cuanto a las personas incluidas con necesidades especiales están son 3 en total. 1 en Talcahuano y 2 en Santiago, las que realizan el trabajo desde sus hogares debido a dificultades asociadas a su desplazamiento.

## Medioambiente

### Desechos Hospitalarios

En el ámbito hospitalario, los desechos representan una problemática relacionado con la peligrosidad de éstos. Dentro de nuestra gestión de desechos existen dos grandes clasificaciones:

- 1) los desechos “Especiales” que son los patológicos, contaminados y cortopunzantes, que representan los desechos de mayor complejidad en su manejo.
- 2) También existen desechos denominados “Peligrosos”, entre los que se encuentran los fármacos, tubos fluorescentes, tóner, Placas Radiológicas, entre otros.

La Tabla 8. indica la cantidad de los desechos generados por cada hospital en kilogramos para el año 2015.

Hospital	Especiales	Peligrosos	Total
<b>Talcahuano</b>	965	1.983	2.948
<b>Viña del Mar</b>	14.210	2.260	16.470
<b>Santiago</b>	3.710	0	3.710
<b>Total</b>	18.885	4.243	23.127

Tabla 8. Cantidad de desechos hospitalarios expresados en Kg.

En relación a estos desechos su reutilización, reciclaje o una eventual disminución en la producción de éstos, son tópicos complejos debido a la

naturaleza de los desechos por lo que no se pueden reutilizar ni reciclar. Por último la cantidad de desechos producidos está ligada a la cantidad de pacientes atendidos, por lo que no depende de la gestión de residuos.

Sin embargo, cabe recalcar que la totalidad de estos desechos es tratada conforme a la legislación vigente y a los más altos estándares internacionales para evitar contaminación no contralada por parte de éstos.

### Políticas relacionadas al cuidado y compromiso medioambiental

Desde el año 2014, el IST tiene implementadas tres líneas de trabajo orientadas a un buen quehacer medio ambiental, estas líneas en el contexto del Sistema Integrado de Gestión se identifican de la siguiente forma:

- 1) Plan nacional de gestión ambiental,
- 2) Guía de buenas prácticas ambientales, y
- 3) Elaboración de Talleres de buenas prácticas ambientales.

Con estas tres herramientas se busca la sensibilización de nuestros colaboradores y de la comunidad sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, así como la enseñanza de métodos para llevar a cabo este cuidado. El alcance, metodología y aplicación de cada una de éstas se puede encontrar en los documentos individuales de cada una, disponibles a través de nuestro mail de contacto [informesustentabilidad@ist.cl](mailto:informesustentabilidad@ist.cl)

Si bien estos documentos tienen una vigencia hasta el año 2019, gracias al proceso de mejora continua, están siempre bajo análisis en busca de oportunidades de mejora y de actualización en cuanto a su contenido.

### Relaciones Laborales

#### Satisfacción Laboral

En nuestra organización todavía no se ha instaurado una medición de satisfacción laboral, sin embargo en concordancia con las políticas preventivas a nivel nacional se aplicó el año 2015 la encuesta ISTAS, con el objeto de medir los riesgos Psicosociales dentro de nuestra organización, la que nos ayuda a

identificar aspectos a mejorar dentro de nuestros equipos y estructuras de trabajo así como los ambientes laborales dentro del IST. El resultado de la misma fue una importante nivel de participación con un 83% de los trabajadores de Ist que respondieron el instrumento.

### Beneficios para trabajadores IST

Los trabajadores del IST cuentan con una amplia gama de beneficios destinados a cuidar de nuestros trabajadores. Estos beneficios son:

- 1) Asignación de antigüedad
- 2) Fondo de Indemnización por años de Servicio (FIAS)
- 3) Fondo de Ayuda Social (FAS):
  - Préstamos
  - Bono escolar
  - Bono natalidad
  - Bono fallecimiento familiar directo
- 4) Entrega de alimentación
- 5) Entrega de vestuario y EPP
- 6) Participación en excedentes
- 7) Mantención renta líquida respecto de licencias que dan derecho a subsidio
- 8) Seguro de vida
- 9) Seguro complementario de salud y dental
- 10) Seguro de accidentes personales
- 11) Seguro por enfermedades catastróficas
- 12) Fiesta navidad hijos del personal
- 13) Distinción por años de servicio
- 14) Días de permiso con goce de sueldo

### Sindicalización interna

En el ámbito de la sindicalización nos esforzamos como IST en llevar los procesos de negociación con la mayor transparencia posible, y evitamos y rechazamos cualquier intento de disuadir de la participación de los sindicatos a nuestros equipos de trabajo. <sup>G4-11</sup>

El año 2015, 1.228 (promedio anual) de trabajadores estuvieron afiliados a uno de los tres sindicatos existentes dentro del Instituto, lo que representa un 73.6% del total de trabajadores sindicalizados.<sup>G4-11</sup>

### Antigüedad y rotación laboral

La retención de nuestras personas es fundamental en el contexto de la difusión de nuestros valores como empresa y en la profundización de estos valores en nuestros equipos de trabajo. La Figura 6. Nos muestra la rotación mensual de nuestros colaboradores y el promedio 2015.

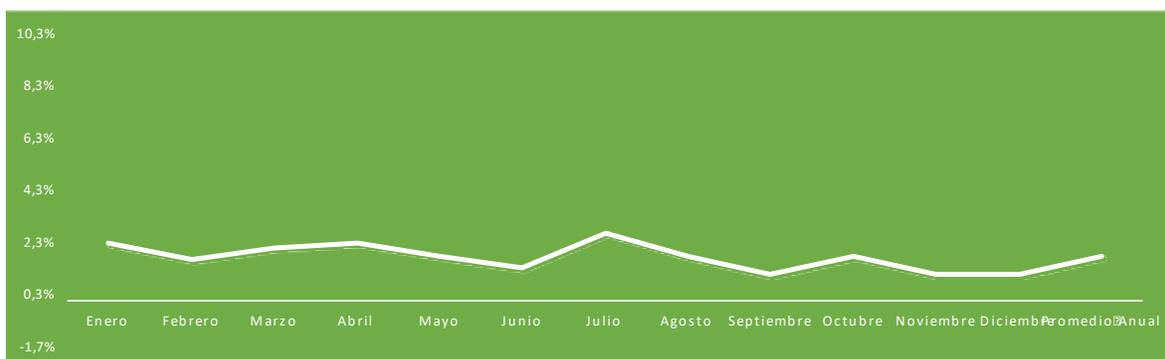


Figura 6. Rotación de personas IST 2015

Estos indicadores nos muestran una alta retención de nuestros equipos de trabajo, que nos permite transmitir de forma más profunda nuestros valores y lograr planes a largo plazo con estabilidad de las personas.

### Capacitación Interna

Respecto a la capacitación que se otorga a nuestros equipos de trabajo, comprendemos que este ítem es vital para mantener una organización actualizada e ir en pos de una mejora continua de nuestros servicios y procesos. Para el año 2015 la información respecto a capacitación se entrega en la Tabla 9.

	Mujeres	Hombres	Total
<b>N° participantes</b>	326	379	705
<b>N° horas de capacitación</b>	11.814	11.552	23.366
<b>Inversión Total</b>	\$ 109.549.738		

Tabla 9. Participantes, horas de capacitación e inversión respecto a capacitación interna.

Las 705 personas que participaron de planes de capacitación el año 2015 representan cerca del 50% de nuestros trabajadores con contrato indefinido, cifra que nos deja muy satisfechos en cuanto al continuo perfeccionamiento de nuestros equipos de trabajo.

#### Accidentabilidad Interna

Consideramos que otorgar una cultura preventiva es vital en todo ámbito de la vida y en especial dentro del trabajo. En este sentido, nos esforzamos en ser ejemplo en niveles de accidentabilidad, lo que se refleja en nuestra tasa de lesión que para el año 2015 fue de 2,0.

Estas cifras de accidentabilidad interna nos sitúan bajo del promedio nacional y de nuestra tasa de lesión de los trabajadores protegidos, lo que nos indica que estamos por un buen camino.

El año 2015 se fortalecieron los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Ist. Dicho año Ist contaba con 18 centros con 25 o más trabajadores, y cada cuenta con un Comité Paritario conformado. De estos, 10 tienen certificación SAC, alcanzando el 2015 el 55% de los comités certificados (Tabla 10).

Centros Ist con 25 o más trabajadores	CPHS	Certificación SAC
18	18	10

Tabla 10. Comites paritaios internos IST

## Gobierno Corporativo

### Comités conformados en el directorio

El gobierno corporativo del IST está conformado por cuatro comités permanentes<sup>G4-34</sup>:

- 1) Comité de Control Interno,
- 2) Comité de Estrategia Prevención y Aspectos Técnicos,
- 3) Comité de Auditoría, y
- 4) Comité de Riesgo

Estos Comités tienen funciones ligadas al desempeño interno del IST:

- 1) El Comité de Control Interno evalúa los proyectos que impacten de un modo relevante la gestión del IST, revisar los riesgos financieros y operativos, revisar las transacciones con partes relacionadas y proponer políticas para enfrentar eventuales conflictos de interés, informando al Directorio
- 2) el Comité de Estrategia Prevención y Aspectos Técnicos posee influencia en aspectos sociales fuera del IST relacionado al Plan de Prevención de IST, plan que afecta a todas nuestras empresas adherentes y trabajadores protegidos.
- 3) el Comité de Auditoría vela por un desempeño económico que mantenga al Instituto con una solidez que le permita seguir perpetuando sus servicios en el tiempo
- 4) el Comité de Riesgo propone la estrategia y políticas de gestión de riesgos de Ist, así como debe conocer en detalle los niveles de exposición de Ist.

Por ahora no se ha considerado dentro del directorio un comité que revise temáticas medioambientales dado el alcance de nuestras operaciones en esta dimensión. Para mayor detalle acerca del funcionamiento de estos comités, dirigirse a los estatutos del IST o a las Memorias publicadas anualmente.<sup>G4-34</sup>

## Entidades relacionadas<sup>G4-16</sup>

Consistente con nuestro perfil de transparencia y como medidas de sana convivencia con la comunidad, presentamos una lista de las organizaciones donde el IST tiene participación:

### - Fundación IST



El Instituto de Seguridad del Trabajo concurrió en el año 1996 a la creación de la Fundación regida por el Libro I Título XXIII del Código Civil, cuyo objeto es la capacitación, investigación científica y tecnológica y el desarrollo de culturas preventivas laborales y empresariales en los campos de seguridad industrial, la salud, la educación y el desarrollo del recurso humano en general. La Fundación IST, según sus estatutos, es dirigida y administrada por un Directorio compuesto de cinco miembros. Al 31 de diciembre de 2014, sus directores son los señores Rodolfo Garcia Sánchez, actual Presidente del directorio de IST, Gustavo González D., Ignacio Beláustegui Contreras, Raúl Rojas Romero y Tania Labbe, todos ejecutivos de la alta administración del Instituto de Seguridad del Trabajo, quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio. Las relaciones comerciales que el Instituto mantiene con la Fundación corresponden principalmente a alianzas estratégicas efectuadas tanto con empresas adherentes como no adherentes en materias relacionadas con la capacitación, investigación científica y tecnológica y el desarrollo de culturas preventivas laborales y

empresariales en los campos de seguridad industrial, la salud, la educación y el desarrollo del recurso humano en general.

- CAPACIDEP



Dados los requerimientos de la normativa de capacitación, Fundación IST creó Capacidep Ltda., Organismo Técnico de Ejecución de Capacitación acreditado por SENCE y certificado en calidad.

- Fundación participa en un 50% junto con la Cámara Marítima quien participa con el otro 50%.
- Su Presidente es el Sr. Rodolfo García y el Sr. Ignacio Belaustegui participa como Director, quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio

- Verifica Competencia



Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, acreditado por Chilevalora, focalizado en el sector Marítimo Portuario que tiene por objeto el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independiente de cómo hayan sido adquiridas, así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo, su reconocimiento y valorización

- Sociedad INBIOCRIOTEC S.A.



Inbiocriotec S.A. es un consorcio internacional biotecnológico con sede en la V región de Valparaíso, Chile. Se forma el año 2007 - con el apoyo de Innova Chile – CORFO – con la motivación de desarrollar nuevas tecnologías que mejoren la calidad de vida de las personas y realizar un traspaso efectivo de las mismas a la comunidad. Para ello, cuenta con la participación de distintas universidades de la región y empresas privadas a nivel nacional e internacional.

Inbiocriotec S.A. se ha especializado en la investigación y el desarrollo de tratamientos innovadores y eficaces para la regeneración de tejidos y en el almacenamiento de células madre y otras líneas celulares a temperaturas ultra-frías. Nuestro equipo técnico agrupa profesionales altamente especializados, quienes desarrollan de forma continua soluciones a problemas de la salud, en el ámbito de la criogenia y la ingeniería de tejidos.

La Fundación IST participa con un 54.60%, y los Directores que participan relacionados a Ist son los Sres. Gustavo Gonzalez e Ignacio Belaustegui, quienes quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio

- Fist Corredora de Seguros



A través de MEDIO ORIENTE SpA Fundación Ist participa en el 100% de FIST Seguros SpA en un 100%. FIST Corredores de Seguros tiene como objetivo ser una empresa experta y plenamente orientada al cliente, que ofrece un servicio personalizado y la mejor asesoría en la contratación de seguros para las personas y sus familias. Participan como Directores los señores Ignacio Belaustegui y Gustavo González, quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio

Sociedad OCEANO SpA.

- La Fundación IST posee un 100%, no tiene movimiento.
- Directores relacionados a Ist Sr. Gustavo González y Sr. Ignacio Belaustegui quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio

Sociedad MONTAÑA SpA.

- La Fundación IST tiene un 100%, no tiene movimiento.
- Los Directores relacionados a Ist Sr. Gustavo González y Sr. Ignacio Belaustegui quienes no perciben dieta, remuneración ni estipendio alguno por la integración de este Directorio

## Anti corrupción

Políticas y acciones destinadas a prevenir la corrupción en actividades comerciales, relaciones con los pacientes, proveedores, obtención de puestos de trabajo, incentivos laborales y en el gobierno corporativo.

Creemos de manera irrefutable que mantener libre de corrupción nuestra institución es un deber que debemos cumplir día a día. Eso se ve plasmado en distintos documentos que hacen alusión a prácticas que atacan la corrupción desde diversas aristas y en diferentes niveles de nuestra organización.

Entre las personas IST se promueve en todos sus ámbitos de desempeño una labor libre de cualquier actividad vinculable a sobornos, cohechos, manipulaciones, abusos de poder o cualquier otro hecho de similares características. Para esto, se dispone de reglamentos internos que norman estos hechos y cómo, en caso de detectarse, se procede a la rectificación de éstos. Dichos reglamentos regulan tanto interacciones dentro del IST en toda su gama de cargos, jefaturas, gerencias y Directorio, como las realizadas por parte de estos mismos con entidades externas al IST, como empresas adherentes y no adherentes, trabajadores protegidos y en general cualquier persona de nuestra comunidad o entidad que se relacione con nosotros.

En concreto, los documentos que dicen relación con este tema son los Estatutos del Instituto de Seguridad del Trabajo y las Políticas Comerciales adoptadas por el IST.

## Descentralización

Distribución regional de centros de prestaciones IST

El otorgar una cobertura del Seguro Social de Accidentes y Enfermedades Laborales, segura, eficiente y equitativa en todo el país, es para el IST un tema primordial en su agenda, es por esto que el desarrollo de nuestra infraestructura apunta a no centralizarnos en alguna región de Chile en particular, la Tabla 1. del Capítulo “el instituto” en el apartado Red IST, nos

enseña la distribución de nuestros centros donde otorgamos servicios ya sea de salud y/o prevención en todo Chile.

### Distribución regional de masa protegida y empleadores adherentes

La Figura 7. muestra la distribución de nuestros empleadores adherentes y los trabajadores declarados, esta distribución influye nuestros esfuerzos para otorgar nuestros servicios y para llegar a todas las regiones de Chile.

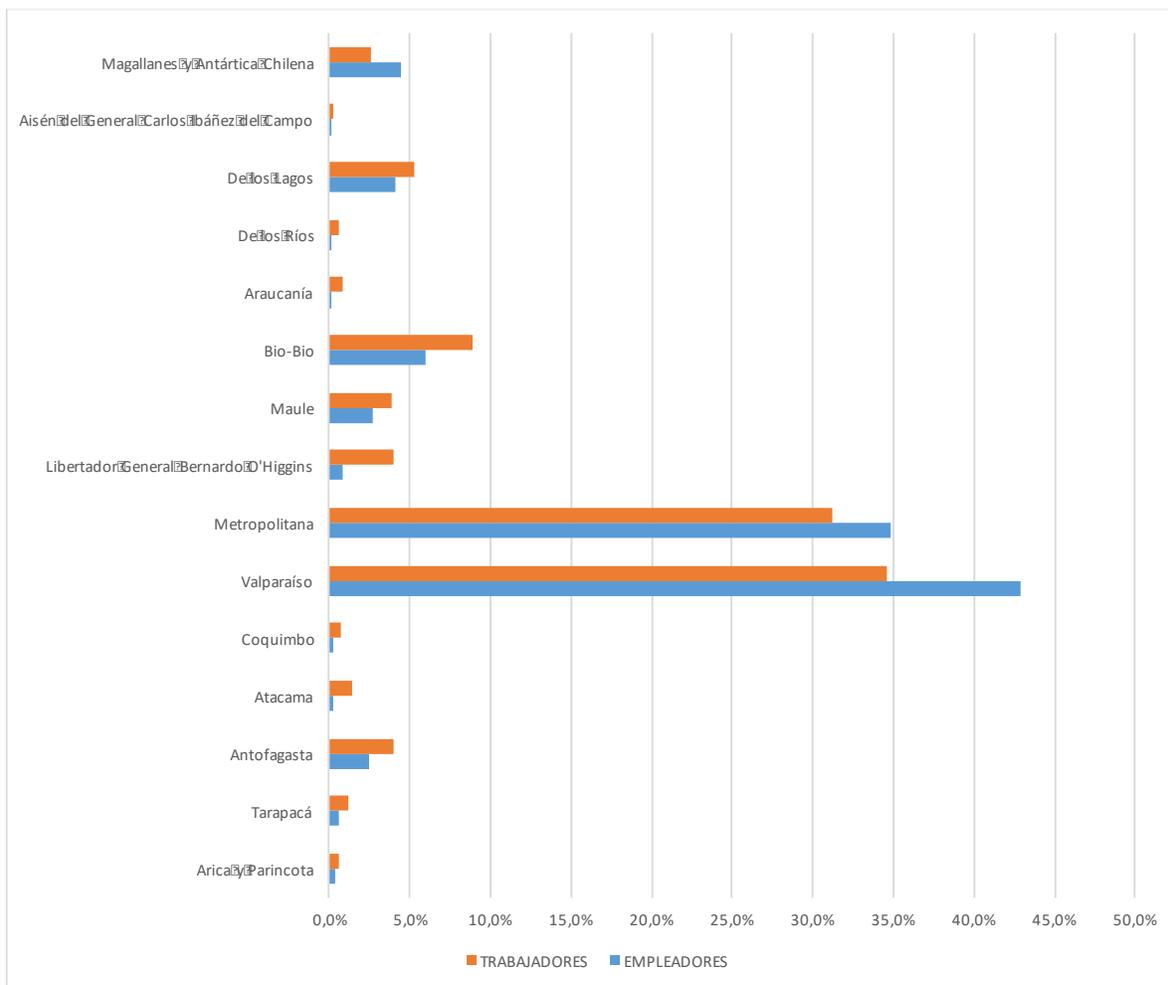


Figura 7. Distribución regional de los empleadores cotizantes y los trabajadores declarados.

### Distribución regional de personas IST

La naturaleza de nuestros servicios demanda una presencia amplia en todo Chile, a eso también se considera la ubicación de nuestra Casa Matriz en la

Región de Valparaíso, fuera del núcleo de Santiago, principal centro administrativo y de población de nuestro país. Esto nos confiere una posición especial en cuanto a la descentralización se habla. La Figura 8 muestra la distribución anivel regional de las personas Ist.

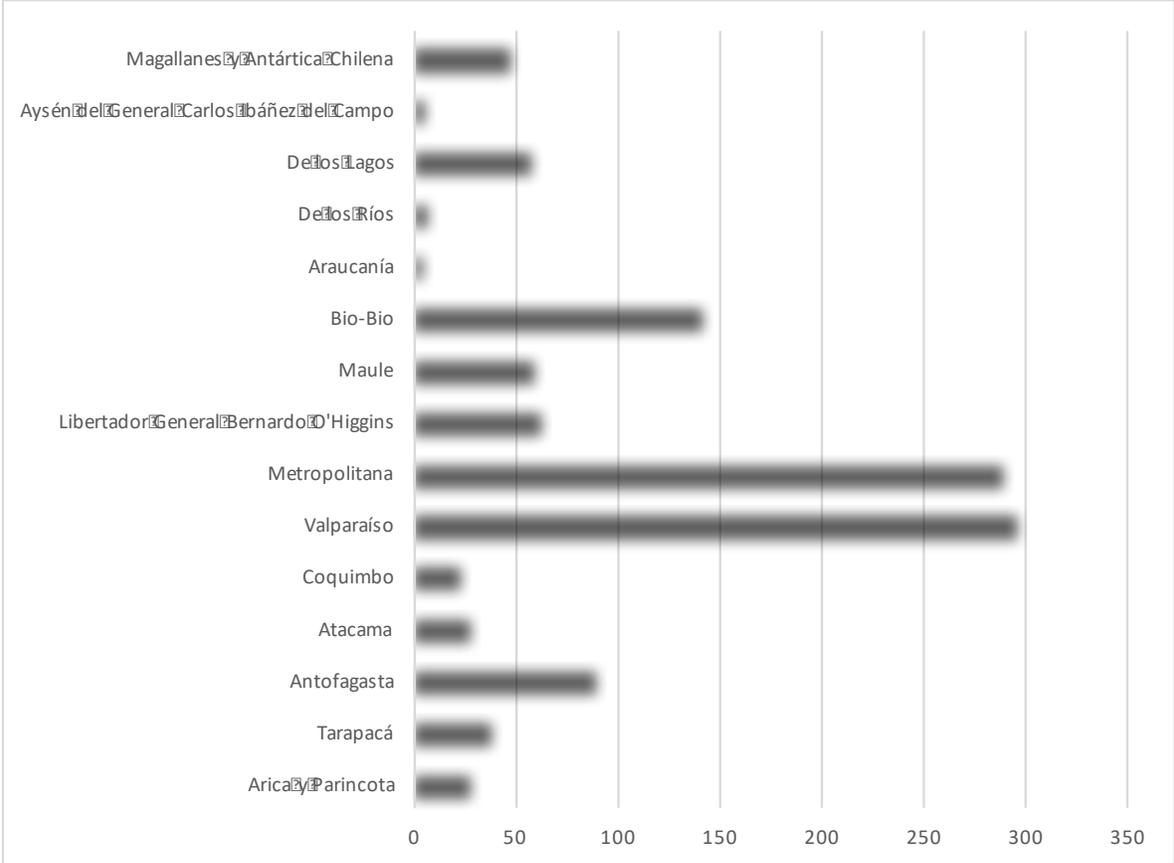


Figura 8. Distribución Regional Personas Ist 2015.

## Contacto

Cualquier duda o consulta acerca de este reporte por favor comunicarse con nosotros a través de nuestra página web [www.ist.cl](http://www.ist.cl)<sup>G4-31</sup> o a través del correo [informesustentabilidad@ist.cl](mailto:informesustentabilidad@ist.cl).

## Índice GRI

Item GRI	Contenido Básico General	Sección	Página
Estrategia y Análisis	G4-1	¿Por qué realizamos nuestro Informe de Sostenibilidad?	2
Perfil de la Organización	G4-3	Introducción	4
	G4-4	Introducción, Tipos de servicios y sus alcances	4, 8
	G4-5	Tipos de servicios y sus alcances	8
	G4-6	Tipos de servicios y sus alcances	8, 9
	G4-7	Tipos de servicios y sus alcances	8
	G4-8	Red IST	12
	G4-9	Sexo de los trabajadores internos, por tipo de contrato e inclusión de trabajadores con necesidades especiales	35
	G4-10	Sexo de los trabajadores internos, por tipo de contrato e inclusión de trabajadores con necesidades especiales	35
	G4-11	Sindicalización Interna	39
	G4-13	Consideraciones del reporte	19
	G4-14	Consideraciones del reporte	19

	G4-15	¿Por qué realizamos nuestro Informe de Sostenibilidad?	2
	G4-16	Entidades Relacionadas	42
Aspectos materiales y cobertura	G4-17	Grupos de Interés	21
	G4-18	Introducción, Antecedentes del Reporte	5
	G4-19	Metodología, Temas Materiales	18
	G4-20	Temas Materiales	20
	G4-21	Temas Materiales	20
	G4-22	No aplica	-
	G4-23	No aplica	-
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Grupos de Interés	19
	G4-25	Metodología, Grupos de interés	17
	G4-26	Metodología, Grupos de interés	17
	G4-27	Metodología, Grupos de interés	18
Perfil de la Memoria	G4-28	Antecedentes del Reporte	16
	G4-29	Antecedentes del Reporte	16
	G4-30	Antecedentes del Reporte	16
	G4-31	Contacto	49
	G4-32	Antecedentes del Reporte	16
	G4-33	Antecedentes del Reporte	17
Gobierno	G4-34	Gobierno Corporativo	41
Etica e Integridad	G4-56	Pilares históricos, valores que nos animan	7, 9