



ABRAZAR LA VIDA!

ABRAZAR ES UNA DE LAS MUESTRAS DE AFECTIVIDAD MÁS SIGNIFICATIVAS



GENERANDO UNA SENSACIÓN DE CONFIANZA Y CERCANÍA CON LOS DEMÁS

REPORTE  
SUSTENTABILIDAD  
2020

# Contenido

Introducción.....	1
Ante cualquier desafío: La vida al centro / IST: Tu mutualidad pone la Vida al Centro.....	3
Acerca de IST.....	5
Nuestra misión.....	7
COVID 19 y Cobertura de Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades.....	8
IST 2020.....	11
Foco en asuntos materiales.....	12
Grupos de Interés .....	13
Temas Materiales e Indicadores .....	14
Relación con los Grupos de Interés.....	15
Pacto Global.....	17
1. Desempeño Financiero.....	18
Estados Financieros.....	19
Uso de los recursos.....	20
Utilización de excedentes.....	21
Proveedores IST.....	21
Gestión de Riesgos.....	22
2. Calidad y Percepción del Servicio.....	23
Trabajadores protegidos y empresas adherentes por región, año y rubro.....	24
Accidentes y enfermedades laborales atendidos.....	25
Subsidios otorgados.....	25
Tasa de accidentabilidad y la tasa de riesgo.....	26
Capacitaciones a trabajadores protegidos.....	28
Tasa de especialistas de riesgo.....	28
Felicitaciones, reclamos y sugerencia.....	28
Calificaciones de origen (laboral o común) de enfermedades profesionales, accidentes laborales y de trayecto, revertidas por la Superintendencia.....	30
Encuestas de Satisfacción y Experiencia con Nuestro Servicio.....	30
Premio Procalidad.....	30
Premio Praxis.....	32
Distribución regional de centros IST.....	32
3. Medioambiente.....	35
Políticas relacionadas al cuidado y compromiso medioambiental.....	36
Valoración, política y objetivos del Pacto Global respecto al Medio Ambiente.....	36
Consumo de Agua.....	37
Consumo Energético.....	38
Consumo de Papel.....	39
Residuos gestionados.....	39
Rol del Directorio en la Gestión Medioambiental.....	40
4. Organización Interna.....	41
I. Relaciones y Políticas Laborales.....	42
Gobernanza.....	42

Enfoque de Gestión.....	43
Beneficios para nuestro equipo IST.....	44
Sindicalización interna.....	45
Licencias Internas.....	45
Tasa de Accidentabilidad Interna.....	46
II. Ética, Transparencia, Antidiscriminación y Anticorrupción.....	47
Comités Paritarios de Entidades Empleadoras Adherentes.....	47
Antidiscriminación.....	48
Políticas de reclutamiento personas IST.....	48
Distribución del sexo de los trabajadores internos e inclusión de trabajadores con necesidades especiales.....	49
Políticas de no discriminación hacia pacientes.....	49
Políticas y acciones destinadas a prevenir la corrupción.....	50
Políticas de equidad de Género y diversidad.....	51
Otras entidades relacionadas.....	52
Mujeres y hombres en el Directorio y Administración Superior.....	52
Transparencia.....	53
III. Gobierno Corporativo.....	53
Comités conformados en el Directorio.....	54
Integración al Directorio.....	54
IV. Descentralización.....	55
Distribución regional de trabadores protegidos y entidades empleadoras adherentes.....	56
Índice GRI.....	58

## Introducción

Los invitamos a conocer nuestro **6° Reporte de Sostenibilidad**, cuyo objetivo es informar a nuestros grupos de interés<sup>1</sup> y comunidad interesada respecto a nuestros asuntos, impactos y rendimiento en materia de sostenibilidad, incluyendo información detallada de nuestra gestión respecto a los ámbitos económico, social y ambiental durante el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.



---

<sup>1</sup> Los grupos de interés se definen como todos aquellos grupos de personas que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. Extraído de la publicación “Strategic Management: A Stakeholder Approach” del autor R.E. Freeman (1984). Cabe destacar que desde la primera edición de nuestro reporte de sostenibilidad el 2015 a la presente, no hemos encontrado diferencias en nuestros grupos de interés o temas materiales. Estos dos últimos son los principios base de la metodología y estándares GRI. Esta consistencia en el tiempo nos ha ayudado a ir fortaleciendo nuestros indicadores respecto de la sostenibilidad, llevar una trazabilidad con ellos y poder proyectarlos a futuro para integrar medidas que nos ayuden a tener un mejor desempeño en estos.

Los reportes de sostenibilidad -basados en los Estándares del Global Reporting Initiative<sup>2</sup> (GRI)- permiten la obtención de un panorama equilibrado y razonable de las contribuciones positivas y negativas en materia de sostenibilidad<sup>3</sup> en su contexto más amplio. De forma general, realizar este tipo de reporte incentiva a las organizaciones y/o empresas a llevar una trazabilidad anual en conformidad con un estándar aceptado a nivel mundial. La aplicación del método que



ofrece GRI permite lograr ventajas como la elaboración de medidas de control y de mejora continua en consideración a las expectativas de nuestro desempeño. En este sentido, el uso de los Estándares GRI resulta una eficaz y participativa plataforma de comunicación entre el IST y su entorno, creando y fortaleciendo vínculos más allá del ámbito financiero y del servicio.

Los documentos elaborados en conformidad con los Estándares GRI pueden redactarse como reportes de sostenibilidad publicados como documentos independientes o pueden hacer referencia a información publicada en diversas modalidades. Por tanto, cabe señalar que esta publicación es complementaria con otras tales como los Estados Financieros<sup>4</sup> y la Memoria Institucional<sup>5</sup>.

Este Reporte se ha preparado siguiendo los requerimientos de información, recomendaciones y directrices del conjunto consolidado de Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de informes de sostenibilidad.

A diferencia de reportes previos, esta versión 2020 fue elaborada en la modalidad Exhaustiva. El ciclo de elaboración del presente reporte es anual y el período de objeto de este considera el año calendario 2020, siendo el sexto realizado por IST.

La última versión corresponde al periodo 2019 y se encuentra disponible en <http://www.ist.cl/reporte-sustentabilidad-2019/>. Los Reportes de Sostenibilidad correspondientes a años anteriores se encuentran en la página web de IST.

En lo procedente a la revisión y/o verificación de la memoria con los contenidos GRI, no se utilizaron proveedores externos para estos procesos.

---

<sup>2</sup> El GRI es una organización internacional independiente que ayuda a las empresas y gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social, entre otros. Su misión es empoderar la toma de decisiones para que generen beneficios sociales, ambientales y económicos para todos. Los Estándares GRI son los más utilizados en el mundo para la elaboración de Informes de Sostenibilidad y se desarrollan a través de un proceso multi-actor, transparente y que responde al interés público.

<sup>3</sup> Desarrollo sostenible se define como el “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Nuestro Futuro Común. Oxford, Oxford University Press, 1987, p. 43

<sup>4</sup> Enlace directo a los Estados Financieros del IST disponible en <http://www.ist.cl/estados-financieros/>

<sup>5</sup> Enlace directo a las Memorias del IST disponible en <http://www.ist.cl/memorias/>

## *Ante cualquier desafío: La vida al centro*

### **Un mensaje de nuestro Gerente General**

Me complace presentarles la 6° versión de nuestro Reporte de sostenibilidad (2020). Desde el año 2016 hemos demostrado nuestro compromiso con la transparencia y defensa de un modelo de crecimiento sostenible, con justicia social y respeto con el medio ambiente, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. En esta versión reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global, la alianza externa más significativa en el ámbito de sustentabilidad que adherimos en consideración a sus 10 principios que abarcan temas de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.



El presente documento posee significativas diferencias respecto reportes de años anteriores, toda vez que refleja nuestra gestión dentro de un período complejo, lleno de inestabilidad e incertidumbre en referencia a los sistémicos y graves impactos de la pandemia global del COVID-19, desafiando particularmente a los sistemas de salud a nivel global bajo extraordinarias condiciones de estrés.

El mundo laboral no es el mismo desde la llegada de la Pandemia. No sólo se perdieron puestos de trabajo, si no que quienes se mantuvieron trabajando en los meses más graves de la pandemia, vieron sus ingresos disminuidos. En este escenario, nuevas formas de trabajar se integraron a nuestro día a día, tales como la implementación de protocolos COVID-19, aforos y teletrabajo, entre otras. Como IST estudiamos los impactos de estas nuevas modalidades sobre los trabajadores dado que las nuevas formas de trabajo y el uso del tiempo pueden provocar dificultades sin los adecuados resguardos.

Nuestra respuesta ante la contingencia COVID-19 ha sido trabajar en equipo. Destacamos el trabajo coordinado y en conjunto con la SUSESO y el Ministerio de Salud, en especial con el Departamento de Salud Ocupacional de dicho Ministerio, con quienes hemos colaborado cercanamente para lograr la emisión de normativa y seguimiento de acciones a ser implementadas por los Organismos Administradores para ayudar a controlar la Pandemia en los lugares de trabajo.

Todos tuvimos que cooperar y, al igual que otras organizaciones, colocamos nuestra completa infraestructura a disposición del Ministerio de Salud, principal instructor de las medidas, con fin de paliar los impactos derivados de la pandemia.

También a través de nuestras funciones propias, hemos respondido con propuestas y enfoques de trabajo activo y desarrollo de nuevas habilidades, como realizaciones de asesorías en el cumplimiento de nueva ley sobre Protocolos Sanitarios COVID-19 en las empresas, capacitaciones al área médica, creación de una línea de atención psicosocial a disposición de los trabajadores, todas iniciativas de nuestra gestión.

Lo importante es que, frente a desafíos abrumadores, vimos incontables despliegues de resiliencia y fortaleza por parte de nuestro equipo. Fuimos oportunos en nuestras respuestas manteniendo nuestra humanidad en condiciones adversas y deseamos continuar en esta línea.

Notable ha sido el desempeño de nuestros equipos de IST, quienes desde un inicio del estallido social y durante toda la pandemia, han extremado esfuerzos por hacer lo que sabemos hacer, que es proteger la vida.

Los desafíos que la pandemia ha relevado nos obligan, como sociedad, a revalorar la sostenibilidad a largo plazo. Por tanto, hemos ido perfeccionando nuestro aporte hacia la recuperación económica y social, proceso que ameritará nuevas prácticas en el área de salud y seguridad en el trabajo.

Son tiempos álgidos y más que nunca adquiere relevancia la reflexión dentro del actual Proceso Constituyente respecto al país que queremos construir y su correspondiente sistema de salud y previsión en el trabajo. Este debate aún se encuentra pendiente y entendemos la relevancia de nuestra participación, por eso queremos estar presentes.

Continuamos proponiendo una mirada social de la prevención, apostando por el desarrollo integral de la persona y de organizaciones. Asimismo, nuestro rol esencial de proteger la vida y la calidad de esta misma, se resume es “La Vida al Centro”, frase que define nuestro sólido compromiso con las próximas generaciones y el país. El cuidado de la vida va más allá de la seguridad y salud en el trabajo, toda vez contempla el medioambiente donde habitan los trabajadores y sus familias, el contexto social donde se desenvuelven y la estabilidad económica que poseen.

**Por último, les extendemos la invitación para que nos puedan entregar su retroalimentación respecto a este reporte, nuestros compromisos y gestión. Nada de esto sería posible sin el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores en temas de seguridad, autocuidado y prevención.**



## Acerca de IST

IST 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).



Desde su fundación, IST tiene su casa matriz en la Región de Valparaíso en donde fue creada al seno de la Asociación de Industriales de Valparaíso y Aconcagua (ASIVA). Ya en el año 1965, con solo 8 años de existencia, se encontraba presente desde Arica a Porvenir, consolidando en menos de una década, una amplia cobertura en sus servicios a trabajadores y entidades empleadoras.

Los servicios otorgados por IST se centran en los siguientes ámbitos:

### 1. Prestaciones preventivas de riesgos laborales

- Capacitaciones presenciales y on-line.
- Asesorías en prevención. Vigilancia de Salud Ocupacional.
- Gestión de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en organizaciones adherentes.
- Implementación de Sistemas de Gestión en entidades empleadoras 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.

### 2. Prestaciones económicas

- Subsidio por incapacidad laboral temporal
- Pensión por incapacidad laboral permanente
- Pensión por sobrevivencia y viudez
- Indemnizaciones

### 3. Prestaciones médicas

- Atención integral hasta la rehabilitación médica del paciente de su accidente o enfermedad laboral, considerando atención ambulatoria, hospitalización, cirugías, medicamentos, prótesis, kinesioterapia, tratamiento psicológico/psiquiátrico y todo lo anterior sin copago ni para la empresa ni para el trabajador.
- Evaluaciones preventivas médicas periódica para revisión de estado de salud de trabajadores ante riesgos de enfermedad o accidente.
- Movilización ante indicación médica.
- Reparación de prótesis y aparatos ortopédicos.
- Realización de exámenes



#### 4. Otras prestaciones

- Reintegración al mundo laboral
- Reeducación

Las prestaciones médicas de IST se centran en su Clínica IST Lo Curro y 3 hospitales clínicos propios, ubicados en las ciudades de Viña del Mar, Santiago y Talcahuano, además de los 65 centros de atención ambulatoria propios en todo Chile. Sin perjuicio de esto, los trabajadores protegidos por el Seguro contra Accidentes y Enfermedades Laborales (Ley N° 16.744), administrado por IST, están cubiertos en el ámbito médico dentro y fuera del país, cuando sea con ocasión de trabajo.

Por la naturaleza de los productos y servicios de IST no aplica el principio de precaución.

Desde su fundación y cada día en nuestros centros de atención, oficinas administrativas, centros de prevención y trabajo en terreno, **IST busca minimizar los impactos que genera al trabajar en la sociedad; en cada gestión preventiva realizada o trabajador rehabilitado, trabajamos en sustentabilidad. Situando la vida al centro, como eje principal de nuestra gestión, cuidamos a las personas trabajadoras de Chile.** Otro aspecto central de nuestro quehacer que se vincula con la sustentabilidad, son los pilares fundamentales que están en la base del sistema de mutualidades en Chile: sin fines de lucro, solidaridad y universalidad.



##### Sin fines de lucro

Las mutualidades de empleadores que administran el seguro social de salud y seguridad en el trabajo son organizaciones sin fines de lucro.



##### Solidaridad

Todas las empresas adherentes financian el seguro, a través de una cotización obligatoria definida por Ley que permite que las entidades adherentes más grandes financien las prestaciones del seguro para aquellas más pequeñas.



##### Universalidad

Se protegen a todos los trabajadores de la misma forma, otorgando las mismas prestaciones por igual, independiente del sueldo u origen de los trabajadores y sin contemplar copago.

Se protegen a todos los trabajadores de la misma forma, otorgando las mismas prestaciones por igual, independiente del sueldo u origen de los trabajadores y sin contemplar copago.

Deseamos dejar en claro que la propia naturaleza y origen de nuestra Organización, como nuestros servicios y gestión en la actualidad, son en sí mismos respuestas en beneficio de la sostenibilidad social y económica, tanto de la población cubierta como de la sociedad y entorno que la integra. Lo anterior se encuentra estrechamente asociado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) número (3) Salud y Bienestar y en el número (8) de Trabajo Decente y Desarrollo Económico; además de considerarse en

el estándar GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo. En definitiva, somos una organización con tradición en sostenibilidad desde sus inicios, respondiendo de forma coherente a objetivos y estándares globales en la materia.



Figura 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU para el año 2030

## Nuestra visión y misión

Un proceso participativo del equipo IST, reflexionó y discutió entorno a la visión, resultando la siguiente:



IST es una organización que aporta al cuidado la vida, desarrolla y practica una mirada integral y humanizada de la seguridad, la salud y el cuidado de las personas en el trabajo y de las organizaciones

A partir de esta se desprende nuestra misión, que logra hacer tangible la visión recién expuesta:

- **Aportar al cuidado de la vida en conjunto con nuestra organizaciones adherentes, sus trabajadoras y trabajadores, generando políticas y estrategias de cuidado laboral para lograr lugares de trabajo más sanos y seguros.**
- **Brindar el mejor servicio del país, en materia de cuidado laboral a través de una atención dedicada en materias de prevención y salud laboral, a través de equipos de trabajo cálidos, cercanos, colaborativos y competentes.**
- **Ser una organización altamente flexible, eficiente y tecnologizada para entregar un servicio de excelencia.**

# COVID 19 y Cobertura de Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Durante la pandemia, IST jugó un rol dentro de los planes de control de contagio establecidos por el Ministerio de Salud, financiando los días de aislamiento de los “Contactos Estrechos de Origen laboral” determinados por la Autoridad Sanitaria, como medida para enfrentar la pandemia. Estos contactos estrechos son trabajadores que interactuaron con personas COVID-19 positivo en el contexto del trabajo y que fueron determinados como con requerimientos de aislarse por las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), del Ministerio de Salud, siendo IST quien les otorga un subsidio por los días que estas personas deben estar aisladas y sin asistir a trabajar para detener la propagación de la pandemia. El número de casos de contacto estrecho que le IST recibió durante el 2020 fue de **8.274**.

Aparte de la colaboración con los contactos estrechos, el IST puso a disposición el equipo médico y preventivo, infraestructura y recursos económicos para enfrentar la Pandemia, ya sea en coordinación con las autoridades sanitarias como con las personas que se acercaban a nuestros centros de forma directa. Esto significó las siguientes cifras en los estados financieros de IST:

→ **Subsidios otorgados \$ 2.462.939.000**

→ **Prestaciones médicas \$ 1.561.208.000**

Estos montos corresponden a los gastos devengados de forma directa para combatir el COVID-19, sin embargo, el esfuerzo de IST en la Pandemia incluyó otras acciones que no fueron registradas de forma directa para ser incorporadas en los gastos relativos al COVID-19.



Las medidas preventivas relativas al COVID también fueron protagonista de nuestro 2020, potenciamos nuestro Centro Preventivo Virtual asesorando a **501.700 trabajadores y entidades empleadoras en prevención de contagios**. También deben sumarse las miles de asesoría en dicha materia realizadas por nuestros expertos en prevención para la adecuada implementación de protocolos y medidas sanitarias en los centros de trabajo para evitar los contagios, incluyendo el “**Sello de verificación COVID IST**”, el cual tiene como objetivo verificar que se cumplen las disposiciones sanitarias de la autoridad y el programa “Paso a Paso Laboral”.



El **control de los contagios internos** también fue un desafío abordado con **éxito**, considerando que el **66%** de nuestros colaboradores trabaja en el área médica, **nuestra tasa de contagio fue de 1,97%**. A esto también hay que sumarle la **adopción de teletrabajo** en los puestos donde fuese posible, adaptando procesos a esta modalidad y **fomentando el uso de las tecnologías** para reuniones, atenciones psicológicas, eventos para nuestros trabajadores protegidos entre otros.



## La Pandemia y la salud mental

Otro de los impactos significativos que trajo la pandemia por COVID-19 fue en la salud mental, las cuarentenas, el teletrabajo y la incertidumbre nos afectó a todos. Es por esto que el IST dispuso de distintas vías para enfrentar esta situación; se dispuso de una línea telefónica especializada para informar acerca de medidas y acciones relacionadas a la pandemia, como el concepto de “contacto estrecho”, síntomas relativos al COVID-19, vacunación, entre otros, con el objetivo de disminuir la incertidumbre frente a estas temáticas. Además, se puso a disposición una línea de contención emocional atendida por psicólogos, con el objetivo de brindar apoyo en momentos donde este fuera necesario.



Los **encuentros significativos**, actividades realizadas periódicamente por el IST, **se enfocaron en reflexionar sobre temas de desarrollo humano**, con particular foco en las vivencias actuales de la pandemia, **con el objetivo de encontrar alivio en las experiencias compartidas**. Se realizaron **13 encuentros** que contaron con la presencia de destacados profesionales y académicos chilenos y cerca de **4.000 asistentes virtuales**.



# IST 2020

**63 años de Vida**

**1 Clínica y 3 Hospitales Clínicos propios**

Más de **150** centros de atención médica propios o en convenio

**540.404** es el promedio mensual de trabajadores protegidos por el IST<sup>6</sup>

**16.101** entidades empleadoras adheridas

**2,73** tasa de accidentabilidad de entidades empleadoras

**1.895** trabajadores IST promedio<sup>7</sup>

El **55%** del equipo interno IST son mujeres

**206.402** trabajadores capacitados(as)

**73,3%** trabajadores IST se organizan en sindicatos

<sup>6</sup> Incluye trabajadores independientes

<sup>7</sup> Esta cifra se desglosa en 1.731 Indefinidos y 164 con Plazo Fijo

## Foco en asuntos materiales

La Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative GRI) es una organización internacional no gubernamental sin fines de lucro financiada por un diverso rango de socias y socios, contando actualmente con más de 30 mil organizaciones que reportan bajo esta modalidad a nivel mundial.



Su objetivo principal es promover los reportes de sustentabilidad como una herramienta para la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización. GRI entrega asesorías a empresas y gobiernos en su política de desarrollo para ayudar a crear un mejor ambiente para el reporte de la sustentabilidad comprendiendo y comunicando mejor los impactos de sus compañías en temas críticos de la sustentabilidad tales como Derechos Humanos, Cambio Climático y Corrupción. Pero ¿cómo se comparan empresas u organizaciones de distintas realidades y rubros? En la estructura del GRI existen indicadores de sustentabilidad divididos en:



Los Estándares GRI se han diseñado para ser aplicables a cada contexto particular y/o local, para lo cual se establecieron principios universales ayudando a cualquier tipo de organización a decidir qué información incluir en un informe de sostenibilidad y cómo garantizar la calidad de la información. Estos principios hacen referencia a:

- **Grupos de Interés**  
Identificar e incluir la perspectiva de los grupos de interés y explicar cómo IST ha respondido a sus expectativas e intereses razonables
- **Sostenibilidad**  
Presentación del desempeño de IST en el contexto más amplio de sostenibilidad
- **Materialidad**  
El informe debe desarrollar impactos económicos, ambientales y sociales de mayor significancia y/o que influyan en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés correspondientes a IST.

El siguiente diagrama muestra el flujo de trabajo general implementado para la confección del reporte de sostenibilidad de nuestra organización (ver Figura 2).

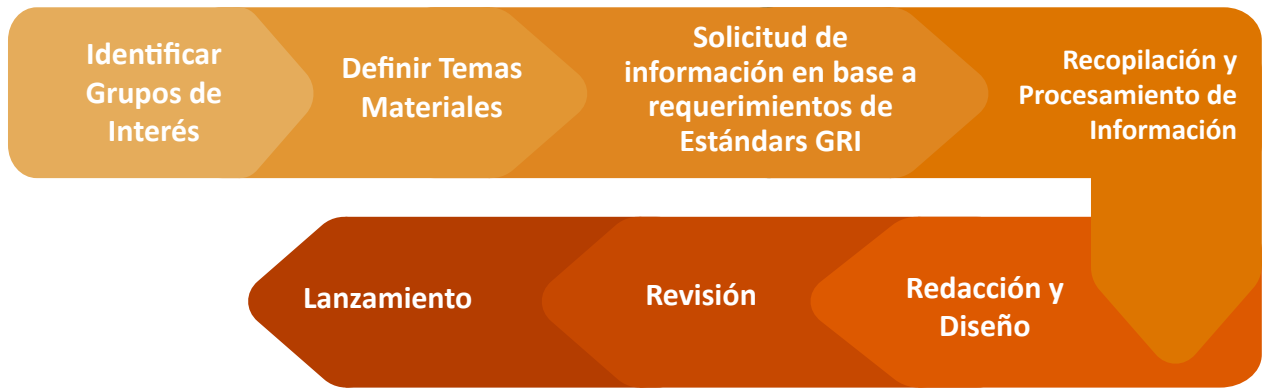


Figura 2. Esquema del marco metodológico Reporte de Sostenibilidad IST 2020

## Grupos de Interés

Los grupos de interés de IST surgen desde una encuesta aplicada a personas que trabajan en nuestra organización a quienes se les consultó sobre las entidades sociales con las cuales interactúan, desde los resultados obtenidos se priorizaron los primeros 6.

En la Figura 3 se desprenden los sectores asociados a nuestra organización que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de IST, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desempeño de nuestra Institución.



Figura 3. Grupos de Interés IST



## Temas Materiales e Indicadores

Luego de haber definido la lista de grupos de interés, se les consultó, a través de encuestas, entrevistas y análisis de sus comunicaciones qué temas consideran primordiales de comunicar por parte de IST, desde una perspectiva de sustentabilidad. Estos son los temas materiales:

1. Desempeño Financiero
2. Calidad y Percepción de Servicio (Médico y Preventivo)
3. Medio Ambiente
4. Ética y Transparencia de los Procesos, Discriminación y Corrupción
5. Relaciones y Políticas Laborales
6. Gobierno Corporativo
7. Anti-Discriminación
8. Anti-Corrupción
9. Descentralización

Estos temas fueron analizados y sometidos a la metodología que ofrece GRI para priorizar los temas materiales que poseen mayor impacto sobre IST y sus grupos de interés. Esta priorización se grafica en la siguiente matriz de materialidad.

Importancia para los grupos de interés	Importante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Medio Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y Percepción de Servicio (Médico y Preventivo)</li> <li>• Desempeño Financiero</li> </ul>
	Significativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y Transparencia de los Procesos, Discriminación y Corrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones y Políticas Laborales</li> </ul>
	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descentralización</li> </ul>	
		Moderado	Significativo

**Impacto sobre IST**

Figura 4. Matriz de materialidad

Dados los nexos en común entre los temas materiales de ética y transparencia, antidiscriminación y anticorrupción. Estos son presentados en un solo apartado, con el objetivo de entender integralmente nuestro compromiso con una gestión inclusiva, transparente y centrada en otorgar un servicio justo e igualitario para todas y todos.

Por último, se considera importante destacar que para este reporte en su versión año 2020 se presentará información respecto al desempeño de IST sobre la contingencia pandemia COVID-19.

## Relación con los Grupos de Interés

La siguiente matriz, indica los canales o instancias de comunicación con nuestros diferentes grupos de interés. Existen múltiples de estas instancias, abarcando una gran cantidad de ámbitos, desde cursos para nuestros trabajadores protegidos, hasta la fiscalización por parte de las autoridades.

Cada una de estas oportunidades para comunicarnos, nos ayudan a mejorar nuestro servicio y fortalecer lazos y sinergias en los objetivos comunes.



Canal de comunicación/ Grupos de interés	Trabajadores Protegidos	Empresas Adherentes	Trabajadores IST	Asociaciones Empresariales	Asociaciones de Trabajadores/as	Organismos Estatales
Cursos y capacitaciones	●	●	●		●	
Mesas de trabajo salud y seguridad en el trabajo	●		●	●	●	●
Mesas de trabajo Sustentabilidad		●		●		●
Asesorías en prevención	●	●	●	●	●	●
Servicios médicos	●		●			
Prestaciones económicas	●		●			
Charlas	●	●	●	●	●	●
Encuestas	●	●	●	●	●	
Entrevistas	●	●	●	●	●	●
Reclamos, sugerencias y felicitaciones	●	●	●		●	
Investigaciones	●	●		●		●
Encuentros anuales	●	●			●	
Páginas web	●	●	●			
Call center	●	●				
Sistemas de información salud y seguridad en el trabajo		●		●	●	●
Actividades de esparcimiento			●			
Memoria Anual	●	●	●	●	●	●
Reporte de Sustentabilidad	●	●	●	●	●	●
Premiaciones		●	●		●	●
Mecanismos de denuncia	●	●	●	●	●	●
Prensa	●	●	●	●	●	●
Fiscalización						●

Tabla 1. Matriz de canales de comunicación y grupos de interés

## Pacto Global

El Pacto Global es una red internacional de empresas que se comprometen de forma voluntaria con 10 principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción. Actualmente alrededor del mundo más de 10.000 participantes se han hecho parte de esta iniciativa de responsabilidad social empresarial que tiene como objetivo fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas en los cinco continentes. El Pacto Global fue firmado por IST el año 2012.



Pacto Global trabaja en base a cuatro pilares y que contienen Diez Principios fundamentales en materia de sostenibilidad (ver Figura 5). El objetivo es facilitar un entendimiento básico de lo que los principios representan, cómo se relacionan con el sector empresarial y contribuir al respecto de estos como parte fundacional de la filosofía organizacional de las empresas adheridas.

### Derechos Humanos

**P1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

**P2:** Las empresas deben asegurarse de sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

### Relaciones Laborales

**P3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

**P4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

**P5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

**P6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

### Medio Ambiente

**P7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

**P8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

**P9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

### Anticorrupción

**P10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Figura 5. Principios del Pacto Global

# 1. Desempeño Financiero

La sustentabilidad económica del IST es un tema fundamental en la perspectiva de nuestros grupos de interés, en ella radica la posibilidad del IST de poder seguir otorgando las prestaciones médicas, preventivas y económicas relacionadas a accidentes y enfermedades laborales y de esta manera promover espacios de trabajo más seguros.

Este desempeño está caracterizado por un mercado con dos actores dominantes, una estructura de gastos altamente regulada y la naturaleza sin fines de lucro de las mutualidades, lo que nos permite en algunos años poder contar con recursos para reinvertir en una mejora continua de nuestros servicios.

La normativa indica que las mutualidades deben informar trimestralmente sus resultados financieros, en esos documentos se encuentra en detalle la información de esta índole. Para acceder a ellos ingresar a [www.ist.cl/estados-financieros/](http://www.ist.cl/estados-financieros/)



## Estados Financieros

Presentamos tres datos fundamentales para entender el desempeño financiero de IST para el 2020, Patrimonio Neto y Reservas Técnicas.

**1.** Patrimonio Neto de IST para el año 2020 asciende a \$50.539.005 miles de pesos y se compone de los siguientes ítems.

- i.** Las cotizaciones que deban integrar los adherentes con arreglo a lo dispuesto en los artículos 15 y 16 de la Ley N° 16.744.
- ii.** El producto de las multas e intereses aplicados por la Institución a sus adherentes, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley N° 16.744.
- iii.** Las utilidades o rentas producidas con los fondos de reserva y bienes de IST.
- iv.** Las cantidades que le corresponda por el ejercicio del derecho a repetir, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 56 y 69 de la Ley N° 16.744.
- v.** Las donaciones, herencias, legados y demás aportes que reciba.
- vi.** Con los aportes ordinarios o extraordinarios que pudiere fijar el Directorio, o acuerde la Junta General de Adherentes y Reservas Técnicas.

**2.** IST constituye anualmente Fondos de Reservas para hacer frente a los gastos a futuro asociados a Pensiones de Trabajadores. Para el año 2020, los fondos ascienden a \$ 62.167.979 miles de pesos. Los que se encuentran invertidos en distintos instrumentos de inversión de bajo riesgo según lo establecido por la autoridad.

Estos se desglosan en tres fondos:

**a. Fondo de Reserva de Capitalización de Pensiones**, corresponde al reconocimiento de la obligación que posee IST, por el pago de las pensiones que deberá efectuar en el futuro a los pensionados vigentes, se incluyen la obligación que posee IST por el pago de de pensiones de sobrevivencia a cónyuges y/o hijos.

**b. Fondos de Contingencia**; cuyo objeto es solventar los mejoramientos extraordinarios de pensiones y beneficios pecuniarios extraordinarios, que se otorguen por ley a los pensionados de IST por Ley 16.744

**c. Fondo de Reserva de Eventualidades**, el que permite financiar gastos extraordinarios. Es así como el año 2020 como consecuencia de la contingencia sanitaria por Covid19 y en virtud de lo dispuesto en el Of. Ord. N° 2043 del 22 de junio de 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social, se hizo uso del Fondo de Reserva de Eventualidades para financiar los subsidios por incapacidad laboral para Contacto Estrecho de origen Laboral y otros gastos asociados a palear la Pandemia.

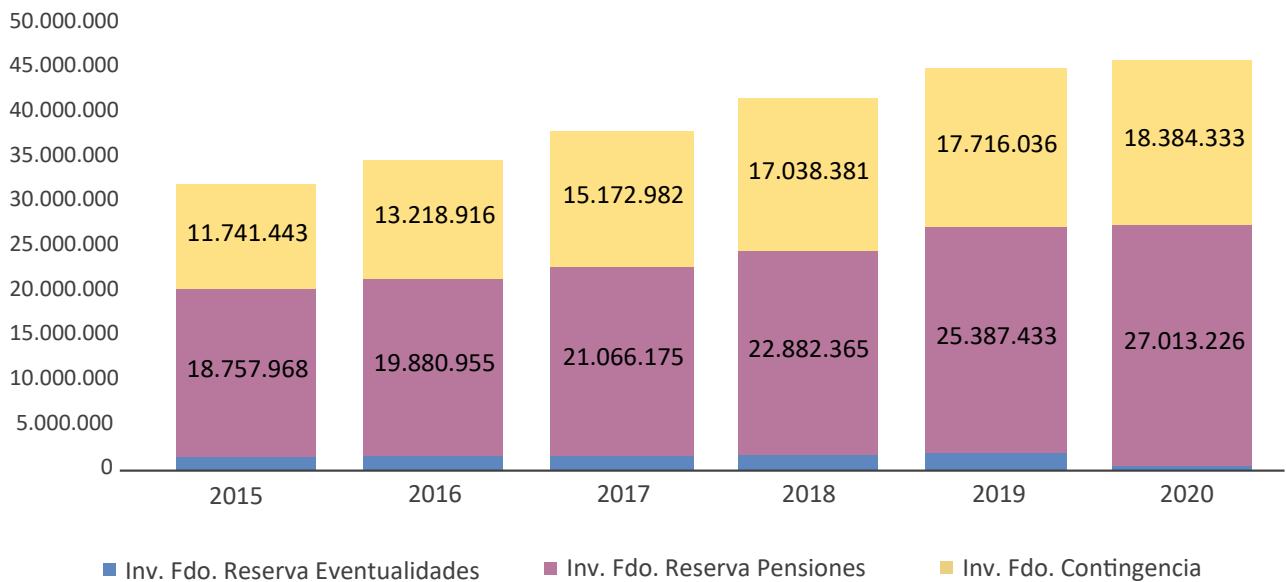


Figura 6: Evolución Fondos de Reserva IST 2015 a 2020 en miles de pesos

## Uso de los recursos

El año 2020 se generaron egresos ordinarios por \$90.551.038 miles de pesos, en que el principal ítem de gasto corresponde a las prestaciones médicas (42%). La siguiente figura nos ilustra la forma en que se distribuyen los egresos ordinarios (ver Figura 7).

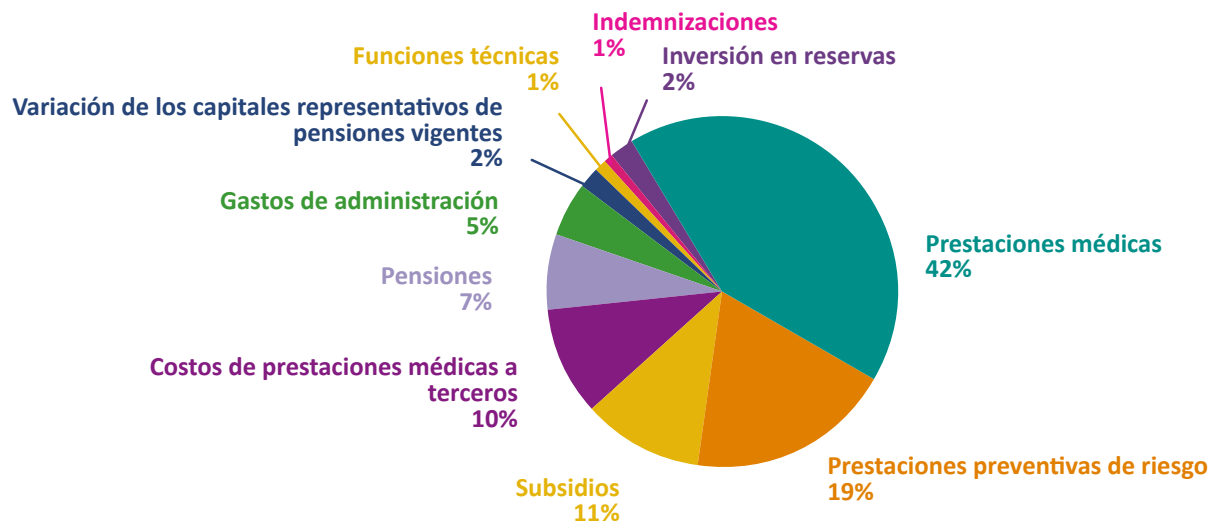


Figura 7. Distribución de los principales egresos totales 2020

Como se aprecia en la figura superior los tres principales ítems (prestaciones médicas, prestaciones preventivas de riesgo y subsidios) representan más del 70% de los gastos, reflejo de nuestros principales servicios; médicos, preventivos y económicos.

Los ingresos netos (considerando que somos una organización sin fines de lucro) han sido del orden de 89.156.714 \$M de pesos. Se debe considerar que en IST no hay capitalización dado que es una organización de tipo mutual. Estos ingresos se componen principalmente por la tasa básica de cotización (0,9%) de la remuneración imponible de los trabajadores y la tasa adicional, diferente por cada empresa y rubro, que para el año 2020 fue de un 0,71%.

Región	Egreso \$M
Arica y Parinacota	786.951
Tarapacá	1.146.628
Antofagasta	3.570.834
Atacama	738.788
Coquimbo	608.528
Valparaíso	38.555.058
Metropolitana	25.990.348
Bdo. O´Higgins	2.826.675
Maule	2.316.293
Ñuble	6.571.685
Bio Bio	189.679
Araucanía	547.463
Los Ríos	3.528.518
Los Lagos	151.889
Aysén	526.195
Magallanes	2.495.506
<b>Total</b>	<b>90.551.038</b>

Tabla 2. Egresos en Miles de pesos chilenos 2020.

## Utilización de excedentes

En IST los excedentes son reinvertidos para una mejora continua de los servicios que ofrecemos a nuestras entidades empleadoras adherentes y a nuestros trabajadores protegidos; esto está establecido en nuestros estatutos. Es así que el artículo 14 establece que “Sin perjuicio de los fondos indicados en los artículos precedentes, la Institución podrá constituir, asimismo, fondos de reserva para atender futuras instalaciones, ampliaciones o mejoramiento de sus servicios, tanto médicos, de prevención y de administración, de conformidad con los acuerdos que tome su Directorio”.

Para el periodo 2020 IST no registró excedentes.

## Proveedores IST

En relación con años anteriores, no han existido cambios significativos en IST y su cadena de suministro. El pago estimado respecto de las contrataciones de bienes y servicios (vigentes al año 2020) asciende a \$19.161 millones de pesos chilenos. Para más información respecto a este punto diríjase a los Estados Financieros en la página web <http://www.ist.cl/estados-financieros/>



De forma coherente con la historia de IST, los principales contratos requeridos para año 2020 son, en su mayoría, prestación de servicios médicos y la compra de insumos de pabellón, medicamentos e insumos médicos.

La tipología de los proveedores se desglosa en la Figura 8.

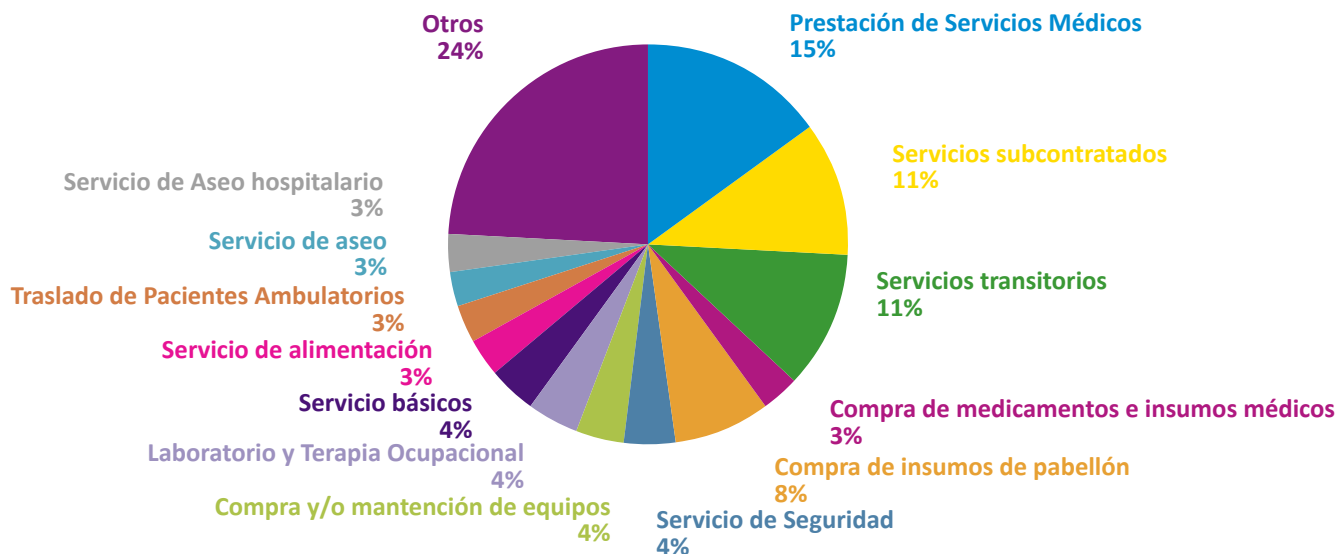


Figura 8. Naturaleza de las Contrataciones de Bienes y Servicios IST vigentes al 2020

## Gestión de Riesgos

IST, con el objetivo de gestionar los riesgos significativos a los que se ve expuesto, ha implementado un Sistema de Gestión de Riesgos, acorde al tamaño y complejidad de sus operaciones, el cual entrega las directrices para desarrollar una eficaz y eficiente administración de los riesgos a los que se ve enfrentado.

En el marco de su Sistema Gestión de Riesgos, IST se encuentra gestionando los siguientes riesgos: Riesgo Operacional, Riesgo Técnico, Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Crédito; y ha elaborado, aprobado e implementado una Política de Gestión Integral de Riesgos, la cual, es reforzada por la creación, aprobación e implementación de Políticas y Manuales para cada uno de los riesgos gestionados. Cabe destacar que tanto las políticas como los manuales de gestión de riesgos, son revisados y actualizados periódicamente, con el fin de asegurar que los lineamientos sean consistentes con la normativa vigente y con los objetivos estratégicos de IST.

La Superintendencia de Seguridad Social, en su rol de ente fiscalizador, ha regulado la gestión de riesgos en el Título IV, Libro VII, del Compendio de Normas del Seguro Social, donde establecen los requerimientos mínimos en esta materia. Adicionalmente, dicha superintendencia establece normas de control interno en la Letra B, Título II, Libro VII del Compendio de Normas del Seguro Social, las cuales en conjunto y de manera complementaria regulan la gestión de riesgos.

## 2. Calidad y Percepción del Servicio

La naturaleza de nuestros servicios es delicada, las atenciones médicas, la rehabilitación y la prevención tienen consecuencias directas en la salud de los trabajadores. En este sentido los servicios otorgados deben mantener estándares de calidad y oportunidad que dignifiquen a nuestros trabajadores protegidos.

Por otro lado, es de nuestra preocupación no solo otorgar servicios de calidad, sino también preocuparnos de que esta calidad sea percibida por aquellos que reciben nuestros servicios y sus familias. Muchas veces esta relación no es tan clara ya que muchos factores intervienen en ellas; las expectativas sobre tratamientos o coberturas, la relación de los pacientes con nuestro equipo de trabajo, el entorno de los trabajadores



protegidos, incluso la relación de estos con sus empleadores afecta la forma de como nos perciben. Es por esto que buscamos abarcar tanto un desempeño de calidad como la percepción de este.

En esta sección presentamos indicadores primero para dimensionar la magnitud y extensión territorial de nuestros servicios, con un foco en la descentralización. Luego informar los indicadores más utilizados para evaluar los servicios preventivos y médicos, para finalizar con mediciones respecto a nuestro desempeño durante el 2020 y los años anteriores.

## Trabajadores protegidos y empresas adherentes por región, año y rubro

Se presentan los indicadores respecto al año 2020 por región.

Región	Centros de Trabajo	Matriz
Arica y Parinacota	4.890	3.443
Tarapacá	7.308	2.481
Antofagasta	21.026	7.612
Atacama	6.661	1.131
Coquimbo	8.919	1.810
Valparaíso	188.170	198.748
Metropolitana	156.410	225.576
O'Higgins	27.423	22.184
Maule	21.126	15.484
Ñuble	4.478	1.207
Bío-Bío	43.293	26.218
Araucanía	4.995	686,83
Los Ríos	3.574	779
Los Lagos	25.460	20.473
Aysén	999	181
Magallanes	15.672	12.392
<b>General IST</b>	<b>540.404</b>	<b>540.404</b>

Tabla 3. Promedio anual 2020 sobre la cantidad de personas con protección IST por centro de trabajo y matriz.

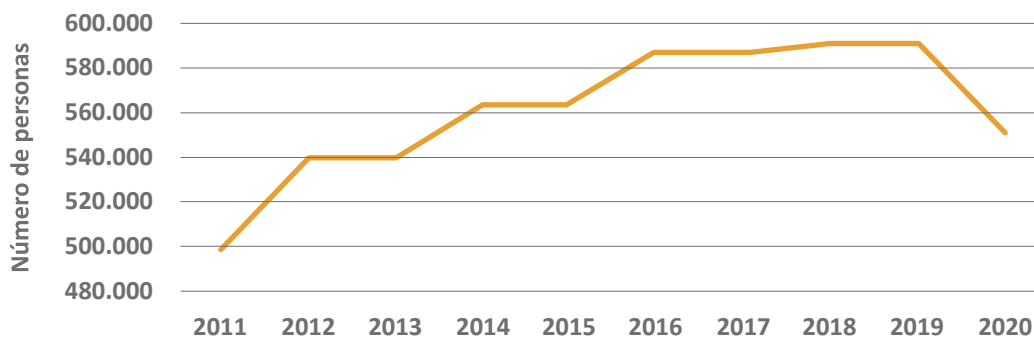


Figura 9. Cantidad de personas con protección del IST para el periodo 2011-2020.

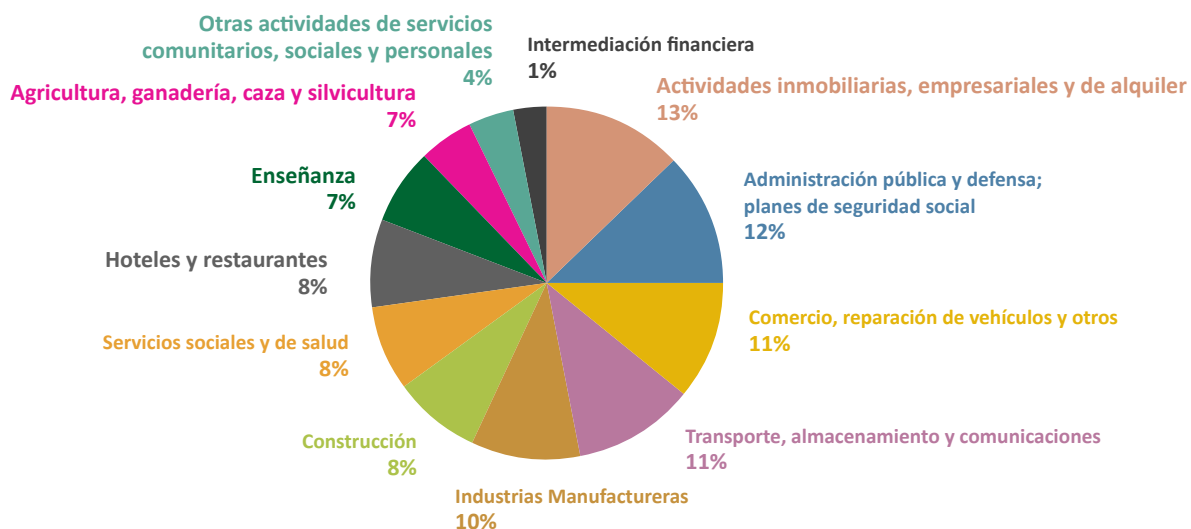


Figura 10. Proporción del promedio mensual de trabajadores protegidos(as) por IST según actividad económica<sup>8</sup>.

## Accidentes y enfermedades laborales atendidos

Las cifras en relación con los Accidentes y Enfermedades Laborales fueron las siguientes para el año 2020:



## Subsidios otorgados

Otro dato importante es la cantidad de días de subsidios que IST otorgó a sus trabajadores, permitiendo un adecuado reposo para la recuperación de eventos laborales asegurando la remuneración correspondiente por esos días a la persona beneficiaria.

Para el 2020 se otorgaron los siguientes días de subsidio para accidentes del trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales:

<sup>8</sup> Fuente: Estadística de Seguridad Social 2020 SUSESO

Sexo	Accidentes del Trabajo	Accidentes de Trayecto	Enfermedades Profesionales	Total
Mujeres	202.323	69.026	66.053	337.402
Hombres	76.794	49.708	64.173	190.675
<b>Total</b>	<b>279.117</b>	<b>118.734</b>	<b>130.226</b>	<b>528.077</b>

Tabla 4. Número de días de subsidio pagados por accidentes del trabajo, de trayecto y enfermedades profesionales según sexo.

En cuanto a los montos de pago de subsidio estos fueron:

Accidentes del Trabajo	Accidentes de Trayecto	Enfermedades Profesionales	Total
6.330.990	2.619.815	1.097.429	10.048.234

Tabla 5. Monto total pagado en subsidios por accidentes del trabajo, de trayecto y enfermedades profesionales (en miles de pesos).

## Tasa de accidentabilidad y tasa de riesgo

Dos de los indicadores más utilizados para medir el desempeño en salud y seguridad del trabajo son la tasa de accidentabilidad y la tasa de riesgo. La primera da cuenta de la frecuencia de accidentes cada 100 trabajadores en un año y la segunda la gravedad de estos, informando la cantidad de días reposo laboral causados por los accidentes y enfermedades cada 100 trabajadores.

Para el año 2020, la distribución por región de las tasas de accidentabilidad y de riesgo se informan en la tabla siguiente.

Región	Tasa de Lesión	Tasa de Riesgo
Arica y Parinacota	2,29	101
Tarapacá	1,82	44
Antofagasta	2,34	57
Atacama	1,98	41
Coquimbo	2,59	54
Valparaíso	3,05	65
Metropolitana	2,03	50
O'Higgins	2,12	90
Maule	3,07	74
Ñuble	2,64	37
Bío-Bío	3,31	70
Araucanía	3,24	124

Región	Tasa de Lesión	Tasa de Riesgo
Los Ríos	2,66	78
Los Lagos	3,81	97
Aysén	7,11	115
Magallanes	4,27	86
<b>General IST</b>	<b>2,73</b>	<b>65</b>

Tabla 6. Tasa de Lesión y Tasa de Riesgo por Región IST 2020.

La tasa de accidentabilidad o de lesión de IST para el año 2020 indica que, de cada cien trabajadores, sólo 2,73 se accidentaron durante dicho año requiriendo reposo laboral. Por otra parte, la tasa de riesgo nos indica que de cada cien trabajadores se utilizaron 65 días de reposo laboral en el periodo de un año.

En los siguientes gráficos se visualiza una perspectiva de cómo han variado las tasas de accidentabilidad o lesión y de riesgo.

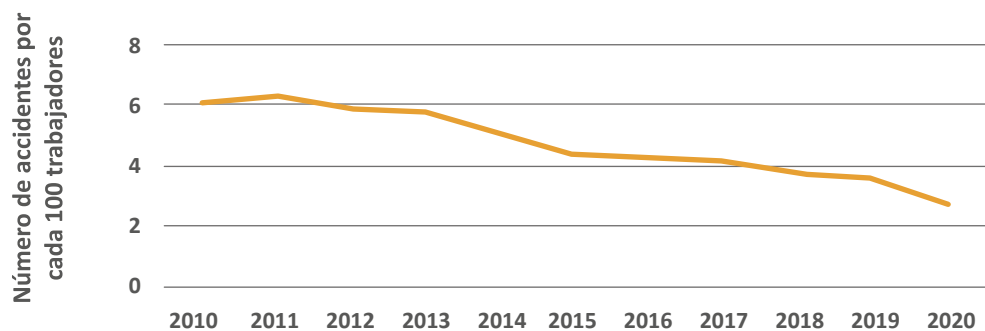


Figura 11. Tasa de Lesión de Trabajadores Protegidos IST 2010-2020.

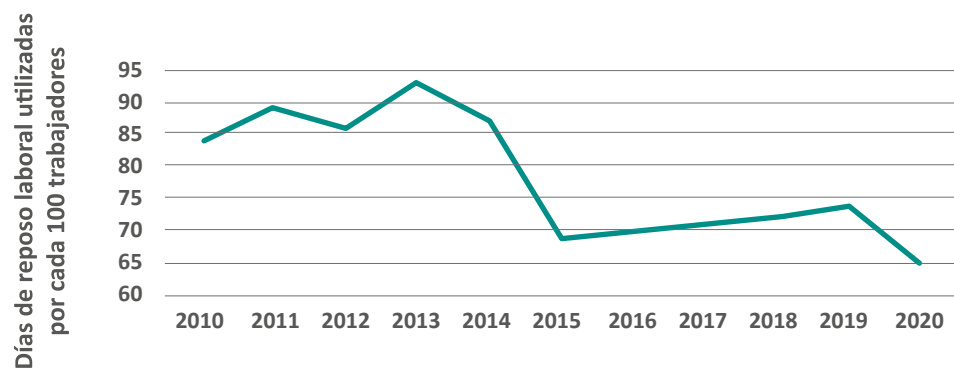


Figura 12. Tasa de Riesgo de trabajadores protegidos IST 2010-2020.

## Capacitaciones a trabajadores protegidos

El año 2020 se capacitaron **206.402 trabajadores**, **125.714 capacitaciones presenciales** y **80. 688 capacitaciones en línea**. Las cuales aparte de nuestra oferta habitual de cursos incluyeron:



### Programas presenciales

- Sanitización y desinfección en pandemia de COVID -19
- Programa de formación de monitores COVID
- Difusión plan paso a paso laboral



### Modalidad No Presencial (E-learning)

- Aprende del coronavirus (CoVID-19) y sus medidas preventivas
- Modo Teletrabajo en tiempos de pandemia
- Programa de Formación de Monitores COVID

## Tasa de especialistas de riesgo

La SUSESO informa la tasa de trabajadores de IST que prestan labores de prevención de riesgos a las empresas adheridas por cantidad de trabajadores protegidos promedio. Para el 2020, en el primer semestre cada **9,7 trabajadores** protegidos promedio y para el segundo semestre, cada **9,2 trabajadores** protegidos promedio, IST tenía un trabajador destinado a labores de prevención de riesgos.

## Felicitaciones, reclamos y sugerencia

La labor de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) consiste en recoger y dar soluciones a las felicitaciones, reclamos, sugerencias, así como también a consultas. La siguiente información fue recolectada y sistematizada a nivel país en todas nuestras 52 OIRS, desde Arica a Porvenir para el año 2020.

Entrando en detalle, la siguiente tabla muestra cómo se comportan las distintas áreas de IST en cuanto a las anotaciones que reciben:

Área	Felicitación	Reclamo	Sugerencia	Total
Administración	5	154	93	252
Comercial	1	14	5	20
Fiscalía	0	5	2	7
Infraestructura	0	4	3	7
Médico	237	475	92	804
Evaluaciones Laborales	14	23	21	58
Prevención	20	4	9	33
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>679</b>	<b>225</b>	<b>1.181</b>

Tabla 7. Tipo de Interacción OIRS y área de pertenencia 2020.

Por último, para tener una perspectiva en el tiempo, podemos ver cómo ha evolucionado en los últimos 5 años la OIRS.

Tipo de Consulta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Felicitaciones	151	233	354	323	389	277
Reclamos	459	548	624	647	859	679
Sugerencias	88	123	192	177	239	225
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>904</b>	<b>1.170</b>	<b>1.147</b>	<b>1.487</b>	<b>1.181</b>

Tabla 8. Interacciones OIRS en el período 2015-2020.

Otro indicador relevante en la gestión son las reclamaciones que realizan los trabajadores frente a SUSESO respecto de atención de IST. La tasa de reclamaciones que informa SUSESO muestra el número promedio mensual de trabajadores que presentaron reclamos por cada 10.000 trabajadores protegidos. Es decir, para el primer semestre del 2020, de cada 10.000 trabajadores protegidos 1,42 reclamaron; y para el segundo semestre, 1,18 cada 10.000.

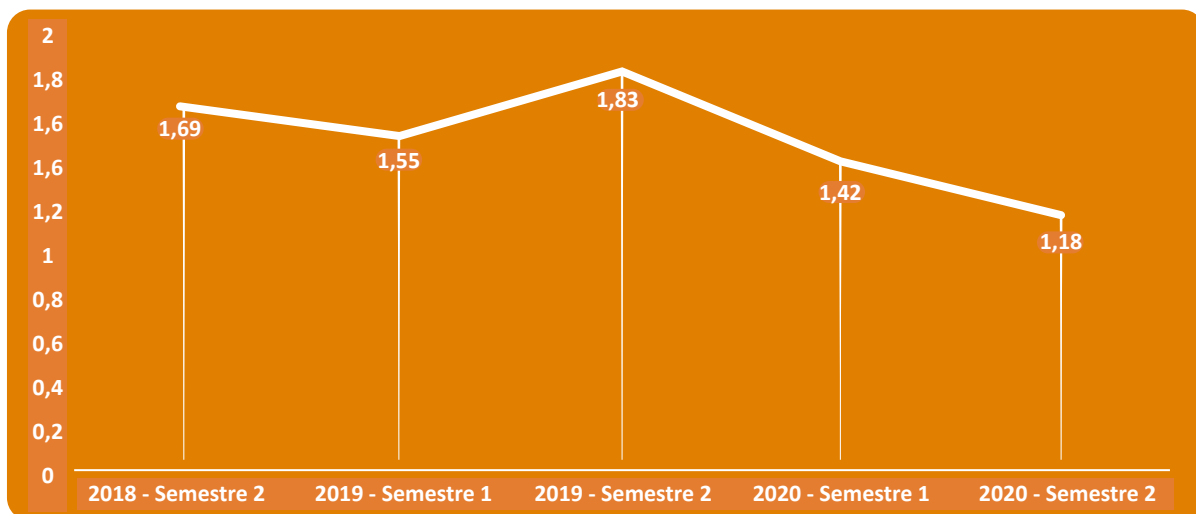


Figura 13. Tasa de reclamos a la SUSESO por cada 10.000 trabajadores.



## Calificaciones de origen (laboral o común) de enfermedades profesionales, accidentes laborales y de trayecto, revertidas por la Superintendencia

El indicador presentado más abajo representa el porcentaje de calificaciones de origen (laboral o común) revertidas por la SUSESO por reclamaciones de trabajadores en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, respecto de lo calificado por la Mutualidad.

Porcentaje de calificaciones revertidas de Reclamaciones			
2020	Enfermedades profesionales	Accidentes laborales	Accidentes de trayecto
1er Semestre	16 %	9.7 %	3.3 %
2do Semestre	17.1 %	16.4 %	20 %

Tabla 9. Porcentaje de calificaciones revertidas 2020 por reclamaciones trabajadores.

Fuente: Elaboración propia en base a la información contenida en los sistemas de información de la SUSESO.

## Encuestas de Satisfacción y Experiencia con Nuestro Servicio

### Premio Procalidad

Procalidad se crea el año 2001 como una organización sin fines de lucro, buscando aumentar gradualmente el nivel de competitividad de las empresas chilenas, a través de su fortalecimiento en un decisivo enfoque hacia el cliente y se ha convertido en el benchmark independiente de referencia en Chile en Satisfacción de clientes.



El año 2016 comenzaron a medir la industria de las mutualidades en cuanto a satisfacción con los beneficiarios del sistema, es decir, trabajadores atendidos en las mutualidades por un accidente o enfermedad laboral. IST todos los años ha logrado estar en el primer lugar en Satisfacción con nuestro servicio en la Industria de las Mutualidades; tal como se muestra en el gráfico más abajo.

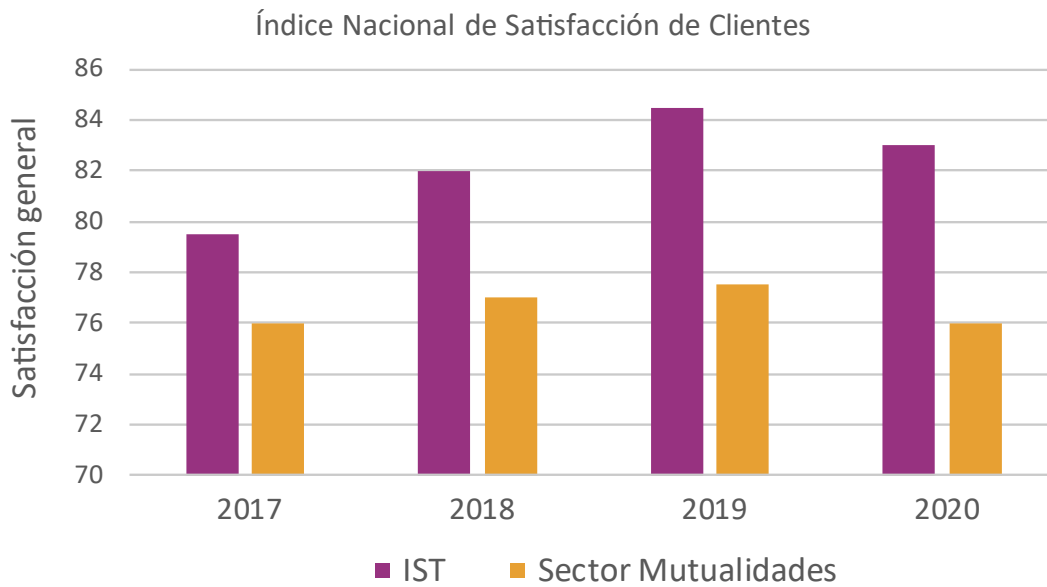


Figura 14. Resultados 2020 Satisfacción General IST y Sector Mutualidades.

Al año 2020 y por cuarto año consecutivo, IST obtiene el premio PROCALIDAD en el IST dado su buen rendimiento en cuanto al Índice Nacional de Satisfacción de Clientes (INSC), por su desempeño y dedicación en el ámbito de la atención y los servicios al cliente.

ist  
*Tu mutualidad!*

**1<sup>er</sup> Lugar**  
Premio Nacional Satisfacción de Clientes  
**Excelencia en el Servicio**  
Sector Mutualidades

PROCALIDAD  
PREMIO NACIONAL DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Por cuarto año consecutivo  
**Gracias**

#TodosJuntosCuidándonos

## Premio Praxis

Praxis evalúa también de forma independiente la experiencia de un usuario del servicio en base a tres dimensiones: si la interacción fue fácil, si fue efectiva y si fue agradable. Logrando el 2020, posicionarnos en el vigésimo cuarto lugar del “Grupo B– Experiencias muy buenas”.



Ambos premios, Procalidad y Praxis, nos permiten medir y mostrar nuestros valores de cercanía y empatía, así como lograr uno de nuestros objetivos primordiales, que es lograr excelencia en el servicio a nuestros beneficiarios del seguro. Para mayor información respecto al índice de Procalidad y Praxis, dirigirse a [www.procalidad.cl](http://www.procalidad.cl) y [www.praxis.cl](http://www.praxis.cl).

## Distribución regional de centros IST

El otorgar una cobertura del Seguro Social de Accidentes y Enfermedades Laborales, segura, eficiente y equitativa en todo el país, es para 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.

A continuación, presentamos la distribución de nuestros centros donde otorgamos servicios ya sea de salud y/o prevención en todo Chile. Para más información acerca de los centros, así como los convenios con otros centros médicos que mantiene el IST, visitar [www.ist.cl/centros-de-salud/](http://www.ist.cl/centros-de-salud/).

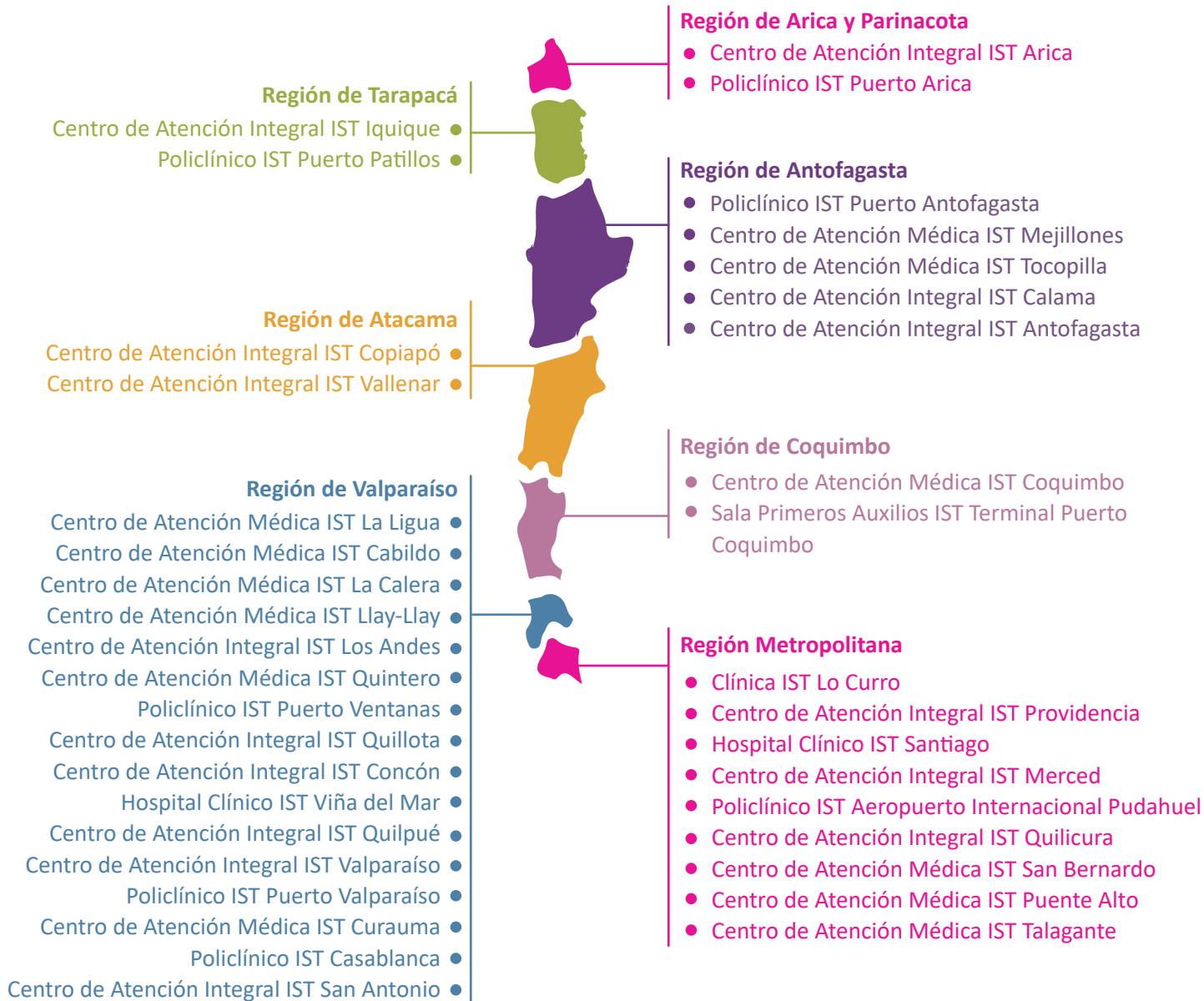




Figura 15. Centros de atención IST a lo largo de Chile.

### 3. Medioambiente

IST adhiere a los principios del desarrollo sostenible, los cuales buscan compatibilizar el desarrollo económico cuidando el medio ambiente, procurando que los recursos naturales puedan sostener a las nuevas generaciones. En este marco la seguridad y salud en el trabajo tiene un importante rol que cumplir para alcanzar el anhelado desarrollo sostenible y debemos entonces adaptarnos a los nuevos desafíos que esto conlleva.



Consciente del equilibrio que debe existir entre el desarrollo de sus actividades y el cuidado del medio ambiente, el IST ejerce prácticas que favorecen el desarrollo sustentable, en los procesos de planificación, toma de decisiones y ejecución de trabajos.

Algunas de las consecuencias del Cambio Climático, como el aumento de temperaturas y adelgazamiento de la capa de ozono, afectan a las personas en su trabajo, exponiendo a las y los trabajadores a un mayor riesgo, repercutiendo en una mayor asignación de recursos para la prevención como también en servicios médicos para su recuperación.

Cabe señalar que, dentro de las operaciones de IST, no figuran procesos que tengan impactos significativos en el medioambiente. En este sentido, el tratamiento de desechos hospitalarios es el tema de mayor preocupación, sin embargo, este se encuentra 100% cubierto según la legislación vigente. Aun así, existen distintas iniciativas que buscan mejorar nuestro desempeño medioambiental, que se materializan en Políticas relacionadas al cuidado y compromiso medioambiental.

Una de las líneas de acción ha sido la tecnologización y digitalización de los procesos, reduciendo papelería y otros desechos a través del almacenamiento digital de la información en una plataforma interna.

De esta forma, se logró reducir significativamente el uso de papel (y apuntamos a reducir su uso cada día más), también destaca la disminución a 0% del uso de placas radiográficas.

Por otro lado, entendemos la necesidad de medir nuestro uso de los recursos para poder establecer metas de eficiencias en el uso de estos, por primera vez para el IST el reporte de sostenibilidad informa el uso de agua, energía eléctrica y combustible utilizado por su flota.

## Políticas relacionadas al cuidado y compromiso medioambiental

Desde el año 2014, 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:

- ➔ **Plan nacional de gestión ambiental**
- ➔ **Guía de buenas prácticas ambientales**
- ➔ **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 en nuestro departamento de Calidad. Para solicitar estos documentos contactarse con [informesostenibilidad@ist.cl](mailto:informesostenibilidad@ist.cl). Si bien estos documentos tienen una vigencia hasta el año 2020, gracias al proceso de mejora continua, están siempre bajo análisis en busca de oportunidades de mejora y de actualización en cuanto a su contenido.

Paralelamente, desde el 2012 y a través de la ratificación de IST sobre el Pacto Global, se ha suscrito a los siguientes principios y valores respecto al medioambiente.

## Valoración, política y objetivos del Pacto Global respecto al Medio Ambiente

Una de las áreas que contribuye en la calidad de salud del ser humano es el medio ambiente. Es por lo que como organización estamos comprometidos en este aspecto tanto a nivel interno, en cuanto al comportamiento de IST, como externo, comprendiendo los servicios que se les brindan a nuestros adherentes. Para ello efectuamos planes de evaluación ambiental y apoyamos a las empresas a implementar proyectos de Gestión Ambiental (ISO 14.001).

Todo esto apunta a mejorar el entorno de trabajo y contribuye a que las empresas, con estas mediciones periódicas, sean más inocuas al medio ambiente. Esto permite que se cumplan las normativas legales correspondientes, así ayudando de manera indirecta a reducir el impacto sobre los ecosistemas. Por último, en todo Chile se realizan constantes seminarios respecto al medio ambiente, dando a conocer, entre otros, los peligros del uso de plaguicidas.

Por otra parte, adherimos a los principios del desarrollo sustentable, por ende, en cada una de las decisiones que se toman se tiene en consideración el eventual impacto ambiental. Cumplimos de forma rigurosa con la legislación vigente sobre todo los impactos directamente relacionados con nuestro quehacer, el tratamiento de desechos que producimos como institución, en especial lo que tiene que ver con los remanentes hospitalarios, para que estos sean procesados según los protocolos establecidos y evitar todo tipo de problemas de índole ambiental o salubridad.

**a) Apoyo y asesoría en la Implementación Proyecto de Gestión Ambiental (PGA) a nuestras empresas adherentes basado en la norma ISO 14001-2004**

**b) En cuanto a la manipulación de los desechos producidos por los hospitales, existen protocolos internos y la infraestructura necesaria para procesarlos de forma segura según lo estipulado por la legislación vigente**

**c) Brindamos capacitaciones virtuales en las que tenemos a disposición cursos destinados a la identificación de aspectos ambientales y de gestión ambiental**

**d) Implementación de la norma ISO 14001:2004 dentro de IST**

**e) Charlas y seminarios respecto al cuidado del medio ambiente a nivel nacional**

**f) Participación continua en actividades con organizaciones internacionales, por ejemplo, Peace Boat, que promueve el respeto por el medio ambiente y el desarrollo sustentable a nivel global**

## Consumo de Agua

Si bien IST no posee grandes extracciones de agua, sí se provee de los servicios básicos a través de empresas de agua potable y alcantarillado reguladas bajo el DFL 382. En la siguiente tabla se detalla el volumen de consumo de agua potable por región.

Regiones	Metros Cúbicos (m³)
Arica y Parinacota	343
Tarapacá	991
Antofagasta	3.582
Atacama	1.098
Coquimbo	254
Valparaíso	43.517
Metropolitana	31.415



Regiones	Metros Cúbicos (m³)
Maule	5.522
Bío-Bío	4.372
Araucanía	112
Los Lagos	4.558
Aysén	147
Magallanes	941
<b>TOTAL</b>	<b>96.853</b>

Tabla 9. Consumo de agua potable (metros cúbicos).

Respecto al vertimiento de aguas servidas, IST realiza sus labores en conformidad a la norma D.S. N° 609, del Ministerio de Obras Públicas (MOP), de 1998, que define la Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado. La autorización y control de descargas de residuos líquidos a fuentes naturales y alcantarillados, tanto en el sector de agua potable y saneamiento, como industrial, le corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), además debe fiscalizar a las empresas que prestan servicios sanitarios a la población.

## Consumo Energético

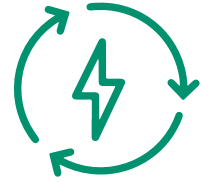
En relación con el consumo energético eléctrico, es posible detallar información por cada región.

Regiones	GigaJoul (GJ)
Arica y Parinacota	51
Tarapacá	193
Antofagasta	508
Atacama	149
Coquimbo	37
Valparaíso	5.841
Metropolitana	4.537
Maule	396
Bío-Bío	825
Araucanía	58
Los Lagos	473
Aysén	10
Magallanes	190
<b>TOTAL</b>	<b>13.268</b>

Tabla 10. Consumo eléctrico por región (GJ).

Con relación al combustible se tiene registro de 301.633 Litros de Gasolina asociado a vehículos flota IST para el año 2020, lo que significa 0,5 litros de combustible por trabajador protegido.

Cabe destacar que IST realiza mantenimiento y actualizaciones todos los años respecto a sus equipos eléctricos con el objetivo de buscar energías más eficientes en conformidad con la ley general de servicios eléctricos y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.



## Consumo de Papel

El IST, dentro de sus metas ambientales se ha propuesto reducir el consumo de papel dentro de sus actividades, para esto se han implementado diversas iniciativas de digitalización de forma transversal en las áreas médicas, preventivas y administrativas.

Estos esfuerzos nos llevaron a una **reducción del 32,8%** de las resmas de papel utilizadas el año 2020 en comparación con el año 2019.

## Residuos gestionados

Respecto al año 2020, IST ha asumido la gestión responsable de los residuos generados en nuestras operaciones, como lo señala la siguiente tabla.

Región	Residuos (kg)
Atacama	116
Coquimbo	223
Valparaíso	29.040
Metropolitana	15.379
Maule	577
Bío-Bío	1966
Araucanía	28
Los Lagos	172
Aysén	2
<b>Total IST</b>	<b>47.501</b>

Tabla 11. Cantidad de Residuos (kg) gestionados por región 2020.  
Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos

Estos residuos provienen desde el desempeño operativo de IST y pueden ser objetos contaminados, cortopunzantes, fármacos, tubos fluorescentes, parafina, toner de tintas, patológicos, liquido revelador, liquido fijador, baterías, placas radiológicas, ampollas, cal sodada, envases vacíos, pilas y termómetro c/ residuos de mercurio



Con estas prácticas, IST refleja su compromiso con la sostenibilidad ambiental, encargándonos de asumir nuestro rol y aporte en la gestión de residuos.

Total IST anual	Residuos (kg)
2019	40.858
2020	47.501

Tabla 12. Cantidad de Residuos (kg) gestionados 2019-2020.

## Rol del Directorio en la Gestión Medioambiental

Como la naturaleza de IST es ser una empresa de servicio en que su impacto en el medioambiente es de menor riesgo que las empresas de carácter productivo, no se ha considerado generar en el Directorio un comité que revise temáticas medioambientales. No obstante, en el Directorio se reportan las acciones asociadas a minimizar los efectos sobre el medioambiente.

## 4. Organización Interna

Esta sección da cuenta de varios temas materiales relacionados con nuestra organización interna; Las Relaciones y Políticas Laborales, la Ética, transparencia y antidiscriminación, el Gobierno Corporativo y la Descentralización.



# I. Relaciones y Políticas Laborales

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 otorgan las bases para poder cumplir este objetivo, ya que son ellos (colaboradores IST) quienes sostienen las relaciones y procesos que dan vida a IST de forma diaria. Estas razones posicionan a las Relaciones y Políticas Laborales como un tema de importancia a considerar dentro del reporte.

El número total de empleados es de **1.895 promedio anual 2020** a lo largo de todo Chile.

## Gobernanza

IST el año 2020 estuvo liderado por un equipo de personas que encarnan nuestros valores y que en cada decisión proyectan una mezcla de experiencia, conocimiento técnico, humanidad y empatía. La Figura 16 expone el esquema respecto a la administración de IST.

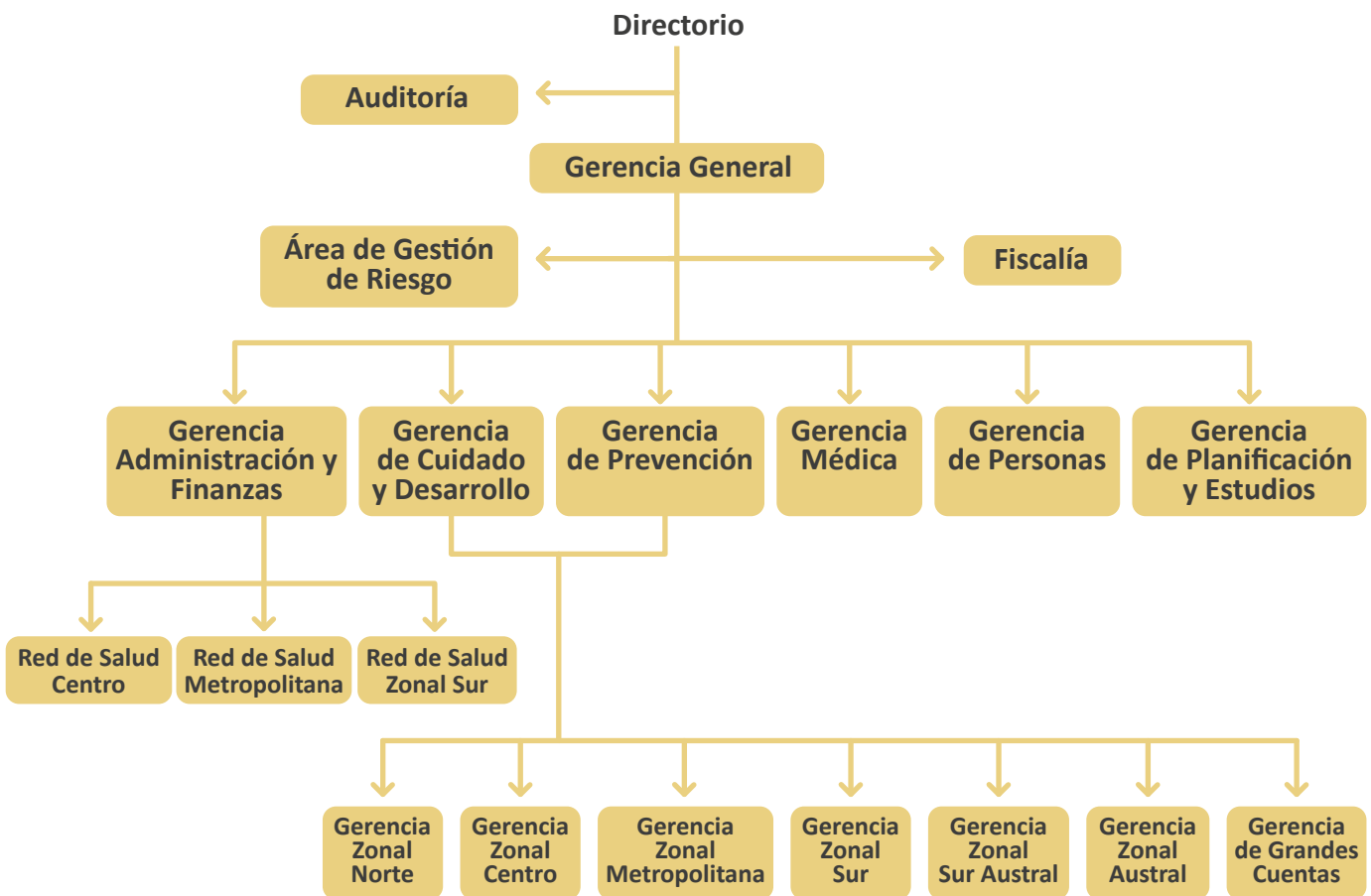


Figura 16. Organigrama administración superior IST 2020.

## Enfoque de Gestión

Desde nuestros orígenes hasta el día de hoy la base de nuestro enfoque de gestión ha permanecido compuesta por cuatro principios que definen el espíritu y naturaleza de nuestro quehacer. Estos son:

### **Solidaridad**

Principio rector que consiste en que toda la comunidad vinculada a IST contribuye al financiamiento del Seguro.

### **Universalidad**

Consiste en incluir dentro del ámbito de protección de la Seguridad Social a toda la comunidad sin excepción, todos recibiendo las mismas prestaciones desarrolladas de forma integral en todos los ámbitos de IST. La universalidad cubre, además las contingencias de todos los trabajadores de forma integral.

### **Integridad o suficiencia de las prestaciones**

Consiste en ofrecer las prestaciones según el estado de la necesidad real o presuntivamente real del accidentado o enfermo. Según cada caso, se asegura desde servicios preventivos hasta cuidados perpetuos, asumiendo la recuperación e inserción integral de las y los pacientes.

### **Unidad**

Pretende otorgar a cada persona todas las prestaciones de seguridad social, salud y previsión, en un mismo organismo.

Por otro lado, los valores de la mutualidad son factores que también nos permiten ofrecer servicios de excelencia. Estos son:

### **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.

### **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.

### **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 y que contribuyan a mejorar la calidad de vida, expresada en aprendizaje permanente, búsqueda de innovación y constante perfeccionamiento de los servicios y productos.

## **Beneficios para nuestro equipo IST**

IST cuenta 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):
  - a. Préstamos
  - b. Bono escolar
  - c. Bono natalidad
  - d. Bono fallecimiento familiar directo
4. Entrega de alimentación
5. Entrega de vestuario y EPP
6. Participación en excedentes
7. Seguro de vida
8. Seguro complementario de salud y dental
9. Seguro de accidentes personales
10. Seguro por enfermedades catastróficas
11. Fiesta navidad hijos del personal
12. Distinción por años de servicio
13. Días de permiso con goce de sueldo

En detalle, en 2020 se entregó como beneficios:

- Bonos de Natalidad: \$5.300.000
- Bonos de Fallecimiento de Pariente Cercano: \$8.750.000
- Ayuda Escolar: \$5.300.000
- Seguro Complementario; 27.831 beneficios que asciende a un total de \$346.971.742

## Sindicalización interna

En IST consideramos que la asociación colectiva de nuestros trabajadores es un derecho fundamental y por lo mismo llevamos las negociaciones colectivas con la mayor transparencia y participación posible, con el objetivo de lograr una buena relación con los 3 sindicatos.

El año 2020 el nivel de sindicalización aumentó en 0,9% en comparación al año anterior, alcanzando un 73,3% de sindicalización interna lo que significó 1.388 trabajadores internos sindicalizados (ver Tabla 13).



Indicadores de Sindicalización Interna	2016	2017	2018	2019 <sup>10</sup>	2020
Tasa de Sindicalización	74,6%	78%	75,6%	72,4%	73,3%
Número de Trabajadores sindicalizados	1.274	1.379	1.294	1.354	1.388

Tabla 13. Indicadores de Sindicalización Interna 2016-2020.

## Licencias Internas

Como ya comentamos, la protección de los trabajadores es nuestra razón de ser y la que nos vincula como actores relevantes para la sustentabilidad del país. Las Licencias Internas de IST se ven reflejadas en el siguiente gráfico siendo en su mayoría asociadas a Enfermedades o accidentes comunes.

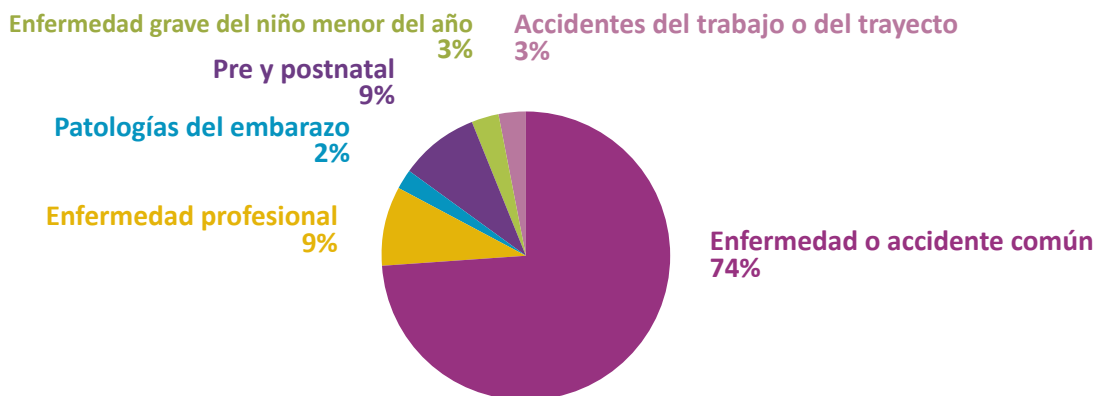


Figura 17. Tipología de Licencias Internas IST 2020.

<sup>10</sup> Obtenido mediante el promedio mensual de sindicalización



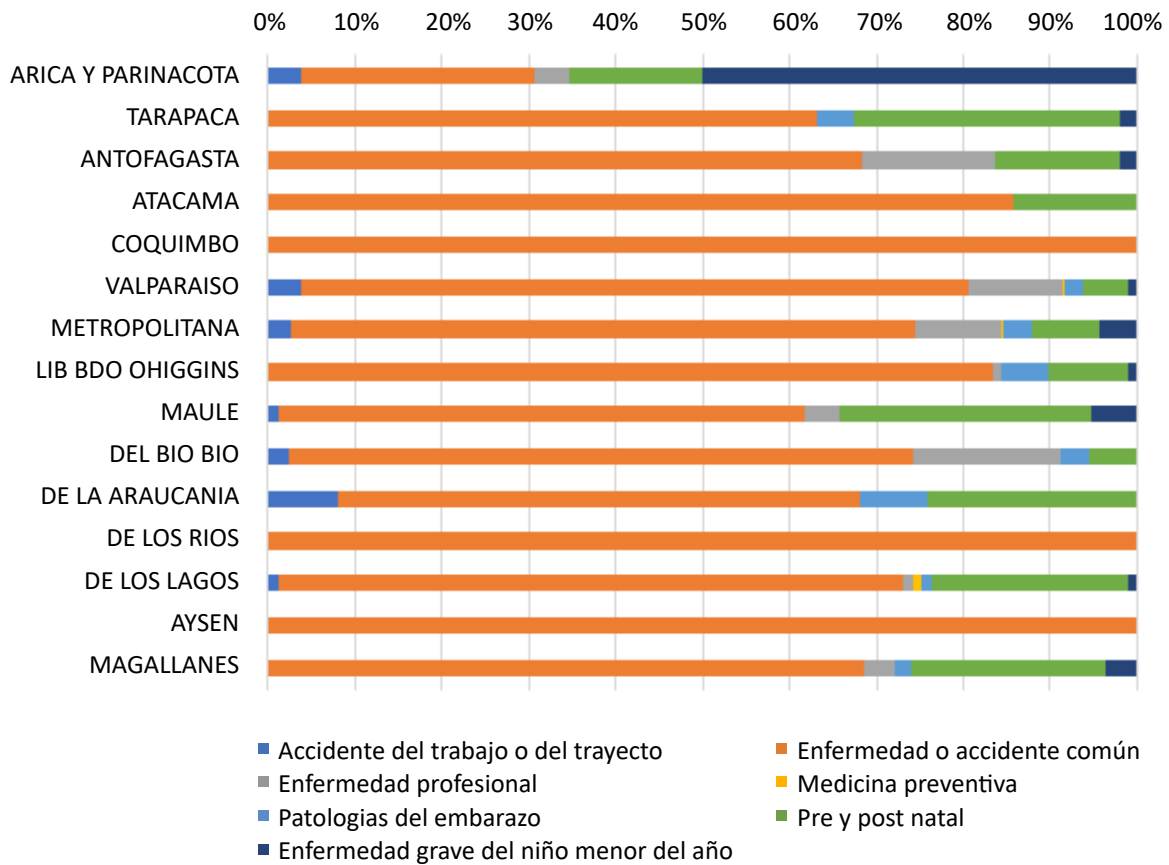


Figura 18. Tipología de licencias por región IST 2020.

Al año 2020 existe registro de un total de 2.664 licencias de las cuales la mayor parte (74%) corresponde a la categoría de “Enfermedad o accidente común” localizadas principalmente en las regiones de Valparaíso y Metropolitana donde desarrollan sus actividades el 70% de nuestros colaboradores.

## Tasa de Accidentabilidad Interna

La **tasa de lesión interna**, es decir para los colaboradores IST, el año 2020 es de **1,04**.

## II. Ética, Transparencia, Antidiscriminación y Anticorrupción

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. Sobre todo, entendiendo que somos parte de la Seguridad Social en nuestro país. 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 de antidiscriminación 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 antidiscriminación, promovemos como factor de cambio fundamental llevar una política de anticorrupción. 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 Anticorrupción y priorizarlo como un Tema Material a nivel de reporte.



Uno de los principales factores expuestos de las mutuales son las empresas relacionadas de las cuales, como se explicará más adelante, IST sólo tiene una sola (Fundación IST), cuya propiedad es 100% de IST por lo que cualquier ganancia asociada a ella desemboca en nuestros excedentes y no en utilidades a terceros. ; y cuyos Directores son ad-honorem.

### Comités Paritarios de Entidades Empleadoras Adherentes

El Decreto Supremo número 54, publicado en el Diario Oficial el 11 de marzo de 1969, aprueba el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Según dicho precepto, sólo en aquellos establecimientos en que trabajen más de veinticinco personas se organizará un Comité Paritario de Higiene y Seguridad compuesto por tres representantes de la Empresa y tres representantes de los Trabajadores. Por cada miembro titular se designará, además, otro en carácter de suplente. Aquellas sedes que no cuenten con quorum para constituir un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, podrán, sin embargo, en acuerdo con todos sus integrantes, conformarlo.

Para el año 2020, se encontraron operativos 1.526 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de las Entidades empleadoras adherentes.

En el marco del encuentro anual de los Comité Paritarios de Higiene y Seguridad “Viviendo la Prevención 2020” de IST, se realizó una premiación con el objetivo de distinguir -a nivel regional y nacional- a las empresas adherentes, personas y comités paritarios de higiene y seguridad que han destacado por su excelencia, aportes y buenos resultados en gestión preventiva. Por ejemplo:





**Terminal Puerto Arica (TPA)** fue reconocido por su gestión preventiva durante un año marcado por el virus Covid-19. Dentro de la categoría “Distinción Anual de Prevención 2020” que año tras año entrega el IST, TPA recibió la “Distinción Comité Paritario Innovación Destacada 2020” debido su completo programa preventivo para todos los colaboradores que, junto con prevenir contagios, permitió mejorar sustancialmente los indicadores y resultados en materia de prevención del terminal. Junto al anterior reconocimiento, IST entregó a distintos colaboradores de TPA dos primeros lugares en el concurso “Viviendo la Prevención 2020”, uno en la categoría “Prevención en Palabras” y otro en “Fortalecimiento del Cuidado”; además de un tercer lugar para “Prevención el Película”.



**R&Q Ingeniería** fue reconocida por IST con la “Distinción a la Excelencia 2020”, en la categoría de organizaciones de más de 100 personas. Las acciones y protocolos desplegados en R&Q Ingeniería a raíz de la pandemia, fue también reconocida por IST con el “Sello de Lista de Verificación Covid-19”.



**Nelson Fernández Aguilar**, Subgerente de Seguridad y Salud de Compass Group, quien recibió la Distinción a la Gestión en Prevención 2020, Región Metropolitana, entregada por IST en reconocimiento a su labor.



**Generadora Metropolitana** fue reconocida por IST como la mejor empresa en prevención de riesgos del año 2020, entre las compañías con hasta 100 trabajadores de todo el país.

## Antidiscriminación

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, las empresas adherentes, sus compañeros(as) de trabajo y la comunidad IST.



## Políticas de reclutamiento personas IST

En IST reconocemos a todas las personas como iguales ante el proceso que llevamos a cabo para la selección de nuestro equipo de trabajo. Es así como éste se lleva a cabo inequívocamente con criterios técnicos y en función de las habilidades que requerimos. En este sentido el género, raza, nacionalidad, apariencia física, discapacidad u otro rasgo ajeno a las características propia de un puesto de trabajo no son condiciones tomadas en cuenta en la selección de las personas.

## Distribución del sexo de los trabajadores internos e inclusión de trabajadores con necesidades especiales

En consecuencia, con nuestras políticas de integración de personas a nuestros equipos de trabajo no privilegiamos ningún sexo en la contratación de personas IST, lo que da como resultado la siguiente distribución entre hombres y mujeres dentro de la organización (Tabla 14).



Región	Femenino	Masculino	Total
Arica y Parinacota	10	14	24
Tarapacá	16	19	35
Antofagasta	44	42	86
Atacama	8	10	18
Coquimbo	15	7	22
Valparaíso	457	353	810
Metropolitana	312	231	543
O'Higgins	37	20	57
Maule	27	25	52
Bío-Bío	64	71	135
Araucanía	6	4	10
Los Ríos	4	4	8
Los Lagos	28	18	46
Aysén	1	4	5
Magallanes	22	22	44
<b>Total IST</b>	<b>1051</b>	<b>844</b>	<b>1895</b>

Tabla 14. Distribución a nivel regional de personas IST.

En cuanto a las personas incluidas con necesidades especiales, el año 2020 se incorporaron 4 en total que se desempeñan en las distintas áreas del IST.

## 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 las y los trabajadores cuyas aflicciones sean de origen laboral, estas pueden ser accidentes o enfermedad. En este sentido, no realizamos ningún tipo de discriminación de sexo, raza, condición socioeconómica o de cualquier otra naturaleza para entregar las atenciones médicas o preventivas requeridas, con la misma calidad y oportunidad en todos los casos. A pesar de que en el marco de nuestro quehacer debemos atender trabajadores adheridos a IST, de igual manera atendemos a pacientes no cubiertos por éste, previo aviso de que la atención médica no está cubierta por el seguro.

## Políticas y acciones destinadas a prevenir la corrupción

Creemos de manera irrefutable que mantener libre de corrupción nuestra organización es un deber que debemos cumplir día a día. Eso se ve plasmado en dos documentos que hacen alusión a prácticas que atacan la corrupción desde diversas aristas y en diferentes niveles de nuestra organización. En concreto, los documentos que dicen relación con este tema son:

- Estatutos IST
- Políticas Comerciales adoptadas por IST

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 de IST en toda su gama de cargos, jefaturas, gerencias y Directorio, como las realizadas por parte de estos mismos con entidades externas a IST, como empresas adherentes y no adherentes, trabajadores protegidos y en general cualquier persona de nuestra comunidad o entidad que se relacione con nosotros.

Ante cualquier denuncia de corrupción en el quehacer de IST se procede a la investigación pertinente y se toman las medidas correspondientes en cada caso.



Cualquier persona, tanto trabajador interno, trabajador protegido, representantes de las entidades empleadoras, comunidad, puede realizar una denuncia disponible a través de nuestra página web <https://www.ist.cl/denuncias-reclamos-sugerencias/>

### ¿Cuándo hacer una denuncia?

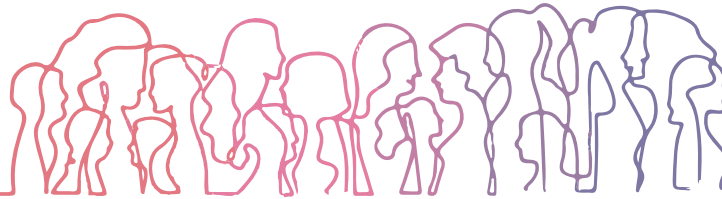
A través de esta página web usted puede denunciar potenciales ilegalidades, fraudes o irregularidades que pudieran estar ocurriendo en las operaciones del IST.

Usted puede denunciar en los siguientes incumplimientos:

- Política de Prevención de Delitos del IST.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Código de Ética.

El Instituto de Seguridad del Trabajo tras el compromiso de mantener buenas prácticas de Gobierno Corporativo -dando cumplimiento a la Ley 20.393, sus modificaciones, a su código de ética, y manteniendo el compromiso de brindar confianza y transparencia a nuestros beneficiarios- ha habilitado este canal de denuncias para recopilar información sobre lo antes mencionado.

## Política de equidad de Género y diversidad



El año 2020, se incorpora la Política de equidad de Género y diversidad, la cual se hace presente en todas nuestras operaciones y servicios otorgados, así como en nuestra organización interna y perspectiva de desarrollo. IST declara:

- 1.- Lograr la igualdad de oportunidades y la equidad**, generando las condiciones que permitan disminuir brechas de género entre hombres y mujeres, propiciando la diversidad de género en todos los procesos y niveles de la organización.
- 2.- Promover la diversidad de género** en todos los procesos de gestión de personas para potenciar equipos diversos y de excelencia, a través de la atracción, reclutamiento, selección, evaluación, movilidad y compensaciones.
- 3.- Prevenir el acoso laboral y sexual y la violencia de género**, implementando acciones de prevención, detección, investigación y sanción en los casos que lo amerite.
- 4.- Garantizar condiciones de trabajo seguras y diferenciadas** para el cuidado de la vida de trabajadoras y trabajadores sin distinción de género o situación de discapacidad.
- 5.- Impulsar una cultura inclusiva y de colaboración:** reconociendo en todos los niveles de la organización y los diversos roles, lo fundamental de la diversidad en los equipos de trabajo y su consiguiente impacto en los resultados.
- 6.- Velar por los derechos de la maternidad y paternidad** erradicando cualquier prejuicio y estereotipo de género.
- 7.- Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.** Implementando medidas que permitan fomentar la corresponsabilidad y compatibilizar los ámbitos laboral, familiar y personal de mujeres y hombres de IST.
- 8.- Prohibir los actos de discriminación**, entendida como toda distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo.

**9.- Promover que contratistas y proveedores** conozcan y compartan los compromisos de igualdad de oportunidades, de equidad de género, de diversidad y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

**10.- institucionalizar la gestión en equidad de género**, sensibilizando a la organización a través de mecanismos y herramientas que propendan a lograr comprometer a cada una de las personas de nuestra organización.

## Otras entidades relacionadas

Consistente con nuestro perfil de transparencia hemos adoptado medidas de sana convivencia con la comunidad, las cuales presentamos una lista de las organizaciones donde IST tiene participación:

### *Fundación IST*

IST concurre 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, quienes no reciben remuneraciones ni estipendios por su participación en el 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.

## Mujeres y hombres en el Directorio y Administración Superior

El detalle de quienes componen el directorio se encuentra expuesto en la sección III. Gobierno Corporativo. Para el presente objetivo se puede decir que **3 de los 8 puestos son ocupados por directoras**.

En cuanto a la administración superior, el número logra ser equilibrado con la misma cantidad de mujeres y hombres, **4 de los 8 puestos de administración superior son ocupados por mujeres**.

Por último, considerando las gerencias zonales y de área, **5 de los 10 puestos son ocupados por mujeres**.

## Transparencia

IST disponibiliza a través de su página web a todo el público una serie de información sobre su funcionamiento, <https://www.ist.cl/transparencia/> entre las que se encuentran:



1. **Marco Normativo**
2. **Estatutos**
3. **Estructura y Funciones de Gerencias IST**
4. **Funciones de Gerencias IST**
5. **Participación de IST en Sociedades u Organismos Filiales**
6. **Personal de IST que Participa o Presta Servicios en Sociedades u Organismos Filiales**
7. **Contrataciones de Bienes y Servicios**
8. **Mecanismos de Participación de Entidades Adherentes y Trabajadores**
9. **Procedimiento de Elección de Directorio**
10. **Registro de Sanciones**
11. **Mecanismo de Denuncia de Ilegalidades, Fraudes e Irregularidades**
12. **Políticas de Inversión y Financiamiento**
13. **Política de Prevención de Delitos**

Respecto del registro de sanciones, IST para el año 2020 no registró sanciones por parte de SUSESO.

## III. Gobierno Corporativo

Como lo mencionamos anteriormente, el gobierno corporativo es uno de los organismos más sensibles en cuanto a su conformación y funcionamiento, por esta razón queremos presentar e informar los comités existentes dentro de este y sus roles en el directorio. Lo anterior con el objeto también de promover la transparencia de nuestras operaciones hacemos comunicación de las entidades relacionadas de alguna manera con el Directorio.

La naturaleza paritaria del gobierno corporativo (mitad de los directores representantes de empresas adherentes y mitad de los directores representantes de trabajadores protegidos), es una forma poco vista en la composición de los órganos de gobierno. Creemos que esta manera es más inclusiva y permite mantener un enfoque en los principales beneficiarios del seguro (los trabajadores) y aquellos que financian el seguro (los empleadores). Consideramos por ende esta composición una ventaja que permite una mayor inclusión en estas instancias y una mayor cantidad de perspectivas a ser incluidas en la administración del IST.



## Comités conformados en el directorio

El gobierno corporativo de IST está conformado por cinco comités permanentes:

a. Comité de Gestión

b. Comité de Estrategia Prevención y Aspectos Técnicos

c. Comité de Auditoría

d. Comité de Riesgo

e. Comité de Ética

## Integración al Directorio

En el ámbito empresarial, una de las temáticas más sensibles dentro de la transparencia, corrupción y gobernanza es la integración y composición del Directorio, esto debido al poder imbuido en ellos para la toma de decisiones dentro de una organización. En este contexto presentamos el proceso de elección y composición del directorio con el objetivo de informar a nuestros Grupos de Interés. Sin perjuicio de aquello esta información está disponible todo el año a través de nuestros canales de información habituales.

El Directorio de 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 IST los que se encuentran en [www.ist.cl](http://www.ist.cl).

En la siguiente tabla se exponen los directores en ejercicio al año 2020 junto a sus estipendios promedios para el año 2020.

Nombre	Calidad de	Representante de	Empresa que representa	Renta anual bruta M\$
<b>Rodolfo García Sánchez</b>	Director	Estamento Empresarial 2017-2020	Sociedad Consultores Logos Ltda.	32.223
<b>Victoria Vásquez García</b>	Directora	Estamento Empresarial 2017-2020	Sociedad Transportes AVV Ltda.	6.893
<b>Juan Izquierdo Iñiguez</b>	Director	Estamento Empresarial 2017-2020	Servicios Globales de Outsourcing de Recursos Humanos S.A.	13.459
<b>Guillermo Zedán Abuyeres</b>	Director	Estamento Empresarial 2017-2020	Abraham Zedán e Hijos Ltda	12.776
<b>Nancy Díaz Oyarzún</b>	Directora	Estamento Laboral 2017-2020	Transportes Cruz del Sur Ltda.	8.068
<b>Pedro Farías Rojas</b>	Director	Estamento Laboral 2017-2020	Empresa Gilberto Sazo Marengo	6.401
<b>Augusto Vega Olivares</b>	Director	Estamento Laboral 2017-2020	Agencias Universales S.A	6.980
<b>Luisa Fuentes Estay</b>	Directora	Estamento Laboral 2017-2020	Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota.	6.315
<b>Cristián Neuweiler Heinsen</b>	Director Suplente	Estamento Empresarial 2017-2020	Rhona S.A.	3.209
<b>Sergio Espinoza Segovia</b>	Director Suplente	Estamento Empresarial 2017-2020	Empresas Carozzi S.A.	2.139
<b>Jorge Fernández Araya</b>	Director Suplente	Estamento Laboral 2017-2020	Agencias Universales S.A.	5.925

Tabla 15. Directorio IST.

## IV. Descentralización

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.



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.

Integramos la descentralización de forma transversal en el reporte, procurando presentar la información distribuida por región donde fuese posible, se incluye una referencia a este tema en todos los lugares del reporte donde corresponda.

## Distribución regional de trabajadores protegidos y entidades empleadoras adherentes

La Figura 19 muestra la distribución de nuestros empleadores adherentes y los trabajadores protegidos, esta distribución influye nuestros esfuerzos para otorgar nuestros servicios y para llegar a todas las regiones de Chile.

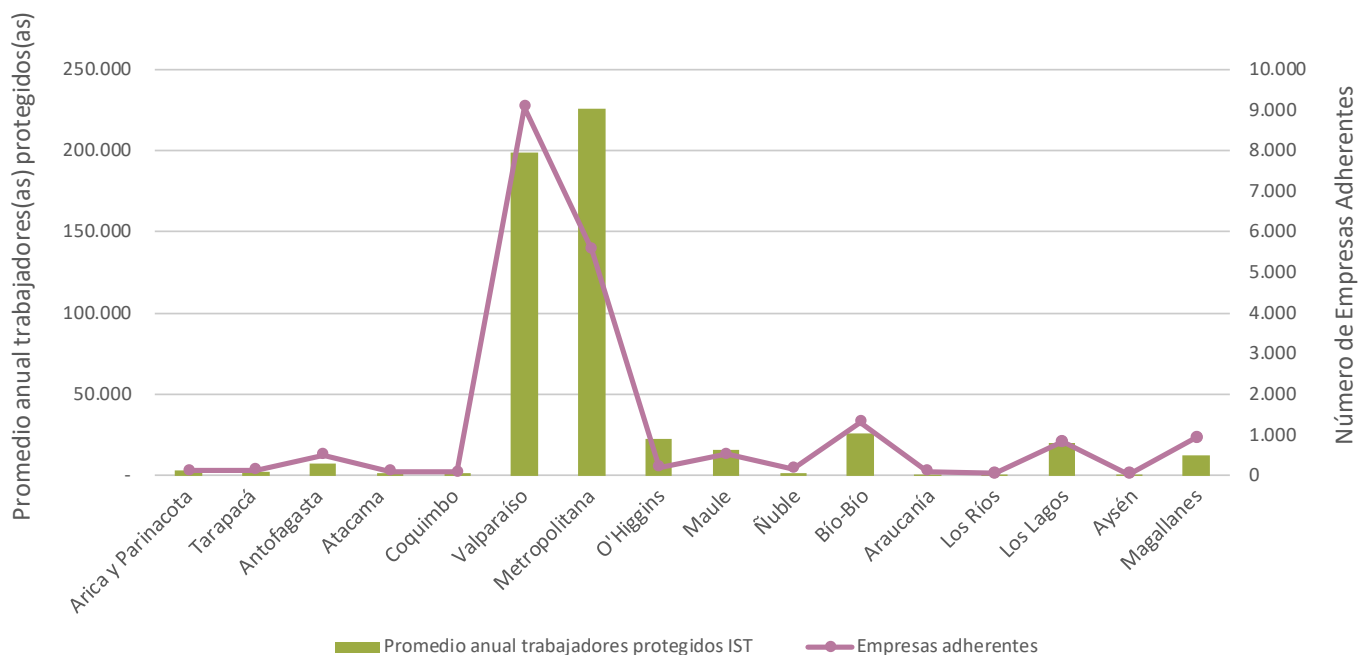


Figura 19. Distribución regional de trabajadores protegidos y empresas adherentes IST

Si bien un porcentaje no menor de nuestros trabajadores protegidos y empresas adherentes se concentran en la Región Metropolitana, **nuestro foco se encuentra descentralizado**, destacando las regiones de Valparaíso, seguida de la del Bío-Bío, Los Lagos, Antofagasta y Magallanes. Esta importancia a las regiones viene desde los inicios de IST, al ser la única mutualidad con origen fuera de la capital.



## Estemos comunicados

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) o a través del correo [informesostenibilidad@ist.cl](mailto:informesostenibilidad@ist.cl)

# Índice GRI

## Contenidos Generales

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>102:</b> Contenidos Generales	<b>102-1</b>	Nombre de la organización	5
	<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	5
	<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	5
	<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	33, 34
	<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	5
	<b>102-6</b>	Mercados servidos	5
	<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	11, 19
	<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	42, 44, 45, 49
	<b>102-9</b>	Cadena de suministro	21, 22
	<b>102-10</b>	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	-
	<b>102-11</b>	Principio o enfoque de precaución	6
	<b>102-12</b>	Iniciativas externas	17
	<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	17
	<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
	<b>102-15</b>	Impactos, riesgos y oportunidades principales	12, 14
	<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6, 43, 44
	<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	6, 17
	<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	42
	<b>102-19</b>	Delegación de autoridad	53, 54
	<b>102-20</b>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	42
	<b>102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	13
	<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	54, 55
	<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	55
	<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	54
	<b>102-25</b>	Conflictos de intereses	N/A
	<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	53, 54
	<b>102-27</b>	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	54
	<b>102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	53
	<b>102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14
	<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	-
	<b>102-31</b>	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	14
	<b>102-32</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	-
	<b>102-33</b>	Comunicación de preocupaciones críticas	14
	<b>102-34</b>	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	14
	<b>102-35</b>	Políticas de remuneración	-
	<b>102-36</b>	Proceso para determinar la remuneración	-
	<b>102-37</b>	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	54
	<b>102-38</b>	Ratio de compensación total anual	-
	<b>102-39</b>	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	-
	<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	13

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>102:</b> Contenidos Generales	<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	-
	<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés	13
	<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	13
	<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	14
	<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	18
	<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	12
	<b>102-47</b>	Lista de temas materiales	14
	<b>102-48</b>	Re-expresión de la información	-
	<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	12
	<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	1
	<b>102-51</b>	Fecha del último informe	2
	<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	2
	<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	57
	<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2
	<b>102-55</b>	Índice de contenidos GRI	58, 59, 60, 61, 62
	<b>102-56</b>	Verificación externa	2

## Enfoque de Gestión

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>103:</b> Enfoque de Gestión	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su Cobertura	14
	<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	12
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	-

## Desempeño Financiero

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>201:</b> Desempeño Económico	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido <sup>11</sup>	N/A
	<b>201-2</b>	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	N/A
	<b>201-3</b>	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación <sup>12</sup>	-
	<b>201-4</b>	Asistencia financiera recibida del gobierno	N/A
<b>202:</b> Presencia en el Mercado	<b>202-1</b>	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	-
	<b>202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	42
<b>203:</b> Impactos Económicos Indirectos	<b>203-1</b>	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	21
	<b>203-2</b>	Impactos económicos indirectos significativos	21
<b>204:</b> Prácticas de Adquisición	<b>204-1</b>	Proporción de gasto en proveedores locales	21, 22

<sup>11</sup> Más Información disponible en los Estados Financieros del IST.

<sup>12</sup> Ídem.

## Calidad y Percepción del Servicio

	Código	Contenido	Página
<b>403:</b> Salud y Seguridad En el Trabajo	<b>403-1</b>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5, 46
	<b>403-2</b>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	5
	<b>403-3</b>	Servicios de salud en el trabajo	5
	<b>403-4</b>	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	46
	<b>403-5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	11
	<b>403-6</b>	Fomento de la salud de los trabajadores	5
	<b>403-7</b>	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	5
	<b>403-8</b>	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5
	<b>403-9</b>	Lesiones por accidente laboral	46
	<b>403-10</b>	Dolencias y enfermedades laborales	-
<b>416:</b> Salud y Seguridad de los Clientes	<b>416-1</b>	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	24
	<b>416-2</b>	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	-

## Relaciones y Políticas Laborales

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>401:</b> Empleo	<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	-
	<b>401-2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	-
	<b>401-3</b>	Permiso parental	-
<b>402:</b> Relaciones Trabajador Empresa	<b>402-1</b>	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	-
<b>404:</b> Formación y Enseñanza	<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por empleado	-
	<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	-
	<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	-
<b>405:</b> Diversidad e Igualdad de Oportunidades	<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48, 49
	<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	-
<b>406:</b> No Discriminación	<b>406-1</b>	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-
<b>407:</b> Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	<b>407-1</b>	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	-
<b>408:</b> Trabajo Infantil	<b>408-1</b>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-
<b>409:</b> Trabajo Forzoso u Obligatorio	<b>409-1</b>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>410:</b> Prácticas en Materia De Seguridad	<b>410-1</b>	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	-
<b>411:</b> Derechos de los Pueblos Indígenas	<b>411-1</b>	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-
<b>412:</b> Evaluación de Derechos Humanos	<b>412-1</b>	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	-
	<b>412-2</b>	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-
	<b>412-3</b>	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	17
<b>413:</b> Comunidades Locales	<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	43
	<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	N/A
<b>414:</b> Evaluación Social de los Proveedores	<b>414-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	-
	<b>414-2</b>	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-
<b>415:</b> Política Pública	<b>415-1</b>	Contribución a partidos y/o representantes políticos	N/A
<b>418:</b> Privacidad del Cliente	<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	-

## Ética, Transparencia, Antidiscriminación y Anticorrupción

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>205:</b> Anticorrupción	<b>205-1</b>	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	47
	<b>205-2</b>	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47
	<b>205-3</b>	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	-
<b>206:</b> Competencia Desleal	<b>206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	N/A
<b>207:</b> Fiscalidad	<b>207-1</b>	Enfoque fiscal	N/A
	<b>207-2</b>	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	N/A
	<b>207-3</b>	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	N/A
	<b>207-4</b>	Presentación de informes país por país	N/A

## Medioambiente

Estándar GRI	Código	Contenido	Página
<b>301:</b> Materiales	<b>301-1</b>	Materiales utilizados por peso o volumen	N/A
	<b>301-2</b>	Insumos reciclados	N/A
	<b>301-3</b>	Productos reutilizados y materiales de envasado	N/A



Estándar GRI	Código	Contenido	Página
302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	38
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	-
	302-3	Intensidad energética	-
	302-4	Reducción del consumo energético	-
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	-
303: Agua y Efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	38
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	-
	303-3	Extracción de agua	N/A
	303-4	Vertido de agua	38
	303-5	Consumo de agua	37, 38
304: Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	N/A
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	N/A
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	N/A
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	N/A
305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	N/A
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	-
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	-
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	N/A
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	N/A
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	N/A
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	N/A
306a: EFLUENTES Y RESIDUOS	306a-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	N/A
	306a-2	Residuos por tipo y método de eliminación	39
	306a-3	Derrames significativos	N/A
	306a-4	Transporte de residuos peligrosos	39
	306a-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	N/A
306b: Residuos	306b-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	39
	306b-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	39
	306b-3	Residuos generados	39
	306b-4	Residuos no destinados a eliminación	N/A
	306b-5	Residuos destinados a eliminación	39
307: Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	36
308: Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	-
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-



ABRAZAR LA VIDA!

ABRAZAR ES UNA DE LAS MUESTRAS DE AFECTIVIDAD MÁS SIGNIFICATIVAS

GENERANDO UNA SENSACIÓN DE CONFIANZA Y CERCANÍA CON LOS DEMÁS



REPORTE  
SUSTENTABILIDAD  
2020