

## I Congreso Latinoamericano de Liderazgo Empresarial Schoenstattiano



## Experiencia ACHS en RSE con colaboradores

ACHS

Eduardo Undurraga  
Gerente General ACHS

# Esquema

1. Lecciones de liderazgo del Padre Kentenich
2. Qué es ACHS
3. Rol de la Empresa
4. RSE para ACHS
5. Valores en ACHS
6. Resultados
7. Desafíos



## Leyes de conducción orgánica

- Conducir a través del ejemplo
- Conducir por el contacto personal
- Conducir por el servicio (disposición y entrega abnegada a aquellos que nos han sido confiados)
- Conducir a través de jefes (delegar. Incentivo autonomía y crecimiento)
- Conducir por corrientes de vida



# Enseñanzas del Padre Kentenich

## Conducción orgánica:

Labor del dirigente Schoenstattiano:

- Delegar
- Respeto, dignidad de las personas
- Potenciar talentos del personal a su cargo
- Enaltecedor
- Dejar que todos actúen
- Vinculación verdadera con las personas
- Sabe escuchar
- Es consecuente en sus actos: autenticidad
- Amor a la tarea, pero también a las personas



# Qué es ACHS

ACHS es una Mutualidad de Empleadores, empresa privada, sin fines de lucro. El más grande administrador privado del seguro de Accidentes del Trabajo y enfermedades Profesionales.

- **Objetivos:**
  - ❖ Prevención
  - ❖ Atención Médica y Rehabilitación
  - ❖ Prestaciones Económicas
- 37.000 empresas asociadas
- 2 millones de trabajadores afiliados
- Cobertura Nacional: 102 Centros de atención
  - \*1 Hospital \*3 Clínicas \*98 Policlínicos
- 4.000 empleados a nivel nacional
- Patrimonio: US\$ 310 Millones



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# Mandato del Padre Kentenich en torno al liderazgo empresarial

**Ver el orden del ser y actuar en consecuencia:**

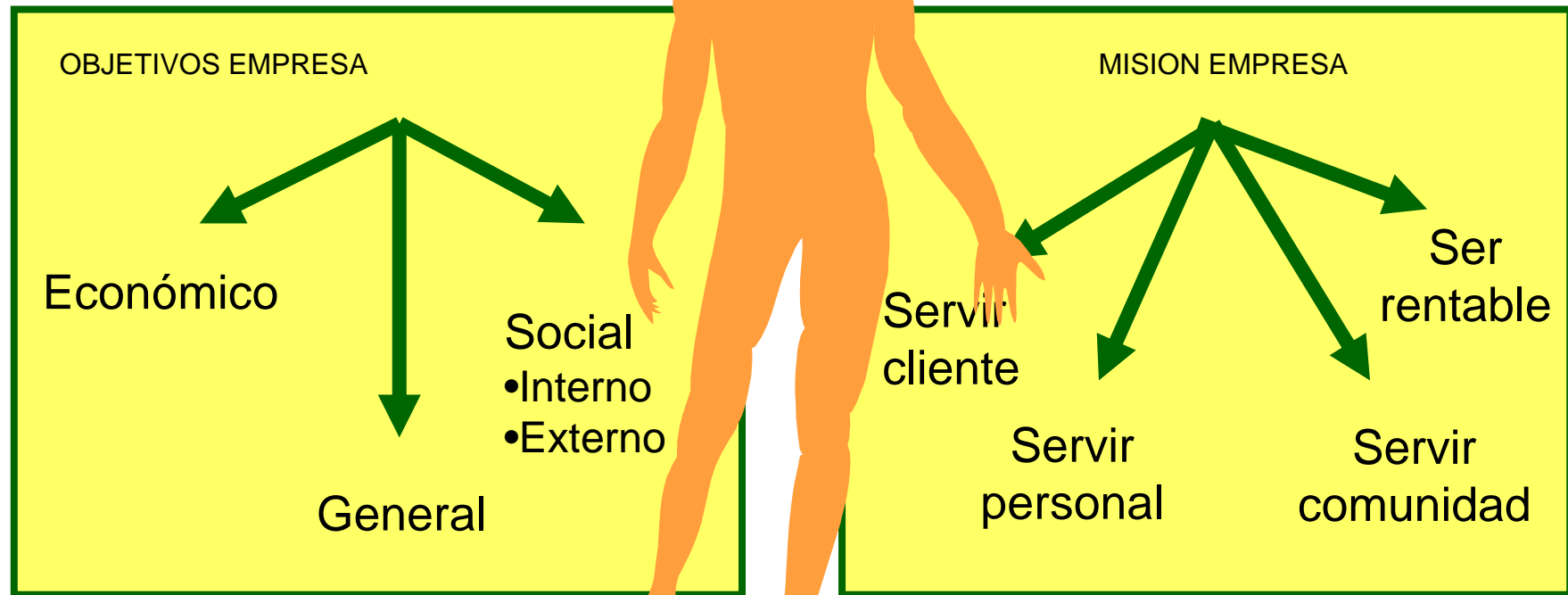
**Voces del ser:**

- **En la Misión de la empresa**
- **En el impacto de sus acciones sobre los stakeholders de ella**



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# Rol de la Empresa



La función productiva no puede estar separada de la función social de la empresa

## Recomendación RSE – Encíclica

“...La gestión de la empresa no puede tener en cuenta únicamente el interés de sus propietarios, sino también el de todos los otros sujetos que contribuyen a la vida de la empresa: trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad de referencia.”



Benedicto XVI – Caritas in Veritate



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL



## Misión y Lema ACHS

**Promovemos trabajos seguros y  
saludables en las empresas**

**Nuestra misión es servir y servir con  
cariño**



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# ¿Cuáles son nuestros Valores?

- Respeto
- Tesón
- Honradez
- Colaboración
- Creatividad
- Diligencia
- Eficacia
- Seguridad
- Actitud de Servicio

**Plasmados en:**  
•Credo institucional  
•Guías de Conductas Éticas



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

## ¿Cómo somos consecuentes con estos valores y con el mandato del Padre Kentenich?

- **Preocupación por la persona**
- **Reclutamiento los considera**
- **Conciliación vida laboral y familiar**
- **RSE parte de la gestión, incluido en Plan Estratégico**
- **Balance Social**
- **Criterio ante crisis**



# ¿Qué NO es RSE?

- No es caridad
- No es filantropía
- No es mecenazgo
- No es “maquillaje” publicitario



# ¿Qué es RSE para ACHS?

- Filosofía o visión de negocios,
- Se integra a la estrategia organizacional,
- Incorpora un marco de respeto y compromiso con:
  - los valores éticos,
  - las personas,
  - las comunidades
  - y el medio ambiente,
- Contribuye así a un desarrollo económico sustentable.
- Marketing responsable



# ¿Por qué RSE?

- Centrada en las personas
- Asegura permanencia en el tiempo
- ISO 26.000: ya están aquí
- Nuestra forma de actuar es nuestra forma de construir la sociedad
- Trabajo con sentido: transforma y potencia al que lo realiza
- Cómo cumplir metas
- Encíclica Benedicto XVI



Tenemos que jugarlos por el beneficio que hacemos a la sociedad



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# Cómo lo hemos hecho en ACHS

1. RSE con su personal: buenas prácticas
2. RSE en la operación normal ACHS
3. RSE programas hacia la comunidad
4. RSE en alianza con la sociedad
5. RSE en alianza con clientes y proveedores



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# La RSE empieza por casa...

Un 92% de los encuestados (MORI) estiman *condición necesaria* para que una empresa sea considerada socialmente responsable *que demuestre su preocupación por la calidad de vida de sus trabajadores.*

*ACHS alineada con este concepto, concibe a sus trabajadores como el principal capital*



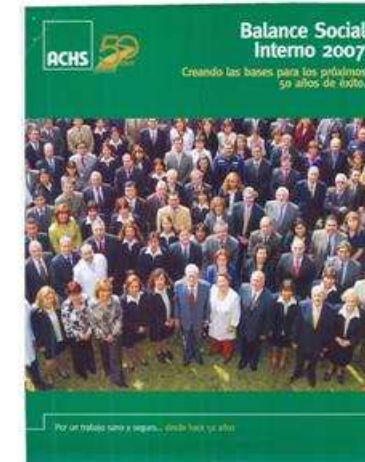
Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL



# RSE con el Personal

Nos interesa la calidad de vida del personal

- Por ello, anualmente se realiza el Balance Social, encuesta que indaga sobre las prioridades del personal y sus opiniones



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# Pilares del Amor

- Familia



- Trabajo



# La familia: soporte de la persona

---

- Ayuda a promover valores universales como generosidad, veracidad, solidaridad, honestidad, lealtad, otros.
- Familia es el mejor lugar para desarrollar una persona sana, feliz y útil a la sociedad.
- En la familia se gesta la vida, se aprende a confiar, expresar sentimientos y a querer
- Personas equilibradas en ámbito familiar se desenvuelven mejor en la vida, más alegres, más constructivas, más positivas



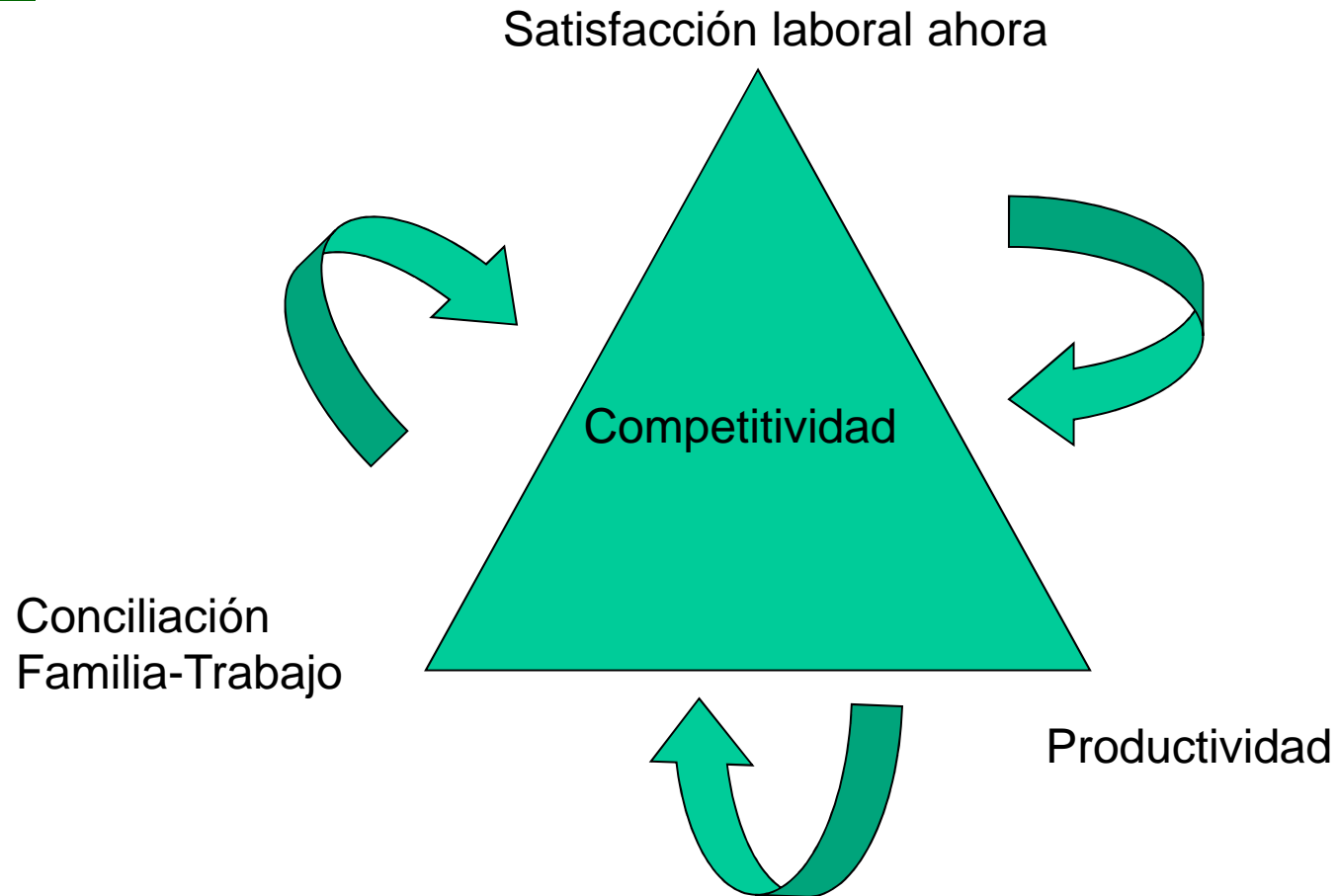
# El trabajo: fuente de amor

---

- Compatibilizar intereses
- Amor y pasión por la actividad y las personas a cargo
- Preocupación genuina por personas a cargo
- Respeto a su dignidad y capacidad
- Vínculos verdaderos



# Trilogía virtuosa



# Por qué conciliar Familia y Trabajo

Sin conciliación



- Ausentismo
- Stress
- Falta de motivación
- Presentismo



- Baja productividad
- Baja calidad de vida

# Por qué conciliar Familia y Trabajo

Presiones laborales y familiares no resueltas afectan:



- Salud de las personas
- Clima laboral
- Sentido y actitud frente al trabajo

# Instrumentos y beneficios que apoyan la conciliación en ACHS

- Credo
- Valores
- Guías de conducta ética
- Proceso de reclutamiento y selección (Trabajador y Familia)
- Competencias
- BSI



Asegura compatibilidad del personal con la cultura de la empresa  
(si no, es otra fuente de stress)



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL



# Balance Social

Instrumento de política empresarial, moderno, que permite cuantificar las relaciones de los grupos vinculados con la empresa:

- Personal
- Consumidores
- Accionistas
- Comunidad
- Otros

BALANCE SOCIAL  
INTERNO  
(relación Empresa-Personal)

BALANCE SOCIAL  
EXTERNO  
(relación y aporte Empresa - Entorno)



# Balance Social Interno

<b>Indicadores Generales</b>	<b>Activos (logros y satisfacciones)</b>	<b>Pasivos (tensión y conflictos)</b>
<b>Capacitación</b>	+	
<b>Prevención de Riesgos</b>		-
<b>Organización</b>	+	
<b>Carrera funcionaria o escalafón</b>	+	
<b>Ausentismo</b>		-
<b>Seguridad en el empleo</b>	+	-
<b>Rotación</b>		
<b>Salud del Personal</b>	+	

# BALANCE SOCIAL INTERNO

- **OBJETIVOS**

- **Conocer los éxitos y fracasos en materia social**
- **Orientar Política de Personal, Bienestar y Acción Social (Prioridades)**
- **Lograr la identificación del personal con la Empresa**
- **Procurar que las inversiones Sociales sean más eficientes**



# BALANCE SOCIAL INTERNO

## OBJETIVOS

- Definir Políticas para mejorar:
  - Relaciones Humanas, Organización, Condiciones de Trabajo
- Emprender Programa de Acción centrado en Objetivos Sociales Específicos
- Que el Personal conozca los beneficios de la empresa
- Lograr la realización y motivación, que se traduce en mayor productividad, mejor calidad de vida y superior servicio al cliente



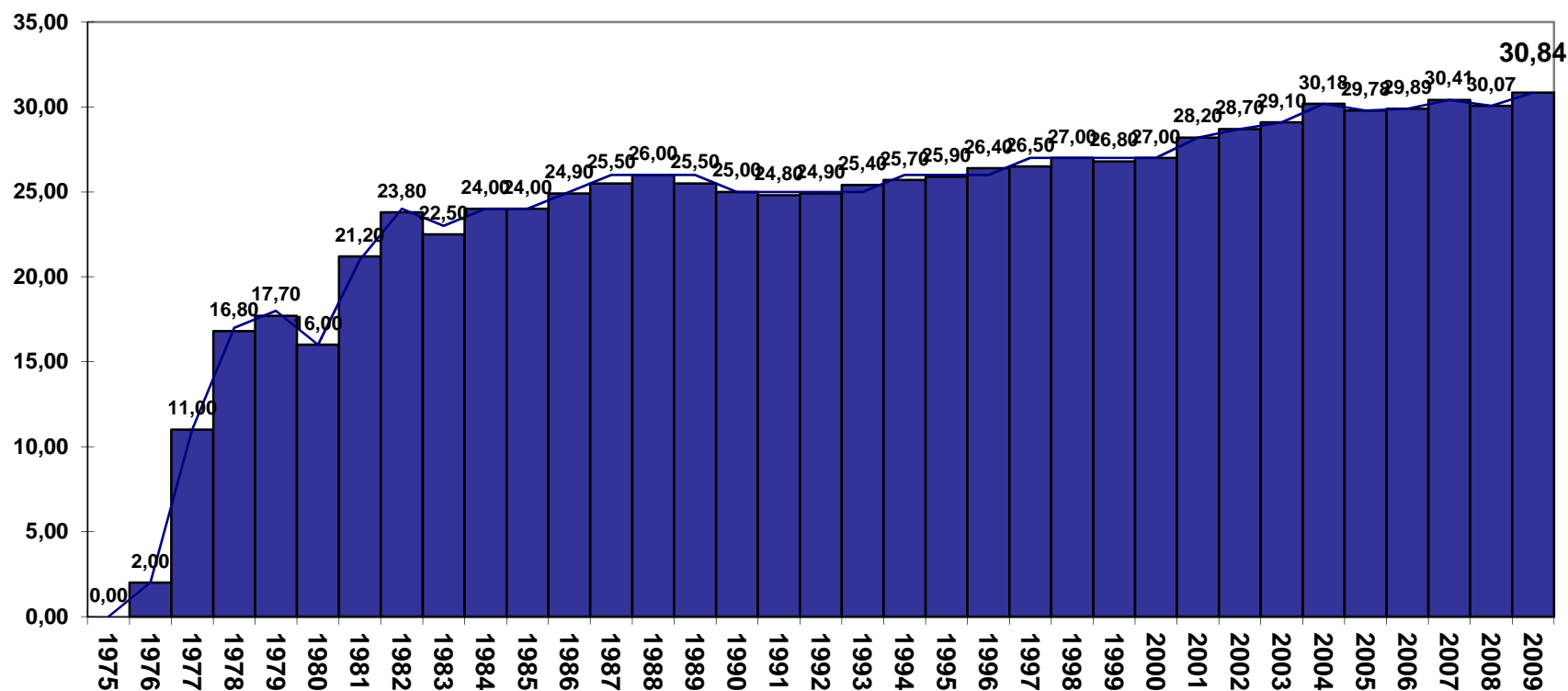
# Balance Social Interno

- **Respuesta voluntaria y anónima**
- **Permite conocer reales aspiraciones y las prioridades del personal.**
- **Resultado se publica desde 35 años en Memoria Anual junto a Balance Económico**
- **Permite a los trabajadores expresar su opinión.**
- **Promueve la participación e integración de los trabajadores.**
- **Permite contar con información sobre la evolución histórica y actualizada de la calidad de vida percibida por los trabajadores.**
- **Permite construir Plan social y mejorar o mantener lo evaluado**



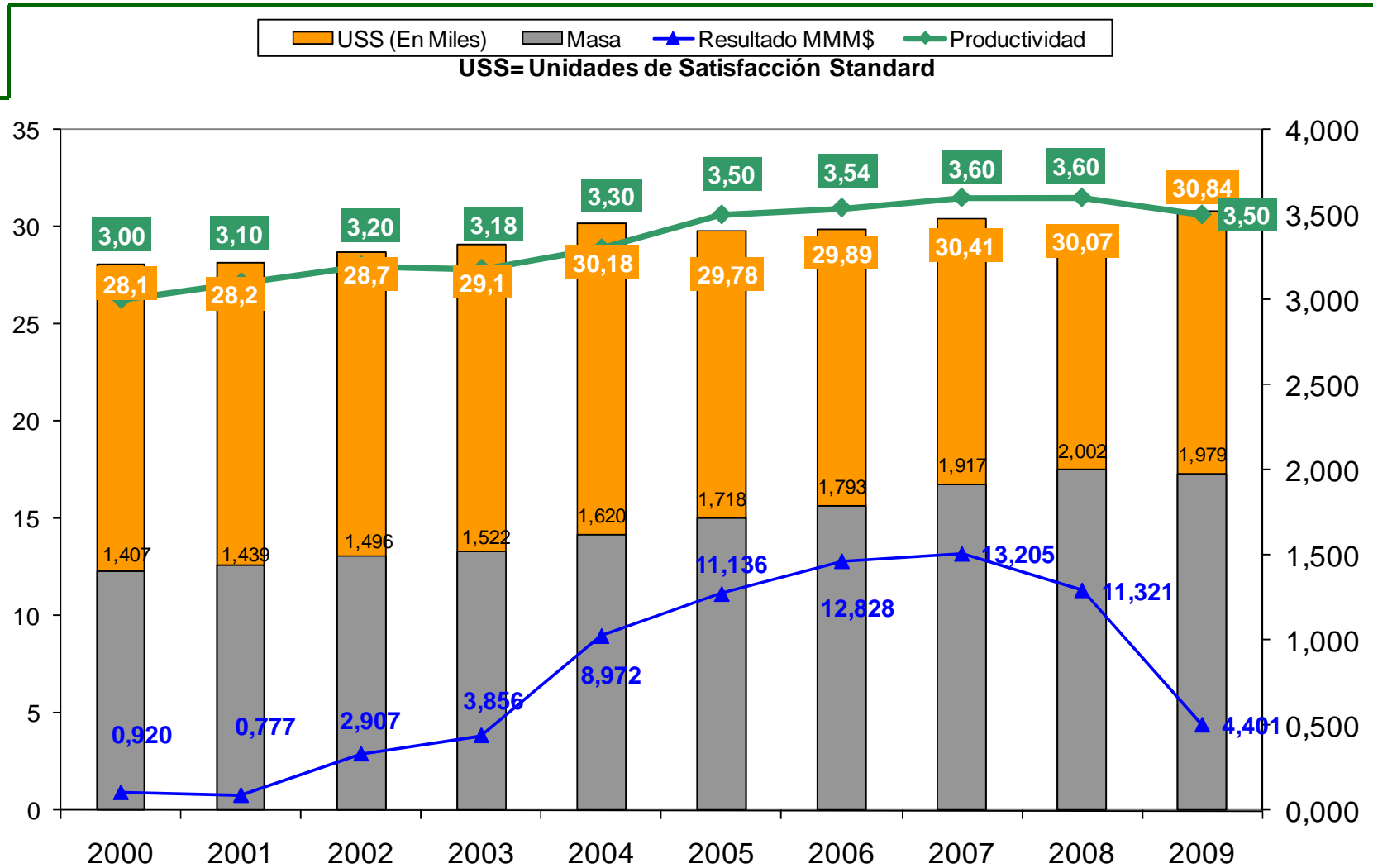
# Evolución Resultado Balance Social Interno

## BSI - Resultado acumulado (miles de UES)



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

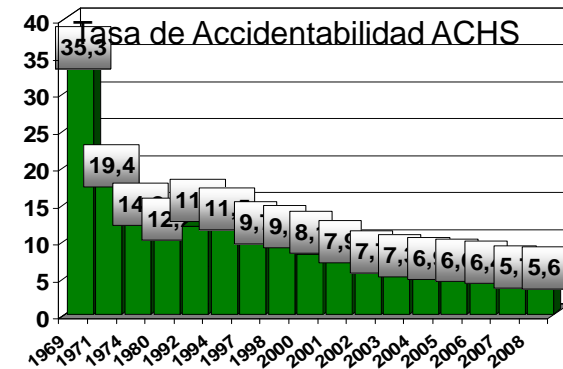
# Evolución Productividad, USS y Resultado



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# RSE en la operación regular ACHS

- Programas habituales de Prevención de Riesgos
- Programa Asistencia Ambiental
- Manuales y otros materiales de Prevención de Riesgos
- Manejo de desechos y residuos



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL



# Premios

---

Mejor empresa para Madres y Padres que trabajan

Encuesta Monitor de Responsabilidad Social

Ranking Reputación Corporativa

Ranking de las empresas socialmente más responsables

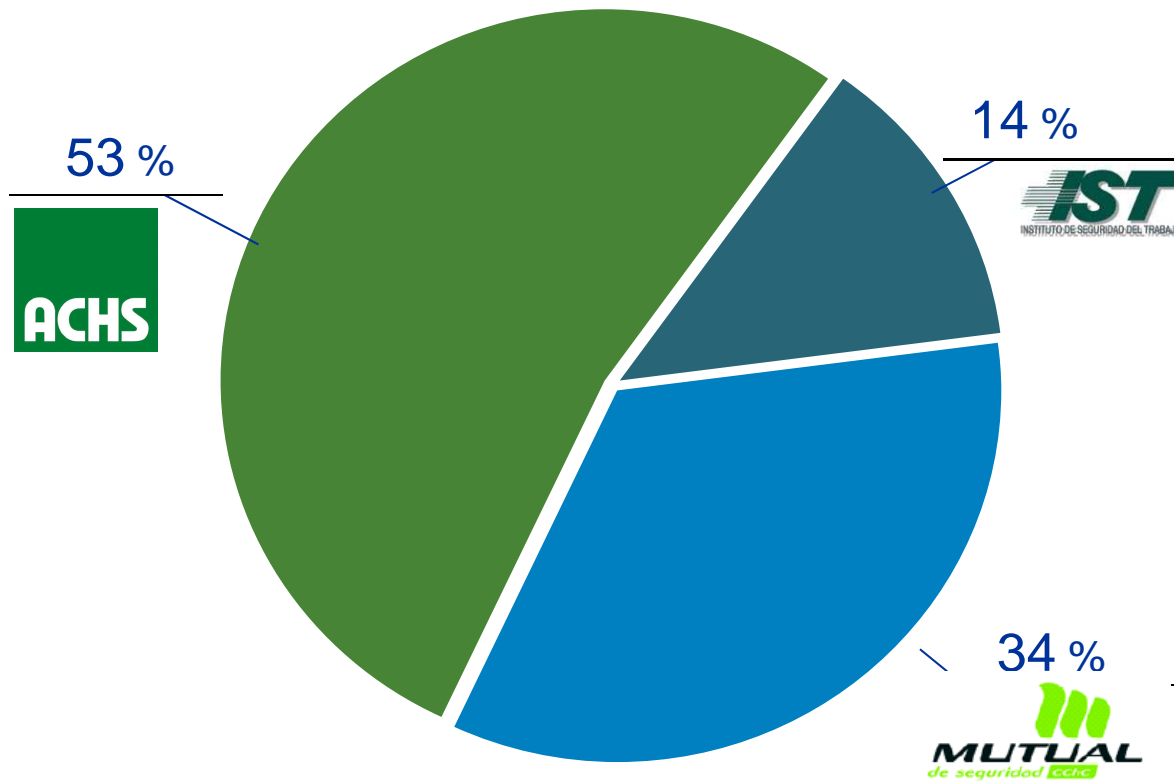
Great Place to Work

Buen Ciudadano Empresarial, entre otros



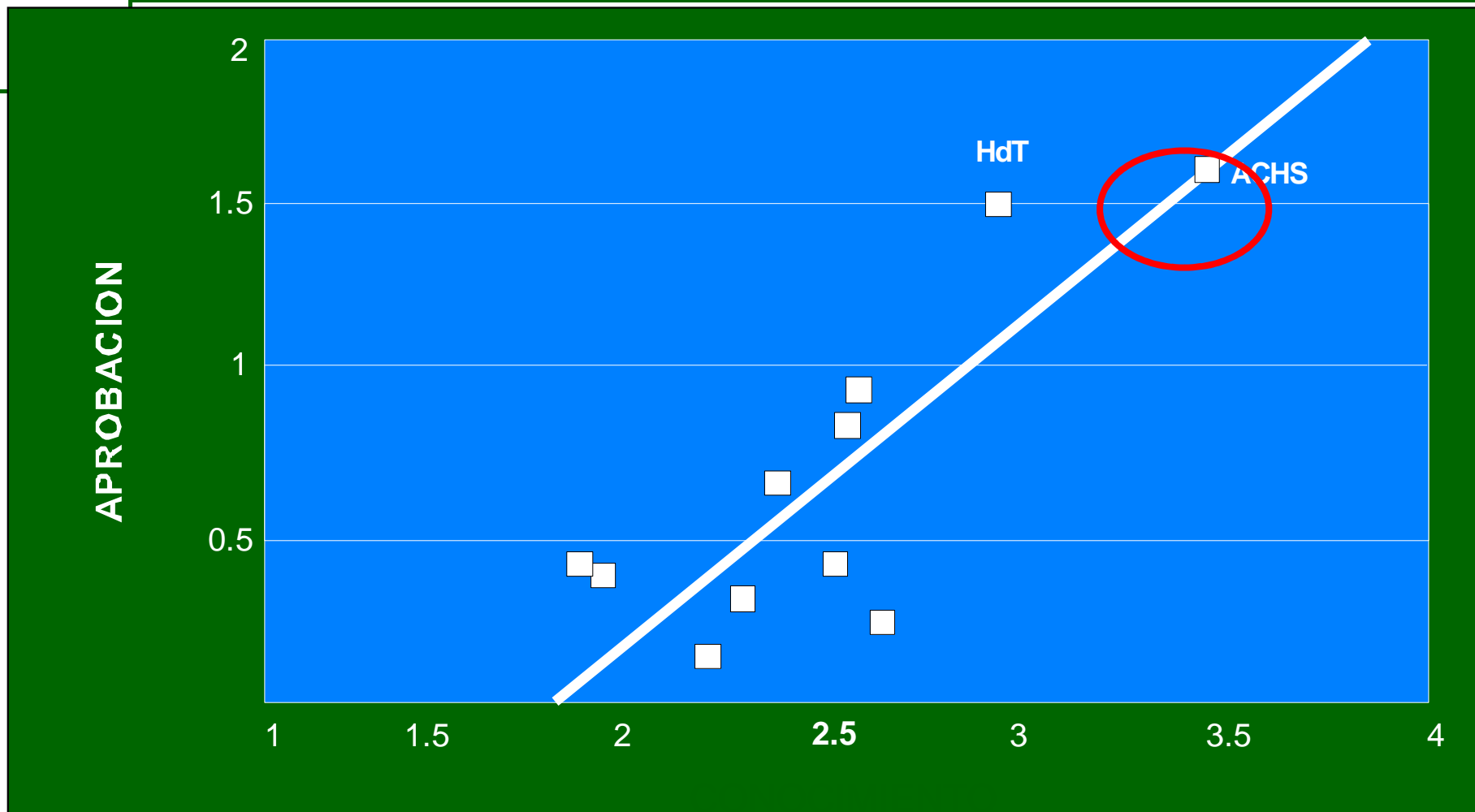
Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# Participación de Mercado Mutuales



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# IMAGEN CORPORATIVA ACHS



Eduardo Undurruga  
GERENTE GENERAL

# Desafíos

- Mantener consecuencia entre nuestros valores y nuestras acciones.
- Compatibilizar enseñanza Padre Kentenich con intereses de empresas y trabajadores (Misión 31/5 – Pensamiento orgánico)
- Nuestro liderazgo debe traslucir nuestros esfuerzos por la santidad a través del fiel cumplimiento de nuestro deber
- Aprender del Padre Kentenich: fortalecer nuestros valores y principios en la adversidad.
- Construir el Reino de Dios en
  - El propio corazón,
  - En nuestra familia,
  - En el ámbito de nuestra profesión,
  - En el círculo de nuestras amistades,
  - En todas partes.



# Aunque el desafío es exigente...

Podemos hacerlo, porque la Alianza nos regala:

- Una ilimitada seguridad ante la vida
- Una vida ilimitadamente plena
- Una marcada alegría de vivir



“El primer capital que se ha de salvaguardar y valorar es el hombre, la persona en su integridad, pues el hombre es el autor, el centro y el fin de toda la vida económica y social”.

Benedicto XVI – Caritas in Veritate



Eduardo Undurraga  
GERENTE GENERAL

# I Congreso Latinoamericano de Liderazgo Empresarial Schoenstattiano



## Experiencia ACHS en RSE con colaboradores

ACHS

Eduardo Undurraga  
Gerente General ACHS