A photograph of an elderly woman with short brown hair and blue eyes, looking out a window. She is holding a red mug with both hands. The window has condensation on it, and the background is dark. The woman is wearing a striped sweater.

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016

Nuestro Presente es el **Futuro**

Información general

[G4-3 - G4-4 - G4-5 - G4-7]

Nombre de la empresa:	ILC o ILC Inversiones
Razón social:	Inversiones La Construcción S.A.
RUT:	94.139.000-5
Domicilio legal:	Marchant Pereira 10, Piso 17 Providencia, Santiago
Teléfono:	+56 2 2477 4600
Sitio web:	www.ilcinversiones.cl
Dirección oficina principal:	Marchant Pereira 10, Piso 17 Providencia, Santiago
Representante Legal:	Pablo González F.

Diseño y contenidos: www.gestionsocial.cl

ÍNDICE



1. ILC

- 0.1. Bienvenida Presidente ILC (pág 09)
- 0.2. Entrevista al Gerente General ILC (pág 12)
 - 1.1. Quiénes somos (pág 16)
 - 1.2. Qué pasó en Chile el 2016 (pág 21)
 - 1.3. Nuestros hitos del 2016 (pág 22)
 - 1.4. Gobierno corporativo (pág 24)
 - 1.5. Sostenibilidad en ILC (pág 31)
 - 1.6. AFP Habitat (pág 36)
 - 1.7. Metodología GRI (pág 42)



2. Confuturo y CorpSeguros

- 2.1. Quiénes somos (pág 48)
- 2.2. Proceso de materialidad (pág 50)
- 2.3. Creando valor para el presente y el futuro (pág 53)
- 2.4. Los lineamientos que nos inspiran (pág 54)
- 2.5. La industria donde nos movemos (pág 57)
- 2.6. Agregamos valor a nuestros clientes (pág 60)
- 2.7. Nuestro equipo (pág 64)



3. Consalud

- 3.1. Quiénes somos (pág 74)
- 3.2. Proceso de materialidad (pág 76)
- 3.3. Creando valor para el presente y el futuro (pág 79)
- 3.4. Los lineamientos que nos inspiran (pág 80)
- 3.5. La industria donde nos movemos (pág 82)
- 3.6. Agregamos valor a nuestros clientes (pág 86)
- 3.7. Nuestro equipo (pág 89)
- 3.8. Nuestro aporte a la comunidad (pág 96)



4. Red Salud

- 4.1. Quiénes somos (pág 102)
- 4.2. Proceso de materialidad (pág 106)
- 4.3. Creando valor para el presente y el futuro (pág 109)
- 4.4. Los lineamientos que nos inspiran (pág 110)
- 4.5. La industria donde nos movemos (pág 112)
- 4.6. Agregamos valor a nuestros pacientes (pág 115)
- 4.7. Nuestro equipo (pág 117)
- 4.8. Nuestro aporte a la comunidad (pág 121)



5. Vida Cámara

- 5.1. Quiénes somos (pág 124)
- 5.2. Proceso de materialidad (pág 126)
- 5.3. Creando valor para el presente y el futuro (pág 129)
- 5.4. Los lineamientos que nos inspiran (pág 130)
- 5.5. La industria donde nos movemos (pág 132)
- 5.6. Agregamos valor a nuestros clientes (pág 135)
- 5.7. Nuestro equipo (pág 138)



6. Banco Internacional

- 6.1. Quiénes somos (pág 144)
- 6.2. Proceso de materialidad (pág 146)
- 6.3. Creando valor para el presente y el futuro (pág 149)
- 6.4. Los lineamientos que nos inspiran (pág 150)
- 6.5. La industria donde nos movemos (pág 154)
- 6.6. Agregamos valor a nuestros clientes (pág 157)
- 6.7. Nuestro equipo (pág 161)



7. Indicadores GRI

- 7.1. Indicadores (pág 170)



SERGIO TORRETTI COSTA
PRESIDENTE ILC

[BIENVENIDA] PRESIDENTE ILC [G4-I]

Junto con saludarles, tengo el agrado de presentarles nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad. Este documento sintetiza las gestiones realizadas por nuestras empresas, de cara a nuestros principales grupos de interés: colaboradores, clientes e inversionistas. Constituye un ejercicio de transparencia y gestión, que acredita nuestro compromiso con el desarrollo de actividades sostenibles.

El 2016 fue un año particularmente estratégico para ILC y las empresas del grupo, al consolidar nuestra posición dado nuestros resultados operacionales, a la vez que desarrollamos cambios estructurales.

El año 2016 registramos un resultado de \$294.738 millones, los cuales provinieron mayoritariamente de nuestra asociación con Prudential en AFP Habitat, además de presentar las mejoras operacionales en Inversiones Confuturo y Red Salud, junto a la incorporación de Banco Internacional a fines de 2015.

La asociación con Prudential Financial Inc. nos permitirá consolidar a AFP Habitat en la industria Latinoamericana de pensiones, dado que se complementa la experiencia y trayectoria de un operador multinacional, con nuestro conocimiento local de Chile y Perú. Junto con ello, en 2016 pasamos a ser la AFP líder del país en administración de fondos obligatorios y voluntarios, lo

cual implica desafíos importantes, como atender las más de 21 millones de consultas de usuarios por año.

Respecto a Inversiones Confuturo, después de tres años y una inversión total de US\$370 millones, hemos pasado a controlar la totalidad de Confuturo y Corpseguros, reafirmando nuestro liderazgo en el área previsional del país. El giro de nuestra estrategia de inversiones en esta industria nos ha permitido sopesar los retornos a nivel global, a través de inversiones en proyectos inmobiliarios, entre otras iniciativas. Decisiones de este tipo, junto al aumento de las ventas, permitieron registrar un incremento en las utilidades del 47% respecto de 2015.

Por otra parte, la incorporación de Banco Internacional representó un desafío significativo, en términos de recursos y equipo, que al término del 2016 se vio retribuido con excelentes resultados. El retorno sobre el patrimonio aumentó de 0,1% a 9,8%, además de presentar un alza en las colocaciones comerciales y de lograr el tercer lugar en el índice de solvencia a nivel industria (Basilea I). Al igual que en el caso de Confuturo, esta mejora en los resultados provino de un giro estratégico, dado que Banco Internacional se ha orientado a la prestación de servicios para uno de los principales focos de crecimiento y desarrollo en Chile: las pequeñas y medianas empresas.

El 2016 también fue un buen año para Red Salud, la compañía pasó a ser controlada en un 100% por ILC, respondiendo con resultados positivos al nuevo plan de excelencia operacional implementado.

Ahora bien, nuestro interés por desplegar estrategias sostenibles y de largo plazo, nos obligan a mirar con preocupación el escenario que enfrenta Consalud. La persistente incertidumbre regulatoria, el sostenido aumento de los costos por concepto de prestaciones y licencias médicas, junto al incremento de recursos de protección, nos movilizan a plantear la necesidad de generar un marco normativo que permita optimizar el sistema de salud en beneficio de las personas. La industria de las isapres debe evolucionar; ya que de esta forma cerca de 3 millones de personas acceden a la salud privada, descongestionando la alta demanda del sistema de salud público.

Este año incorporamos Vida Cámara a nuestro Reporte de Sostenibilidad, convencidos de que los seguros de salud, particularmente los complementarios, han adquirido mayor interés por parte de la población. Prueba de ello, es que aumentamos en un 8% nuestros beneficiarios en esta categoría, integrando además, una serie de innovaciones para estar más cerca de nuestros beneficiarios.

Nuestro compromiso con el despliegue de actividades de largo plazo es genuino, coincidiendo con el llamado que realizó la Cámara Chilena de la Construcción para el año 2016, el cual fue apodado como el "Año de la Sostenibilidad". En términos de inversión, las cifras del área social de la CChC se mantuvieron entre 2015 y 2016, pese a la desaceleración del país, superando las UF 450.000 anuales, las cuales se distribuyeron en un 80% entre los trabajadores relacionados a la industria de la construcción y un 20% en la comunidad.

Entre las iniciativas más importantes que decidimos emprender durante este período, se encuentra la publicación de los principios que interpretan el sello del grupo ILC. Nuestra intención es difundirlos entre los más de 12.000 colaboradores que integran nuestra Compañía,

promoviendo un espíritu de trabajo basado en la excelencia, un profundo sentido de responsabilidad, y un sentido de trascendencia en términos del impacto de nuestro actuar en el bienestar de la sociedad.

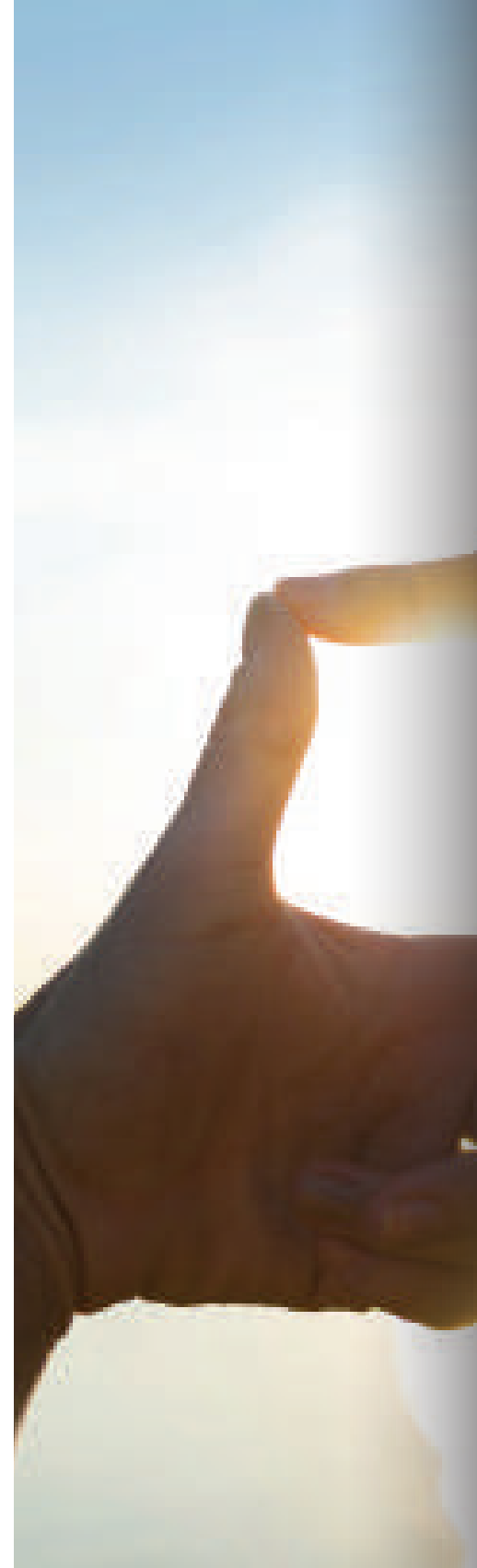
Junto con ello, este año hemos puesto el acento en la innovación. Ésta es una herramienta y una disposición favorable a los cambios, la cual nos ha permitido mejorar nuestras prestaciones a nivel interno y externo. De igual forma, nos ha mantenido vigentes por más de 35 años, en industrias altamente competitivas, que requieren comunicarse de manera asertiva y diligente con sus beneficiarios y colaboradores, para brindar los servicios comprometidos.

Dicho esto, quiero dar las gracias a todas las personas que permitieron que este 2016 fuese un gran año para ILC. Un periodo en el que nuestra vocación de gestores responsables y con mirada de largo plazo fue puesta en valor; en función de los intereses de todos y cada uno de nuestros beneficiarios. De la misma manera, los invito a mirar el futuro con optimismo y apertura, entendiendo que enfrentamos una serie de desafíos de cara a la sostenibilidad de áreas que son tan sensibles para el desarrollo y bienestar del país: previsión y salud.

Reciban un cordial saludo en nombre de ILC y sus filiales.



Sergio Torretti Costa
PRESIDENTE DIRECTORIO ILC





Quiero dar las gracias a todas las personas que estuvieron involucradas en las gestiones requeridas para hacer de este 2016, **un gran año para ILC**. Un año en el que nuestra vocación de gestores responsables y con mirada de largo plazo fue puesta en valor, en función de los intereses de todos y cada uno de nuestros beneficiarios.

ENTREVISTA

GERENTE GENERAL ILC [G4-I]

¿Cómo se integra la sostenibilidad a ILC?

ILC se compone de un grupo de empresas que se desenvuelven en sectores de la economía orientados a resguardar la calidad de vida de las personas. Tanto la salud, como la industria bancaria y los servicios previsionales tienden a responder a las necesidades – muchas veces futuras – de sus beneficiarios, siendo vital que su gestión se realice con un profundo sentido de responsabilidad y un compromiso inquebrantable con el devenir de cada persona.

Junto con ello, es importante tener presente que estos servicios se encuentran entre los temas que suscitan mayor preocupación en la población, por lo que requieren ser abordados con prudencia y de la manera más transparente posible. En ILC estamos convencidos que nuestras decisiones tienen un impacto directo en nuestra comunidad de clientes, por lo que hemos desarrollado una estrategia que trasciende el escenario presente y proyecta sus resultados en función del cumplimiento de planificaciones rigurosas, que son dadas a conocer a nuestros inversionistas y entidades reguladoras.

También es importante mencionar que el origen de Inversiones La Construcción deriva de la CChC. Ambas entidades se encuentran directamente conectadas en la medida que las utilidades de ILC permiten financiar parte de las iniciativas de carácter social de la Cámara. De ello se desprende que nuestra gestión no sólo responde al futuro de nuestros afiliados, sino que también a la labor social de la CChC.

¿Por qué vincular la innovación a la sostenibilidad en ILC?

En la medida que ILC gestiona empresas que se proyectan en largo plazo, es vital que nuestros equipos den cuenta de una disposición favorable al cambio, junto a un permanente interés por renovar y actualizar la forma de comunicarnos con nuestros clientes. Esto es especialmente importante cuando participamos en industrias sensibles para el desarrollo del país, donde además nuestras compañías mantienen un liderazgo relevante.

Por ejemplo, la capacidad de desplegar sucursales móviles en Consalud y AFP Habitat a lo largo del territorio nacional y así incorporar nuevas

localidades a nuestro radio de cobertura, contribuye al desarrollo de dicho territorio y al de sus habitantes. Por otra parte, los esfuerzos realizados por Banco Internacional para desarrollar los depósitos a plazo en línea y de Vida Cámara por digitalizar sus comunicaciones con los clientes, también son propuestas innovadoras que responden a la voluntad de estar presentes y cerca de quienes han confiado en nosotros.

¿Cuáles son los desafíos que enfrenta ILC después de un año con buenos resultados, como lo fue el 2016?

El 2016 fue efectivamente un gran año para ILC en términos operacionales y estratégicos. Esto se hace especialmente patente con ejemplos como la asociación que se gestó con Prudential para controlar AFP Habitat, los resultados obtenidos por Confuturo gracias a sus mejores resultados de inversión y el desempeño mostrado por Red Salud y Banco Internacional que, en períodos proporcionalmente cortos, orientaron su gestión hacia el cumplimiento de una estrategia de acuerdo a sus posibilidades dentro de industrias sumamente dinámicas y competitivas.

PABLO GONZÁLEZ FIGARI
GERENTE GENERAL



Si bien estamos orgullosos por este desempeño, creemos que debemos enfrentar este escenario con cautela y responsabilidad. En ILC estamos conscientes de que estos resultados son fruto de un trabajo sistemático que ha sido ejecutado de manera rigurosa y profesional, pero que no necesariamente se condice con la realidad de toda la población.

En un escenario marcado por la incertidumbre regulatoria de los sistemas de pensiones y salud, nos corresponde pensar en el desarrollo que Chile espera alcanzar en los próximos 20 a 30 años, entendiendo que las decisiones actuales, condicionarán el modo en que enfrentaremos el futuro. En nuestros 35 años de trayectoria hemos estado plenamente involucrados en el devenir de nuestro país, siendo nuestra in-

tención participar activamente de las discusiones que permitan mejorar las industrias donde participamos, especialmente hacia el futuro.

¿Cuál es la razón que subyace a la publicación de los Principios de ILC?

ILC es una empresa que cuenta con un equipo de más de 12.000 colaboradores desplegados a lo largo del territorio nacional y en diferentes industrias, siendo importante sintonizar a cada uno de ellos con nuestro sello. Queremos transmitir los principios que subyacen a nuestro estilo de trabajo, de manera clara y trascendental, enfatizando la responsabilidad que nos cabe a cada uno de nosotros en resguardar el profesionalismo, prestigio y la reputación que hemos construido en el tiempo.

Por ello, en este Reporte hemos querido incluir la publicación de nuestros Principios de Sostenibilidad, un decálogo que invita a la acción a nuestros colaboradores y permite visibilizar el impacto de su trabajo en el desarrollo de nuestras actividades.

Este decálogo nos permite alinear a toda una organización, presente a lo largo del territorio nacional y desempeñando distintas funciones, bajo un principio común: somos una organización de largo plazo, que otorga soluciones en industrias con una fuerte incidencia en el bienestar del país. Es nuestro compromiso y lo asumimos con la responsabilidad que conlleva a ser parte de este grupo ILC.



01

Capítulo





ILC es un grupo de empresas que data del año 1980. Durante los últimos años, ha consolidado su participación en las áreas financiera y salud, con participación en las industrias de pensiones, seguros, rentas vitalicias, seguros de salud, centros de salud y banca. La Compañía busca entregar servicios de calidad, mejorando la calidad de vida de las personas, a través de servicios eficientes y accesibles.

En sus 35 años de trayectoria, su sello ha estado marcado siempre por dos características: la condición de gestores como vocación irrenunciable a través de sus filiales, y una mirada de largo plazo, que se plasma en decisiones cotidianas, así como también en la planificación estratégica hacia el futuro. Sumado a ello, su operación está marcada por los principios y valores de la CChC.

1.1 Quiénes somos

Descripción del perfil de la empresa

En ILC, y a través de nuestras filiales, buscamos entregar servicios de calidad al alcance de la población, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas vinculadas a nuestras operaciones. Somos una Sociedad Anónima Abierta inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile y controlada por la Cámara Chilena de la Construcción A.G. (CChC), quien posee el 67% de la propiedad.

Concentramos nuestras actividades en tres áreas principales: Previsión, Salud y Banca, a través de empresas autónomas y con directorios independientes, que actúan en distintas industrias sujetas a regulación: pensiones (Habitat), seguros de vida (Confuturo, Corpseguros), prestadores de salud (Red Salud), seguros de salud obligatorios (Consalud), seguros complementarios de salud (Vida Cámara) y banca (Banco Internacional).

Es importante destacar que el año 2016 nos desprendimos de nuestra participación en iConstruye y Desarrollos Educativos. Esta decisión surge de enfocar nuestros esfuerzos y recursos en las áreas financiera y salud².

La participación en los distintos segmentos que abordamos en ILC se origina hace aproximadamente 35 años. En ese entonces la CChC creó una serie de empresas con el objetivo de entregar seguridad social a los trabajadores ligados a la construcción, en línea con los valores de la Cámara. Dichas empresas crecieron con el tiempo, incorporándose y desprendiéndose otras, llegando a formar lo que Inversiones La Construcción es en la actualidad.

²Adicionalmente, contamos con otras empresas de menor escala, las cuales no serán objeto de este reporte.



PREVISIÓN

 **HABITAT** 40%
Seguridad y Confianza

confuturo 99%

CORPSEGUROS 

SALUD

 **consalud** 99%
SOMOS CChC

 **REDSALUD** 99%
SOMOS CChC

 **Vida Cámara** 99%
Construyendo juntos tu Tranquilidad
SOMOS CChC

BANCA

 **Banco Internacional** 51%

Industrias en las que estamos presentes

1

PREVISIÓN: El área Previsión considera los segmentos AFP y seguros de vida, por medio de los cuales buscamos mejorar la calidad de vida futura de nuestros afiliados, otorgándoles seguridad financiera. A través de AFP Habitat administramos fondos de pensiones relacionados con el ahorro previsional obligatorio y el ahorro voluntario, que incluyen la cuenta de ahorro previsional voluntario (APV) y la cuenta de ahorro voluntario (CAV). Por su parte, por medio de Confuturo y Corpseguros, nos enfocamos en seguros de vida, ahorros previsionales voluntarios y rentas vitalicias.

2

SALUD: El área Salud se compone por el segmento asegurador (Seguros obligatorios y complementarios) y prestador; a través de los cuales otorgamos servicios de salud privada en Chile. Mediante Isapre Consalud facilitamos el financiamiento de una oportuna y efectiva cobertura de salud, la cual se obtiene de las cotizaciones de los afiliados. A través de Vida Cámara, buscamos mejorar la cobertura otorgada por el seguro obligatorio de salud, tanto público como privado. En el ámbito de prestaciones de salud, Red Salud es uno de los principales actores del país, con una red hospitalaria y ambulatoria, compuesta por 9 clínicas y 30 centros médicos y dentales en todo Chile.

3

BANCA: El área Banca está constituida únicamente por Banco Internacional, institución adquirida por ILC a fines de 2015. A través de esta filial, orientada al financiamiento de empresas, entregamos soluciones financieras a uno de los principales motores de crecimiento y de generación de empleo en el país.

Nuestra relación con la CChC y CChC Social

En 1951 un grupo de profesionales y empresarios de la construcción decidieron unir sus ideas y formar una asociación gremial que representara al sector frente a las autoridades y la comunidad. De esta forma, surge la Cámara Chilena de la Construcción, netamente desde un ADN social y completamente enfocada en generar un aporte en el bienestar y futuro de los trabajadores de este rubro.

Con el paso del tiempo, esta iniciativa comenzó a tomar fuerza y sus actividades se fueron especializando, lo que en 1980 significó el origen de ILC, sociedad de inversiones de la CChC. Su foco estaba en la inversión de entidades de previsión social, aseguradoras, clínicas u hospitales, establecimientos educacionales y de servicios electrónicos.

Dada la actual estructura de propiedad, un 67% de los dividendos generados por ILC son entregados a la CChC, el 33% restante es distribuido entre los demás accionistas. La Cámara administra este porcentaje, transfiriendo parte de dichas utilidades directamente a CChC Social, con el fin de que sean invertidas en la ejecución de proyectos sociales que benefician en su mayoría a trabajadores del área de la construcción y sus familias.

Lo anterior se encuentra normado por medio de una regla de gastos, la cual establece el porcentaje de las utilidades destinadas a proyectos de inversión social. En tanto, la otra fracción de las utilidades es alojada en un fondo, con el objetivo de que los intereses generados permitan sostener económicamente a la Cámara, y al mismo tiempo, los proyectos futuros de CChC Social.

CChC Social es un conjunto de organizaciones a disposición de las empresas socias de la CChC, para que éstas, contratando sus servicios y ejecutando proyectos sociales en sus empresas, cumplan con su compromiso de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias.



MUTUAL
de seguridad
SOMOS CChC



CORPORACION
SALUD
LABORAL
SOMOS CChC



CORDEP
SOMOS CChC



Caja
Los Andes
SOMOS CChC



OTIC
DE CAPACITACION
CORPORACION DE CAPACITACION
DE LA CONSTRUCCION
SOMOS CChC



FUNDACION
SOCIAL
SOMOS CChC



ProAndes
CENTRO DE FORMACION TECNICA
SOMOS CChC



FUNDACION
RECONOCER
SOMOS CChC



ETC
ESCUELA TECNOLÓGICA
DE LA CONSTRUCCIÓN
SOMOS CChC



Coprin
SOMOS CChC



CDT
SOMOS CChC



CONSTRUYE CULTURA
SOMOS CChC



CORE2DUC
SOMOS CChC

Las cifras de inversión del área social de la CChC alcanzaron las UF 427.469 ejecutadas al cierre de 2016, considerando una distribución variada entre las áreas de educación, capacitación, salud, cultura & deporte, desarrollo social y vivienda, tal como lo indica el gráfico a continuación:



En el ámbito de Educación, la principal iniciativa correspondió a las Becas "Empresarios de la Construcción", la cual consiste en apoyar la enseñanza media de hijos de trabajadores de la construcción con rendimiento escolar destacado, preuniversitarios, y becas de Educación Superior para trabajadores y sus hijos.

Por su parte, los programas vinculados a Capacitación corresponden a "Formación en obra" y "Cimientos". El primero dice relación con capacitación en la misma faena, apoyo a la productividad de la empresa y desarrollo laboral de los capacitados. En tanto, "Cimientos" incluye actividades como la reinserción social de personas privadas de libertad, capacitación y reinserción laboral

en el sector construcción y desarrollo socio-laboral de los capacitados.

En Salud se desarrollaron dos grandes programas: "Construye tranquilo" y "Atención Dental Integral", incluyendo un plan de salud para hospitalización, atención oportuna y de calidad en clínicas de excelencia en todo el país. El programa "Atención dental integral" otorga servicios dentales en obras o faenas mediante una clínica móvil, facilitando el acceso a una red de atención dental a nivel nacional para tratamientos complejos y recuperación dental (prótesis).

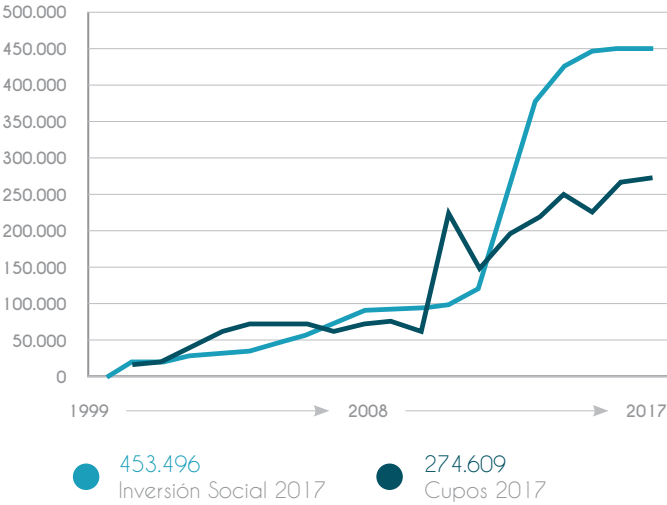
Los programas de Cultura y Deporte consisten en una gira nacional llamada "Construye Cultura", donde participaron varios artistas

nacionales. Asimismo, también se desarrolló el torneo nacional "Fútbol Maestro" y las corridas de la construcción.

La dimensión de Desarrollo Social considera el programa "Formación en Valores", a través del cual se impartieron charlas, talleres y obras de teatro en temas valóricos como el sobreendeudamiento, alcoholismo, drogadicción, además de la atención de jubilados y cesantes de la construcción.

Por último, a través del programa "A pasos de tu casa propia", en el ámbito de Vivienda, se desarrollaron diagnósticos habitacionales, orientación y acompañamiento en procesos de ahorro, subsidio, créditos y apoyo general en la obtención de una vivienda.

Inversión CChC en ámbito Social (UF) 1999 - 2017

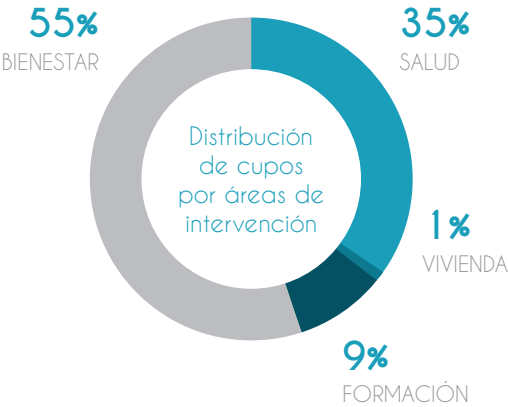
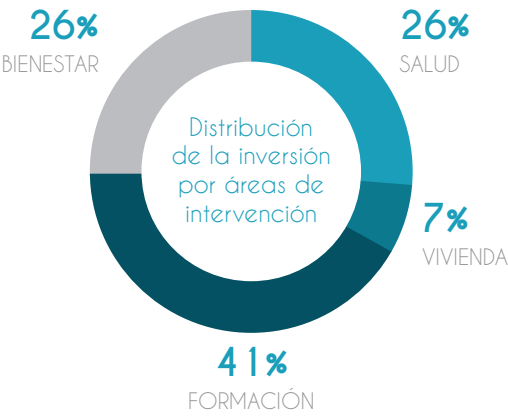


Desde el año 2011, la inversión y los cupos* han tenido un aumento significativo.

Área de Intervención 2017	Inversión (UF)	% Var. 2016	Cupos	% Var. 2016
Salud	119.078	+10,3	96.391	+0,9
Vivienda	32.420	+42	1.190	+13,3
Formación	185.026	-15	25.800	+4,7
Bienestar	116.973	+2,9	151.228	+2,7
Total	453.496	-	274.609	+2

* Los "cupos" señalados corresponden a las plazas disponibles que otorga cada programa social.

Resultados 2017



1.2 Qué pasó en Chile en 2016

El 2016 será un año recordado por numerosos hechos noticiosos inéditos, tanto en Chile como en el exterior:

El acontecer mundial, estuvo marcado por la elección de Donald Trump como presidente de EE.UU, la destitución de Dilma Rousseff como presidenta de Brasil, el acuerdo de paz entre el Gobierno de Colombia y las FARC, la salida de Gran Bretaña de la Unión Europea (conocida también como "Brexit"), además de diversos atentados terroristas en las principales ciudades europeas.

El contexto nacional tampoco estuvo exento de hitos. El año 2016 se configuró un nuevo escenario económico y sociopolítico, marcado por el descontento, la desconfianza y una ciudadanía más empoderada.

En primer lugar, el 2016 fue un año con importantes manifestaciones, ya sea por la modificación del sistema previsional actual – liderados por la organización "No + AFP" –, temas pendientes en la reciente reforma educacional y la lucha contra los femicidios y violencia contra la mujer.

Estos hechos ponen de manifiesto la necesidad que hoy plantea la población por sentirse escuchada, de expresar su descontento ante aquello que le parece injusto, dejando

a las empresas y al Estado con la obligación de plantear respuestas y un trabajo conjunto frente a las interrogantes que se generan.

En otro ámbito, también destacaron en 2016 irregularidades en el manejo y gestión de diversas entidades, propiciando un ambiente de desconfianza generalizada. Tal fue el caso del SENAME, las denuncias por estafas piramidales y las elevadas pensiones de ex funcionarios de Gendarmería, entre otros hechos.

Seguramente estos antecedentes y la pérdida de confianza en las instituciones, guardan una estrecha relación con la históricamente baja participación en las elecciones municipales, las que alcanzaron un 65% de abstención.

El impacto en la economía no se hizo esperar. El 2016 fue uno de los años con menor crecimiento país e inversión local, además de registrarse un deterioro en la calidad del empleo.

Es por eso que el 2016 nos dejó importantes desafíos por el lado del empresariado. En este sentido, AFP Habitat jugó un rol relevante en el debate previsional, proponiendo iniciativas concretas a través de la campaña "Hablemos de tu futuro". Las iniciativas que se incluyeron se señalan en mayor detalle en la sección 1.6 del presente capítulo.

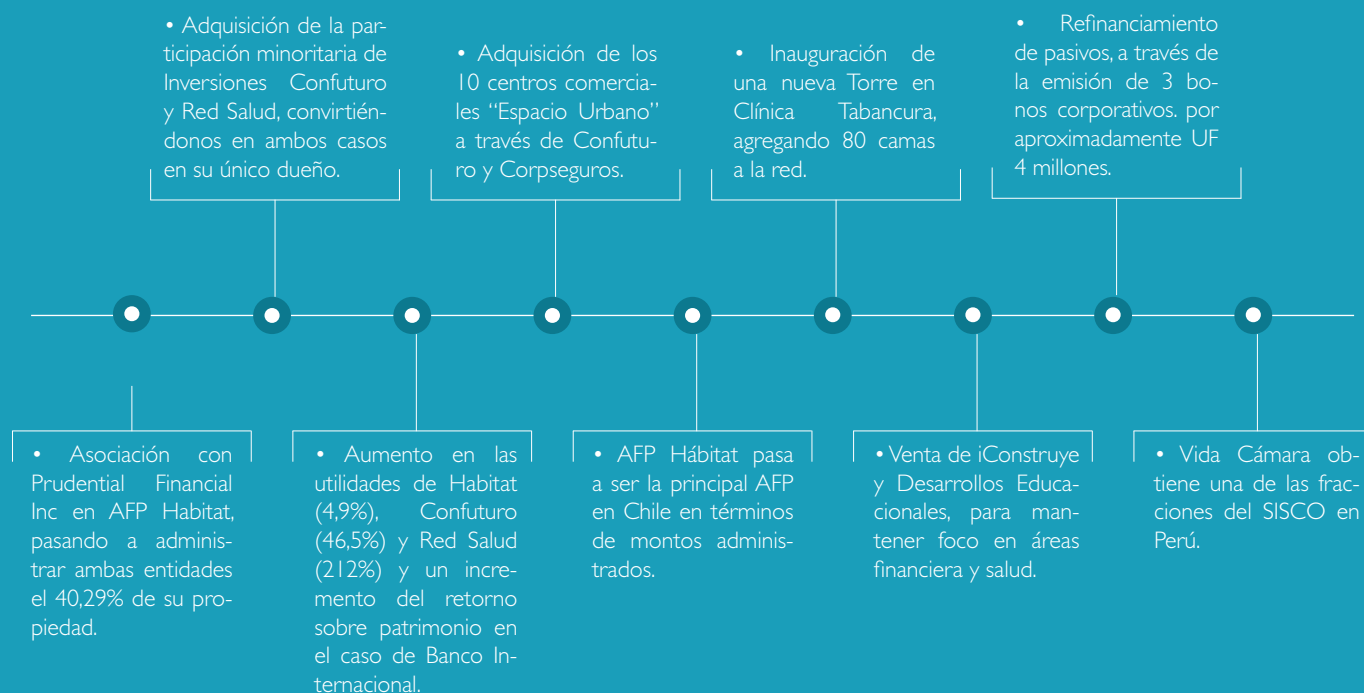
2016 fue uno de los años con menor crecimiento del país (1,6%). Esto plantea importantes desafíos para las empresas y el Estado.

1.3 Nuestros hitos del 2016

En ILC nos caracterizamos por una visión y gestión de largo plazo, especialmente a través de nuestras empresas filiales, las cuales prestan servicios claves para el desarrollo del país. Mejorar el bienestar y la calidad de vida de los clientes de nuestras empresas es el compromiso social que hemos asumido.

Considerando este propósito central, el 2016 fue un año marcadamente positivo en términos de gestión, fruto de una estrategia responsable y eficiente.

A partir de lo anterior logramos agregar valor a nuestros inversionistas, especialmente al diversificar la dependencia histórica de utilidades con respecto a Habitat y Consalud, reduciéndola desde un 93% el año 2010 a un 55% el 2016. Además, enfocamos nuestros recursos en el rubro financiero y salud, saliendo de los sectores educación y tecnologías de la información.



Ingresos:
\$1.660.823
(millones)

Utilidad:
\$294.738
(millones)

Activos:
\$8.163.556
(millones)

Patrimonio
total:
\$757.318
(millones)

Resumen Económico

Al cierre de 2016 alcanzamos una utilidad de \$294.738 millones, de los cuales \$222.834 millones provienen de la asociación de ILC con Prudential en AFP Habitat.

Nuestra utilidad ordinaria alcanzó los \$71.905 millones, manteniéndose estable respecto al año 2015. Esto es relevante si se considera que la mencionada asociación disminuyó nuestra participación en los resultados de AFP Habitat desde un 67% a un 40% a partir de marzo de 2016. Lo anterior logró ser contrarrestado por el mejor desempeño operacional de Inversiones Confuturo y Red Salud, además de la incorporación de Banco Internacional a fines de 2015.

1.4 Gobierno corporativo

Nuestro trabajo en ILC y nuestras empresas filiales se ha enfocado en la entrega de servicios de largo plazo, participando en las industrias financiera y salud. A través de nuestras filiales administramos cerca de US\$56 miles de millones en activos, por lo que debemos considerar la generación de valor de manera responsable y consistente, para lo cual una estructura robusta de gobierno corporativo es esencial.

Nuestra Misión, Visión y Valores

A partir de los lineamientos establecidos por nuestro Directorio e implementados por nuestra Administración, hemos definido nuestro horizonte de trabajo y los valores que

nos ayudan a llevarlo a cabo. Estos principios orientan nuestro actuar, además de ser la base del marco normativo que hemos creado para nuestra cultura organizacional³.

Estructura de Propiedad

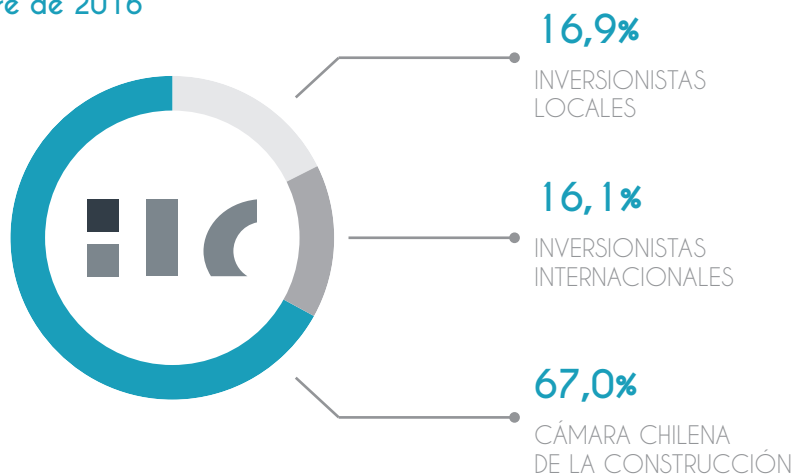
Nuestra propiedad se encuentra dividida entre la Cámara Chilena de la Construcción, inversionistas locales y extranjeros.

³ ILC es una sociedad anónima abierta, por lo que nuestras prácticas de gobierno corporativo están regidas por la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores y Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, además del Reglamento de Sociedades Anónimas y Decreto Supremo de Hacienda N° 702 de 2011.

¿Qué es el Gobierno Corporativo en ILC?

Es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la organización, como son: los Accionistas, Directorio y Alta Administración.

Estructura Accionaria al 31 de Diciembre de 2016



Misión

“Buscamos mejorar la calidad de vida de la población, ofreciendo servicios eficientes y accesibles, principalmente en los sectores financiero y salud; favoreciendo la creación de valor, eficiencia y sostenibilidad”.

Visión

“Queremos que nuestras filiales sean empresas líderes que cubran de manera sustentable las necesidades de previsión y salud de la población y donde al mismo tiempo se genere un creciente valor patrimonial para sus accionistas. Todo lo anterior amparado en los valores y principios de la Cámara Chilena de la Construcción”.

Valores

“En ILC promovemos los valores de ética, actitud de servicio, orientación al cliente, excelencia laboral y trabajo en equipo. Además, buscamos educar en materias de ahorro y salud, con el fin de mejorar la cantidad de vida y bienestar de nuestros afiliados y el país”.



Directorio

Al cierre del 2016, el Directorio de ILC estaba compuesto por siete miembros, incluyendo un Director Independiente⁴. Todos son elegidos en forma anual por la Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de un año, pudiendo ser reelegidos por más periodos. Los detalles del proceso de elección del Directorio se encuentran detalladas en el Manual de Procedimientos Generales del

Buen Gobierno Corporativo de ILC, disponible en nuestro sitio web. A partir del 2017, contamos con dos Directores Independientes.

Las principales funciones del Directorio dicen relación con el establecimiento de objetivos, políticas y estrategia de la organización, para lo cual se reúnen de forma mensual, lo que les permite monitorear el desempeño de la Compañía, incluyendo a sus filiales.

⁴Se encuentra habilitado para ser Director Independiente, cualquier persona natural que sea libre administrador de sus bienes, no esté incluido en los casos que se indican expresamente en los artículos N°35 y N°36 de la Ley de Sociedades Anónimas (Ley N°18.046) y cumpla con las condiciones establecidas en el artículo N°50 bis, de la misma Ley. En la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016 se reeligió a Don René Cortázar S. como Director Independiente.



Presidente
Sergio Torretti C.
Empresario
Chileno



Vicepresidente
Jorge Mas F.
Ingeniero Civil
Chileno



Director
Lorenzo Constans G.
Constructor Civil
Chileno



Director
Gastón Escala A.
Ingeniero Civil
Chileno



Director
Alberto Etchegaray A.
Ingeniero Civil
Chileno



Director
Daniel Hurtado P.
Constructor Civil
Chileno



Director Independiente
René Cortazar S.
ingeniero Comercial
Chileno

Perfil de nuestro Directorio⁵

Nombre	Edad	Profesión	Años en Directorio ILC	Directorios de filiales donde participa
Sergio Torretti C.	61 años	Empresario	6	-
Jorge Mas F.	69 años	Ingeniero Civil	2	-
Lorenzo Constans G.	67 años	Constructor Civil	8	Red Salud
Gastón Escala A.	62 años	Ingeniero Civil	4	-
Alberto Etchegaray A.	72 años	Ingeniero Civil	6	Red Salud
Daniel Hurtado P.	55 años	Constructor Civil	4	-
René Cortázar S.	65 años	Ing. Comercial	2	-

⁵ Todos los miembros del Directorio de ILC son de nacionalidad chilena.

ILC cuenta con un Comité de Directores, el cual vela por el cumplimiento de las prácticas de gobierno corporativo en la Compañía. Está compuesto por tres miembros del Directorio y es presidido por el Director Independiente, con el fin de resguardar los intereses y opiniones de los accionistas minoritarios.

Las principales funciones del Comité de Directores incluyen:

- Examinar los informes de los auditores externos e internos, pronunciándose al respecto.
- Proponer al Directorio los auditores externos y clasificadores de riesgo.
- Examinar los antecedentes relativos al Título

En ILC contamos con un comité de Directores y un comité de Inversiones.

XVI de las operaciones con partes relacionadas, y emitir su opinión al Directorio.

- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
- Preparar un informe anual de su gestión, incluyendo las principales sugerencias a los accionistas.

Diversidad en ILC

Todo el Directorio y la Alta Administración de ILC son hombres y chilenos.

- Entre los miembros del Directorio, un 71% está entre los 60 y 70 años de edad, mientras que un 14% restante supera los 70 años, y el 14% restante es menor a 60 años.
- De la Administración de ILC, un 33% presenta entre 40 y 50 años de edad, un 50% tiene menos de 40 años y un 17% tiene más de 50 años.
- La formación universitaria predominante corresponde a "Ingeniero Comercial", la cual corresponde al 38% de los miembros del Directorio y la Administración.

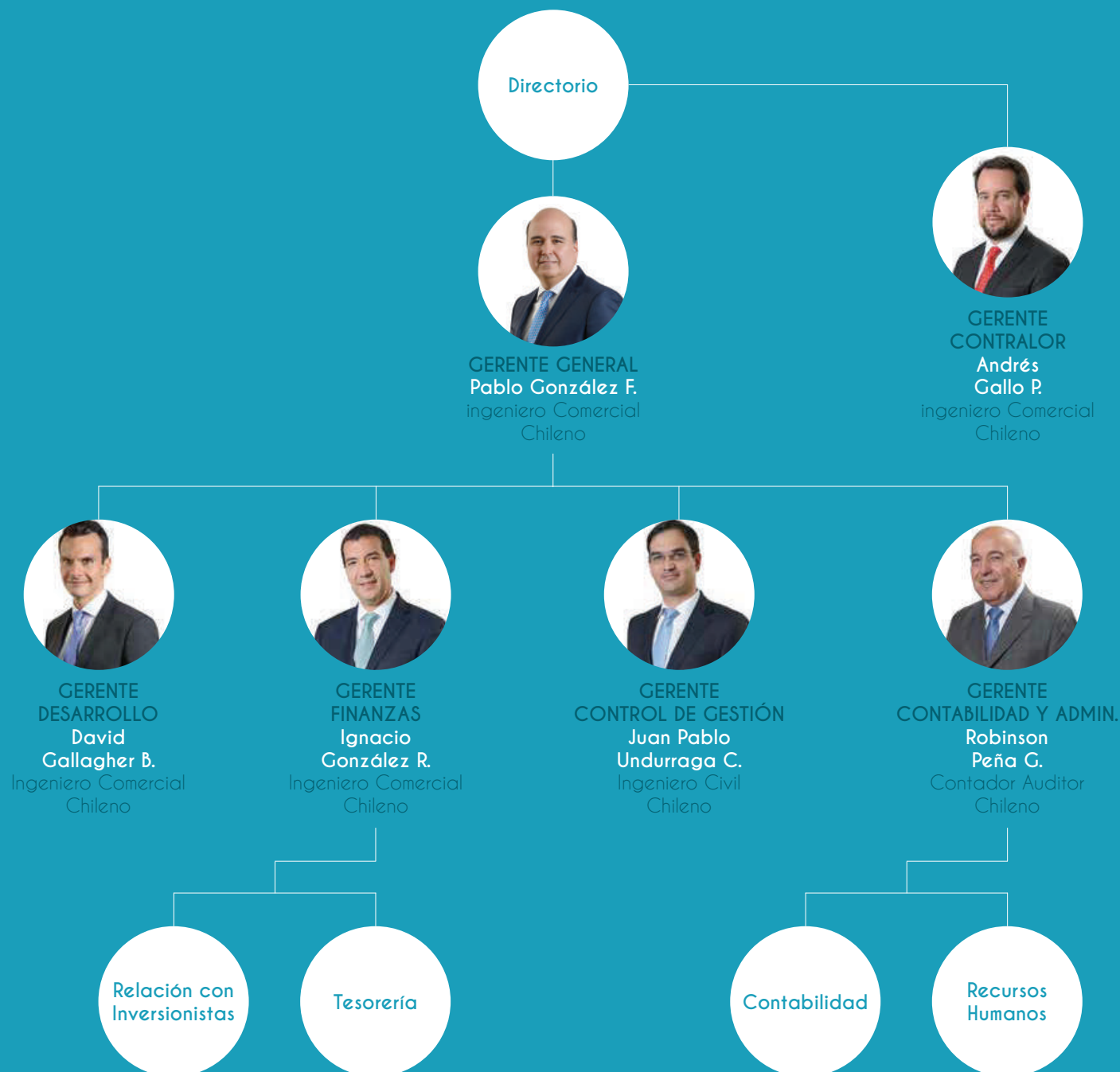
⁶ Para más información sobre variables de diversidad, ver Memoria 2016 de ILC (pág 21), disponible en el sitio web de la compañía.

Asimismo, contamos también con un Comité de Inversiones, donde participan directores y ejecutivos, a cargo del monitoreo y correcto cumplimiento de los lineamientos de la política de inversiones de ILC, como también de la toma de decisiones de inversión. Este Comité sesiona regularmente y da cuenta en forma periódica al Directorio de las principales decisiones y acuerdos que se toman.

Administración

La Administración de ILC es elegida por el Directorio, siendo su principal tarea la implementación de los objetivos, políticas y estrategia definidos por el Directorio.

Estructura Organizacional ILC



Buscamos cumplir con exigentes estándares en materia ética, desarrollando diversas herramientas que permiten fortalecer y difundir las tareas establecidas por nuestro Gobierno Corporativo

Herramientas para un buen gobierno corporativo

La administración de ILC y nuestras empresas filiales se basa en los valores de la transparencia y la honestidad, tanto a nivel interno como con nuestros grupos de interés, con especial énfasis en los controladores y accionistas de la compañía.

De esta forma, buscamos cumplir siempre con exigentes estándares en materia ética, para lo cual hemos desarrollado diversas herramientas que permiten fortalecer y difundir las tareas que son establecidas por el Gobierno Corporativo.

Las más relevantes son las siguientes:

- Código de Ética y Conducta
- Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

- Modelo de Prevención de Delitos
- Política General de habitualidad para operaciones entre partes relacionadas
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Canal de Denuncias

Asimismo, contamos con una serie de iniciativas que nos ayudan a tener un mejor Gobierno Corporativo, donde se encuentran⁷:

- Manual de Políticas y Procedimiento General de Buen Gobierno Corporativo
- Auditorías Internas
- Cuestionarios de Gobiernos Corporativos a las filiales
- Contraloría
- Departamento de Control de Gestión
- Departamento de Relación con Inversionistas

⁷ La descripción detallada de estas herramientas, así como también de las iniciativas para un mejor Gobierno Corporativo, se encuentra disponible en nuestra Memoria 2016 (págs. 115 a 117), publicada en nuestro sitio web.

Certificación de nuestros estándares de Gobierno Corporativo

Durante 2016 logramos certificar el Cumplimiento de la Norma NCG N°385 (incluyendo los estándares de gobierno corporativo, responsabilidad social y desarrollo sostenible) con la empresa BH Compliance, entidad certificadora líder del mercado en temas de integridad corporativa que mantiene la SVS.

Además, renovamos la certificación – vigente desde 2014 – de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, en base a la Ley N° 20.393.

Sumado a ello, en el evento “Sustentabilidad Corporativa: Mejores Prácticas en Estados Unidos y DJSI Chile” se entregaron los resultados comparados de la Evaluación NCG 385 a abril de 2016. En esta oportunidad se confirmó que nuestros estándares de cumplimiento superan el promedio del mercado en cuanto al funcionamiento del Directorio, la relación sociedad-público, la gestión y control de riesgos y la evaluación de un tercero.

Pensamos en crear valor para nuestra Compañía, potenciando las relaciones con nuestros accionistas, clientes, trabajadores y comunidad en general.

Estas herramientas e iniciativas permiten la vigilancia de las actividades desde el Directorio, facilitan la generación de un modelo regulatorio eficiente, promueven la autorregulación y el cumplimiento de las normativas vigentes. Todo esto con el fin de crear valor para nuestra Compañía, potenciar la relación con nuestros accionistas, clientes, trabajadores y comunidad en general.

Las industrias donde participamos tienen altos y variados estándares regulatorios. Como Compañía, hoy nos encontramos bajo la supervisión de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), pero nuestras filiales se encuentran también reguladas por numerosas instituciones, además de la SVS: Superinten-

dencia de Pensiones de Chile, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, entre otras.

Por ello, uno de los temas principales de este reporte dice relación con el Cumplimiento Regulatorio, tal como revisaremos en los próximos capítulos. De igual forma, el contexto normativo forma parte de nuestro permanente control y gestión de riesgos.

Por último, tanto en ILC como en todas nuestras empresas filiales, adherimos a las normas internacionales en materia de Derechos Humanos.

Contribuciones políticas

En línea con lo señalado en nuestras políticas y reglamentos internos, además de nuestros principios de transparencia, durante 2016 no realizamos contribuciones políticas a ningún candidato ni partido político.

1.5 Sostenibilidad en ILC

Debido a la naturaleza de nuestras actividades, nos hemos impuesto el desafío de ser un aporte al desarrollo sostenible, generando valor y bienestar a cada uno de los clientes de las empresas que forman parte del grupo, así como también a la sociedad y al país.

Esta forma de hacer empresa no es ajena a ILC; ha sido siempre parte de los valores que han devenido desde la CChC, con una visión de largo plazo y una relación permanente con nuestros grupos de interés. Creemos que la sostenibilidad es la llave que nos permite mantener una visión de futuro, propia de las industrias donde estamos presentes.

El marcado rol social de nuestro controlador hoy está plasmado también en nuestras empresas filiales, las cuales sentimos que se caracterizan en sus industrias por una gestión que crea valor, de manera responsable y sostenible en el tiempo.

Estamos pensando el futuro que queremos, por lo que el trabajo que desarrollamos durante el 2016 constituye la génesis en materia de nuestra estrategia de sostenibilidad.

A raíz de esto, nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015 tuvo como eje central el concepto de FUTURO, elemento transversal a nuestras empresas filiales. Este reporte 2016, complementa esa idea con la noción de INNOVACIÓN, no sólo considerando aquellas iniciativas que introducen tecnología a la operación, sino mirando este concepto desde una visión de liderazgo que apunta a “hacer las cosas de una manera distinta”. Queremos identificarnos

y estar en sintonía con las nuevas necesidades que enfrentamos.

Por ello, a lo largo de este reporte, hemos querido destacar casos de innovación que se hayan implementado durante 2016 en cada una de las empresas filiales.

Sumado a ello, si bien reconocemos que enfrentamos numerosos desafíos en materia de sostenibilidad, durante 2016 nos gustaría destacar las iniciativas llevadas a cabo en educación previsional y en la promoción de un estilo de vida más sano. Ambas acciones estuvieron impulsadas por AFP Habitat e Isapre Consalud, respectivamente⁹.

Relación con nuestros grupos de interés

Uno de los principales canales de comunicación es nuestra página web, junto a todos los documentos que están contenidos en ella, tales como Memorias, Reportes, Estados Financieros, Manuales, entre otros. Complementariamente, contamos con un principio de “puertas abiertas”, a partir del cual buscamos promover la comunicación directa y fluida y para lo cual hemos desarrollado departamentos específicos, que permiten una relación permanente y de confianza.

Además, para potenciar nuestra comunicación externa y transparencia, hemos desarrollado un Canal de Denuncias de carácter confidencial, en el que cualquier persona afectada por la compañía puede denunciar irregularidades o actos ilícitos.

Nuestros Principales Grupos de Interés



⁹ Para mayor información con respecto a ambos desafíos prioritarios, ver página 35 de la Memoria Anual 2016, disponible en el sitio web de ILC.

Para mayor
información sobre
nuestras actividades,
mercados y Estados
Financieros, revisar
nuestra Memoria Anual
2016, disponible en:
www.ilcinversiones.cl

En el caso específico de nuestros Inversionistas, contamos con un Departamento de Relación con Inversionistas, encargado de mantener un vínculo cercano y dinámico con el mercado, gestionando la entrega de información de forma precisa y detallada, con el fin de promover un diálogo permanente. Esta área busca ser un

puente entre la compañía y el mercado, para lo cual publica diversos documentos sobre el desempeño de la empresa, levanta estudios que permiten conocer la percepción del mercado y desarrolla eventos de distinta magnitud, tanto con inversionistas locales como extranjeros.

En 2016 llevamos a cabo nuestro **primer INVESTOR DAY** en las nuevas instalaciones de Clínica Tabancura, contamos con la presencia de 60 inversionistas, a los cuales se les informa del desempeño y principales hitos de nuestra Compañía, además de los planes estratégicos a tres años de ILC, Banco Internacional y Red Salud.

Con el fin de mantener una relación más cercana con el mercado, participamos en aproximadamente 10 conferencias internacionales y locales, además de numerosas reuniones y eventos con inversionistas.





Principios de Sostenibilidad ILC

En ILC y nuestras filiales, nos caracterizamos por hacer las cosas de una forma distinta. Te invitamos a ser parte de esta cultura, la cual se cimienta en diez principios básicos (ver página siguiente).

Principios de Sostenibilidad

QUIENES SOMOS

1. SINTÁMONOS PARTE DEL “SOMOS CCHC”

La Cámara Chilena de la Construcción, a través de ILC, es nuestro principal accionista. Esta Institución lleva más de 65 años realizando aportes concretos al desarrollo del país. Estamos orgullosos de pertenecer, representar y trabajar en este Grupo.

2. NO TRANSEMOS LA ÉTICA Y TRANSPARENCIA

El éxito solo viene acompañado de un trabajo honesto. La confianza es un atributo que toma mucho tiempo en construirse y poco tiempo en desaparecer.

3. CONTRIBUYAMOS A UN AMBIENTE DE RESPETO

El respeto es la esencia de cualquier relación humana y laboral. A pesar de nuestras diferencias, todos debemos ser tratados de forma justa y digna.

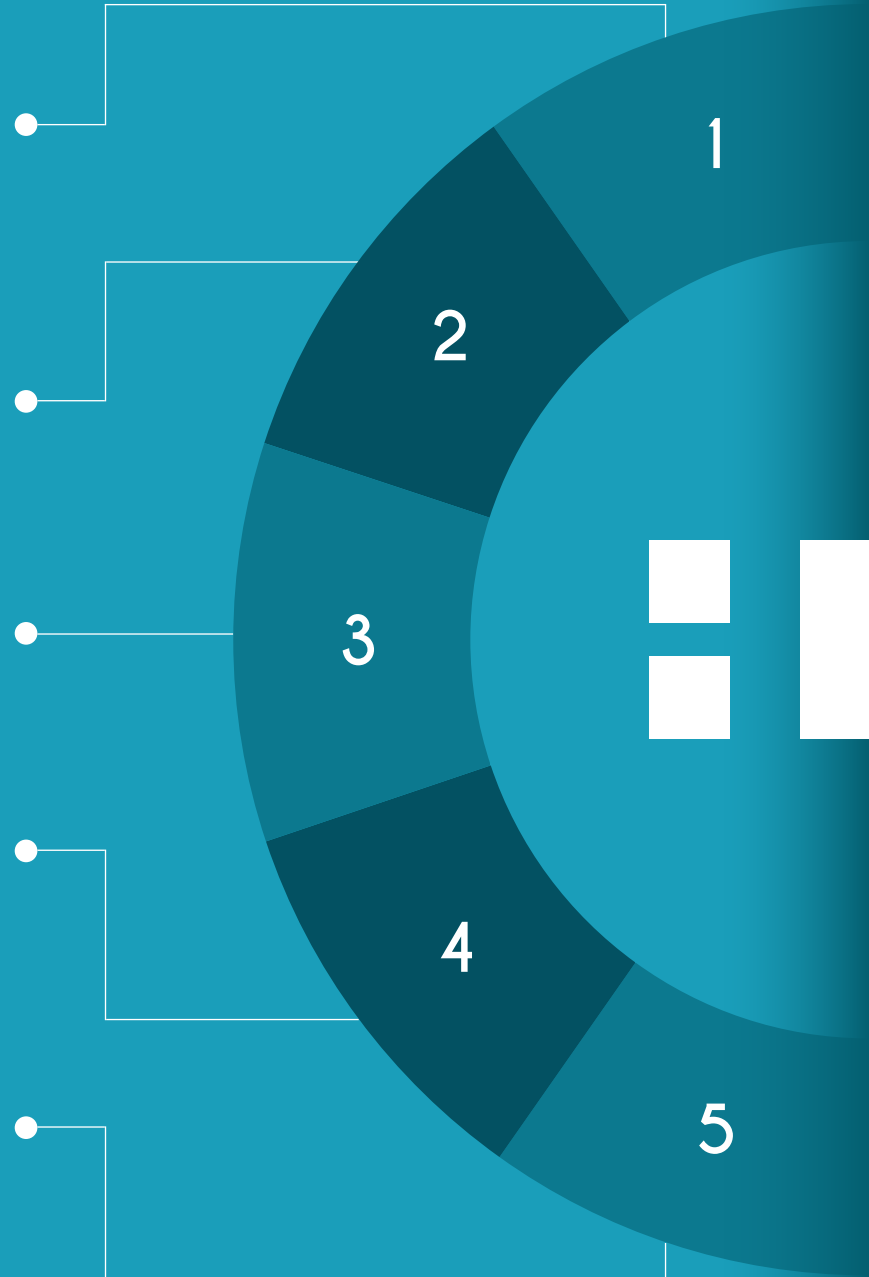
QUÉ BUSCAMOS

4. CONSTRUYAMOS UN MEJOR PAÍS CON NUESTRO TRABAJO

En nuestro Grupo nos esforzamos para entregar la mejor jubilación, salud y soluciones financieras. Recuerda siempre que el bienestar de las personas e instituciones que atendemos, en el corto y largo plazo, es el motor de nuestro trabajo.

5. RECORDEMOS QUE EL FUTURO ES NUESTRO PRESENTE

Trabajemos orientados hacia el futuro, en concordancia con el horizonte de las industrias en las que participamos. Fijemos metas con un objetivo claro, una estrategia innovadora junto a una adecuada planificación.





6. ENTREGUEMOS LO MEJOR DÍA A DÍA

El profesionalismo y la excelencia son nuestro norte. Son los pequeños detalles los que hacen la diferencia.

QUÉ BUSCAMOS

7. MANTENGAMOS UN LIDERAZGO INNOVADOR

Es necesario que seamos creativos y flexibles en la fijación de estrategias y búsqueda de soluciones. Cuando hay innovación, el liderazgo es sostenible en el largo plazo. La innovación cautiva al talento.

8. ESCUCHEMOS A CADA UNO DE LOS QUE NOS RODEAN

Estemos siempre abiertos a escuchar; ya que sólo de esa forma podremos entender lo que nos quieren traspasar nuestros equipos, beneficiarios y la sociedad.

9. APRENDAMOS DE NUESTRO EQUIPO

Que toda persona que se integre al Grupo tenga un crecimiento profesional donde todos hagan un aporte. Cuando se unen diferentes estilos, cualidades y experiencias para trabajar por un objetivo común, el resultado siempre será mejor.

CÓMO LO HACEMOS

10. CUIDEMOS NUESTROS RECURSOS

La prudencia en la utilización de éstos y su buena gestión, son claves para lograr un crecimiento sólido y sostenido. Sólo de esta forma dispondremos de más tiempo y presupuesto para poder entregar un mejor servicio.

1.6 AFP Habitat

En marzo de 2016 se concretó la asociación entre ILC y Prudential Financial Inc., lo que se tradujo en que cada una mantiene el 40,29% de la propiedad de AFP Habitat. Debido a que en ILC dejamos de consolidar los resultados financieros de Habitat tampoco se incluye el detalle respecto al desempeño económico, social y ambiental de esta empresa en el presente Reporte de Sostenibilidad.

No obstante lo anterior, hemos querido señalar, un resumen de los grandes hitos de AFP Habitat durante 2016, los cuales se desarrollan en extenso en su Memoria Financiera.

Resumen hitos 2016

El año 2016 fue clave para el sistema previsional, un sistema que existe en Chile hace 35 años, pero que no ha evolucionado al mismo ritmo que los cambios que ha experimentado el país, ni en su marco regulatorio ni en los parámetros de cotización y jubilación.

En Habitat tenemos una visión con respecto a este debate y este año salimos a compartirla con todos nuestros stakeholders, aprovechando las oportunidades ofrecidas por la coyuntura,

dando a conocer nuestra voz. Hemos propuesto y desarrollado acciones que nos permiten concretar una mayor cercanía con nuestros afiliados y trabajamos por un mejor conocimiento del sistema. Esto porque creemos que, en nuestra labor, una parte importante son la asesoría y la educación, de manera de ajustar las expectativas de la población con la realidad.

El esfuerzo por mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia, fue valorado durante el 2016 convirtiéndonos en:

- **Líderes en la industria según saldos administrados en Chile**
- **La primera Administradora de Fondos Previsionales en cuanto a productos voluntarios**
- **Primer lugar de rentabilidad en todos nuestros fondos, desde el inicio de los multifondos y en los últimos 3 y 5 años**
- **Logramos que el 65% de los fondos que administramos se deban a la rentabilidad. Esto indica una gestión que incidirá directamente en la pensión que reciban nuestros afiliados.**

De igual forma, hemos alcanzado logros en otros ámbitos que nos llenan de orgullo. Es el

caso del clima laboral, donde fuimos reconocidos por **Great Place To Work** como una de las mejores empresas para trabajar en Chile, al obtener el puesto número 48 en la categoría Grandes Empresas.

Por otro lado, este año también **formamos parte del primer índice de sostenibilidad en Chile**, Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile Index), de la Bolsa de Comercio de Santiago y el S&P Dow Jones.

Tal como se mencionó anteriormente, otro hecho destacado ocurrido en 2016 corresponde a la asociación de ILC con Prudential Financial Inc. El principal objetivo de esta alianza es consolidar la presencia de Habitat en la industria Latinoamericana de pensiones, la cual cuenta con operaciones en Chile y Perú (desde el año 2013).

Por último, pero no menos importante, la cobertura a nivel nacional es un tema que nos preocupa y que nos diferencia del resto de la industria. Por eso, este año logramos que el 75% de nuestros clientes se atendiera en su propia comuna. Junto con ello, logramos cubrir 180 localidades con nuestros Habitat Móvil, los cuales recorrieron el país 175 veces.





El 2016 en cifras

10,6% crecieron
nuestros saldos
administrados

27,3%
participación de
mercado
(USD MM
\$47.546)

19,7% de APVs
del mercado
son adminis-
trados por AFP
Habitat

Resultado del
ejercicio 2016:
\$87.657 mi-
llones (+4,9%
respecto 2015)

Los ingresos
ordinarios
aumentaron
en **\$13.686**
millones

Acumulamos **34**
de los **36** años
de existencia
con retornos
positivos

33.733 afiliados
pensionados en
2016

2.038.030
afiliados

1.246.702
cotizantes
totales en
promedio

Más de **1 millón**
de atenciones a
más de **510 mil**
clientes en la red
de sucursales

1.530 trabajado-
res (**70%** certifi-
cados para aten-
der y asesorar a
los clientes)

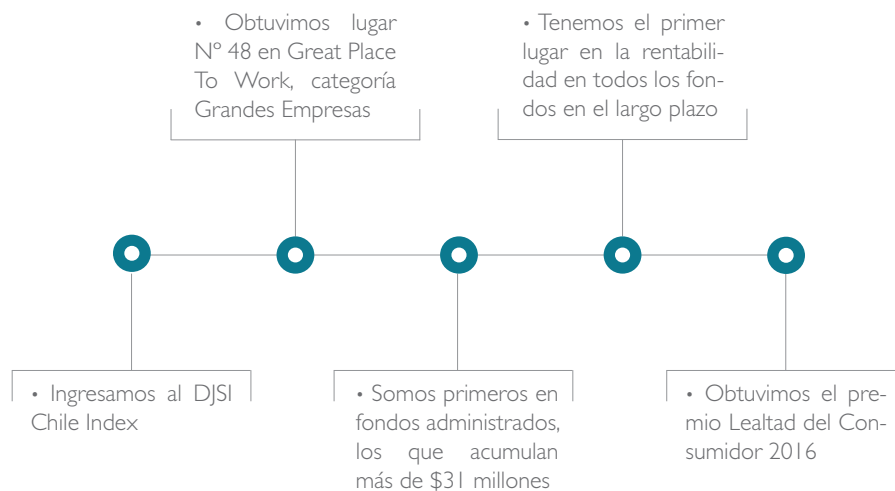
26 sucursales, 5
centros de ser-
vicio, 22 Habitat
Móvil y 3 Puntos
Mall

180 localidades
atendidas por
nuestros Habitat
Móvil

Realizamos más
de 11 millones de
transacciones

Pagamos
mensualmente
más de 160.000
pensiones

Hitos destacados



Mejoramos nuestros canales de comunicación

- Lanzamos una nueva plataforma web, más amigable y cercana
- Enviamos un estado de cuenta mensual con proyección de la pensión
- Extendimos el horario del Contact Center hasta las 23.00 hrs.
- Lanzamos el sitio web: www.hablemosdetufuturo.cl

Caso de Innovación: Hablemos de tu futuro

En septiembre de 2016 lanzamos www.hablemosdetufuturo.cl, sitio web donde desarrollamos una serie de contenidos que fomentan la educación previsional, alcanzando al cierre del año 440 mil visitas y más de 240 mil usuarios únicos.

Quisimos dar respuesta a las inquietudes que nuestros clientes planteaban en torno al rol de las AFP como administradoras de su propio ahorro mensual, además de desmitificar ciertas creencias producto de la desinformación sobre el sistema de capitalización individual.

Incluimos también, de forma inédita en la industria, la visión que como empresa plantea-

mos respecto de posibles mejoras al sistema previsional, señalando las propuestas que hemos realizado para aumentar las pensiones de los afiliados, así como también las reformas que se requieren para modernizar el sistema de acuerdo a la actual realidad demográfica y laboral chilena.

A partir de estas inquietudes desarrollamos este canal distinto de información previsional, abierto a toda la comunidad y no sólo a nuestros clientes.

Las secciones que incluye presentan un lenguaje simple que facilita la lectura y su ágil comprensión:

Lo que se dice:

Responde las dudas que comúnmente hacen los afiliados.

Nuestras propuestas:

Entrega detalles y explica las diferentes medidas propuestas por Habitat para perfeccionar el sistema y aumentar las pensiones.

Cuánto sabes:

Permite medir su nivel de conocimiento sobre el sistema.

Videos educativos:

Explican en formato audiovisual las diferencias con el sistema de reparto y el rol de las AFP para aumentar su ahorro a través de la rentabilidad.

Habitat en la prensa:

Destaca las apariciones donde Habitat expone su visión del sistema y el rol que asumimos defendiendo el interés de los afiliados.

Además de este nuevo canal, realizamos encuentros entre nuestro Gerente General y clientes, en Santiago y Viña del Mar; 237 charlas de educación previsional y un taller para periodistas, con el objeto de entregar una visión completa del sistema de pensiones y los parámetros técnicos del debate.

Nuestro equipo

Al cierre de 2016 contamos con 1.530 colaboradores, distribuidos de la siguiente forma:

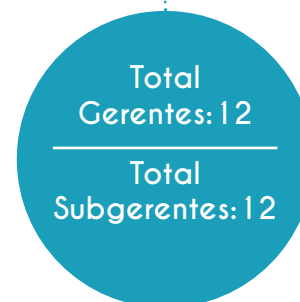
Clasificación	Nº
Ejecutivos (Grtes. y Subgerentes)	31
Jefaturas, Profesionales y Técnicos	293
Empleados (Administrativos, Ventas)	1.206
Total	1.530

Sumado a ello y producto del programa de Movilidad Interna, el cual busca regular los procesos de promoción y movilidad con transparencia, se cubrieron 26 vacantes con promociones y/o movilidad interna.

En cuanto a la capacitación interna, se destinaron 115.028 horas a este ítem, logrando un 100% de los colaboradores capacitados en numerosas temáticas.

Manteniendo el programa de becas para el financiamiento de estudios superiores de pre o postgrado, 19 personas fueron beneficiadas durante 2016.

Diversidad



Nuestros avances en el desarrollo del equipo

- 105 jefaturas participaron del programa de Habilidades Directivas, con un 90% de cobertura.
- Alcanzamos un 99% de cobertura de la Evaluación de Desempeño
- Entregamos más de 21.000 cupones como parte del Programa de Reconocimiento Corporativo INSPIRA HABITAT, reconociendo a más de 500 personas y 40 equipos durante el año.
- Reconocimos a 58 personas con 10, 20 y 30 años de servicio.
- Contratamos a 26 personas mayores de 55 años, lo

que representa el 8,5% de las incorporaciones anuales y un 13% del total.

- Certificamos a un total de 492 colaboradores, de los cuales un 69% son de la Gerencia Comercial, un 6% de la Gerencia de Servicio y un 25% de la Gerencia de Operaciones.
- Realizamos diversas campañas preventivas con cobertura nacional, además de otras actividades en línea con la prevención y la promoción de la vida saludable, tales como: gimnasio en la casa matriz, contención psicológica a trabajadores, gimnasia de pausa y fondos concursables.

1.7 Metodología GRI

En ILC publicamos nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad anual, con el objetivo de informar y comunicar los resultados obtenidos durante la gestión del período 2016 en los distintos ámbitos de la sostenibilidad.

Este documento surge y cuenta con el apoyo del Directorio de ILC, como la forma en que se entregará la información relativa a la responsabilidad social y desarrollo sostenible de la empresa y sus filiales, a los inversionistas y al mercado, tal como lo establece nuestro Manual de Políticas y Procedimientos Generales de un Buen Gobierno Corporativo. Este documento entregará información sobre la estrategia, gestión, prioridades y desempeño de la compañía en las materias de mayor relevancia.

Su estructura se basa en la información consolidada de nuestra gestión, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, como también de las distintas filiales que forman parte del grupo.

Para la elaboración de este reporte y la definición de las prioridades de nuestra gestión, empleamos los lineamientos de la metodología Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, optando por la opción “esencial”, del mismo modo que se llevó a cabo el reporte del período anterior (2015) y considerando una frecuencia anual de reportabilidad.

En cuanto al alcance y cobertura de esta publicación, se han mantenido los límites en relación a la edición del año anterior: Con el fin de facilitar comparaciones respecto a la gestión de los períodos anteriores, incorporamos datos cuando éstos estuvieran disponibles, sin variaciones en las bases y criterios de elaboración.

La asociación establecida con Prudential Financial Inc. a través de la adquisición del 40,29% de la propiedad de AFP Habitat representa el

principal cambio en relación al reporte del año pasado, lo que origina que ILC ya no consolide a AFP Habitat en sus Estados Financieros. Dicha variación de aborda de manera especial en la sección 1.6 AFP Habitat del presente Reporte. Sumado a ello, se incorpora un capítulo específico para señalar el desempeño de Vida Cámara.

Por último, este reporte no considera una verificación de un tercero, externo al proceso.

Cómo se construyó este reporte

La definición de nuestros temas materiales fue la primera tarea de este reporte de sostenibilidad, la cual siguió los principios de determinación que sugiere la metodología GRI G4: Definición, Priorización y Validación.

Para la Definición (o Identificación) de temas materiales, se revisaron fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los grupos de interés prioritarios para ILC.

Esta consulta externa tuvo por objetivo recoger las principales visiones de los grupos de interés en cuanto a la gestión 2016 de ILC y sus empresas filiales, indagando también en las expectativas con respecto al Reporte de Sostenibilidad y sus contenidos.

Los temas que emanaron de esta revisión fueron priorizados en la matriz de materialidad que se presenta a continuación, la cual fue a su vez validada por el principal órgano de gobierno corporativo de la institución.

A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 8 temas relevantes, también llamados temas materiales por la metodología GRI, relacionados directamente con el desempeño 2016 de nuestra Compañía y empresas filiales.

Fuentes Secundarias

- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa con foco en información asociada a ILC y sus filiales
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la compañía

Fuentes Primarias

- Entrevistas a la alta dirección de la Compañía y gerentes de las empresas filiales
- 3 Encuestas a clientes de las filiales
- 5 Encuestas a colaboradores de las filiales
- Entrevista a Superintendencia de Pensiones

¹⁰ Para mayor información, ver página 4 del documento publicado en el siguiente link: <http://www.ilcinversiones.cl/pdf/Resumen-Manual-Políticas-Generales-ILC.pdf>

Temas materiales 2016

Con el fin de responder a la diversidad de la realidad que enfrentan nuestras filiales de manera transversal, fue necesario localizar dónde se gestionan los impactos de estos temas materiales, determinando su cobertura dentro y/o fuera del holding.

Cada uno de los temas identificados como relevantes para ILC y nuestros grupos de interés, es desarrollado a lo largo de este reporte, en fun-

ción de cómo se ha gestionado en cada filial. La priorización de estos ocho temas materiales en la matriz presentada a continuación, considera la visión de los gerentes generales de ILC y todas las filiales, recogidas a través de entrevistas y un taller participativo con los jefes de proyecto del Reporte 2016 de cada una de las filiales. Esto junto con los resultados de encuestas aplicadas a trabajadores y clientes de la mayoría de las filiales, donde obtuvimos un total de 1.352 y 5.642 respuestas respectivamente.

**Ética
y gobierno
corporativo**

Cobertura:
Dentro de
ILC

**Cumplimiento
regulatorio**

Cobertura:
Dentro de
ILC

**Adaptación al
entorno**

Cobertura:
Dentro y fuera de
ILC

**Generación
de valor para
el rol social**

Cobertura:
Dentro y fuera de
ILC

**Experiencia
de clientes**

Cobertura:
Dentro y fuera de
ILC

**Calidad de
vida laboral**

Cobertura:
Dentro de
ILC

**Formación y
desarrollo de
carrera**

Cobertura:
Dentro de
ILC

**Relacionamiento
comunitario**

Cobertura:
Dentro y fuera de
ILC

Matriz de Temas Materiales 2016

Los temas destacados en la consulta presentan distintos niveles de impactos, tanto en la visión que tienen los gerentes de nuestras filiales (eje horizontal de la matriz), como en la visión de nuestros grupos de interés (eje vertical de la matriz).

A partir de un análisis conjunto de las fuentes previamente señaladas, hemos generado la siguiente matriz con cuatro cuadrantes.

En el cuadrante que representa un alto impacto e interés tanto para los grupos de interés encuestados como para la empresa, se ubicaron los temas: Experiencia de clientes y Calidad de Vida Laboral. Esto da cuenta precisamente de elementos que operan de ma-

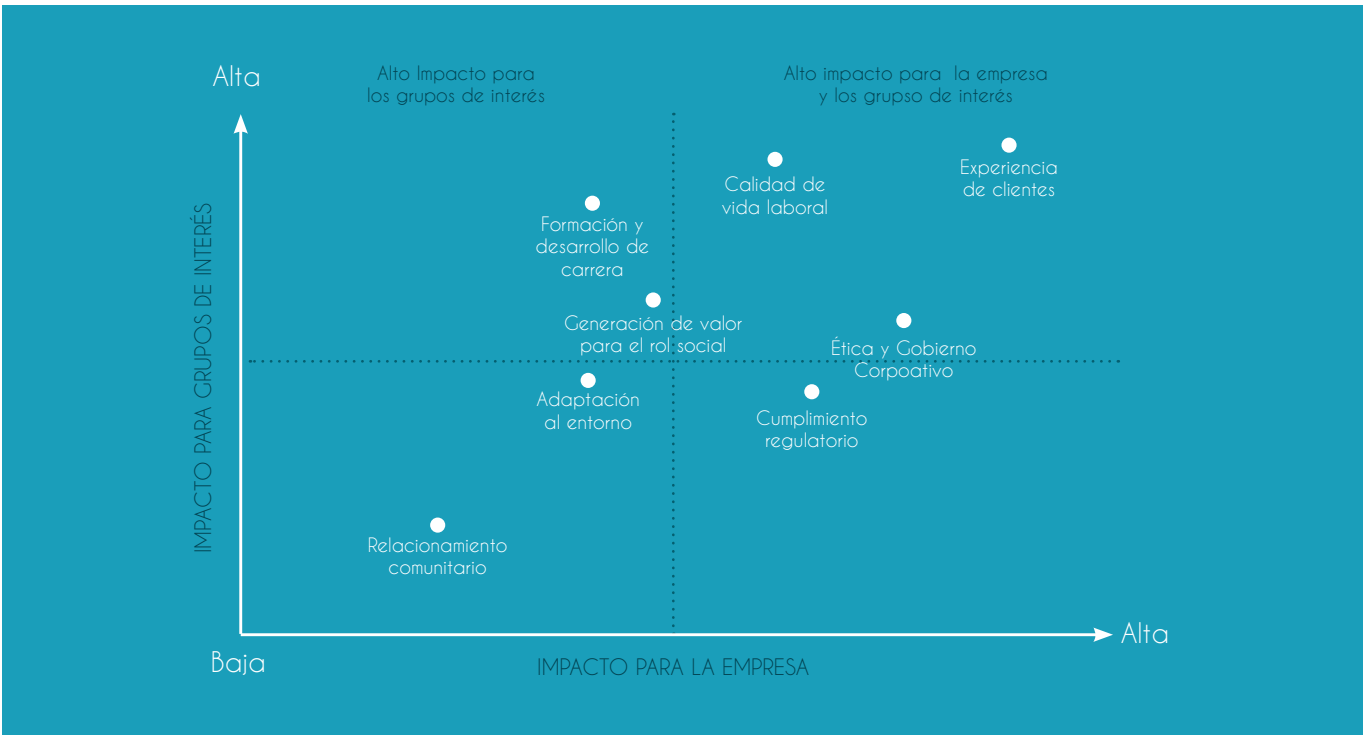
nera transversal en ILC y sus empresas filiales, buscando fidelizar a nuestros clientes a partir de un servicio de excelencia, que responda de manera efectiva a sus necesidades. Todo esto, con el respaldo de un equipo de trabajadores que han construido una relación con las empresas y donde la gestión de su calidad de vida se manifiesta a través de numerosas iniciativas.

Por otro lado, los temas que aparecieron como prioritarios para los grupos de interés pero con menor impacto para la empresa fueron: Formación y desarrollo de carrera y Generación de valor para el rol social. En este caso, si bien se registraron programas de capacitación y educación en las filiales, no es visto como un tema al mismo nivel que su calidad de vida.

Así también, los temas que a juicio de la empresa tienen un alto impacto en la gestión corresponden a Ética y Gobierno Corporativo y Cumplimiento regulatorio. Directamente relacionados, a partir de la historia de ILC y la trayectoria de sus filiales, además de los mercados donde se insertan, requieren una gestión permanente y proactiva en función de nuevas regulaciones, dirigidas desde un Directorio con una lógica fiduciaria.

Por último, aquellos temas que aparecen con un impacto menor tanto para la empresa como para los grupos de interés fueron Relacionamento Comunitario y Adaptación al entorno.

Matriz de materialidad



Temas prioritarios para ILC y sus empresas filiales

Dentro de los diez temas materiales establecidos para el Reporte de Sostenibilidad 2016 de ILC y sus empresas filiales, hemos querido destacar 3 temas como prioritarios para la gestión, debido al impacto que generan, tanto en la organización como en los grupos de interés. Se trata de:

- Generación de valor para el rol social
- Ética y Gobierno Corporativo
- Cumplimiento Regulatorio

Generación de valor para el rol social

Considerando nuestra estructura, participamos en industrias de largo plazo, las cuales tienen un impacto importante en el futuro y la calidad de vida de miles de personas. Este propósito marca entonces una constante por mejorar los servicios que entregamos de cara al futuro.

Por otro lado, además del valor económico que crean nuestras filiales y el valor social que se genera para nuestros afiliados, ILC distribuye el 67% de sus utilidades a la CChC, de los cuales aproximadamente el 40% son invertidos en forma directa al Área Social, a través de programas en ámbitos como educación, capacitación, salud, deporte, cultura y otros.

A partir de lo anterior, ILC genera valor para un propósito que es eminentemente social, y es este valor el que permite que nuestra compañía funcione, pues los mejores resultados para ILC se traducen en años con mayores recursos para la CChC. De esta manera, coexisten de forma permanente dos objetivos siempre presentes: ser rentables para ser eficientes, y ser rentables para generar un valor agregado que permita financiar empresas sociales, que impactan de forma directa en el bienestar del país.

El impacto de este tema material es claro, está

en el centro de nuestra operación, generan también efectos en la reputación de las mismas filiales, pues su legitimación va de la mano con el valor social que generan. Por ello, la elaboración de nuevos productos o servicios considera siempre el compromiso por el bienestar en las industrias donde operan.

Ética y Gobierno Corporativo

Se trata de un tema material prioritario debido a que las filiales que forman parte de ILC son responsables por el manejo y la administración de los ahorros de nuestros afiliados, así como la satisfacción de sus necesidades de salud. Esto requiere un sentido alto de la ética y rigurosas medidas de gobernanza.

Los impactos asociados con la ética inciden en la operación, pero también en la generación de utilidades y la reputación de nuestra empresa y sus filiales, considerando además, la fuga de clientes en nuestras industrias, como una señal de desaprobación ante ciertas prácticas.

Por ello, tanto en ILC como en las empresas del grupo contamos con Códigos de Ética, que se complementan con canales de consulta y denuncia, que a su vez gatillan la formación de comités de investigación y sanción, customizados según empresa. Sumado a ello, junto a este Reporte, lanzamos un decálogo con 10 buenas prácticas para todos los trabajadores de ILC y sus empresas filiales, que dicen relación precisamente con comportamientos esperados en sintonía con esta realidad.

Cumplimiento regulatorio

Las industrias donde participamos cuentan con altos y especializados niveles de regulaciones, por lo que cumplir con la normativa vigente es un tema muy relevante y siempre presente en nuestra gestión.

Estamos regulados y supervisados por la Superintendencia de Valores y Seguros, pero además, nuestras filiales deben responder a

las respectivas superintendencias de las industrias donde participan, y otras normativas complementarias, las que en total superan las 200 instituciones.

Esta relevancia lo convierte en un tema material, especialmente dada su relación con la continuidad operacional y la obtención de la licencia social para operar.

Por ello, contamos con permanentes controles internos, por filial y a nivel del grupo. En segundo lugar, cada compañía cuenta con relaciones abiertas y sistemáticas con sus propios reguladores. Finalmente, las empresas también se mantienen en un rol vigilante, identificando nuevas prácticas a nivel internacional, de manera de adaptarse a las mejores prácticas de manera proactiva.

Información de contacto

Para mayor información respecto de este Reporte de Sostenibilidad, opiniones o consultas, comunicarse con Trinidad Valdés o Gustavo Maturana del Departamento de Relación con Inversionistas.

• TRINIDAD VALDÉS M.

Jefa de Relación con Inversionistas
tvaldes@ilcinversiones.cl
(+562) 2477 4673

• GUSTAVO MATURANA V.

Relación con Inversionistas y Analista en Finanzas
gmaturana@ilcinversiones.cl
(+562) 2477 4680

Marchant Pereira 10, piso 17
Providencia, Santiago

02

Capítulo

confuturo
CORP SEGUROS



En Confuturo y CorpSeguros somos un grupo asegurador que se ha consolidado como uno de los más relevantes del mercado. Estamos comprometidos con el desarrollo y bienestar de las personas y sus familias, por lo que diariamente trabajamos en base a nuestra experiencia, para asegurar el futuro y la tranquilidad de nuestros clientes. En esta misma línea, buscamos entregar una asesoría de excelencia, por medio de nuestros servicios, soluciones financieras y de protección, en sintonía con las diferentes etapas de la vida.

Contamos con el respaldo y prestigio de ser parte del grupo de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), cuya visión es completamente consistente con nuestro negocio, y que nos ha permitido alcanzar una importante posición en el mercado y el reconocimiento de nuestros clientes.

confuturo CORP SEGUROS

2.1 Quiénes somos

Compañía de Seguros de Vida Confuturo S.A nace en septiembre de 2015, recogiendo la trayectoria de más de 25 años a través de diferentes razones sociales. A lo largo de nuestra historia hemos experimentado varios cambios importantes, destacando a fines de 2007, la decisión estratégica de cambiar nuestro nombre de VidaCorp a Compañía de Seguros CorpVida S.A.

Desde noviembre de 2013, nuestra Compañía se encuentra controlada por la Sociedad Inversiones La Construcción S.A. (ILC), entidad que posee actualmente el 100% de la propiedad. Lo anterior, luego de dos aumentos de capital consecutivos, realizados durante los períodos 2015

y 2016, consolidándonos como la 5° aseguradora más relevante a nivel nacional.

CorpSeguros comenzó su trayectoria bajo esta marca en el año 2009, cuando CorpGroup Interhold adquiere la totalidad de las acciones de ING Seguros de Rentas Vitalicias S.A., estando hoy en el lugar 12 del mercado a nivel nacional.

Complementamos esto con una presencia nacional de ambas Compañías en 19 sucursales distribuidas a lo largo de Chile, las cuales velan por nuestros 165.779 clientes asegurados, casi 32.002 contratantes de vida individual y alrededor de 100.000 pensiones pagadas al año.

Créditos de
Consumo a
pensionados

Rentas
Vitalicias
(RRVV)

Nuestros productos

Seguros
de Vida

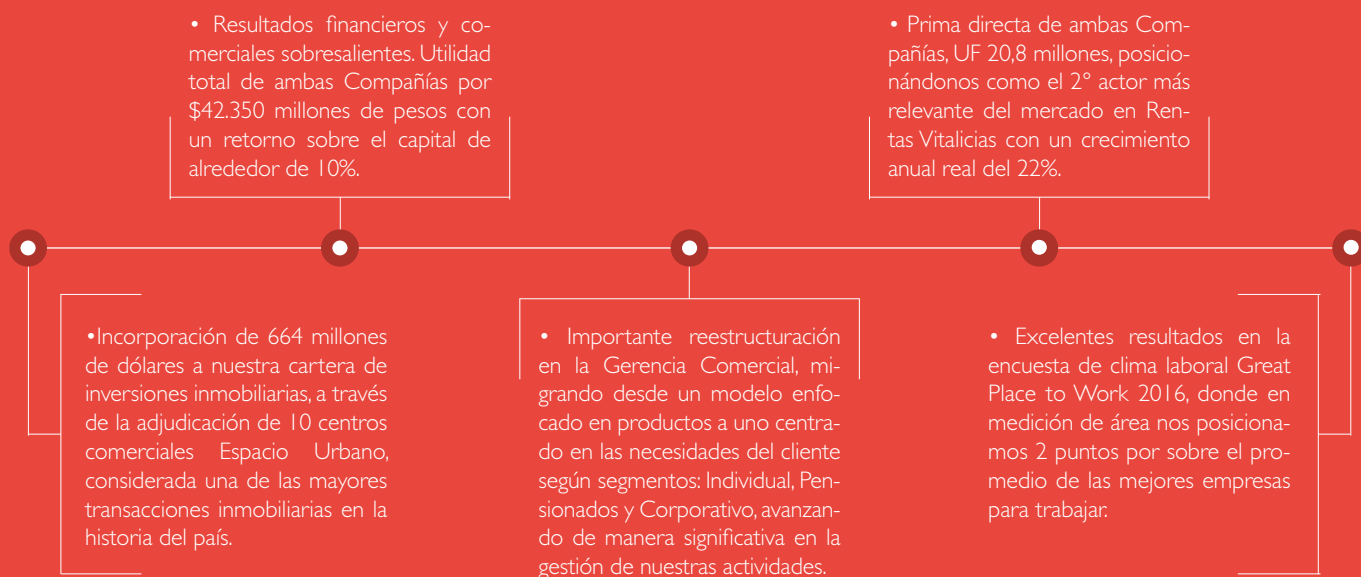
Ahorro
Previsional
Voluntario

Seguros
Catastróficos
de Salud

Seguros de
Asistencia
en Viaje



Hitos y reconocimientos que marcaron nuestra gestión 2016



2.2 Proceso de materialidad

Este reporte se estructura con la información consolidada de nuestra gestión, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En cuanto al alcance y cobertura, se han mantenido los límites de la edición 2015, cubriendo a Confuturo y CorpSeguros. Con el fin de facilitar comparaciones respecto a la gestión de los períodos anteriores, incorporamos datos cuando éstos están disponibles, sin variaciones en las bases y criterios de elaboración.

Definición temas materiales 2016

Para la definición de los temas materiales 2016, revisamos fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los grupos de interés prioritarios para ambas compañías, en sintonía con las otras filiales de ILC.

Fuentes primarias:

- 1 entrevista al Gerente General
- 157 encuestas respondidas por clientes
- 239 encuestas a colaboradores

Fuentes secundarias:

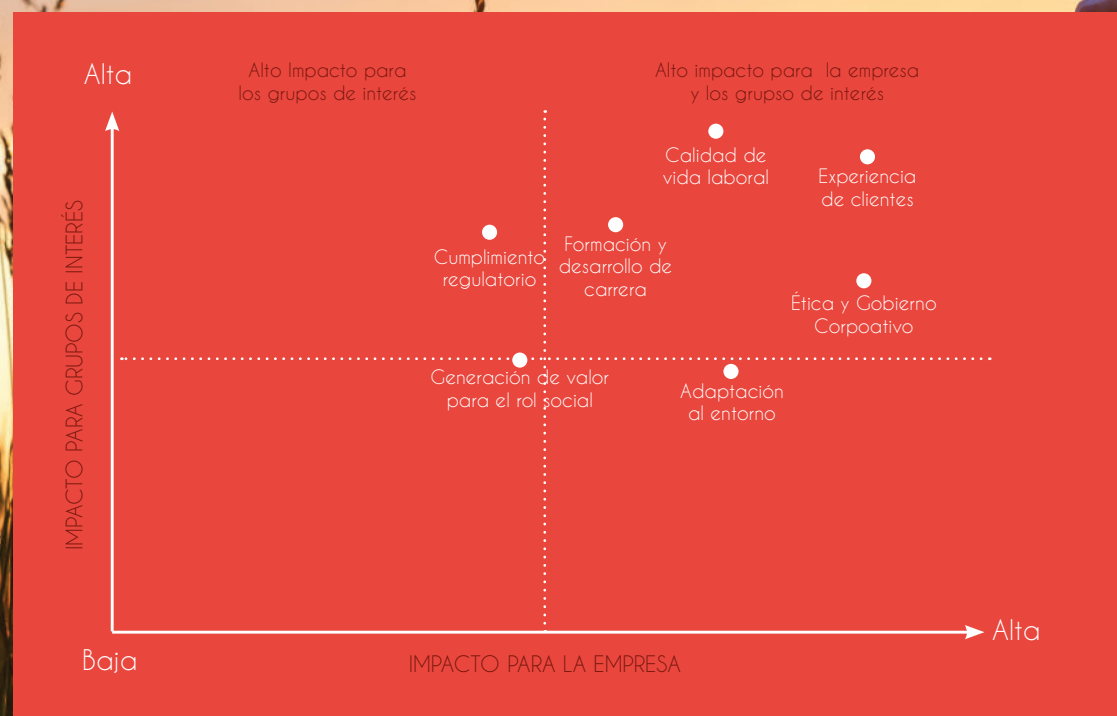
- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la compañía

A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 7 temas relevantes, relacionados directamente con el desempeño 2016 de las compañías.

Temas materiales Confuturo y CorpSeguros 2016



Matriz de materialidad



Caso de innovación

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015 tuvo como eje central el concepto de FUTURO. Para este periodo 2016, buscamos complementar esa idea con la noción de INNOVACIÓN, no sólo considerando aquellas iniciativas que introducen tecnología a la operación sino mirando este concepto principalmente desde una visión que apunta a “hacer las co-

sas de una manera distinta”. Queremos identificarnos y estar en sintonía con los nuevos requerimientos de los consumidores, que hoy demandan empresas consistentes y que los hagan sentir acogidos.

A partir de lo anterior, queremos destacar el siguiente caso de innovación implementado en ambas compañías durante el 2016:

Compra de Centros Comerciales

En noviembre de 2013 nuestras Compañías comienzan su proceso de adherencia a la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) a través de ILC. Desde ese momento, hemos recorrido un camino que ha consolidado nuestra relación con el grupo, siendo uno de los hitos principales, la adquisición del 100% de las acciones de nuestra Compañía en el 2016.

Una de las metas estratégicas para el área inmobiliaria de Confuturo y CorpSeguros para el periodo 2014-2019 fue crecer un 25% en el portafolio de inversiones, a través de financiamiento por leasing e inversiones de renta.

Logramos dar cumplimiento a este objetivo en un plazo de dos años y medio, cuando en septiembre de 2016, concretamos la compra de 10 centros comerciales "Espacio Urbano", ubicados en las principales ciudades de Chile.

Esta histórica transacción para la industria en

la que se enmarcan nuestras Compañías, nos impuso como tarea la creación e implementación de un complejo modelo de negocio para llevar a cabo la compra y posterior administración, así como también un fuerte trabajo de coordinación con nuestras contrapartes externas, Walmart como oferentes y SRI (Soluciones Rentas Inmobiliarias) como administradores.

Este hito establece un caso de innovación no sólo para nuestras Compañías, sino que también para la industria en la que estamos insertos. Nos ubica como las primeras Compañías de Seguros que realizan una inversión de esa envergadura en el área de retail, contribuyendo además a la diversificación del portafolio de inversiones. Lo anterior, tiene como fin último dar cumplimiento a la promesa de rentabilidad hecha a nuestros clientes, quienes confían en nuestras Compañías para asegurar sus vidas y su etapa de retiro laboral por medio de la contratación de Rentas Vitalicias.

2.3 Creando valor para el presente y el futuro

El 2016 fue un gran año para Confuturo y CorpSeguros en términos de resultados económicos, en el cual se conjugaron diversos factores que permitieron un importante crecimiento a nivel compañía y todas sus líneas de negocios.

Como parte de esto, e impulsado por el escenario de expansión de la industria de Rentas Vitalicias y de la Compañía, en los últimos dos años, ILC realizó dos aumentos

de capital consecutivos por un total de UF 2 millones. Estas operaciones se concretaron en diciembre de 2015 y marzo de 2016, con el fin de seguir apoyando el importante crecimiento que experimentamos en Confuturo el último tiempo.

Durante este período, generamos utilidades por \$42.350 millones, lo que significa un retorno sobre el capital favorable, en relación al período 2015.

Resultados Confuturo & CorpSeguros*	2015	2016
- Valor económico directo generado:		
Ingresos:	434.888.583	551.396.805
- Valor económico distribuido:		
Gastos operativos	-608.068.584	-727.407.940
Sueldos y prestaciones de los empleados	-10.439.284	-11.435.275
Pagos a los proveedores de capital	0	0
Pagos a gobiernos (impuestos y multas asociadas a nivel internacional, nacional y local)	-4.499.937	-2.823.497
- Valor económico retenido:		
(Valor económico generado - Valor económico distribuido)	32.870.636	42.350.373

* Cifras en miles de pesos

Generación de valor para el rol social

¿Por qué es relevante?

Maximizar el valor de nuestro negocio, junto a generar utilidades y retorno para nuestros accionistas, nos permite ser una Compañía sostenible económicamente en el largo plazo. Esta es la base que necesitamos para enfocarnos en ofrecer los mejores productos para nuestros clientes, con el mejor equipo y siempre atento a nuestro entorno.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La generación de valor tiene impactos directos en nuestro desempeño económico, por lo que se vincula de manera más

clara con la generación de utilidades. Esto implica no sólo la obtención de ingresos, sino también la búsqueda de mantener costos eficientes.

¿Cómo se gestiona?

A partir de un completo seguimiento de los indicadores económicos del negocio, un panel que es monitoreado desde la primera línea de nuestra Administración, junto a una detallada contabilidad.

Indicadores asociados

G4-ECI, Retorno sobre el capital

2.4. Los lineamientos que nos inspiran

Ética y transparencia corporativa

En Confuturo y CorpSeguros, contamos con un Gobierno Corporativo sólido y ético, donde la confianza, la transparencia y la fidelidad son nuestra propuesta de valor de cara a todos nuestros grupos de interés. Contamos con una estructura de gestión robusta y sustentable, cuyo objetivo es sostener una efectiva vigilancia de los negocios de la Compañía, un pertinente involucramiento del Directorio en la toma de decisiones, cumplimiento del modelo regulatorio y una adecuada gestión de los riesgos del negocio.

Contamos con un Oficial de Cumplimiento, quién vela por los mecanismos de denuncia al interior de la Compañía. La gestión de las denuncias es realizada por colaboradores especialistas de acuerdo al tipo de denuncia presentada. Toda denuncia es ingresada por medio de un canal de comunicación anónimo, herramienta online que soporta la comunicación, registro y gestión de denuncias. Ésta se encuentra disponible desde 2016 en la intranet y nuestra página web y permite administrar el ingreso de denuncias de forma segura y confiable, asegurando el anonimato del denunciante. El mecanismo de investigación se encuen-

tra formalizado en el proceso de gestión de denuncias disponible en nuestro Código de Conducta. Tanto la alta dirección como colaboradores están al tanto de este mecanismo, el cual es reforzado por medio de capacitaciones y comunicado vía mail corporativo.

Para la correcta gestión y funcionamiento del Gobierno Corporativo, contamos con Comités del Directorio y de la Administración, por medio de los cuales se logran aplicar los principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo a toda la compañía.

En Confuturo y CorpSeguros nos caracteriza trabajar en forma íntegra y transparente, tanto en la relación con nuestros colaboradores y clientes, como también de cara a nuestros reguladores y las normativas que nos rigen. Velamos por hacer un uso responsable de nuestra propiedad y manejo de información privilegiada.

Durante el 2016, no registramos demandas iniciadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. Asimismo, no presentamos multas o sanciones por incumplimiento de la normativa relativa al suministro y el uso de productos y servicios.

Misión:

Otorgar seguridad financiera a nuestros clientes a lo largo de su vida, con un servicio de excelencia, a través de un equipo humano altamente competente y motivado, actuando con responsabilidad y ética, entregando al accionista la rentabilidad esperada.

Visión:

Ser un referente en el mercado asegurador.

Valores:

Trabajo en Equipo, Responsabilidad, Excelencia, Orientación al Cliente, Innovación, Pasión.

Ética y gobierno corporativo

¿Por qué es relevante?

Una correcta gestión de la ética y la transparencia en nuestro actuar, es fundamental para mantener y prolongar la confianza en el largo plazo con los distintos grupos de interés.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Ya sea desde la relación con nuestros clientes, trabajadores y proveedores, como desde nuestro principal controlador, la gestión de la ética y una visión transparente de la compañía nos permite ser consistentes con la visión e imagen que proyecta nuestro vínculo con ILC y la CChC.

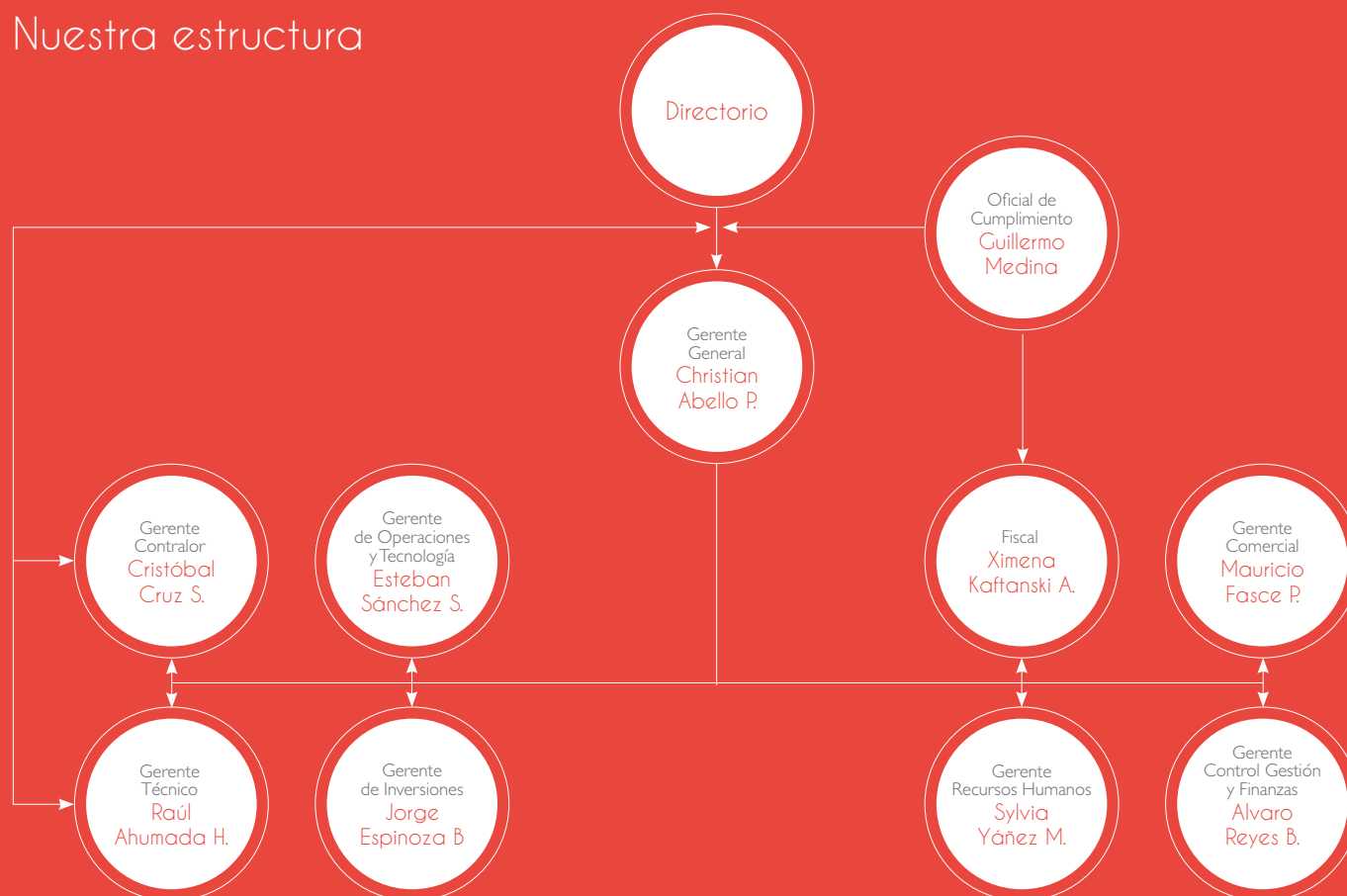
¿Cómo se gestiona?

Nuestro actuar está alineado con los valores de la Compañía y del Grupo ILC, trascendiendo los estamentos que tenemos como Confuturo y CorpSeguros, los cuales son compartidos y promovidos por parte de nuestro Gobierno Corporativo.

Indicadores asociados

G4-34, G4-56, G4-58, G4-SO7

Nuestra estructura



Para mayor información sobre el Directorio y la primera línea de gerentes, revisar la Memoria Corporativa de Confuturo, disponible en: www.confuturo.cl

Comités del Directorio

Comité de Gobernabilidad y Desarrollo Estratégico, Comité de Capital Humano, Comité Técnico, Comité de Auditoría, Comité de Inversiones

Comités de la Administración

Comité de Gerentes, Comité de Tecnología, Comité ALM, Comité de Segmento Pensionados, Comité de Segmento Individual, Comité de Segmento Corporativo, Comité de Sinistros, Comité Atención de Clientes, Comité de Gestión de Riesgos, Comité de Precios Rentas Vitalicias y Comité de Productos.



2.5. La industria donde nos movemos

Durante este período, al igual que en años anteriores, nos desenvolvimos en un entorno de cambios tanto en nuestra industria como a nivel global en el mercado nacional. Las empresas aseguradoras continuaron manifestando un ritmo de expansión importante, asociado principalmente al aumento en la demanda por Rentas Vitalicias. Esta situación se vio plasmada a nivel de nuestras compañías, alcanzando un 9,4% de participación de mercado en prima directa entre ambas Compañías. Lo anterior, nos permite seguir consolidándonos como referente en la industria aseguradora.

Este contexto no está ajeno de un marco regulatorio importante, específico para esta industria y donde el cumplimiento permanente es parte esencial de nuestra gestión.

Cumplimiento regulatorio

Nuestro negocio se rige en base a una estricta regulación, la cual representa la base de nuestra sostenibilidad como compañía. De la mano de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), organismo que se encuentra a cargo de nuestra fiscalización, damos cumplimiento a todas las leyes y normativas vigentes que nos atañen. Complementariamente, nos regimos también

en base a los lineamientos de la Asociación de Aseguradores Chile, Consejo de Autorregulación Seguros Chile y Defensor del Asegurado Chile, entidades que nos permiten prestar apoyo y generar una relación de confianza en el largo plazo con nuestros asegurados.

En línea con lo anterior, durante el 2016, y al igual que en el 2015, no presentamos multas o sanciones por parte de la SVS, por temas de incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios. Esto refuerza el trabajo que hemos realizado como compañía, velando por el cumplimiento de la legislación y adoptando los controles necesarios para evitar incurrir en faltas de esta índole.

Por otra parte, en Confuturo y CorpSeguros nos hemos movilizado para ser referentes activos y relacionarnos de mejor manera con la industria donde nos movemos. Esto, con el fin de alinearnos y poder unificar visiones a nivel de gremio, generando conversaciones pertinentes al contexto donde estamos actualmente insertos. Confuturo participa en la Asociación de Aseguradores de Chile desde el año 1989 bajo el nombre de Compensa Compañía de Seguros S.A. CorpSeguros es miembro desde el año 2009.

Cumplimiento regulatorio

¿Por qué es relevante?

La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) es la entidad a cargo de la supervisión de la compañía, velando por el cumplimiento de las disposiciones que rigen nuestro funcionamiento y resguardando los derechos de nuestros accionistas y asegurados.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

El principal impacto dice relación con el ámbito reputacional, pues a nivel de gremio, la ciudadanía está cada vez más atenta a prácticas que cumplan con la normativa vigente.

¿Cómo se gestiona?

Nuestro actuar se rige diariamente en base al marco normativo que nos regula, promoviendo instancias de colaboración y trabajo conjunto con las autoridades. Esto, con el fin de evitar incumplimientos y promover una relación de confianza, tanto con los reguladores, como con los clientes.

Indicadores asociados

G4-I6, G4-PR9

Adaptación al entorno

Nos preocupamos del entorno donde nos desenvolvemos, poniendo nuestra mirada en los acontecimientos externos y el contexto actual a nivel país. Las demandas sociales y la discusión pública han sido parte del escenario de nuestro país en los últimos años, donde la industria aseguradora no ha quedado fuera.

A pesar de que las compañías de seguros no han sido aludidas directamente, a diferencia de otras industrias que han visto cuestionados los cimientos del sistema donde se insertan – como es el caso de las Administradoras de Fondos de Pensiones o las ISAPREs – las posibles reformas al sistema previsional generarán algún grado de incertidumbre en el sector e inquietud con respecto a futuras inversiones. Esto, dado que puede traducirse en una menor disponibilidad de patrimonio para invertir.

Por otra parte, la necesaria modernización del marco de solvencia de la industria, el cual probablemente se traducirá en mayores exigencias de patrimonio, obligará a modificar los precios involucrados en la tarificación de las pensiones.

Buscamos también movilizar las capacidades internas dentro de nuestra compañía, con el fin de seguir progresando y enfrentar estos cambios de cara a nuestros clientes y reguladores de la mejor forma posible. En este sentido, durante 2016 hemos seguido trabajando fuertemente en simplificar y eficientizar los principales procesos de la compañía, como también generar nuevas posibilidades para nuestros asegurados. Como parte de lo anterior, y a partir de una eficiencia importante en términos financieros, logramos concentrar el pago de pensiones en un solo banco pagador, con el fin de asegurar que nuestros clientes puedan optar a una gama de formas de pago.

Asimismo, avanzamos en la suscripción online para Rentas Vitalicias y Seguros de Vida Individuales, simplificando los procesos a través de archivos virtuales. A pesar de que hoy en día la normativa exige que aún ciertos procesos sean realizados de manera presencial, estamos potenciando todos aquellos procesos que puedan realizarse a distancia, acortando la duración de los trámites, evitando los tiempos de desplazamiento y generando ahorros en el consumo de papel de manera innecesaria.

Adaptación al entorno

¿Por qué es relevante?

En Confuturo y CorpSeguros hemos identificado y relevado el reto de adaptarnos a un contexto y entorno cambiantes. Buscamos constantemente lograr excelentes resultados, pero al mismo tiempo, posicionarnos como actor competitivo en la industria donde nos movemos.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Contar con una empresa flexible frente a los entornos que nos rodean, es esencial para nosotros, pues aunque tenemos la mirada puesta en el largo plazo, principalmente, debido al rubro de nuestro negocio, debemos complementar esa visión con una

atención permanente en el presente, en la actualidad y los cambios que ahí ocurren. La mera sostenibilidad de nuestras empresas se juega en cuán ágiles seamos para modificar nuestra operación según el entorno.

¿Cómo se gestiona?

Las capacidades para adaptarse al entorno del cual somos parte, se construyen de forma interna, por medio de la revisión y eficientización de los procesos propios de las Compañías. A través de esto, buscamos atender y dar respuesta a las necesidades que surgen por parte de nuestros clientes y reguladores.



2.6. Agregamos valor a nuestros clientes

Buscamos que todos nuestros clientes puedan vivir una experiencia gratificante, mediante una asesoría experta y cercana en cada momento de sus vidas. Es por esto, que apuntamos a entablar una relación directa y de confianza, que nos permita otorgar seguridad financiera en el largo plazo. Contamos con un servicio cercano y asesor de excelencia, por medio de un equipo de profesionales altamente capacitados, quienes constantemente se mantienen atentos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La sostenibilidad de nuestro negocio radica en el desarrollo y manejo de excelencia de nuestros productos. Nos hemos enfocado en generar y potenciar distintos canales de comunicación, que nos permitan mantener a todos nuestros clientes informados respecto de nuestra cartera de productos y sus características, siempre cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente. Por ello:

- Todo producto vendido es acompañado de una serie de documentos obligatorios normativos y documentos comerciales que describen y especifican lo contratado.
- Por medio de nuestra página web, entregamos información general de la Com-

pañía, como también de los productos que ofrecemos.

- Toda la información personal y privada de nuestros clientes y sus productos contratados, se encuentra disponible en una página web privada de la Compañía, donde el cliente puede acceder por medio de su clave secreta.
- A través del call center de la Compañía, nuestras ejecutivas hacen entrega de información a nuestros clientes, de acuerdo a cada uno de sus requerimientos.
- Contamos con una red de sucursales a nivel nacional que entrega a los clientes información, asesoría y gestión de trámites relacionados a sus productos de manera presencial.

Durante este año logramos cumplir nuestra promesa de brindar una asesoría experta y cercana a todos nuestros clientes, obteniendo altos índices de satisfacción en la atención y asesoría entregada.

Asimismo, logramos cumplir todos los objetivos de gestión comercial propuestos, en términos de productividad y efectividad. Durante 2016 aplicamos numerosas encuestas de carácter voluntario, las que fluctúan en frecuencias mensuales y se llevan a cabo, tanto de manera presencial o a través de nuestro call center.

Experiencia de clientes

¿Por qué es relevante?

Los clientes se encuentran en el centro de nuestro negocio, por lo que buscamos brindar una asesoría experta y cercana que nos permita garantizar una relación satisfactoria en el largo plazo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Directamente vinculado con el corazón de nuestra operación, una experiencia memorable por parte de nuestros clientes nos permite asegurar su fidelización, recompra y sobre todo, recomendación.

¿Cómo se gestiona?

A través de distintas encuestas, tanto presenciales como vía call center, que permiten dar seguimiento y medir la satisfacción de nuestros clientes. Los resultados de dichos estudios marcan la pauta en materia de los temas más críticos que debemos abordar para mejorar la experiencia de nuestros asegurados.

Indicadores asociados

G4-PR3, G4-PR5, DSCC.20



Satisfacción clientes Confuturo*

	2015	2016
Atención Presencial	87,4%	94,8%
Atención Call Center	73,5%	74,7%
Rentas Vitalicias	96,2%	96,2%
Vida Individual	97%	97,6%
Crédito de consumo	97,4%	97,5%

Satisfacción clientes CorpSeguros*

	2015	2016
Atención Presencial	87,4%	94,8%
Atención Call Center	73,5%	80,9%
Rentas Vitalicias	96,2%	94,3%
Crédito de consumo	97,2%	98,6%

* La medición de atención presencial entrega los mismos valores para ambas Compañías ya que no existe una medición separada. La medición de atención de call center fue separada por Compañía a partir del año 2016.

Nuestros clientes nos evaluaron con un promedio 6,8 en los productos de rentas vitalicias, seguros de vida individual y créditos de consumo.

Sumado a lo anterior, en cuanto a la calificación que nos otorgaron nuestros asegurados en los principales productos, nos mantuvimos en notas similares al periodo 2015, considerando "7" como nota máxima, con un promedio de 6,8 entre rentas vitalicias, seguros de vida individual y créditos de consumo.

Nuestros clientes están en el centro de nuestro actuar, por lo que en Confuturo y CorpSeguros hemos definido una serie de lineamientos, programas y capacitaciones que nos permiten robustecer el servicio que brindamos. En esta misma línea, potenciamos también el uso responsable de nuestros productos.

Política de otorgamiento de crédito de consumo con resguardo

Las Compañías tienen definida una política de créditos de consumo para los clientes, la cual resguarda la posibilidad de sobreendeudamiento de los pensionados.

Campaña de vocerías en medios con foco en asesorías

Campaña de marca gestionada con agencia de comunicaciones, en medios escritos y radiales, con el fin de entregar información y asesoría a los clientes en materias de seguros, ahorro y jubilación, por medio de posicionamiento de vocerías expertas.

Programa de capacitación a ejecutivos de venta

Malla de formación para todos los ejecutivos de venta, orientada a la entrega de conocimientos técnicos en productos, mercado de capitales y legislación tributaria, con el fin de proporcionar una correcta asesoría a los clientes.

Programa de capacitación a ejecutivos de servicio al cliente

Nivelación constante para ejecutivos de todo Chile, en materias de créditos de consumo, rentas vitalicias y vida individual, en temáticas de productos, procesos y asesoría.

2.7. Nuestro equipo

Calidad de vida laboral

Promovemos internamente un ambiente laboral en que todos nuestros colaboradores se sientan a gusto y comprometidos con realizar un trabajo de excelencia. En línea con lo anterior, buscamos potenciar relaciones horizontales y fluidas, como también la diversidad en nuestros equipos de trabajo, con el fin de enriquecer nuestros espacios laborales.

Durante el 2016, nuestra dotación en Confuturo estuvo compuesta por 819 colaboradores a lo largo de Chile, de los cuales 64% son mujeres y 36% son hombres, concentrados principalmente en la Región Metropolitana. Del total de colaboradores, el 100% trabaja a jornada completa, y el 84% cuenta con contrato indefinido. En el caso de CorpSeguros, nuestra dotación alcanzó al cierre del 2016 a 84 colaboradores distribuidos entre un 68% mujeres y 32% hombres.

En cuanto a rotación, en Confuturo registramos una tasa menor al 4% durante este período (3,79%).

Distribución por cargo		
	2015	2016
Ejecutivos	4%	4%
Jefes y profesionales	31%	32%
Colaboradores	65%	64%
Total	912	903

Distribución por género		
	2015	2016
Mujeres	66%	65%
Hombres	34%	35%
Total	912	903

Distribución por tipo de contrato 2016				
	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Contrato indefinido	493	277	770	85%
Contrato a plazo fijo	92	41	133	15%
Total	585	318	903	100%

Calidad de vida laboral

¿Por qué es relevante?

Nuestros colaboradores son fundamentales para nuestra Compañía. Es por esto, que centramos nuestros esfuerzos en que se sientan comprometidos y a gusto en su lugar de trabajo, aportando positivamente al clima organizacional.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Directamente vinculado con la operación, pues el servicio que le otorgamos a nuestros asegurados, depende de su gestión. Tanto en el caso de nuestros equipos de cara a clientes como quienes se encuentran "tras bambalinas", hemos dispuesto diversas iniciativas

que facilitan un ambiente laboral cordial y acorde con la impronta que nos caracteriza, favoreciendo la excelencia en el desempeño.

¿Cómo se gestiona?

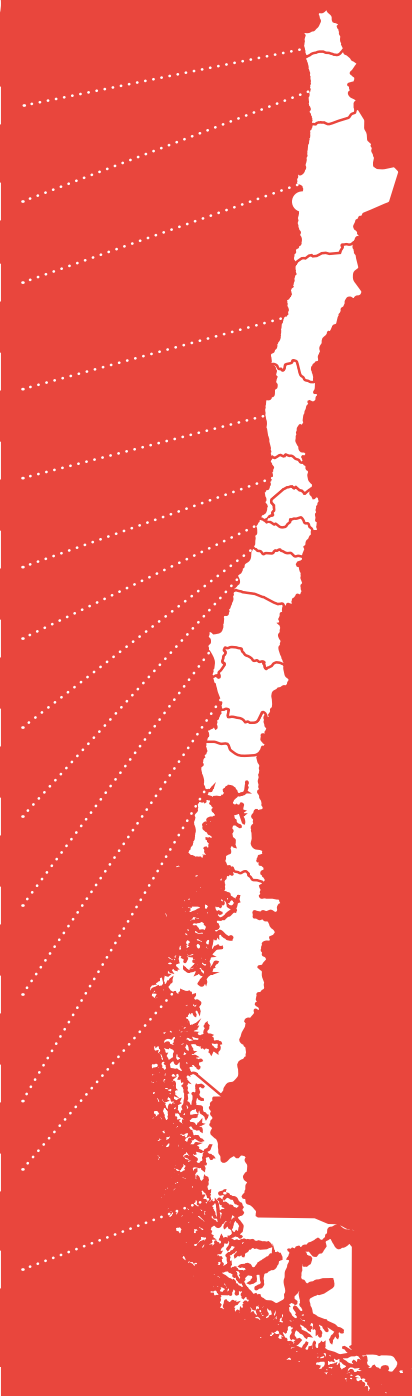
Potenciamos y favorecemos relaciones laborales fluidas, como también distintas acciones y beneficios que buscan impactar positivamente en cada uno de los colaboradores de la compañía.

Indicadores asociados

G4-9b, G4-I0, G4-I1, G4-LA1, G4-LA2, DSCL.14, DSCL.15

Región

		
XV. Región de Arica y Parinacota	3	0
I. Región de Tarapacá	16	6
II. Región de Antofagasta	28	7
III. Región de Atacama	1	1
IV. Región de Coquimbo	21	0
V. Región de Valparaíso	41	16
XIII. Región Metropolitana	369	245
VI. Región Gral. Bernardo O'Higgins	18	11
VII. Región del Maule	9	1
VIII. Región del Bío-Bío	31	20
IX. Región de la Araucanía	8	7
XIV. Región de Los Ríos	3	0
X. Región de Los Lagos	23	2
XII. Región de Magallanes y La Antártica Chilena	14	2
Total	585	318



confuturo

Reconocemos y respetamos el derecho de sindicalización y negociación colectiva de nuestros colaboradores, promoviendo el trabajo colaborativo entre ellos y las relaciones laborales fluidas con las Compañías. Contamos con un solo sindicato formalizado, el cual representa a casi la mitad de la dotación, porcentaje levemente superior en relación a 2015.

Ofrecemos una serie de beneficios que hemos puesto a disposición de nuestros colaboradores, con el objetivo de ayudarlos a equilibrar tanto su vida personal como laboral, mejorando de esta forma su calidad de vida. Contamos con una serie de prestaciones sociales que buscan cubrir las necesidades en los ámbitos de la salud, maternidad/paternidad, situaciones familiares, entre otras.

Los principales beneficios se señalan en la tabla a continuación.

Ofrecemos una serie de beneficios que hemos puesto a disposición de nuestros colaboradores, con el objetivo de ayudarlos a equilibrar tanto su vida personal como laboral.

Sindicalización	2015	2016
Cantidad de sindicatos	1	1
Número de colaboradores sindicalizados	411	434
Porcentaje (%) de colaboradores cubiertos del total de la organización	45%	48%

³ El % informado corresponde solamente a los colaboradores sindicalizados, los colaboradores cubiertos por contrato colectivo corresponden al 100% de la dotación.

Tipo de prestación social	Descripción
Seguro de vida	Póliza con cobertura por fallecimiento y muerte accidental.
Seguro invalidez	Póliza con cobertura por invalidez permanentes e invalidez 2/3.
Seguro de salud	Póliza con cobertura para gastos médicos (ambulatorios, medicamentos y hospitalarios) con copago entre empleador y colaborador.
Seguro dental	Póliza con cobertura para gastos dentales con copago entre empleador y colaborador.
Permiso por nacimiento	Durante el primer mes desde el nacimiento, el padre puede hacer uso de una hora diaria de permiso con goce de sueldo (al inicio o al término de la jornada).
Préstamos de auxilio	Préstamo sin interés hasta en 24 cuotas para apoyo de situaciones imprevistas.
Jornada reducida por enfermedad catastrófica familiar directo	Hasta 2 meses de jornada reducida para aquellos colaboradores que tengan un familiar directo con enfermedad catastrófica (jornada hasta las 15 horas).
Subsidio licencia médica	Pago de los primeros 3 días de licencia frente a todo evento, anticipo del subsidio de licencia médica para el colaborador.
Becas de estudio	Monto en la mensualidad y matrícula del colaborador; dependiendo del tipo de estudios que éste curse (técnicos, universitarios o post título).

Además, contamos con otros beneficios e iniciativas que buscan reforzar la satisfacción por parte de nuestros colaboradores, tales como: Olimpiadas del Seguro, Feria de la Salud, Vacaciones entretenidas para hijos de colaboradores, Actividad de Navidad en familia, Celebración de fiesta anual, Regalo de cumpleaños, Regalo para los niños en Navidad, Fondos Concursables para el desarrollo de actividades deportivas y de integración de los equipos y Reconocimiento por años de trayectoria.

Nuestra compañía mide anualmente el clima laboral, mediante una Encuesta de Clima. Esta herramienta forma parte de nuestra planificación, permitiéndonos identificar y aplicar acciones concretas de mejora sobre el ambiente laboral de todos nuestros colaboradores.

Los resultados obtenidos a partir de esta evaluación, son comunicados a toda la organización, con el fin de difundir y reconocer a los equipos que obtuvieron los mejores resultados y aquellos con el mayor incremento en relación a la puntuación obtenida. Asimismo, se definen los lineamientos para los siguientes planes de acción:

- **Plan transversal:** plan de acción, que involucra a toda la organización, y se desarrolla a partir de las principales brechas obtenidas, en comparación con el promedio de las mejores empresas de Chile.
- **Plan por área:** plan de acción, para todos los equipos de la organización, en base a actividades que buscan mejorar las brechas detectadas en la encuesta de clima.
- **Planes equipos críticos:** plan de acción enfocado en los 10 equipos que obtuvieron los menores resultados en la encuesta de clima. Para estos casos, se trabaja directamente con los líderes en desarrollar planes de acción específicos, orientados a disminuir las brechas identificadas en evaluación de clima. En el caso que ciertas brechas persistan, existe apoyo por parte de un coach externo.

Durante 2016, obtuvimos excelentes resultados en la encuesta Clima Laboral, que por sexto año consecutivo realizamos a través de Great Place to Work. Logramos mejorar los resultados de ambas visiones evaluadas, respecto al período 2015. En Visión Corporativa avanzamos de un 75% a un 76%, y en Visión de Área aumentamos de un 81% a un 85%, resultado que nos permitió superar, por primera vez, el puntaje promedio obtenido por las cinco Mejores Empresas para Trabajar en Chile.



Capacitación y educación

El desarrollo de habilidades y aptitudes de nuestros colaboradores es clave para la compañía, por lo que buscamos potenciar cada uno de los equipos de trabajo que conforman las Compañías. Es por esto, que apoyamos el desarrollo profesional y personal de cada uno de ellos, a través de una serie de programas e iniciativas de capacitación y educación que contribuyan a maximizar su potencial y les permita desempeñarse con excelencia y responsabilidad tanto en sus propios cargos, como en su relación con nuestros clientes.

Durante el 2016, logramos impartir un total de 33.243 horas de formación, entre nuestros 836 colaboradores capacitados. Asimismo, el 91% del total de la dotación pudo acceder a becas de estudio, programas de formación y talleres.

Capacitación en Confuturo + CorpSeguros 2015						
Categoría	Hombres			Mujeres		
	Nº colaboradores	Nº horas formación	Promedio hrs. formación	Nº colaboradores	Nº horas formación	Promedio hrs. formación
Gerentes y ejecutivos	13	596	46	31	316	10
Jefaturas	55	1.941	35	80	3.219	40
Analistas	110	1.975	18	166	2.729	16
Ejecutivo de venta	120	11.956	100	294	29.740	101
Total	298	16.468	55	571	36.004	63

Capacitación en Confuturo + CorpSeguros 2016						
Categoría	Hombres			Mujeres		
	Nº colaboradores	Nº horas formación	Promedio hrs. formación	Nº colaboradores	Nº horas formación	Promedio hrs. formación
Gerentes y ejecutivos	12	432	36	5	71	14,20
Jefaturas	41	1.743	42,29	94	4.158	44,23
Analistas	84	1.935	23,04	115	3.580	31,13
Ejecutivo de venta	105	5.432	51,73	380	15.901	41,84
Total	242	9.533	39	594	23.710	40

Formación y desarrollo de carrera

¿Por qué es relevante?

Buscamos fomentar y potenciar el desarrollo profesional de todos nuestros colaboradores, con el fin de retener talentos y generar equipos de trabajo altamente capacitados.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Al igual que el otro tema material relacionado a los colaboradores, el impacto se manifiesta de forma directa en nuestra operación, pues en la medida en que contamos con colaboradores mejor preparados para desarrollar sus respectivas

funciones, podemos generar mejores experiencias en nuestros asegurados.

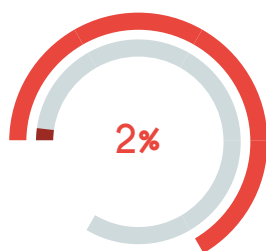
¿Cómo se gestiona?

El equipo de Recursos Humanos es el encargado de gestionar diversas capacitaciones e instancias de educación que permiten nutrir de conocimientos a nuestros colaboradores.

Indicadores asociados

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, DSML16, DSML17





Movilidad
interna



Vacantes
ocupadas
internamente

Total de colaboradores beneficiados en Programas de Capacitación		
	2015	2016
Becas de estudio	21	21
Programa de liderazgo	68	14
Programa de habilidades de gestión	142	138
Programa de herramientas de gestión	91	78
Malla de formación	80	165
Taller básico	282	272
Programa de formación jefes de equipo y jefes comerciales	54	53
Programa de formación directores RRVV	15	15
DNC	0	80
Total	753	836

Complementario a estos programas de capacitación, contamos con una Evaluación de Desempeño para nuestros colaboradores. Durante el 2016, sumamos herramientas y procesos que permitieron a ellos mismos gestionar su propio desempeño, alineándolo con la estrategia definida por parte de las Compañías. En línea con lo anterior, realizamos modificaciones al proceso de Gestión del Desempeño, las cuales

consideraron la revisión de las conductas y escala utilizadas para la evaluación. Dichos cambios permitieron identificar información relevante que permitirá construir mejores planes de desarrollo a futuro.

Los resultados del proceso de Evaluación de Desempeño aportan también a las decisiones de movilidad de los colaboradores en nuestras Compañías.

Evaluación de desempeño 2016			
	Mujeres	Hombres	Total
Total colaboradores	585	318	903
Número de colaboradores evaluados	168	182	350
% de colaboradores evaluados respecto del total	29%	57%	39%

Categoría de colaboradores evaluados	2016
Gerentes y ejecutivos	44
Jefaturas	52
Analistas	254
Total	350



03

Capítulo





En Consalud nos hemos consolidado como una de las Isapres más relevantes en la industria en Chile. Estamos convencidos del importante rol que jugamos para la salud chilena, por lo que trabajamos a diario para brindar soluciones que contribuyan al bienestar y la calidad de vida de nuestros beneficiarios. Entendiendo que cada una de las personas cuenta con necesidades y recursos diferentes, buscamos dar cumplimiento a sus demandas, con el compromiso de la eficiencia y el cumplimiento de cada una de las promesas que hemos hecho. Esto, siempre de la mano del respaldo y el orgullo de pertenecer a ILC y la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), lo que nos diferencia e inspira en el trabajo diario.



3.1 Quiénes somos

Durante más de 30 años, en Consalud nos hemos comprometido a aportar al bienestar social del país, asegurando el acceso de las personas a soluciones de salud oportunas y de calidad. En 1983 iniciamos nuestra propuesta de entregar los mejores beneficios y soluciones de salud a nuestros afiliados. Siguiendo esta línea, en 1998 nos constituimos como Isapre, con el fin de contar con una estructura capaz de responder las expectativas de nuestros beneficiarios.

Luego, en 2011, ILC se convierte en el principal accionista de nuestra Compañía, controlando actualmente el 99,99% de la propiedad. Lo anterior ha promovido una relación fluida y cercana, que se condice directamente con el marco valórico de la CChC, entendiendo que nuestro rol social

se centra en la prestación de servicios que contribuyen al bienestar de la población.

Durante el año 2016 continuamos con el cambio estratégico que iniciamos en nuestra empresa en 2015, acompañado de una gestión activa de nuestros productos, desarrollando planes y complementos adaptados a las diversas necesidades de salud de nuestros 666 mil beneficiarios y entregando un servicio de calidad a lo largo de nuestras 72 sucursales en el país. Como parte de lo anterior, definimos un listado de proyectos estratégicos, los cuales deben implementarse y/o desarrollarse durante 2017. Éstos incluyen algunos cambios en el organigrama de la empresa, fusión de funciones comerciales con servicio al cliente, cierre de algunas localidades, entre otros.

En Consalud contamos con alrededor de 6.000 productos vigentes.

Nuestros productos

Planes

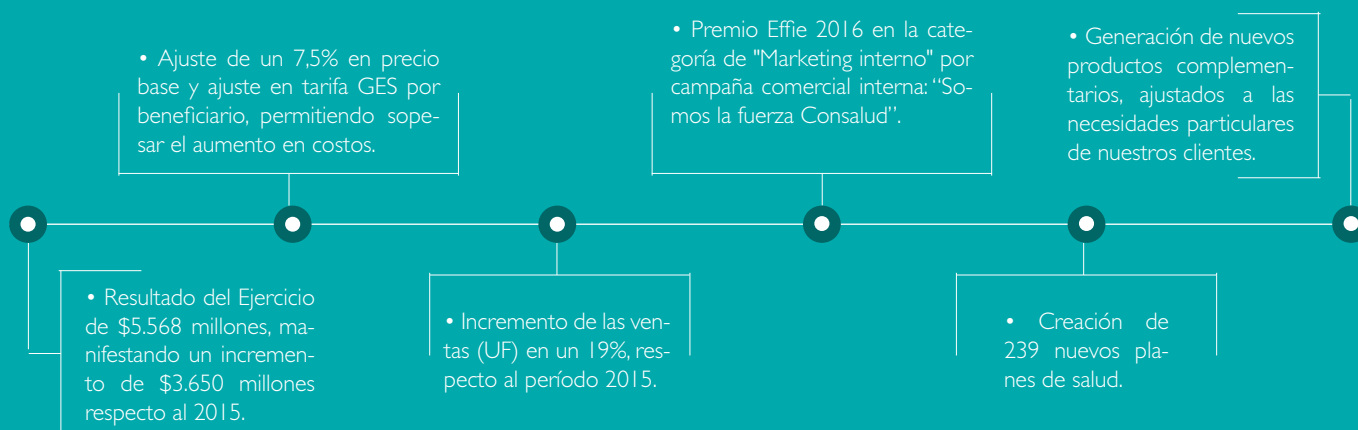
Modalidades libre elección, clínica preferente, y salud controlada.

Complementos

Obtención de células madre, deporte protegido, cirugía en Santiago, cobertura dental, cobertura de salud en cesantía, hijo protegido, cobertura catastrófica libre elección, fono doctor, familia protegida, Click Doctor, bonificación en farmacia y asistencia en viajes.



Hitos y reconocimientos que marcaron nuestra gestión durante 2016



3.2 Proceso de materialidad

Este reporte se estructura con la información consolidada a partir de nuestra gestión, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En cuanto al alcance y cobertura, se han mantenido los límites de la edición 2015, abordando toda la operación de Isapre Consalud a nivel nacional. Con el fin de facilitar comparaciones respecto a la gestión de los períodos anteriores, incorporamos datos cuando éstos están disponibles, sin variaciones en las bases y criterios de elaboración.

Definición temas materiales 2016

Para la definición de los temas materiales 2016, revisamos fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los grupos de interés prioritarios para Consalud,

en sintonía con las otras filiales de ILC.

Fuentes secundarias:

- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la Compañía

Fuentes primarias:

- 1 entrevista a gerente general
- 3.351 encuesta a clientes
- 313 encuesta a colaboradores

A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 8 temas relevantes, relacionados directamente con el desempeño 2016 de nuestra Compañía.

Temas materiales 2016



Matriz de materialidad



Caso de innovación

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015 tuvo como eje central el concepto de FUTURO. Para este periodo 2016 buscamos complementar esa idea con la noción de INNOVACIÓN, no sólo considerando aquellas iniciativas que introducen tecnología a la operación, sino mirando este concepto principalmente desde una visión que apunta a “hacer las cosas de una manera distinta”.

Queremos identificarnos y estar en sintonía con las nuevas tendencias que enfrentamos y que hoy demandan empresas consistentes.

A partir de lo anterior, queremos destacar el siguiente caso de innovación implementado en Consalud durante 2016:

Gestor de Espera

Como parte de nuestro modelo de atención de sucursales, el cual se encuentra alineado con nuestra intención de seguir innovando como Consalud, y al mismo tiempo, creando valor para nuestros clientes, durante 2016 creamos el nuevo cargo de “Gestor de Espera”.

La persona escogida para cumplir este rol, vela por la administración de la espera de nuestros clientes en las sucursales, orientando su requerimiento y optimizando su atención, en términos de tiempo y forma. Asimismo, es responsable de gestionar las transacciones virtualizables (bonos, reembolsos, certificados, pagos de cotizaciones) a través de canales alternati-

vos de atención, permitiendo informar, educar y familiarizar al beneficiario que espera, en relación a las transacciones que son posibles de realizar virtualmente, promoviendo que no deba realizar transacciones presencialmente.

Esto es posible gracias al apoyo de una herramienta tecnológica móvil (lpad) con un software específico, la que permite desplazarse fácilmente en la sucursal y acercarse proactivamente a los clientes. De igual forma, los clientes pueden acceder a los módulos autoservicio disponibles en la sucursal o ingresar directamente a nuestra página web www.consalud.cl.

3.3 Creando valor para el presente y el futuro

Durante 2016 nuestra Isapre alcanzó un Resultado del Ejercicio de \$5.568 millones, manifestando un aumento de \$3.650 millones respecto de 2015.

Esto se explica por un aumento de +9,8% en los Ingresos, sustentado por un crecimiento en la cotización pactada de la cartera de beneficiarios por el alza en la tarifa GES.

Por su parte, el Costo Técnico subió un +7,9% donde las prestaciones hospitalarias

y ambulatorias crecieron +7,1% y el costo por subsidio de incapacidad laboral lo hizo +12,8%. En definitiva, es la diferencia entre las tasas de crecimiento entre Ingresos y Costos, las que determinan la mayor utilidad para el período.

Los Gastos de Administración se vieron aumentados un 11,1% explicados básicamente por mayor gasto en remuneraciones, tanto por dotaciones en Fuerza de Ventas, como compensaciones variables por suscripciones.

ESTADOS DE RESULTADOS				
CONCEPTO	2015		2016	
	MM\$	%	MM\$	%
Ingresos de Explotación	364.879	-	400.551	-
Costo de Explotación	-321.776	88,2%	-347.257	86,7%
Margen de Explotación	43.102	11,8%	53.294	13,3%
Gastos de Administración y Ventas	-45.253	12,4%	-50.301	12,6%
Resultado Operacional	-2.151	0,6%	2.993	0,7%
Resultado No Operacional	5.257	1,4%	4.353	1,1%
Resultados antes del impuesto	3.106	0,9%	7.346	1,8%
Impuesto a la Renta	-1.188	0,3	-1.778	0,4%
Resultado del ejercicio	1.918	0,5%	5.568	1,4%

Durante 2016 mejoramos nuestros resultados financieros amparados en una cotización promedio por contrato más alta, y un crecimiento a tasa ralentizada en el costo de salud.

Generación de valor para el rol social

¿Por qué es relevante?

Nuestros estados de resultados nos permiten conocer nuestro desempeño económico, como también nuestra situación como empresa a nivel de indicadores financieros. A través de estos datos, podemos visibilizar el impacto que generamos en todo nuestro entorno, partiendo por nuestros afiliados, considerando también montos destinados a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La generación de valor repercute directamente en nuestro desempeño económico y en la capacidad que tenemos para respon-

der como empresa, como también en el costo - efectividad de nuestras acciones.

¿Cómo se gestiona?

La directa relación con nuestro controlador y su supervisión, mantiene siempre presente el propósito que orienta nuestras acciones y el valor social que buscamos desarrollar. Es desde ahí, donde nos motivamos para realizar nuestro trabajo.

Indicadores asociados

G4-EC1

3.4. Los lineamientos que nos inspiran

Ética y transparencia corporativa

En Consalud realizamos nuestro trabajo en función de nuestra visión y los cuatro atributos diferenciadores que representan nuestros valores como compañía. Estos se alinean con aquellos propuestos por la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), quien junto a ILC, poseen nuestra propiedad con un 0,01% y 99,9% de participación respectivamente.

Queremos que el quehacer de nuestros equipos sea conforme a los lineamientos que hemos definido, con el fin de plasmar una conducta íntegra y un trabajo de excelencia que responda satisfactoriamente a las exigencias por parte de nuestros clientes.

Para la correcta gestión y funcionamiento del Gobierno Corporativo, contamos con un robusto Directorio compuesto por 5 miembros, quienes sesionan los terceros jueves de cada mes y realizan reuniones extraordinarias en el caso de que amerite. Además, conforman tres Comités: Comercial, de Auditoría y Compensaciones. Independiente de ello, todos los directores tienen la libertad de asistir a los comités que les interese.

Contamos con un Código de Ética, el cual vela por la promoción de un marco general de relacionamiento entre la Isapre y sus grupos de interés, al tiempo que establece el modo en que esperamos movilizar nuestro actuar. Nuestro Código se encuentra disponible para todos nuestros colaboradores y público en general en nuestra página web.

Sumado a lo anterior, tenemos a disposición un canal de denuncias directo y exclusivo para reportar cualquier acción y/o hecho asociado a conductas poco éticas o ilícitas. Este mecanismo se basa en un correo electrónico administrado por el Encargado de Prevención de Delitos de la empresa, a quien se le han delegado las facultades para relevar e investigar confidencialmente cada caso informado,

evitando cualquier tipo de represalia o despido injustificado. Hemos creado un procedimiento periódico que nos permite reforzar la existencia de este canal a todos nuestros colaboradores, así como también todos nuestro sindicatos manejan esta información, contribuyendo con la difusión. Complementariamente, se encuentra a disposición un link directo tanto en nuestra Intranet, como también en la página web.

Durante el 2016, en Consalud no recibimos ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. Esto se condice con nuestra preocupación de entablar y mantener relaciones transparentes de cara a nuestros colaboradores y clientes, como también con nuestro regulador y las normativas que nos rigen.

Comité	Frecuencia
Comité de Auditoría	Sesiona los segundos jueves del mes.
Comité Comercial	Sesiona los segundos miércoles del mes.
Comité de Compensaciones	Sesiona dos o tres veces al año
Comité de Seguridad TI	Sesiona dos o tres veces al año

Ética y gobierno corporativo

¿Por qué es relevante?

Una gestión basada en altos estándares éticos y de transparencia, es fundamental para mantener la confianza y el resguardo en el largo plazo con nuestros grupos de interés.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Realizar nuestro trabajo diario de la mano de la ética y la transparencia nos permite reafirmar y proyectar nuestra visión de aportar al bienestar del país, la cual se encuentra alineada con la visión de la CChC. El impacto se manifiesta de manera diaria en la operación, al definir y regular nuestro marco de acción.

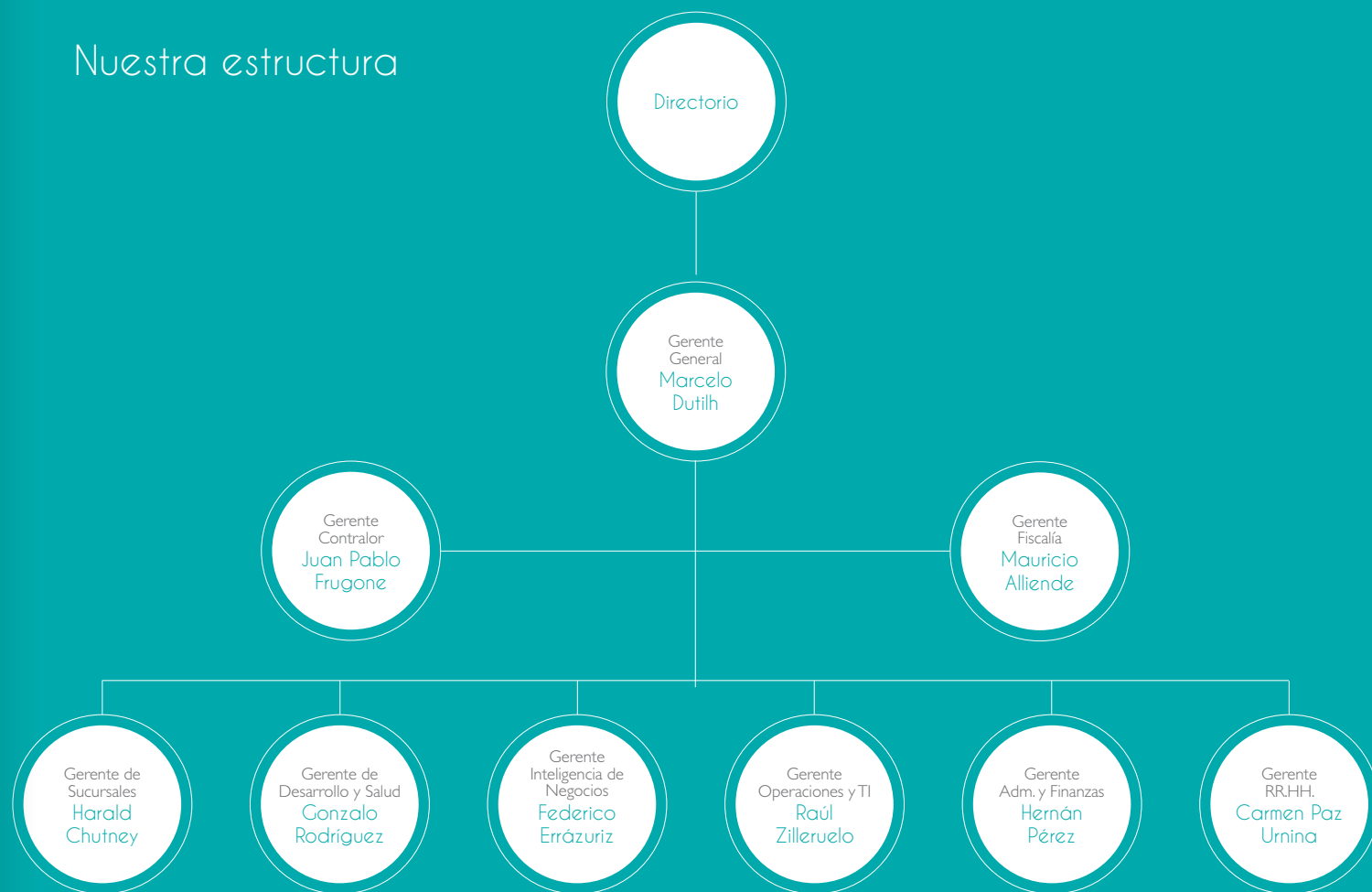
¿Cómo se gestiona?

A través de los valores que hemos establecido y practicamos como empresa, así como también en línea con nuestras normas internas y el marco regulatorio que nos rige. De forma complementaria, contamos con un sistema de gestión ética, el cual incluye un código de ética, un canal de denuncias y un comité de ética para la investigación de consultas y denuncias. Este sistema se encuentra además, alineado con los requerimientos señalados por la Ley 20.393.

Indicadores asociados

G4-34, G4-56, G4-58, G4-SO7

Nuestra estructura



Nuestra estrategia se basa en construir una oferta innovadora de productos que constituyan un verdadero seguro de salud para nuestros beneficiarios, apoyándose para esto en una sólida alianza con prestadores de salud, en el conocimiento de las necesidades y características que definen a los clientes actuales y potenciales de la Isapre.

Propósito:

Hacemos cargo de otorgar una oportuna y efectiva cobertura de salud a nuestros beneficiarios, proporcionando acceso a prestadores de primer nivel, y orientándolos en la utilización de su plan de salud, para que obtengan respuestas eficientes a sus necesidades.

Visión:

Aportar al bienestar social del país, asegurando el acceso de las personas a soluciones de salud oportuna y de calidad.

Valores:

Eficiencia: Proactividad y cuidado en el trabajo para lograr eficiencia en los procesos en los que participo o soy responsable, para beneficiar a más personas.

Compromiso: Cumplo lo que prometo al cliente porque trabajamos en un ámbito sensible. Defiendo a mi Compañía frente a conductas censurables.

Colaboración: Porque este es trabajo de equipos y redes colaborativas. Se requiere compañerismo, proactividad y flexibilidad para alcanzar la eficiencia y cumplir con nuestra responsabilidad.

Orgullo: Somos parte de una comunidad con un fin noble de apoyo social, para hacer la vida de las personas un poco mejor cada vez.

3.5 La industria donde nos movemos

Durante el 2016, nuestro país mantuvo la crisis de confianza y fuerte cuestionamiento hacia los organismos encargados de la seguridad social, especialmente a las instituciones de administración de fondos de pensión y salud. No obstante este escenario, el gobierno y las autoridades no han abierto la posibilidad de implementar una reforma que permita generar modificaciones legales y corregir las falencias de la Ley de Salud Privada en Chile frente a este nuevo contexto.

Nos enfrentamos a un entorno cambiante, con consumidores más informados y que exigen un servicio de calidad a las empresas donde son clientes.

A pesar de lo anterior, y dada su larga trayectoria, nuestra Compañía se ha logrado posicionar como la segunda Isapre en términos de participación de mercado a nivel de cotizantes, por medio de un 20,1% dentro de las Isapres abiertas. De igual forma, nos

hemos consolidado como la tercera Isapre a nivel de beneficiarios, con un 20,0% de participación, estableciéndonos como un activo participante en la industria de la salud privada en Chile.

Cumplimiento regulatorio

Durante el 2016, la industria de las Isapres enfrentó importantes desafíos, desencadenados principalmente por el alza sostenida en los costos, una mayor siniestralidad y un escenario regulatorio bastante incierto, incrementando los casos de judicialización por alza en los precios de los planes de salud. El ambiente regulatorio durante este período se mantuvo sometido a los cambios en el sistema de control por parte de la Superintendencia de Salud, a la espera de una respuesta respecto del marco legal, jurídico y normativo técnico del sistema de Isapres.

En Consalud, la judicialización y el alza en los costos operacionales continuaron impactando nuestros resultados.

Experimentamos también un significativo aumento en la cantidad de recursos de protección interpuestos por ajuste de precios base y GES, registrando un total de 28.943 casos, cifra 51% mayor a la registrada durante 2015. Esto nos obligó a desembolsar parte de la utilidad conseguida como Compañía durante este período, situación totalmente insostenible en el tiempo. En este sentido, el Servicio de Impuestos Internos (SII) cursó una liquidación, en la cual considera las costas judiciales como gasto rechazado, la cual se encuentra aún en plena discusión en el Tribunal Tributario.

Como Compañía nos hemos desempeñado como actor relevante en el debate sobre los diferentes cambios regulatorios que requiere la industria de los seguros de salud privados, dando a conocer y resaltando públicamente los efectos que la siniestralidad y judicialización

crecientes tienen en la sostenibilidad de nuestro sector; participando también activamente de la Asociación de Isapres. De igual forma, nos preocupa la instalación de modelos alternativos que consideren incluso la eliminación de las Isapres, sin señalar ante la opinión pública, opciones que permitan mantener la calidad de la atención y del equipamiento médico actualmente en uso.

Requerimos de una legislación capaz de relevar y abordar los problemas que estamos enfrentando, por lo que esperamos que para 2017 se consoliden mayores definiciones respecto a la incertidumbre regulatoria que hemos sobrellevado durante los últimos años.

Por otra parte, durante el 2016, registramos 5 multas cursadas por la Superintendencia de Salud, principalmente asociadas a la ausencia de información de cara a los clientes. Dichas multas equivalen a un monto de 1.380 UF, bastante por debajo del monto registrado durante 2015.

Recursos de protección			
	2015	2016	Var %
Precio base	19.181	21.486	12%
GES	0	7.457	-
TOTAL	19.181	28.943	51%

**MULTAS
ASOCIADAS A FALTA
DE INFORMACIÓN**
2015: 3.150 UF
2016: 1.380 UF

Cumplimiento regulatorio

¿Por qué es relevante?

La Superintendencia de Salud es el organismo público a cargo de la supervisión de Consalud, velando por la protección y promoción de los derechos de salud de las personas que están vinculadas a la industria de las Isapres, entre otros.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

El cumplimiento regulatorio da cuenta del desempeño en términos de ejecución de obligaciones legales por parte de la empresa. Las irregularidades en este aspecto, impactan en el ámbito reputacional de la compañía y en la imagen proyectada de cara a la ciudadanía, a nuestro controlador, la competencia y el mercado en general.

¿Cómo se gestiona?

El trabajo que realizamos diariamente responde a las exigencias de nuestro marco normativo, en base al cual buscamos fomentar espacios de debate y opinión que permiten movilizar temas relacionados con el sistema de Isapres. La legislación vigente que nos rige marca la pauta de nuestro trabajo, donde buscamos siempre superar las normas.

Indicadores asociados

G4-I 6, G4-PR9



Adaptación al entorno

En Consalud nos preocupa el entorno donde nos movemos y el escenario regulatorio en el cual estamos inmersos. En la actualidad, los tiempos se han tornado más complejos, y la ciudadanía más exigente y desconfiada. Sumado a ello, como ya hemos mencionado anteriormente, la judicialización y el alza en los costos operacionales han impactado año a año nuestros resultados, los cuales se han visto fuertemente alterados.

En base a lo anterior; y convencidos de que es posible potenciar nuestro entorno y mejorar el sistema de seguros de salud privados en Chile, nos hemos propuesto demostrar liderazgo en nuestro medio, presentando a nuestros reguladores y al mercado en general, una serie de medidas modernizadoras, que conversan con la situación que estamos viviendo desde ya hace

un tiempo.

Consideramos que en el caso de introducirse éstas, contribuirían a mejorar el bienestar futuro de nuestros afiliados y de nuestro país. Es urgente que logremos movilizar medidas que garanticen un marco regulatorio justo, tanto para la industria de las Isapres, como también para nuestros afiliados.

De igual forma y dada la industria de la cual somos parte, frecuentemente experimentamos diversas apariciones en prensa, medios de comunicación y redes sociales. Esto nos permite realizar un continuo seguimiento y monitoreo respecto a la proyección de nuestra empresa, su impacto y percepción por parte de nuestros grupos de interés.

Adaptación al entorno

¿Por qué es relevante?

En Consalud hemos generado mecanismos para adaptarnos al complejo entorno donde hemos estado inmersos en el último tiempo. Buscamos constantemente generar instancias que nos permitan mejorar la situación en la que se encuentra nuestra industria.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Ser una empresa que busca adaptarse al entorno, nos posiciona como una organización que tiene una mirada de largo plazo y busca su permanencia en el tiempo. Trabajar de la mano con una gestión

innovadora y flexible nos permite adaptarnos a una mayor velocidad al contexto cambiante -y a veces incierto- que nos rodea.

¿Cómo se gestiona?

Por medio de instancias de conversación con nuestros reguladores, que permitan plasmar nuestras ideas y recomendaciones, la participación en medios de comunicación señalando nuestra posición y sugerencias de mejora, demostrando un liderazgo que se basa en nuestra experiencia y relación con los afiliados por más de 20 años.

3.6 Agregamos valor a nuestros clientes

Experiencia de clientes

Durante el 2016, la actividad comercial en Consalud continuó creciendo, logrando suscribir un total de 75.395 contratos de salud, 6.595 más que el año anterior. Esto nos permitió concluir el año con 381.143 cotizantes y 666.345 beneficiarios, lo que representa 2.25% más de afiliados respecto al período 2015.

Uno de nuestros principales objetivos es ofrecer una amplia oferta de productos, que permita satisfacer las necesidades de cada una de las personas que confían en nosotros, considerando sus necesidades y realidad particular. Con el fin de seguir potenciando lo anterior, durante el 2016 aumentamos nuestra oferta de productos y lanzamos 239 nuevos planes de salud individuales.

Todas nuestras prestaciones de seguros de salud están normadas por la Superintendencia de Salud y el marco regulatorio que nos rige, por lo que la información de cada uno de nuestros planes se encuentra disponible a tra-

vés de todos los canales dispuestos por Consalud, tales como sucursales, call center, como también nuestra página web. De igual forma, también se encuentran disponibles en la página web de la Superintendencia de Isapres.

Contamos con una línea de atención telefónica disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, con el fin de poder hacer entrega de todo tipo de información a nuestros clientes. Esta información corresponde principalmente a:

- Garantías Explícitas de Salud (GES): Oportunidad, Calidad, Acceso y Protección Financiera.
- Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC): Condiciones de Acceso, Coberturas y Deducibles.
- Productos: características, valor, carencias, entre otros.

Además, contamos con presencia en redes sociales como Facebook y Twitter, además de una aplicación para teléfonos móviles, y con el objetivo de estar más cerca de nuestros afiliados.

MÁS DE 75.000
CONTRATOS DE
SALUD.

666.345
beneficiarios

Experiencia de clientes

¿Por qué es relevante?

Nuestros afiliados están en el centro de nuestro quehacer diario. Buscamos generar acciones que permitan agregar valor a nuestros clientes y que contribuyan a su bienestar, como también a su calidad de vida y la de sus familias.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Generar una experiencia memorable en nuestros clientes, nos permite reafirmar nuestro rol y forma de actuar como empresa, como también reforzar nuestra reputación, diferenciándonos del resto del mercado por nuestra oferta de productos y la calidad de nuestro equipo en la entrega de servicios.

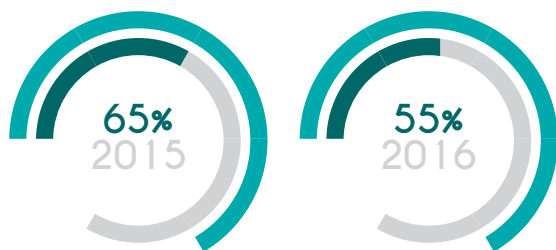
¿Cómo se gestiona?

Por medio de nuestra amplia oferta de productos, entrega de información transparente y atención de calidad 24/7. Complementariamente, por medio de mediciones internas que nos permiten conocer la opinión y percepción de nuestros afiliados en relación a nuestra Compañía.

Indicadores asociados

G4-PR3, G4-PR5





Pone nota 6 y 7 en encuesta de satisfacción

En Consalud nos encontramos en un constante proceso de mejora continua, el cual busca identificar nuestras principales brechas, con el fin de incorporar buenas prácticas a nuestros servicios. Esto nos permite incrementar año a año nuestra oferta de valor y brindar mayores niveles de satisfacción hacia nuestros clientes.

Durante este año, participamos nuevamente del estudio Brand Vivo Isapres que realiza GfK Adimark en forma anual, donde las opiniones obtenidas son bastante similares a las registradas durante 2015. Existen cada vez más personas que indican que ninguna Isapre es la mejor; hay evaluaciones más bajas, menor satisfacción y recomendación, y aumenta el porcentaje de personas que cambiarían de Isapre.

A pesar de lo anterior; en Consalud seguimos posicionándonos como "Top of Mind" de la categoría. Sumado a ello, entre el grupo de los "no clientes de Consalud", vimos un alza de satisfacción desde el 21,9% en el segundo semestre de 2015 a 34,5% en 2016.

Estos resultados nos motivan a seguir potenciando nuestras fortalezas y trabajando activamente nuestras debilidades, entendiendo que nos encontramos en un escenario cada vez más exigente. Lo anterior, con el fin de poder brindar el mayor beneficio a nuestros afiliados, como también plasmar y visibilizar el rol social que nos permea directamente desde la CChC.

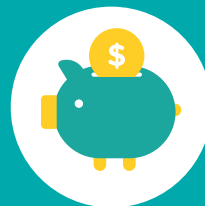


Consalud



@IsapreConsalud

Con el fin de orientar y apoyar a nuestros clientes en situaciones específicas y decisiones importantes, contamos con una serie de iniciativas pensadas exclusivamente para ellos:



"Prepaga tu Cirugía", sistema que permite, desde 2014, acceder a una serie de prestaciones predeterminadas para pagar previamente cirugías programadas en clínicas de alto nivel. Durante 2016, logramos que 3.357 personas accedieran a una intervención médica. Además de esta opción, ofrecemos otras alternativas de soluciones de salud para prestaciones especializadas y menos frecuentes.



"Camina Contigo", programa especializado que tiene por misión, acompañar a más de 4 mil clientes que atraviesan o han atravesado por una enfermedad cardíaca u oncológica.



Conformación de unidad de Orientación No Presencial, destinada a entregar más y mejores alternativas para aquellos clientes que requieren de una intervención, en un marco de 80 tipos de cirugías. A partir de esto, duplicamos el número de gestiones que nuestras ejecutivas realizan para hacer entrega de este servicio.



- **"Ultrasalud"**, programa de salud y dental, en conjunto con los prestadores de Red Salud, que tiene por objetivo potenciar la prevención a través de la calidad y resolución de un equipo dedicado de médicos y dentistas. Esta alianza permite un acompañamiento y monitoreo a pacientes con enfermedades crónicas, además de la correcta orientación en el uso de GES dentales.

3.7 Nuestro equipo

Calidad de vida laboral

Estamos convencidos que un buen ambiente laboral promueve un destacado desempeño por parte de nuestros equipos de trabajo. Es por esto que nos aseguramos de generar un ambiente grato en el que nuestros colaboradores se sientan identificados y a gusto.

Durante este período, nuestra dotación se compuso por 2.028 colaboradores, cifra levemente superior a 2015, la cual mayoritariamente cuenta con un contrato indefinido.

Nuestra Isapre entrega la posibilidad de trabajo a distancia (tele trabajo), como también la alternativa de trabajo en jornada parcial, entregando flexibilidad a nuestros colaboradores.

Contamos con 49 colaboradores que trabajan a distancia (2,23%); 5 están acogidas a formatos de jornada parcial (0,23%) y 2.140 trabajan en jornada completa (97,55%).

Se distribuyen entre nuestras 67 sucursales a lo largo de Chile, concentrándose principalmente en aquellas ubicadas en la Región Metropolitana.

El 70% de la fuerza laboral de Consalud está compuesta por mujeres y su mayor concentración se da en los cargos de "Ejecutivo Comercial". En este cargo, también se concentra la mayor proporción de trabajadores hombres. La diversidad entre hombres y mujeres que logramos en cada uno de nuestros equipos, nos permite agregar valor a todos los servicios que prestamos.

Distribución por género



Calidad de vida laboral

¿Por qué es relevante?

Nuestros colaboradores son el motor que da vida a Consalud y los servicios con la calidad que nos caracteriza. Por esto, buscamos potenciar un buen ambiente laboral que permita contribuir al desempeño de nuestros equipos, y al mismo tiempo, facilite que nuestros colaboradores se sientan cómodos en su lugar de trabajo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La calidad de vida de nuestros colaboradores repercute directamente en la eficiencia de la Compañía y en la disposición de servi-

cio hacia nuestros afiliados, sus resultados por ende son visibles de manera directa en la última línea.

¿Cómo se gestiona?

Facilitamos la existencia de relaciones laborales fluidas y diálogo abierto con nuestros colaboradores. Al mismo tiempo, promovemos instancias que robustezcan nuestros equipos, como también beneficios y programas que contribuyan a su calidad de vida.

Indicadores asociados

G4-9b, G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA2, DSCL.14, DSCL.15

Somos una empresa que respeta el derecho de sindicalización y negociación colectiva por parte de nuestros colaboradores, entendiendo la importancia que radica en las relaciones de colaboración y organización que existe entre ellos.

Contamos con 3 sindicatos activos, los cuales concentran más del 80% de nuestros colaboradores a lo largo de todas nuestras sucursales, cifra bastante similar a la registrada durante el período 2015².

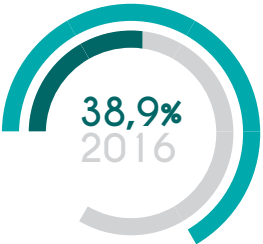
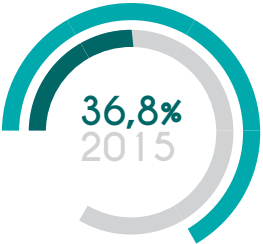
²Ver en anexo I, el detalle de las cantidades y porcentaje de sindicalización en cada una de nuestras sucursales a lo largo del país, tanto en 2015 como en 2016.

97,55% de colaboradores con jornada completa

Distribución por cargo				
	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Administrativo	108	73	144	69
Analista	82	31	84	40
Auxiliar	2	6	2	7
Cajero	0	2		2
Ejecutivo Comercial	592	264	621	273
Ejecutivo Mantención	6	7	6	6
Ejecutivo Servicio al Cliente	304	74	288	62
Ejecutivo(a) de Cobranzas	114	27	124	31
Gerente	1	11	1	10
Jefatura	53	41	51	51
Secretaria	38	0	37	
Subgerente	4	6	4	6
Supervisor	62	42	67	42
TOTAL	1366	584	1429	599

Distribución por contrato				
	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrato indefinido	1177	462	1251	516
Contrato a plazo fijo	189	122	178	83
TOTAL	1366	584	1429	599

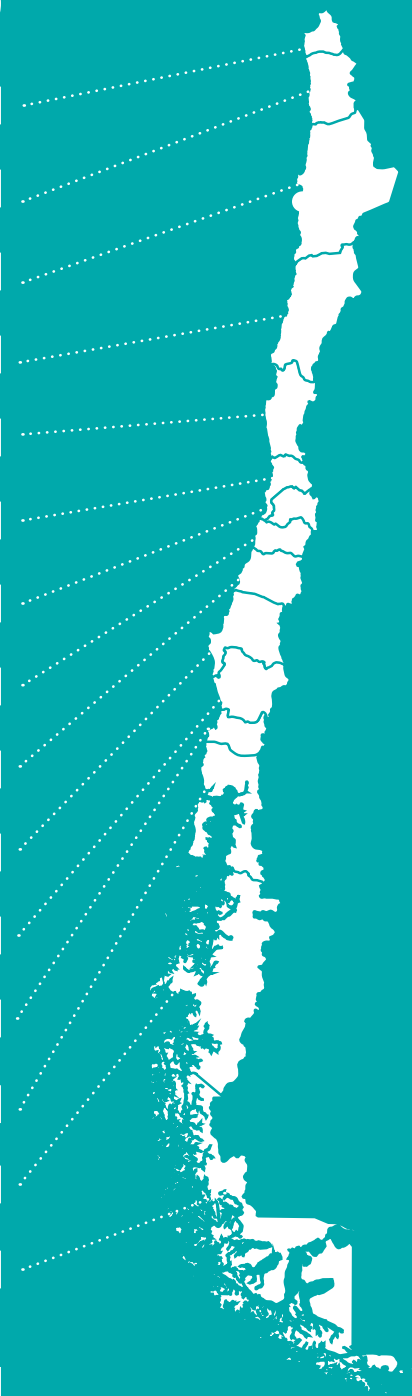
Rotación*



* Indicadores de Rotación global anual se ven afectados principalmente por la rotación de nuestra fuerza de ventas, la cual representa el 50% de la dotación total.

Región

			
XV. Región de Arica y Parinacota	15	4	
I. Región de Tarapacá	27	10	
II. Región de Antofagasta	45	8	
III. Región de Atacama	12	4	
IV. Región de Coquimbo	20	6	
V. Región de Valparaíso	70	26	
XIII. Región Metropolitana	984	462	
VI. Región Gral. Bernardo O'Higgins	19	4	
VII. Región del Maule	32	8	
VIII. Región del Bío-Bío	86	29	
IX. Región de la Araucanía	22	10	
XIV. Región de Los Ríos	17	0	
X. Región de Los Lagos	58	2	
XI. Región de Aysén	4	3	
XII. Región de Magallanes y La Antártica Chilena	18	3	
Total	1.429	599	






En Consalud, hemos puesto a disposición de nuestros colaboradores una serie de beneficios, con el objetivo de ayudarlos a equilibrar tanto su vida personal como laboral. Buscamos aportar a su calidad de vida, a través de una serie de prestaciones sociales que buscan cubrir las necesidades en los ámbitos de la salud, maternidad/paternidad, situaciones familiares, entre otras.



Seguro de salud catastrófico

Beneficio otorgado a los colaboradores con más de 6 meses de antigüedad con aporte compartido por parte de la empresa, la cual cubre dos tercios del valor de la prima, y un tercio del valor es cambiado por el colaborador.



Seguro de vida

Financiamiento compartido, el cual ofrece una cobertura con aporte del 75% del valor de la prima por parte de la empresa. Este beneficio no requiere de antigüedad como requisito.



Beneficios de maternidad

- Cobertura del 100% del valor de sala cuna para cualquier colaboradora al momento de su regreso a la Compañía.
- Entrega de bono para "cuidado en casa" cuando el hijo no puede asistir a la sala cuna por motivo de enfermedad.



Beneficios de paternidad

Permiso legal de 5 días hábiles.



Otros beneficios

Otorgamiento de cuota mortuoria, bono por matrimonio o nacimiento, becas escolares; préstamo dental.

Los resultados obtenidos a partir de la Encuesta de Clima Laboral 2016, fueron entregados por medio de un reporte a cada una de las jefaturas y gerencias. Esto, con el fin de comunicar los aspectos a mejorar en cada dimensión y generar planes de gestión pertinentes.

Todos estos beneficios presentan requisito de antigüedad y adhesión sindical por parte de los colaboradores.

Además, contamos con otros programas, campañas e iniciativas que buscan beneficiar y reforzar la satisfacción por parte de nuestros colaboradores, tales como:

- Programa de promoción del deporte "Muévete Consalud", donde nuestros colaboradores tienen la posibilidad de acceder a una cadena de gimnasios a un bajo costo. Para los colaboradores de Casa Matriz, contamos con un gimnasio completamente equipado, además de una multicancha, canchas de tenis y un circuito de running. Durante el 2016, continuamos aumentando la cantidad de cupos disponibles, con el objetivo de seguir fomentando el deporte y los hábitos de salud.
- Corrida familiar "Santiago Corre Consalud", realizada durante el mes de octubre, donde nuestros colaboradores pudieron acceder a cupos de manera preferencial para ellos y un acompañante.
- Campaña de Autocuidado 2016, enfocada en la prevención de accidentes entre nuestros colaboradores. A partir de los resguardos y acciones que cada colaborador incorporó en su rutina diaria, logramos disminuir nuestra

tasa de accidentabilidad en un 56%, respecto a 2015.

Anualmente, nuestra Gerencia de Recursos Humanos aplica una Encuesta de Clima, con el fin de conocer el estado del ambiente laboral de la Compañía y detectar mejoras a realizar en este ámbito. Por medio de esta herramienta, es posible medir los cuatro atributos distintivos de la cultura de Consalud: orgullo, compromiso, colaboración y liderazgo. La puntuación asociada fluctúa entre una escala de 0 a 100, registrando evaluaciones calificadas como excelentes, buenas, regulares o críticas.

Durante el 2016, mejoramos nuestros resultados de clima laboral respecto a 2015, promediando un total de 82,9 puntos. Este resultado es considerado como "bueno" dentro de los parámetros que hemos establecido en Consalud, lo que nos deja contentos y nos sigue desafiando a seguir mejorando año a año en este ámbito.

Complementariamente, se implementaron las siguientes acciones:

- Jornada "Empodérate", dirigida a jefes de servicio y gestores de espera a nivel nacional, durante el mes de noviembre.
- Capacitación de trabajo en equipo, dirigida

al equipo de médicos pertenecientes a contraloría SIL.

- Trabajo en temas de servicio y adaptación al cambio con las sucursales de Temuco.
- Capacitación en herramientas para mejorar la comunicación laboral dirigida a ejecutivos de orientación clínica, durante el mes de agosto.
- Taller de integración con los equipos y coaching para supervisores del área comercial en las sucursales de Valdivia, Castro y Puerto Montt.

A través de nuestra campaña de comunicaciones internas, durante el 2016 nos centramos en promover el trabajo en equipo de todas las áreas. Por medio de reuniones mensuales, nuestros colaboradores pudieron reflexionar sobre temas como nuestra oferta de valor y cómo podemos aportar para potenciarla, revisar el avance de los proyectos estratégicos, aprender nuevas herramientas de gestión de equipos, debatir sobre las noticias vinculadas a nuestra industria y también ver el avance de los indicadores de cada oficina.

De igual forma, por medio de esta campaña, buscamos fortalecer las competencias que nos mueven: eficiencia, compromiso, colaboración, calidad del trabajo y liderazgo.

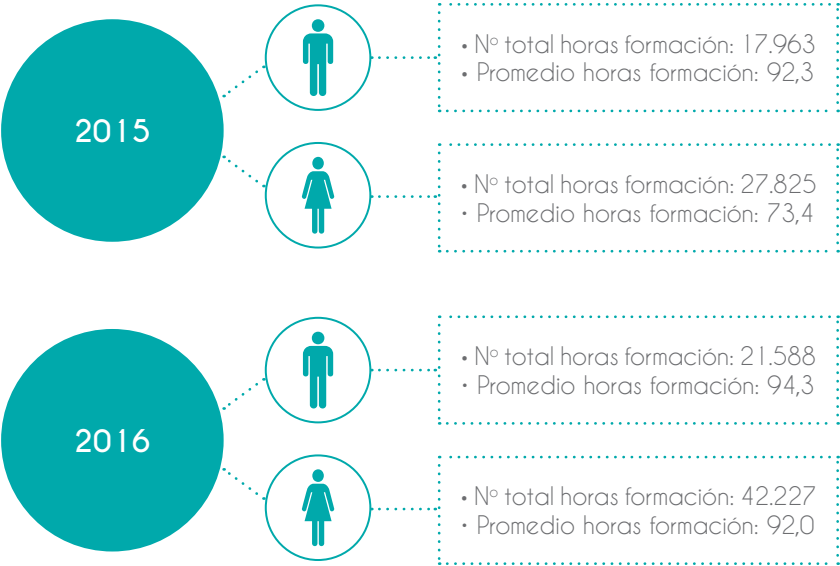
Capacitación y educación

En Consalud, queremos potenciar las aptitudes y habilidades de nuestros colaboradores, entendiendo que son clave tanto para su desarrollo profesional, como también para la compañía.

Contamos con el beneficio de franquicia tributaria que proporciona el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la cual nos permite poner una serie de programas a disposición de nuestros colaboradores. Entre ellos, se encuentran instancias de formación técnica y profesional, cursos de inglés, técnicas de liderazgo, prácticas de cobranza y cumplimiento de metas comerciales, entre otros.

Durante este período seguimos aumentando el tiempo orientado a instancias de aprendizaje y capacitación, alcanzando un total de 63.815 horas durante 2016, cifra bastante superior a la registrada en 2015. Lo anterior equivale a 25 horas promedio de capacitación anual por colaborador de la compañía.

Realizamos 63.815 horas de capacitación durante 2016. En promedio, 25 horas de capacitación por colaborador



Formación y desarrollo de carrera

¿Por qué es relevante?

La formación continua de nuestros colaboradores fortalece el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, impulsa talentos y fomenta el crecimiento de los equipos de trabajo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La posibilidad de generar instancias de capacitación y formación impacta directamente en nuestra operación y los resultados. Fomentar el desarrollo de competencias y potenciar nuevas, permite a los colaboradores desarrollar de mejor manera sus respectivas funciones y convertirse en activos de alto valor para la Compañía.

¿Cómo se gestiona?

Contamos con un equipo especializado y centrado en el desarrollo de personas, el cual vela por las instancias de capacitación y formación continua que permiten brindar conocimientos a nuestros colaboradores.

Indicadores asociados

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, DSML.16, DSML.17

Movilidad
Interna

2015: 1,5%
2016: 2,0%

Vacantes ocupadas
internamente

2015: 9,0%
2016: 5,4%

Total de colaboradores beneficiados por Programas de Capacitación		
	2015	2016
Carreras Universitarias	12	12
Diplomados- Magister	4	10
Capacitación en herramientas prácticas funcionales y técnicas para desarrollar mejoras en el ejercicio del rol	13	0
Capacitación en prácticas de cobranza	120	9
Programa de formación Gestión Profesional de Ventas	65	0
Intervención del clima laboral y entrega de competencias técnicas para un mejor desempeño del rol	70	0
Capacitación "Manejo de Objeciones"	246	0
Capacitaciones Universidad Católica	62	25
Capacitaciones USACH	14	0
Curso de inglés nivel básico, intermedio y avanzado	24	0
Autoliderazgo y desarrollo para la gestión personal	0	303
Herramientas para la mejorar la comunicación laboral	0	14
Taller de oratoria y redacción	0	49
Rol comercial	0	44
Capacitaciones de Excel (nivel básico, intermedio, avanzado)		250
Total	630	660

Categoría de colaboradores evaluados	2015	2016
Rol General	1444	1318
Rol Jefaturas	83	83
Rol Privado	11	21
Rol Profesional	118	105
Rol Supervisores	100	98
TOTAL	1.756	1625

Evaluación de desempeño	2015			2016		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Número de colaboradores evaluados	879	368	1247	1053	444	1497
% de colaboradores evaluados respecto del total	71%	72%	71%	93%	90%	92%
Total colaboradores	1243	513	1756	1134	491	1625

3.8 Nuestro aporte a la comunidad

Relación con la comunidad

En Consalud contamos con programas e iniciativas que buscan ser un aporte tanto para nuestros afiliados, como para el país. Dentro de éstos, se encuentra el acompañamiento en situaciones críticas, promoción de la vida sana e instancias de esparcimiento. Algunas de las iniciativas concretas desarrolladas durante 2016 son:

- Programa "Consalud Camina Contigo": enfocado en brindar apoyo a psicosocial importante a afiliados que están pasando por un tratamiento médico asociado a enfermedades oncológicas, cardíacas, etc. Este apoyo también está

dirigido a las familias de las personas que están pasando por este difícil momento.

- Programa "Vive Consalud": busca incentivar una vida más sana a través de una serie de convenios y beneficios que pueden ser adquiridos directamente o mediante excedentes, tales como acuerdos con gimnasios, packs médicos, planes de control de peso, e incluso productos como camas clínicas, sillas de ruedas, entre otros. Como parte de este programa, durante el mes de noviembre de 2016, realizamos la "Corrida Santiago Consalud", evento gratuito y abierto a todo público, el cual logró una convocatoria de más de 12.000 personas.

Relacionamiento comunitario

¿Por qué es relevante?

La relación con nuestros afiliados y la comunidad en general, nos permite reforzar nuestro compromiso con bienestar social del país y nuestra intención de contribuir a la calidad de vida de las personas.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Una relación armónica y de confianza con la comunidad permite promover instancias que generan valor y contribuyen al bienestar de nuestros afiliados y la comunidad en general. De forma complementaria, nos permite robustecer nuestra reputación, a través

de actividades más allá de la entrega de nuestros productos y servicios.

¿Cómo se gestiona?

A través de distintos programas e iniciativas que buscan generar un impacto positivo en bienestar de nuestros afiliados y la comunidad en general.

Indicadores asociados

DSCC.24



ANEXO						
Sindicalización	2015			2016		
Sucursal	N° de colaboradores suscritos	% del total de la sucursal	% Total de la organización	N° de colaboradores suscritos	% del total de la sucursal	% Total de la organización
Alameda	39	86,7%	2,0%	16	80,0%	0,8%
Antofagasta	27	84,4%	1,4%	26	78,8%	1,3%
Apoquindo	104	85,2%	5,3%	92	82,9%	4,5%
Arica	16	80,0%	0,8%	17	89,5%	0,8%
Bandera	294	86,0%	15,1%	368	87,2%	18,1%
Calama	17	81,0%	0,9%	16	80,0%	0,8%
Casa Matriz	274	72,5%	14,1%	282	67,0%	13,9%
Castro	9	64,3%	0,5%	10	71,4%	0,5%
Chillán	20	80,0%	1,0%	23	88,5%	1,1%
Concepción	47	72,3%	2,4%	52	82,5%	2,6%
Conchalí	8	61,5%	0,4%	12	92,3%	0,6%
Copiapó	10	55,6%	0,5%	14	87,5%	0,7%
Coyhaique	5	71,4%	0,3%	3	42,9%	0,1%
Curicó	12	66,7%	0,6%	17	94,4%	0,8%
Huérfanos	213	83,9%	10,9%	209	86,0%	10,3%
Iquique	28	87,5%	1,4%	31	83,8%	1,5%
La Florida	5	100,0%	0,3%	4	80,0%	0,2%
La Serena	19	82,6%	1,0%	21	80,8%	1,0%
Los Ángeles	19	76,0%	1,0%	20	76,9%	1,0%
Maipú	16	80,0%	0,8%	16	94,1%	0,8%
Melipilla	18	81,8%	0,9%	17	85,0%	0,8%
Ñuñoa	8	80,0%	0,4%	9	90,0%	0,4%
Osorno	18	85,7%	0,9%	19	86,4%	0,9%
Ovalle	1	100,0%	0,1%	0	0,0%	0,0%
Providencia	96	85,0%	4,9%	108	90,8%	5,3%
Puente Alto	12	80,0%	0,6%	12	85,7%	0,6%
Puerto Montt	33	82,5%	1,7%	36	85,7%	1,8%
Punta Arenas	15	68,2%	0,8%	18	85,7%	0,9%
Quilpué	4	66,7%	0,2%	4	80,0%	0,2%
Rancagua	19	86,4%	1,0%	19	82,6%	0,9%
San Bernardo	7	77,8%	0,4%	7	87,5%	0,3%

ANEXO						
Sindicalización	2015			2016		
Sucursal	N° de colaboradores suscritos	% del total de la sucursal	% Total de la organización	N° de colaboradores suscritos	% del total de la sucursal	% Total de la organización
San Felipe	19	70,4%	1,0%	24	92,3%	1,2%
San Miguel	8	72,7%	0,4%	9	81,8%	0,4%
Tabancura	8	72,7%	0,4%	8	66,7%	0,4%
Talca	18	75,0%	0,9%	17	77,3%	0,8%
Temuco	27	73,0%	1,4%	29	90,6%	1,4%
Valdivia	12	66,7%	0,6%	14	73,7%	0,7%
Valparaíso	23	85,2%	1,2%	25	89,3%	1,2%
Viña del Mar	31	88,6%	1,6%	29	78,4%	1,4%

04

Capítulo





Somos la red privada de salud más grande de Chile, con una amplia red de centros que prestan atención ambulatoria dental y hospitalaria desde Arica a Punta Arenas, incluyendo centros de atención ambulatoria, dental y hospitalaria. Estamos conscientes del rol que jugamos en una dimensión esencial para las personas, por lo que nuestro objetivo principal es dar acceso a salud de calidad a todas las familias del país, posicionándolas en el centro de nuestro quehacer y tratándolas con especial empatía y calidez. Contamos con el reconocimiento y sólido respaldo de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), a la cual pertenecemos, a través de ILC, desde el año 2008. Nuestro actuar como Red Salud sigue la línea de sus principios y valores a través de ILC, lo que nos permite diferenciarnos de la competencia.



4.1 Quiénes somos

Desde hace casi 10 años que en Red Salud nos constituimos como Sociedad Anónima, con el objetivo de desarrollar una red de prestadores a nivel nacional. Luego, en marzo de 2010, nos asociamos con Inmobiliaria Clínicas Regionales, para desarrollar una red de prestadores en regiones. Más adelante, en mayo de 2011, la Mutual de Seguridad de la CChC, se incorpora como accionista para fortalecer la estrategia de financiamiento de la Sociedad y complementar su infraestructura y prestaciones con Red Salud. Ese mismo año comenzamos las operaciones de Clínica Bicentenario, uno de los prestadores de salud privados de mayor tamaño en el país, incrementando la cobertura de nuestra red de salud.

Desde el año 2008 nuestra gestión estuvo fuertemente enfocada en la implementación y puesta en marcha de un fuerte plan de inversiones iniciado en 2008. A comienzos del 2015,

comenzamos una serie de cambios respecto al foco, orientados principalmente a la expansión y el crecimiento de la Red. En esta línea, ese año consolidamos la asociación que manteníamos con la Asociación Chilena de Seguridad y la Mutual de Seguridad, para la administración de nuestra red de prestadores regionales.

Además del cambio de estrategia, realizamos modificaciones en el gobierno corporativo, impulsando un exigente plan de trabajo, orientado a la rentabilización de las operaciones, focalizado en el control de costos y en un ordenamiento institucional. Durante el ejercicio 2016 nuestro controlador ILC adquirió la participación minoritaria que la Mutual de Seguridad mantenía en Red Salud, ampliando su participación desde un 89,9% a un 99,9%. Este aumento se complementó además con un incremento de capital por \$5.000 millones.

A lo largo del país, en Red Salud contamos con 9 clínicas privadas, 30 centros médicos, 901 camas, 1.215 boxes de atención general y dental, y 136 boxes para consultas de urgencia.



Nuestra Red

Centros
médicos y
dentales

Operados bajo Megasalud,
con 30 centros de atención a
lo largo de Chile

Clínicas
privadas
R.M.

Tabancura, Avansalud y
Bicentenario

Clínicas
privadas en
regiones

Iquique, Elqui en La Serena,
Integral en Rancagua, Val-
paraíso, Mayor en Temuco y
Magallanes en Punta Arenas

PRESENCIA NACIONAL



ARICA (XV)

IQUIQUE (I)

CALAMA (II)

ANTOFAGASTA (II)

LA SERENA (IV)

QUILPUÉ (V)

VIÑA DEL MAR (V)

RANCAGUA (VI)

TALCA (VII)

CHILLÁN (VIII)

CONCEPCIÓN (VIII)

LOS ANGELES (VIII)

TEMUCO (IX)

VALDIVIA (XIV)

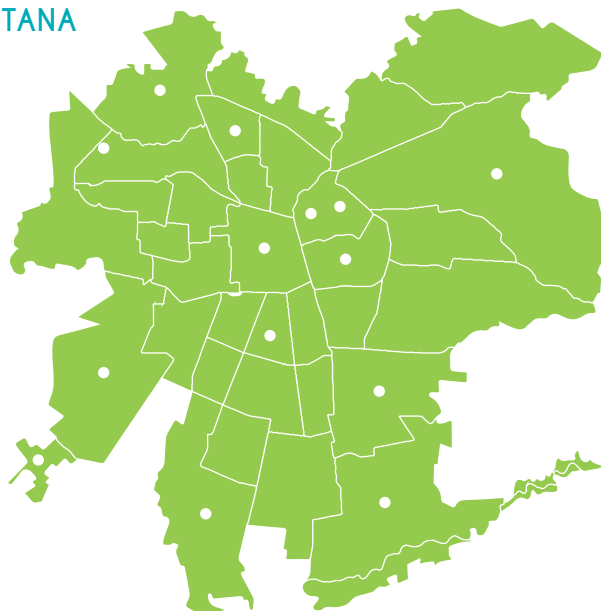
OSORNO (X)

PUERTO MONTT (X)

PUNTA ARENAS (XII)



PRESENCIA REGIÓN METROPOLITANA



Megasalud

- Quilicura
- Alameda
- Conchalí
- Maipú
- Providencia
- Ñuñoa
- La Florida
- Puente Alto
- Las Condes
- Gran Avenida
- San Bernardo
- Kennedy

Hitos y reconocimientos que marcaron nuestra gestión durante 2016

• Utilidades totales por \$9.147 millones de pesos, \$5.336 millones por sobre las utilidades obtenidas durante 2015.

• Ventas totales por \$335.858 millones, representando un crecimiento anual de un 19,4%.

• EBITDA de \$ 37.023 millones, experimentando un incremento del margen de un 9,7% en 2015 a un 11,0% en 2016.

• Adquisición de un 34,77% de participación adicional en Clínica Iquique S.A., alcanzando una participación total de 86,92%, gracias al paquete accionario comprado a la Mutua de Seguridad por \$1.795 millones.

• Definición de nueva Hoja de Ruta por parte del Directorio y Cuerpo Ejecutivo de Red Salud, con el fin de hacerse cargo de los desafíos de los siguientes dos años.

• Desarrollo de única y nueva estrategia de marca para toda Red Salud, compartiendo un propósito común, atributos transversales e identidad visual, alineados con nuestro proceso de transformación organizacional.

• Aprobación de ambicioso plan de inversiones para los próximos 3 años, considerando como ejes prioritarios la expansión de Megasalud, aplicación de Clínica Elqui, integración de la torre nueva y antigua en Clínica Tabancura y habilitación del nuevo centro ambulatorio en Clínica Magallanes.

4.2 Proceso de materialidad

Este reporte se estructura con la información consolidada a partir de nuestra gestión, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En cuanto al alcance y cobertura, se han mantenido los límites de la edición 2015, abordando toda la operación de Red Salud y las operaciones que la conforman a nivel nacional. Con el fin de facilitar comparaciones respecto a la gestión de los períodos anteriores, incorporamos datos cuando éstos están disponibles, sin variaciones en las bases y criterios de elaboración.

Definición temas materiales 2016

Para la definición de los temas materiales 2016, revisamos fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los

grupos de interés prioritarios para Red Salud, en sintonía con las otras filiales de ILC.

Fuentes secundarias:

- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la Compañía

Fuentes primarias:

- 1 entrevista a Gerente General
- 2.134 encuesta a pacientes
- 274 encuesta a colaboradores

A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 8 temas relevantes, relacionados directamente con el desempeño 2016 de nuestra Compañía.

Temas materiales 2016

Ética y gobierno corporativo

Cobertura:
Dentro de Red Salud

Cumplimiento regulatorio

Cobertura:
Dentro de Red Salud

Adaptación al entorno

Cobertura:
Dentro y fuera de Red Salud

Generación de valor para el rol social

Cobertura:
Dentro y fuera de Red Salud

Experiencia de pacientes

Cobertura:
Dentro y fuera de Red Salud

Calidad de vida laboral

Cobertura:
Dentro de Red Salud

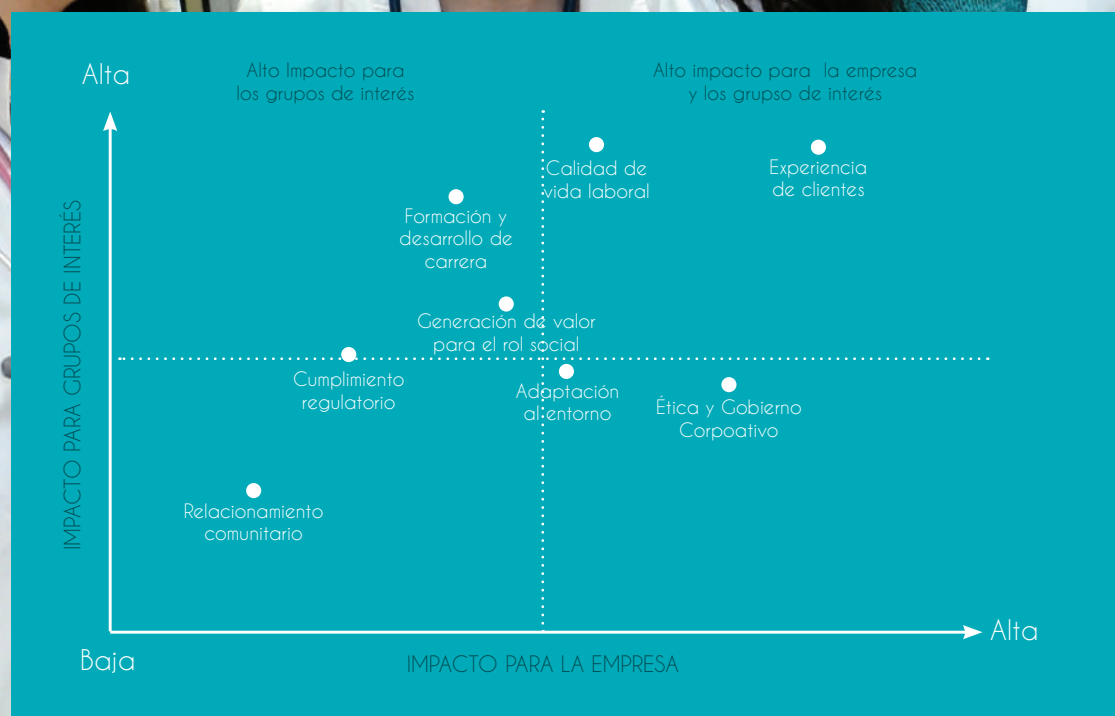
Formación y desarrollo de carrera

Cobertura:
Dentro de Red Salud

Relacionamiento comunitario

Cobertura:
Dentro y fuera de Red Salud

Matriz de materialidad



Caso de innovación

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015 tuvo como eje central el concepto de **FUTURO**. Para este periodo 2016 buscamos complementar esa idea con la noción de **INNOVACIÓN**, no sólo considerando aquellas iniciativas que introducen tecnología a la operación sino, mirando este concepto principalmente desde una visión que apunta a “hacer las cosas de una manera distinta”.

Queremos identificarnos y estar en sintonía con las nuevas tendencias que enfrentamos y que hoy demandan empresas consistentes.

A partir de lo anterior, queremos destacar el siguiente caso de innovación implementado en Red Salud durante el 2016.

Grupos Relacionados por Diagnósticos

Uno de los principales logros que obtuvimos como Red Salud durante el mes de agosto de este año, fue la firma del convenio Red Salud con Isapre Consalud para diagnósticos GES (Garantías Explícitas en Salud) y CAEC (Cobertura Nacional para Enfermedades Catastróficas) por modalidad GRD (“Grupos Relacionados por Diagnóstico”).

Este es el primer ejemplo de implementación de esta modalidad en el mercado entre una red prestadora y asegurador privado, dado que anteriormente sólo era utilizado por FONASA. La alianza con Consalud, nos permite compartir el riesgo de cobertura financiera, dado que el costo de tratamiento de cada beneficiario se calcula en base al sistema de clasificación GRD. Este sistema promue-

ve la costo-efectividad en diagnósticos de alta complejidad, dado que en base al tipo de complejidad se establece un monto fijo a pagar.

En este ámbito, Clínica Bicentenario ha tomado el liderazgo en derivaciones por metodología de pago GRD, posicionándose entre los tres principales prestadores privados integrales en la resolución de patologías agudas de pacientes del sector público a nivel nacional.

Por otra parte, en la Unidad de Gestión de Pacientes de Clínica Tabancura adicionamos también la Unidad de GRD, la cual cuenta con un profesional analista y codificador exclusivo para el proceso de derivaciones por parte de Isapres y FONASA.

4.3 Creando valor para el presente y el futuro

El 2016 fue un año importante para Red Salud, ya que obtuvimos un resultado operacional de \$22.842 millones, alza significativa respecto a los \$14.677 millones registrados el año anterior. El mejor desempeño durante

este período se explica principalmente por un aumento en el margen bruto desde un 22,1% en 2015 al 23,2% en 2016. A su vez, esto se debe a las mejoras implementadas en términos de gestión y mayores niveles de

actividad en Megasalud, Clínicas Avansalud y Bicentenario, y Clínicas Regionales

Nuestros ingresos alcanzaron los \$335.858 millones, representando un crecimiento anual de un 19,4% y un EBITDA de \$37.023 millones, incrementando su margen desde un 9,7% a un 11,0% respecto a 2015. En términos de utilidades totales, logramos generar \$9.147 millones, cifra bastante superior a la utilidad del año anterior de \$3.811 millones.

Por su parte, el incremento del 20,9% en el gasto de administración y ventas se explica en gran parte por la consolidación del Grupo ACR6¹ en mayo de 2015, el cual aportó con un aumento de \$4.605 millones durante 2016.

Además, las categorías que tuvieron la mayor incidencia en el alza interanual fueron los gastos de personal administrativo, computación y gastos generales que incluyen principalmente servicios básicos, externalizaciones y asesorías.

ESTADOS DE RESULTADOS ²				
CONCEPTO	2015		2016	
	M\$	% Ingresos	M\$	% Ingresos
Ganancias e ingresos ³	281.388.517	100,00	335.858.485	100,00
Costos de ventas	219.197.732	77,89	257.926.528	76,79
Costos de administración	47.514.175	16,88	55.965.610	16,66
Costos financieros	9.691.409	3,40	9.424.667	2,80
Diferencias de cambio	32.578	0,01	85.898	0,02
Resultados por unidades de reajuste	4.459.085	1,58	3.839.477	1,14
Resultados antes del impuesto	4.617.766	1,64	11.659.535	3,47
Ingreso por impuestos a las ganancias	- 806.366	0,28	-2.512.143	0,74
Resultados del año	3.811.400	1,35	9.147.392	2,72

¹ Grupo ACR6 corresponde a la Red de Clínicas Regionales Seis S.p.A.

² Fuente: Estados de Resultados publicados en las Memorias Corporativas 2015 y 2016 de Red Salud.

³ Considera ingresos de actividades ordinarias, otras ganancias, ingresos financieros y participación en las ganancias (pérdidas) asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación.

Generación de valor para el rol social

¿Por qué es relevante?

Los Estados de Resultados nos permiten conocer la situación en la que nos encontramos a nivel de Red, en términos de actividad económica y desempeño de nuestros indicadores financieros. A partir de estos resultados, podemos establecer el valor que hemos generado, considerando no sólo los ingresos sino también una gestión más eficiente.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La generación de valor impacta directamente en cada uno de los centros de atención que conforman nuestra red de presta-

dores de salud y en nuestra capacidad de posicionarnos a nivel de industria.

¿Cómo se gestiona?

Por medio de un riguroso monitoreo de los indicadores financieros y una adecuada contabilidad que es sometida a auditoría externa para su revisión.

Indicadores asociados

G4-EC1, Retorno sobre el capital

4.4. Los lineamientos que nos inspiran

Ética y transparencia corporativa

A lo largo de todos los centros de atención hospitalaria y ambulatoria de Red Salud, buscamos contribuir a que todos nuestros pacientes y sus familias puedan vivir más y mejor. Promovemos una comunicación directa y transparente, tanto a nivel interno como con nuestros grupos de interés, dando cuenta de nuestro actuar a nivel de Red.

Realizamos nuestro trabajo, entendiendo que el bienestar de nuestros pacientes siempre está en el centro de nuestra operación. Es por esto que definimos atributos que nos inspiran a cumplir con nuestro compromiso de acoger cuidar y sanar a las familias de Chile: **Calidez humana, Calidad a precios justos y Disponibilidad.** A través de esta nueva etapa, queremos expresar quiénes somos y hacia dónde nos dirigimos como Red Salud.

Nos regimos a partir de la normativa exigida por el Ministerio de Salud y los códigos que nos competen, como también en base a las exigencias que establece el regulador. De la mano del proceso de cambio que hemos experimentado, estamos trabajando para generar lineamientos éticos propios que guíen nuestra red de prestadores, así como también,

en algún momento, publicar un Código de Ética y un Modelo de Prevención del Delitos común a toda la Red.

En la actualidad, cada clínica es responsable de gestionar sus denuncias respecto a infracciones a las normas internas, faltas a la ética, conductas ilegales, entre otros, cometidos por parte de los colaboradores o ejecutivos, como también, contratistas, proveedores, y/o terceros que se contraten.

Hemos trabajado para definir los lineamientos de una Línea Ética que busca ser centralizada y con procesos definidos y estandarizados para toda la Red. Esto, a través de una plataforma web, que permita recibir y hacer seguimiento a denuncias, directas o anónimas, sin consecuencias asociadas a sus emisores. Su implementación se espera para comienzos de 2017 y estará disponible para el público en general en nuestra página web.

Durante el 2016, en Red Salud no percibimos ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. Esto se condice con el importante trabajo que hemos estado realizando, con el objetivo de seguir construyendo una de las redes de prestadores privados más grande del país.

Misión:

Contribuir a que las personas vivan más y mejor con una atención integral de salud médica y dental centrada en el paciente y su familia. Nuestro compromiso es entregar amplio acceso, con altos estándares de calidad, según los principios y valores de la Cámara Chilena de la Construcción.

Visión:

Ser referente en la salud médica y dental privada del país, reconocida por su amplia accesibilidad, prestigio, ser un muy buen lugar para trabajar y resolver las necesidades de salud de gran parte de la población.

Ética y gobierno corporativo

¿Por qué es relevante?

Contar con altos estándares éticos y una estructura de Gobierno Corporativo robusta que permee a cada uno de nuestros centros de atención, nos permite velar de manera correcta y transparente por el bienestar de nuestros pacientes.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Actuar de manera ética y transparente, nos permite corroborar la misión y atributos que hemos definido y nos guían como Red, tanto internamente como de cara a nuestros clientes y accionistas.

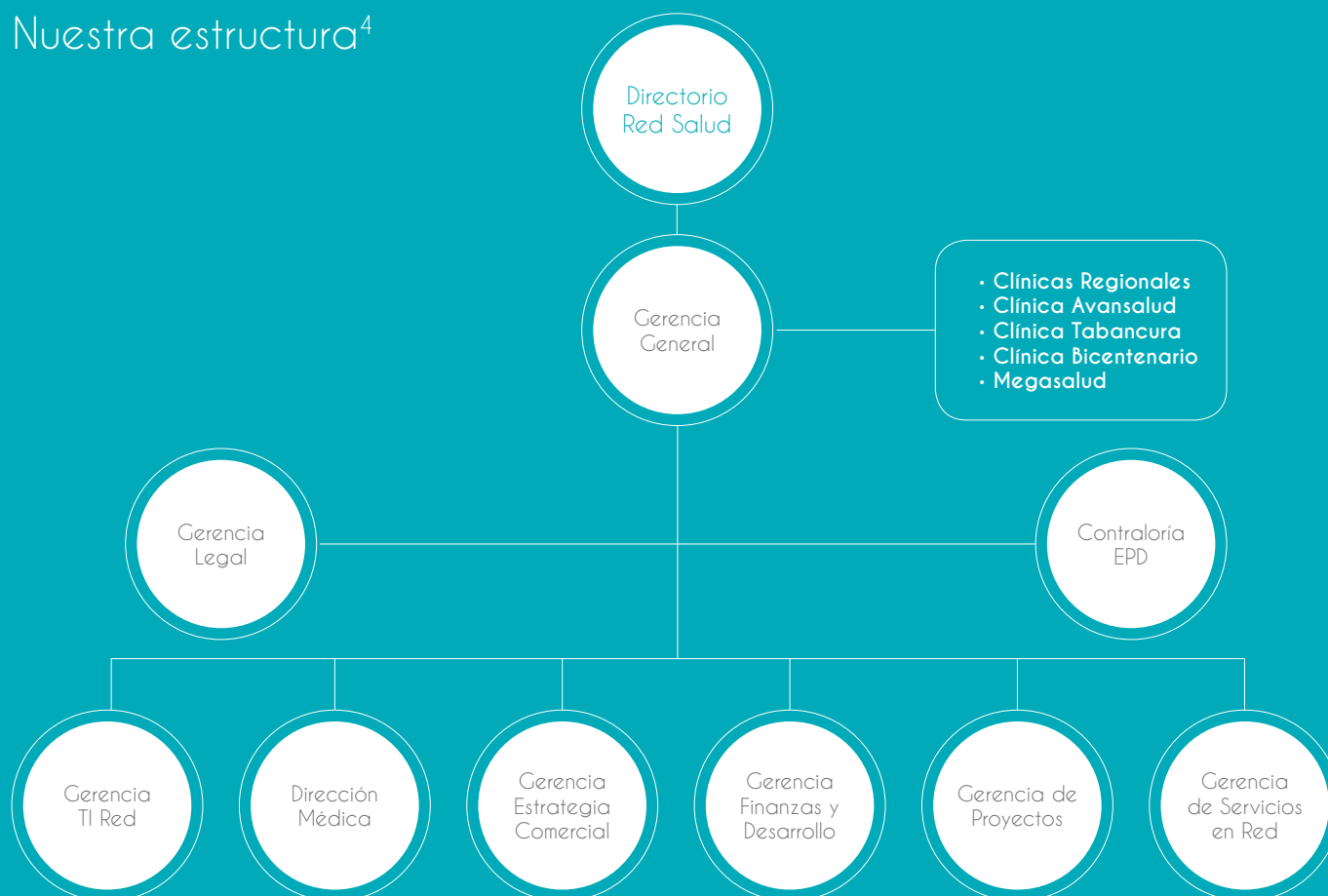
¿Cómo se gestiona?

Por medio de la normativa establecida por el Ministerio de Salud, junto a los códigos que nos competen a nivel de Red, alineados al marco regulatorio de la industria de la salud.

Indicadores asociados

G4-34, G4-56, G4-58, G4-SO7

Nuestra estructura⁴



⁴ Para mayor información sobre el Directorio y la primera línea de gerentes, revisar la Memoria Corporativa de Red Salud, disponible en: www.redsalud.cl

Calidez Humana

Existimos gracias a nuestros pacientes, ellos deben ser el centro de nuestro quehacer. Debemos recordar que llegan a nosotros en un estado de vulnerabilidad, y por tanto necesitan ser bien atendidos, cuidados y apoyados. Nos preocupamos por entregar información clara, sencilla y comprensible a nuestros pacientes.

Calidad a precio justo

Nuestro origen (CChC) nos lleva y nos guía a dar acceso a salud de calidad para todas las familias de Chile. Creemos en una salud inclusiva y no excluyente, creemos en precios justos y no abusivos.

Disponibilidad

Somos la red privada más grande de Chile y contamos con todas las especialidades médicas a lo largo del país. Estamos cuando el paciente nos necesita.

4.5. La industria donde nos movemos

El sistema de salud chileno se encuentra constituido por la industria de seguros de salud y la industria de prestadores públicos y privados que responden a las exigencias del Ministerio de Salud. La industria de seguros de salud se encuentra integrada principalmente por el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y las Instituciones de Salud Previsional (Isapres), como también, de forma minoritaria, por las mutuales, compañías de seguros, cajas de compensación y mutualidades de la FF.AA.

Durante el 2016, el escenario a nivel país se mantuvo en base a la desconfianza y fuerte cuestionamiento hacia los organismos encargados de la seguridad social.

Bajo este contexto, en Red Salud consideramos necesario que se elaboren políticas públicas que sean coherentes con las necesidades del entorno en que nos desenvolvemos actualmente, especialmente dadas las perspectivas de crecimiento de esta industria por factores económicos, demográficos y de riesgo en la población.

Cumplimiento regulatorio

Nuestro actuar como red de salud se encuentra normado principalmente por el Ministerio de Salud, como también por la Superintendencia de Salud y de Valores y Seguros, junto al marco regulatorio vigente, el cual establece rigurosas normas bajo las cuales se debe hacer entrega de las prestaciones de salud. Estas exigencias tienen como objetivo principal garantizar la seguridad de los usuarios, así como también la calidad de los servicios que ofrecemos.

Para lograr un correcto funcionamiento, nuestras subsidiarias deben cumplir estrictamente dicho marco regulatorio, entendiendo que los estándares del mercado se han tomado cada vez más exigentes.

Durante el 2016 el ambiente regulatorio se mantuvo sometido a cambios por organismos del Estado, principalmente en términos de marco legal, jurídico y normativo técnico del sistema de Isapres. Por ello, estamos conscientes de que éstos pueden tener un eventual impacto en la industria,

debilitando potencialmente las proyecciones futuras de la demanda de las empresas prestadoras de salud.

Red Salud desde sus inicios en 2008 es miembro de la Asociación de Clínicas de Chile a través de cada una de nuestras filiales. Incluso dos de los once miembros que conforman el Directorio de la Asociación de clínicas de Chile, son ejecutivos de Red Salud.

Con anterioridad, cada filial pertenecía individualmente a esta Asociación. Esta agrupación gremial reúne a los principales prestadores de salud privados del país para relevar, discutir y fomentar el intercambio de visiones respecto a los desafíos que competen a nuestro sector:

Con respecto a la generación de infracciones, en el periodo 2016, parte de nuestros centros de atención ambulatoria y hospitalaria fueron multados por las autoridades. Nos hemos puesto como compromiso seguir fortaleciendo nuestra atención y servicio de cara a todos nuestros pacientes, con el fin de regularizar este tipo de situaciones.

Cumplimiento regulatorio

¿Por qué es relevante?

El Ministerio de Salud es la institución principal a cargo de regular a las organizaciones que prestan servicios ambulatorios y hospitalarios de salud. Asimismo, la Superintendencia de Salud y la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) velan por el correcto cumplimiento del marco regulatorio vigente para el ámbito de los prestadores privados de salud.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

El cumplimiento regulatorio refleja nuestro desempeño respecto a la ejecución de obligaciones legales por parte de nuestra red de prestadores de salud. Buscamos alinear nuestro actuar a las exigencias que nos competen, con el fin de corroborar nuestra preocupa-

ción en este aspecto y proyectarla hacia nuestros grupos de interés. Esto es parte del sello de la CChC, el cual se transmite a través de nuestro controlador, ILC.

¿Cómo se gestiona?

En Red Salud buscamos responder a cabalidad las exigencias establecidas por parte de nuestro marco normativo, favoreciendo una relación fluida y transparente con nuestros reguladores y autoridades.

Indicadores asociados

G4-I6, G4-PR9

Multas Red Salud		
Centro de atención	2015	2016
Bicentenario	0	5
Avansalud	10	9
Tabancura	0	0
Megasalud ⁵	17	4
Iquique	4	1
Elqui	3	6
Valparaíso	1	2
Rancagua	10	4
Mayor	1	4
Magallanes	0	4

⁵ La información entregada para Megasalud durante el período 2015, sólo considera 24 centros de atención ambulatoria.

Adaptación al entorno

En Red Salud nos preocupa el entorno donde nos desenvolvemos y el marco regulatorio que nos rige. Dado el dinámico y sensible rubro al que pertenecemos, nos vemos obligados a robustecer internamente nuestro gobierno corporativo y avanzar constantemente en términos de transparencia, con el fin de hacer las cosas de la mejor manera posible.

Durante el 2016, percibimos de manera significativa un mayor nivel de exigencias en relación a años anteriores, lo cual se encuentra directamente ligado al escenario que está viviendo el sistema de seguros de salud en Chile. En base a este contexto, hemos estado trabajando arduamente en seguir perfeccionando nuestra estructura de gobierno corporativo, con el objetivo de administrar y atenuar los riesgos de mercado, financieros y operacionales, propios de la actividad prestadora de servicios de salud.

De igual forma, nos hemos enfocado en seguir potenciando nuestra excelencia operacional para asegurar procesos que funcionan de manera óptima, especialmente en aquellas áreas identificadas como críticas para el negocio.

Intentamos maximizar los beneficios para nuestros pacientes, como también para los demás grupos de interés, agregando valor a nuestros servicios, lo que de alguna manera nos permite reducir el fuerte cuestionamiento y efervescencia social que se ha generado hacia la industria de la salud por parte de la ciudadanía.

Adaptación al entorno

¿Por qué es relevante?

Queremos continuar fortaleciendo nuestra estructura interna, como también nuestra excelencia operacional, entendiendo que en el último tiempo, el entorno donde nos movemos se ha tornado cada vez más complejo y exigente.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Buscamos perpetuar nuestro servicio de calidad con una mirada flexible y de largo plazo, que nos permita seguir agregando va-

lor a nuestros pacientes y demás grupos de interés, a pesar del dinamismo que existe actualmente en entorno que nos rodea.

¿Cómo se gestiona?

Por medio las capacidades internas que hemos desarrollado a nivel de red para adaptarnos al entorno cambiante en el que estamos insertos. Para esto, buscamos generar acciones y potenciar procesos internos que nos permiten sobreponernos a las situaciones y acontecimientos que se presentan.



4.6 Agregamos valor a nuestros pacientes

Al cierre de 2016, en Red Salud contamos con 9 clínicas privadas y 30 centros médicos ambulatorios y dentales en distintas regiones, 901 camas, 1.215 boxes ambulatorios de atención general y dental, y 136 boxes de consultas de urgencia a lo largo de Chile. De igual forma, durante este período, logramos consolidarnos como el mayor prestador dental en Chile, realizando 1,9 millones de atenciones de este tipo.

Uno de nuestros principales objetivos es brindar atenciones médicas de calidad a todos los segmentos socioeconómicos, ampliando las opciones de atención para los chilenos a lo largo del país. Buscamos resolver todos los niveles de complejidad asociados a la salud de las personas, a través de instalaciones con tecnología de punta y un equipo médico consoli-

dato. Esto nos ha posicionado como un actor integral, mediante la realización de todo tipo de prestaciones, incluyendo aquellas intervenciones de alta complejidad como cirugías cardíacas, intervenciones quirúrgicas en general, tratamientos oncológicos y medicina intensiva.

Nuestro quehacer como Red se encuentra regulado por la Superintendencia de Salud, así como también por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), además del marco regulatorio que nos rige. La información que entregamos a los pacientes se encuentra alineada con la Ley de Derechos y Deberes del Paciente (Ley 20.584), la cual establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

Más de 15
millones de
prestaciones

1,9
millones de
prestaciones
dentales

Experiencia de pacientes

¿Por qué es relevante?

Nuestros pacientes se encuentran al centro de nuestros servicios. Buscamos generar acciones y movilizar procesos que permitan contribuir a mejorar su calidad de vida, fortaleciendo nuestra actividad y asegurando la accesibilidad y cobertura en todo momento.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La experiencia de clientes en Red Salud se relaciona directamente con nuestra misión de contribuir a que la personas puedan vivir más y mejor, de la mano de los atributos que hemos definido internamente. Esto repercute en nuestra reputación como

Red y en nuestra meta de resolver las necesidades de salud de la población.

¿Cómo se gestiona?

A través de la entrega de información pertinente respecto a nuestros servicios, como también la estandarización de mediciones y presencia en redes sociales, las cuales nos permiten acercarnos a nuestros beneficiarios y entender cómo nos perciben.

Indicadores asociados

G4-PR3, G4-PR5, DSCC.20

La información que ponemos a disposición, incluye:

- **Las atenciones de salud** o tipos de acciones de salud que el prestador respectivo ofrece o tiene disponibles y los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones, así como el valor de las mismas.
- **Las condiciones previsionales de salud requeridas para la atención**, los antecedentes o documentos solicitados en cada caso y los trámites necesarios para obtener la atención de salud.
- **Las condiciones y obligaciones contempladas en los reglamentos internos** que las personas deberán cumplir mientras se encuentren al interior de los establecimientos asistenciales.
- **Derechos y deberes de las personas** en relación con la atención de salud, cuyo contenido es determinado mediante resolución del Ministro de Salud.
- **Identificación** de los miembros del equipo de salud que autorizan y efectúan los diagnósticos y tratamientos.
- **Estado de salud**, del posible diagnóstico, alternativas de tratamiento disponibles y posibles riesgos asociados, pronóstico esperado, y proceso previsible del postoperatorio, en el caso de que hubiese, de acuerdo con la edad y condición personal y emocional.
- **Equipo tratante**, en caso de intervención; período del tratamiento; información acerca del diagnóstico de ingreso y de alta, y los resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico e indicaciones a seguir.
- **Datos sobre los aranceles y procedimientos** de cobro de las prestaciones de salud.

- **Plazos para el pago de las prestaciones**, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos.

- **Cuenta actualizada y detallada** de los gastos incurridos para la atención de salud.

En Red Salud contamos con campañas internas y externas de prevención dirigidas a nuestros distintos grupos de interés, segmentados por género y edad. Contamos con campañas de prevención de cáncer de mama y dentales, campañas de invierno, y campañas con foco en el adulto mayor y en el mes del corazón. Cada una de ellas es difundida a través de distintos canales y medios tales como nuestra página web, redes sociales, publicaciones en afiches y/o revistas internas.

Además, los centros médicos y dentales operados por Megasalud, nuestras clínicas en la Región Metropolitana y algunas de nuestras clínicas en regiones, cuentan con presencia en redes sociales a través de canales como Facebook y Twitter; con el fin de estar más cerca y conectadas con los pacientes y sus necesidades.

Durante este año, Megasalud y 3 de nuestras clínicas (Avansalud, Valparaíso e Integral en Rancagua), realizaron encuestas y/o estudios de Satisfacción de Pacientes, para medir y conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio entregado. No existe una metodología y patrón común entre cada uno de los procesos realizados, por lo que los resultados obtenidos no pueden ser comparados ni promediados.

Igualmente, como Red Salud estamos trabajando para poder generar una medición estandarizada en nuestros centros de salud que permita conocer la recepción y calidad de nuestros servicios, por parte de los pacientes de manera integrada.

Durante 2016, Megasalud y Clínicas Avansalud, Valparaíso e Integral en Rancagua midieron la satisfacción de sus pacientes.



- Megasalud
- Clínica Bicentenario
- Clínica Tabancura
- Clínica Avansalud
- Clínica Iquique
- Clínica Elqui
- Clínica Integral Rancagua
- Clínica Valparaíso



@Megasalud
@CBicentenario
@CITabancura
@CAvansalud
@Clinicaiqq
@ClinicaELqui
@Clinica_Integral
@Clinicavalpo

4.7 Nuestro equipo

Calidad de vida laboral

En Red Salud creemos que el ambiente laboral, es clave para la integridad de los colaboradores, repercutiendo directamente en su desempeño. Queremos que diariamente puedan desenvolverse en un ambiente cómodo y agradable, donde se sientan a gusto y orgullosos de pertenecer a la red.

Nuestros colaboradores se esfuerzan diariamente por ofrecer un servicio de salud de calidad para todos nuestros pacientes y sus familias. Durante el 2016, nuestra dotación, perteneciente a nuestros 30 centros de atención ambulatoria y dental y 9 clínicas privadas, se compuso por un total de 7.338 colaboradores, de los cuales el 75,2% son mujeres. Gran parte de nuestros colaboradores se concentran principalmente en la Región Metropolitana.

En términos de relaciones laborales, en Red Salud apoyamos el derecho de sindicalización y negociación colectiva en cada una de nuestras filiales. Buscamos establecer y promover relaciones de confianza, espacios de conversación por medio de un diálogo directo y fluido con cada uno de ellos.

En nuestros centros de atención ambulatoria y hospitalaria a lo largo del país, el porcentaje de afiliación sindical y adhesión a convenios colectivos es bastante significativa. Durante el 2016, la participación en sindicatos aumentó o se mantuvo constante en todos nuestros centros de atención, respecto al 2015. Además, experimentamos procesos exitosos de negociación colectiva, sin presencia de huelgas en Megasalud, Clínica Tabancura y Clínica Avansalud.

Dotación Red Salud

2015: 6.682
2016: 7.338

Sindicalización en Red Salud		
Centro de atención	2015	2016
Bicentenario	45,4%	48,5%
Avansalud	49,1%	58,2%
Tabancura	44,0%	46,6%
Megasalud ⁶	23,6%	32,4%
Iquique	41,2%	47,2%
Elqui	17,11%	43,5%
Valparaíso	39,7%	39,9%
Rancagua	31,0%	36,6%
Mayor	40,0%	45,0%
Magallanes	16,0%	16,0%

⁶ La información entregada para Megasalud durante el período 2015 sólo considera 24 centros de atención ambulatoria.

Calidad de vida laboral

¿Por qué es relevante?

Todos los colaboradores que conforman Red Salud son fundamentales para hacer entrega del servicio de calidad que nos caracteriza. Buscamos potenciar un buen ambiente laboral que permita contribuir a la relación que establecen con nuestros beneficiarios, y al mismo tiempo, permita que se sientan a gusto en su lugar de trabajo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La calidad de vida de nuestros colaboradores impacta directamente en el compromiso y actitud de servicio hacia nuestros pacientes y sus familias, como también en el desempeño y eficiencia que percibimos a nivel de Red.

¿Cómo se gestiona?

Facilitamos la existencia de relaciones laborales fluidas y diálogo abierto con nuestros colaboradores, entendiendo las instancias de negociación colectiva que se presentan. De igual forma, realizamos encuestas de clima laboral en ciertos centros de atención y ofrecemos beneficios que contribuyen a su calidad de vida.

Indicadores asociados

G4-9b, G4-10, G4-11, G4-LA2, DSCL 14

Estamos trabajando para avanzar hacia una medición estandarizada del clima laboral en toda nuestra Red.

Cada una de las filiales cuenta con una serie de prestaciones sociales y/o beneficios para todos los colaboradores a jornada completa. A pesar de que nos encontramos implementando un modelo integrado de trabajo y potenciando los procesos estandarizados a nivel de Red, estos beneficios son aún manejados de forma autónoma, pudiéndose presentar diferencias entre cada uno de los centros de atención.

Con respecto al clima laboral, en Red Salud no contamos actualmente con un proceso estandarizado para medir nuestro clima laboral, sin embargo, durante 2016, solo algunas filiales aplicaron individualmente una Encues-

ta de Clima a sus colaboradores, entre ellas Megasalud y Clínica Magallanes. Por medio de esta herramienta, ambos buscan conocer cómo se desenvuelve el ambiente laboral a nivel de filial e identificar mejoras que se pueden realizar a partir de las brechas levantadas. La metodología utilizada para este proceso en cada una de las filiales es distinta, por lo que los resultados obtenidos no pueden ser comparables entre sí, ni tampoco extrapolables al resto de la red.

Estamos trabajando para avanzar hacia una medición estandarizada del clima laboral en toda nuestra Red, con el fin de favorecer la trazabilidad y comparación de resultados.

Dotación por género Clínicas Red Salud 2016			
Centro de atención	Dotación total	Mujeres	Hombres
Bicentenario	1297	955	342
Avansalud	815	599	216
Tabancura	1262	831	431
Megasalud	1898	1471	427
Iquique	232	186	46
Elqui	437	339	98
Valparaíso	281	227	54
Rancagua	438	349	89
Mayor	375	304	71
Magallanes	303	253	50
Total	7338	5514	1824
Porcentaje	100%	75,2%	24,8%



Capacitación y educación

Queremos reforzar las aptitudes y habilidades de los colaboradores que pertenecen a nuestra red. Estamos seguros de que este aspecto es fundamental tanto para su desarrollo profesional, como para su desempeño profesional.

Tanto Megasalud como nuestras clínicas a lo largo del país, cuentan con diversas instancias de capacitación y formación para sus colaboradores, definidas en base a los criterios y necesidades de cada filial. Como resultado de esto, durante el 2016 **gran parte de nuestros centros de atención aumentaron su promedio de horas de capacitación anual.**

A nivel de Red Salud el promedio de capacitación anual por colaborador fue de 8 horas.

Promedio de horas de capacitación por colaborador en Red Salud		
Centro de atención	2015	2016
Bicentenario	2,0	19,1
Avansalud	5,3	6,4
Tabancura	16,0	6,06
Megasalud ⁷	48,0	21,4
Iquique	11,0	11,0
Elqui	3,0	7,0
Valparaíso	4,1	3,0
Rancagua	-	5,5
Mayor	2,0	3,1
Magallanes	11,9	8,0

⁷ La información entregada para Megasalud durante el período 2015, sólo considera 24 centros de atención ambulatoria.

Formación y desarrollo de carrera

¿Por qué es relevante?

Valoramos el trabajo de calidad que desempeñan nuestros equipos, lo que nos motiva a poder contribuir a su crecimiento, mediante instancias concretas de capacitación y formación que se despliegan durante el año

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Las instancias de capacitación y formación repercuten directamente en nuestros servicios y los resultados asociados a cada uno de nuestros centros de atención. Fomentar y potenciar el desarrollo de competencias, promueve que los colaboradores ejecuten con excelencia sus respectivas funciones.

¿Cómo se gestiona?

Contamos con un equipo de personas dedicadas a comprender los aprendizajes y necesidades que se presentan en nuestros colaboradores en cada uno de nuestros centros de atención. A partir de esto, se determinan cuáles debiesen ser las instancias de capacitación y formación pertinentes para poder brindar los conocimientos requeridos.

Indicadores asociados

G4-LA9, G4-LA10



Programa de capacitaciones con foco en procesos de inducción corporativa, entrega de manuales de autoinstrucción respecto a diversos temas, cursos y seminarios en áreas de tecnología médica y calidad en la gestión del área.



Capacitaciones con foco en las competencias comunicacionales en el Área de Atención de Público Ambulatorio y en calidad y seguridad en el Área Asistencial.



Extenso plan de capacitaciones centrado principalmente en liderazgo, trabajo en equipo y calidez humana, para todos los colaboradores de la clínica.



Diversas capacitaciones impartidas, sumando un total de 1.184 horas. Entre los tópicos principales se encuentran el taller para Unidad de Paciente Crítico, de Autocuidado y Liderazgo.

4.8 Nuestro aporte a la comunidad

CORMESACH, Corporación Mejor Salud para Chile, ligada a Red Salud desde sus inicios en el año 2012, es una entidad sin fines de lucro que tiene como objetivo contribuir con el desarrollo del sector de salud del país, a través del otorgamiento de becas y otros beneficios que permiten el perfeccionamiento y especialización de profesionales médicos, tanto en Chile como en el extranjero. Esto con el fin de promover la investigación, difusión del conocimiento e innovación.

Existe conocimiento de que en Chile se requiere de una formación constante de profesionales médicos para atender a la población, especialmente en regiones y zonas apartadas, situación que se convierte en urgencia si se trata de médicos especialistas. En este contexto, CORMESACH otorga

anualmente becas para financiar cursos, pos títulos, especializaciones, seminarios, entre otras actividades que se relacionen directamente con el perfeccionamiento de esta profesión.

A la fecha, en Red Salud hemos contribuido anualmente con 5000 UF para efectos de pagos de aranceles de los profesionales que se encuentran cursando segundo o tercer año, así como los aranceles de los nuevos postulantes. Durante 2016, otorgamos 2 nuevas becas a odontólogos de Megasalud que trabajan en Antofagasta y Calama, respectivamente, con el fin de contribuir a la salud dental de la población. Dichas becas son financiadas completamente por un periodo de 3 años y corresponden a las especialidades de Periodoncia e Implantología y Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilofacial.

05

Capítulo

vida Cámara®



En Vida Cámara queremos proteger a los trabajadores y sus familias. Por eso, hemos desarrollado distintos productos y un mundo de beneficios colectivos, para que las personas que amas puedan disfrutar la vida, sin tener que preocuparse. Contamos con seguros de vida, salud, accidentes personales y pymes, además de convenios con numerosas entidades de salud.

A través de ILC, somos parte de la CChC y ese vínculo no solo es un sello de solidez financiera, sino también de una marcada orientación social, a través de la provisión de soluciones concretas para la salud de los trabajadores y sus familias, precisamente en los ámbitos más críticos para el bienestar actual y futuro.



5.1 Quiénes somos

Vida Cámara nace el año 2009, tras la compra de la filial chilena de la Compañía RBS Seguros de Vida S.A., con el fin de que ILC pudiera participar en el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) de las Administradoras de Fondos de Pensiones. Esta primera licitación del SIS nos permitió alcanzar una participación del 27% del total de afiliados del sistema.

Durante el 2012 ingresamos al mercado de los seguros colectivos de vida, salud y catastróficos y un año después, iniciamos nuestra participación en Perú.

En esta corta trayectoria, el 2016 marca un hito especial en nuestra Compañía, pues es el momento en el que redefinimos nuestro ámbito de trabajo, orientándonos de manera exclusiva a los seguros colectivos de vida y salud, renovando nuestra oferta de productos, además de modernizar los servicios entregados a

empresas y asegurados. Para ello, trabajamos intensamente en el desarrollo de un plan estratégico a tres años, acorde con estos nuevos lineamientos, el cual definió los focos que nos permitirán alcanzar un nuevo impulso en materia comercial y convertimos en una de las compañías más relevantes en la industria de los Seguros de Salud de Chile.

Los pilares de este plan estratégico consideran los siguientes elementos, siempre en el marco de la retención del talento presente en nuestra organización:

- Fortalecimiento y desarrollo de nuevos productos
- Eficiencia en los procesos
- Nuevos modelos de servicio, efectivos y confiables
- Impulso y diversificación de los canales de venta

Hoy contamos con más de 1.600 empresas que han asegurado a sus trabajadores y familias con nosotros.

Nuestros productos



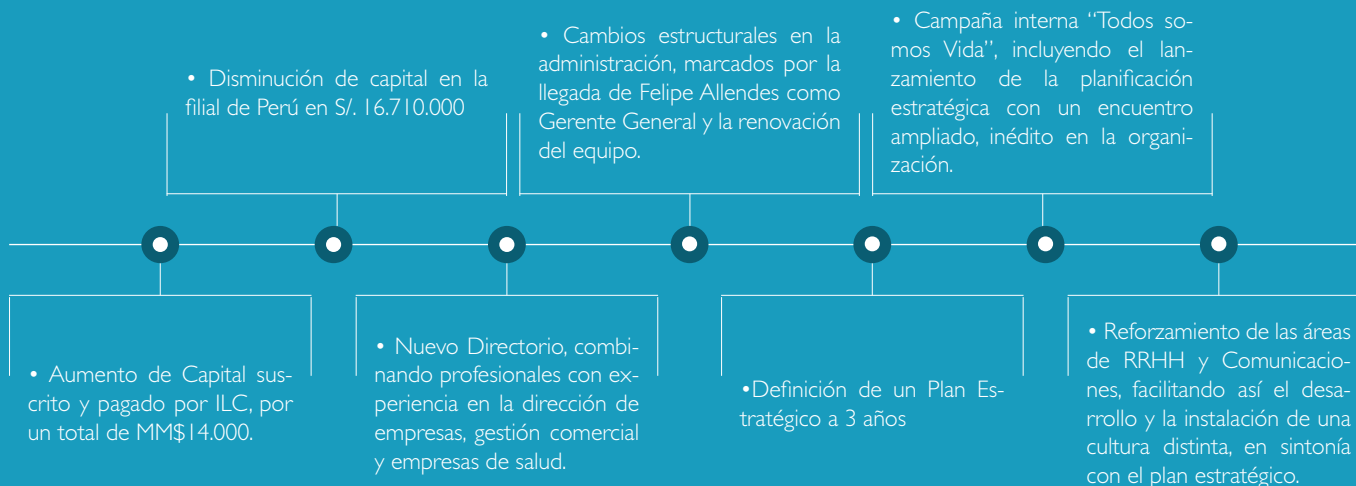
Seguros
colectivos
de vida y
salud

Seguros
colectivos

- Accidentes Personales
- Apoyo Familiar
- Catastrófico por Evento
- Catastrófico Vive Protegido
- Complementario de Salud con adicionales Dental y Ampliación
- Deporte Seguro
- Pyme
- Vida y Adicionales
- Catastrófico SOS
- Pérdidas Patrimoniales¹

¹Incluye: Deporte Protegido, Plan Espejo, Extra Plan, Extra plan Light, Hijo Protegido, Urgencia Protegida, Catastrófico SOS.

Hitos y reconocimientos que marcaron nuestra gestión durante 2016



5.2 Proceso de materialidad

Este reporte se estructura con la información consolidada de nuestra gestión, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En cuanto al alcance y cobertura, este documento constituye el primer reporte de sostenibilidad de Vida Cámara y, por ende, no existen referencias con respecto a un periodo anterior: No obstante, la información aquí presentada refiere a la totalidad de la operación de la empresa Vida Cámara S.A, tanto en Chile como en Perú.

Definición temas materiales 2016

Para la definición de los temas materiales 2016, revisamos fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los

grupos de interés prioritarios para Vida Cámara, en sintonía con las otras filiales de ILC.

Fuentes secundarias:

- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la compañía

Fuentes primarias:

- 1 entrevista a gerente general
- 131 encuesta a colaboradores

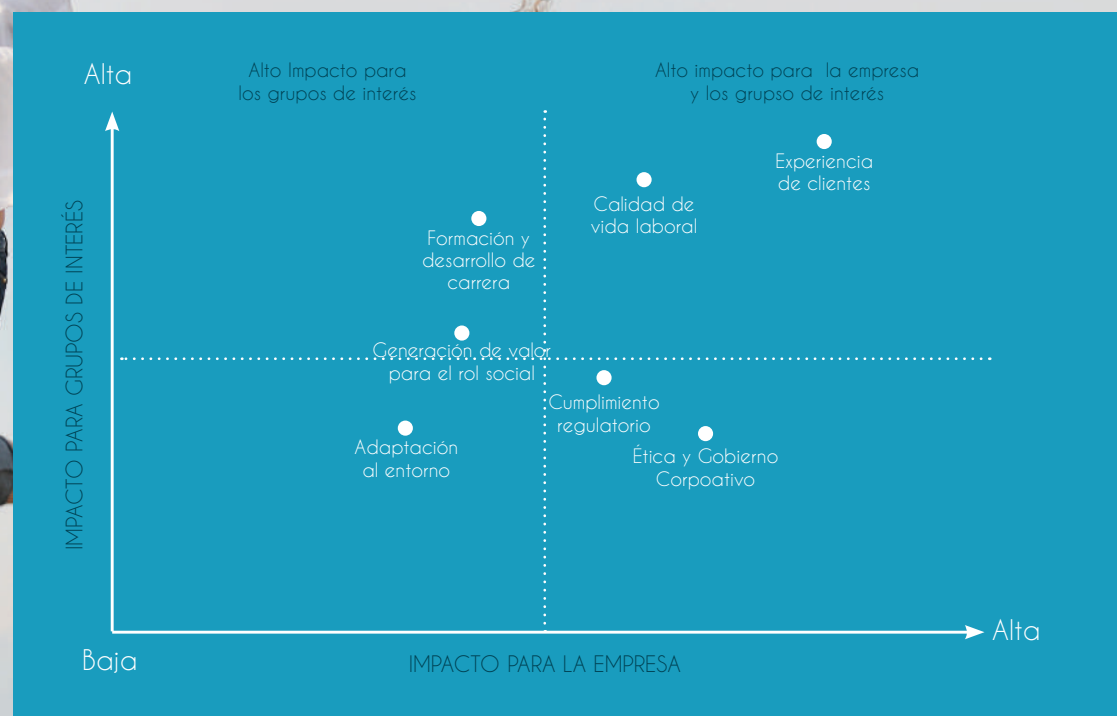
A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 7 temas relevantes, relacionados directamente con el desempeño 2016 de nuestra Compañía.



Temas materiales 2016

Ética
y gobierno
corporativoCobertura:
Dentro de
Vida CámaraCumplimiento
regulatorioCobertura:
Dentro de
Vida CámaraAdaptación al
entornoCobertura:
Dentro y fuera de
Vida CámaraGeneración de
valor para el
rol socialCobertura:
Dentro y fuera de
Vida CámaraExperiencia de
clientesCobertura:
Dentro y fuera de
Vida CámaraCalidad de
vida laboralCobertura:
Dentro de
Vida CámaraFormación y
desarrollo de
carreraCobertura:
Dentro de
Vida Cámara

Matriz de materialidad



Caso de innovación

Para el año 2016, buscamos complementar la idea de futuro con la noción de INNOVACIÓN, no sólo considerando aquellas iniciativas que introducen tecnología a la operación, sino mirando este concepto principalmente desde una visión que apunta a "hacer las cosas de una manera distinta". Queremos identificarnos y estar en sintonía con las nuevas tendencias que enfrentamos, y que hoy demandan empresas consistentes.

A partir de lo anterior, queremos destacar un caso de innovación implementado en Vida

Cámara durante el 2016. Sin embargo, es importante considerar que el gran proceso de transformación organizacional llevado a cabo fue en sí mismo una manera diferente e innovadora de entender la empresa. El foco en sí, estuvo instalado en fortalecer al equipo, porque sabemos que no da lo mismo quién haga las cosas. Eso es parte de lo que queremos que nos diferencie del resto de la industria.

Todos los cambios que surgieron a partir de ello, son reflejo de mirar a la organización, la planificación, al equipo y los procesos de una forma diferente.

Reembolso vía APP (Android & IOS)

En Vida Cámara estamos en una constante búsqueda de nuevos productos y servicios innovadores que nos permitan crear una diferencia respecto a nuestros competidores, pensando en los asegurados y en cómo ofrecerle un mejor producto que satisfaga sus necesidades y mejore el nivel de servicio.

Esta búsqueda constante se vive en todos los niveles de la organización, desde el gerente general, hasta los analistas de las distintas áreas que componen la empresa.

Considerando lo anterior; a partir de diciembre 2016, contamos con una aplicación móvil que permite generar reembolsos ambulatorios en

línea, además de mostrar información de interés para el asegurado.

Esta aplicación, innovadora en el mercado de los seguros que comercializamos, nos ha permitido una mayor cercanía con nuestros asegurados, quienes muchas veces no tienen el tiempo para acceder a un computador o a una sucursal para realizar sus trámites.

Junto con mejorar los tiempos de servicios en los procesos de reembolsos ambulatorios a nuestros asegurados, nos ha permitido también potenciar nuestra gestión comercial, mostrando un producto diferenciador respecto a la competencia.

5.3 Creando valor para el presente y el futuro

Durante el año 2016 nuestra Compañía registró un aumento en sus ingresos por primas de Seguros de Salud de MM\$ 4.352, a partir de un incremento en la cartera del orden del 14%, a lo cual se suma el mejor rendimiento de las inversiones, respecto de 2015. Sin em-

bargo, registramos un menor ingreso producto de las primas de Seguros de Invalidez y Supervivencia, además de menores primas asociadas al Seguro Desgravamen hipotecario.

Con relación a los costos, si bien disminuye-

ron los siniestros, registramos un incremento importante en nuestros gastos de administración, a partir del fortalecimiento de nuestro equipo, inversión necesaria para enfrentar los desafíos que nos impone nuestro nuevo Plan Estratégico.

	2016
- Valor económico directo generado:	
Ingresos:	93.930.867
- Valor económico distribuido:	
Gastos operativos	88.758.166
Sueldos y prestaciones de los empleados	4.150.751
Pagos a los proveedores de capital	3.031.825
Pagos a gobiernos (impuestos y multas asociadas a nivel internacional, nacional y local)	(1.445.039)
TOTAL:	(564.836)

Considerando lo anterior, cerramos el año 2016 con una pérdida de MM\$ 565, disminuyendo de manera significativa las pérdidas por MM\$3.408 en comparación al 2015.

La pérdida de 565 MM registrada durante el 2016 responde en gran medida a la cuarta licitación del seguro de invalidez y supervivencia en Chile, el cual presentó una siniestralidad mayor a la proyectada. De todas formas, es importante destacar que este contrato terminó a mediados del 2016.

Generación de valor para el rol social

¿Por qué es relevante?

Maximizar el valor de nuestra actividad, junto a generar utilidades y retorno para nuestros controladores, nos permite ser una compañía sostenible económicamente en el largo plazo. Esta es la base que necesitamos para cualquier acción que podamos desarrollar; pues requerimos de la solvencia actual, como pilar sobre el cual construimos el valor que queremos otorgar a nuestros clientes y sus familias.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La generación de valor impacta de manera directa en nuestro desempeño económico, por lo que se vincula de manera más clara con la generación de utilidades. Esto implica no sólo la obten-

ción de ingresos, sino también la búsqueda de mantener costos eficientes, innovar en la generación de nuevos productos y nuevas formas de fidelizar a nuestros clientes.

¿Cómo se gestiona?

A partir de un seguimiento permanente y sistemático de los indicadores económicos de la actividad. Además, a través de nuestra relación con ILC y la CChC, hemos podido concretar el valor social último y vincularlo con nuestra gestión cotidiana.

Indicadores asociados

G4-EC1, Utilidades percibidas por la empresa.

5.4. Los lineamientos que nos inspiran

Ética y transparencia corporativa

En Vida Cámara buscamos desarrollar nuestro trabajo de la mano con un Gobierno Corporativo sólido y ético, donde la confianza, la transparencia y la fidelización son nuestra propuesta de valor de cara a todos nuestros grupos de interés. Contamos con una estructura de gestión robustecida tras el 2016, cuyo objetivo es sostener una efectiva vigilancia de la Compañía, un pertinente involucramiento del Directorio en la toma de decisiones, un cumplimiento del modelo regulatorio y una adecuada gestión de los riesgos del negocio.

Nuestro Directorio -compuesto por 5 miembros- sesiona una vez al mes y cuenta con un Comité Comercial, un Comité de Inversiones y un Comité de Auditoría y Riesgos.

Nos encontramos en un proceso de redefinición de nuestra misión, visión y valores, buscando apalancar a través de estos principios, el Plan Estratégico delineado durante 2016.

El Código de Conducta y Ética de Vida Cámara fue aprobado por el Directorio en julio de

2014, estando todos los colaboradores en conocimiento, con firma de recepción y lectura, además de encontrarse publicado en nuestra intranet, tal como lo estipulan nuestra Política y Manual de Código Conducta y Ética.

En Vida Cámara trabajamos por una gestión íntegra y transparente, tanto en el día a día con nuestros clientes y colaboradores, como en la relación con nuestros reguladores y accionistas. Por ello, velamos siempre por un uso responsable de nuestra propiedad y manejo de información, tal como lo estipulan las normativas vigentes.

Durante el 2016 no registramos demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia. De igual forma, tampoco recibimos multas o sanciones no monetarias producto del incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios.

Los miembros del Directorio, Administración y el equipo de trabajadores, nos regimos por la Ley 20.393 para la capacitación acerca de valores, ética e integridad corporativa, teniendo la obligación de leerlos al momento de

su entrega, contra firma. Esta capacitación se desarrolla en un formato presencial con una periodicidad anual como mínimo y se complementa con el envío periódico de correos electrónicos informativos.

Para efectos de cómo opera nuestro sistema de gestión ética – basado en nuestro Código de Conducta y Ética – contamos con un Oficial de Cumplimiento, quien es el responsable a nivel general.

El mecanismo de denuncia se encuentra disponible en forma permanente, tanto para los clientes externos como para los colaboradores, en nuestro sitio web. No se trata de mecanismos independientes, ya que no son implementados por empresas externas, sin embargo se garantiza la confidencialidad del canal de denuncias, mas no el anonimato, pues se trata de un correo electrónico.

Los procedimientos de investigación para los distintos tipos de denuncias se encuentran formalizados tanto en el Reglamento Interno de la Organización, como en el Código de Conducta y Ética. No se recibieron denuncias durante el año 2016.

Ética y gobierno corporativo

¿Por qué es relevante?

Una correcta gestión de la ética y la transparencia en nuestro actuar, es fundamental para mantener y prolongar la confianza en el largo plazo con los distintos grupos que nos rodean.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Una adecuada gestión de la ética y transparencia nos permite reflejar y dar fe de los valores que nos guían como compañía y reflejar cómo nos desenvolvemos tanto a nivel interno como externamen-

te, manteniendo una gestión consistente con la visión que proyecta nuestro vínculo con ILC y la CChC.

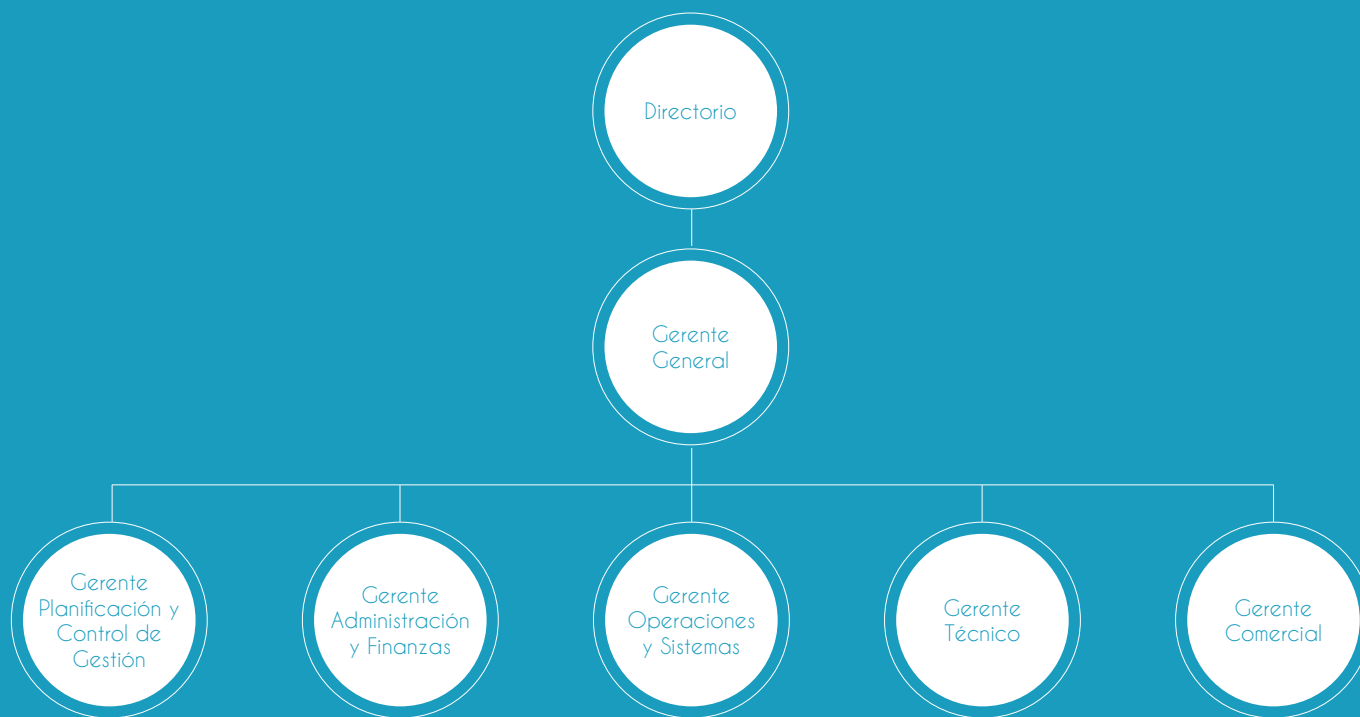
¿Cómo se gestiona?

A través de un Código de Conducta y Ética, que hemos robustecido durante 2016, para estar al día con la normativa vigente.

Indicadores asociados

G4-34, G4-56, G4-58, G4-SO7

Nuestra estructura



Cargos	Nº	Género	Nacionalidad	Desglose Rango de Edad				
				< de 30	30-40	41-50	51-60	61-70
Directorio	1	Femenino	Chilena	0	0	0	1	0
	4	Masculino	Chilena	0	1	1	1	1
Gerentes	5	Masculino	Chilena	0	1	1	3	0
Subgerentes	4	Masculino	Chilena	0	1	2	1	0
Jefaturas	14	Femenino	Chilena	0	0	6	6	2
	10	Masculino	Chilena	0	4	3	2	1
Trabajadores	110	Femenino	Chilena	12	33	44	19	2
	53	Masculino	Chilena	7	19	12	12	3
	2	Femenino	Venezolana	2	0	0	0	0
	1	Masculino	Venezolana	1	0	0	0	0
	1	Femenino	Costarricense	0	1	0	0	0
Total	205	-	-	22	60	69	35	9

5.5. La industria donde nos movemos

En Vida Cámara participamos en una industria liderada por empresas con foco en seguros de vida, encontrando grandes corporaciones que ofrecen una parrilla de productos diversos, como también pequeñas empresas especializadas en algunos nichos del rubro de seguros.

En este contexto buscamos diferenciarnos a través de nuestra experiencia y conocimiento, considerando como principal canal de venta el seguro colectivo. Esta diferenciación hoy nos permite entregar productos especializados a las empresas que buscan una solución de salud para sus trabajadores.

Durante el 2016, operaron 36 compañías de seguros de vida, concentrando 12 de éstas el 80% de las primas directas, incluyendo un 62% de cobertura desde las primas previsionales, un 16% de seguros individuales, un 13% de Banca Seguros y retail y un 9% restante, distribuido en los seguros colectivos tradicionales.

En este contexto, Vida Cámara alcanzó el año pasado una participación de mercado del 1,3%, consolidado en la prima de seguros de vida, y un cuarto lugar en seguros colectivos de salud con un 9,7% de market share.

En Vida Cámara nos encontramos regulados por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), la cual vela por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación y resguardando la fe pública.

Sumado a ello, nos regimos por las regulaciones impuestas por el Servicio Nacional de Impuestos (SII), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el Defensor del Asegurado de Chile, la Asociación de Asegurados de Chile y el Consejo de Autorregulación de Seguros de Chile.

Durante el 2016 no presentamos multas o sanciones por parte de la SVS, por temas de

incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios. Esto confirma el trabajo que hemos realizado por el cumplimiento de la legislación y el desarrollo de los controles necesarios para evitar incurrir en faltas de esta índole.

Un cambio significativo en cuanto a las regulaciones que nos rigen dice relación con la emisión de la Norma de Carácter General NCG 408, la cual complementa la norma N°309 sobre Gobierno Corporativo, Sistemas de Gestión de Riesgo y Control interno. Esto implicó:

- La primera autoevaluación de la Compañía bajo estos estándares, incluyendo desde el Directorio a las áreas más importantes de la empresa.
- Realización de una evaluación de riesgo y solvencia, para lo cual se desarrolló un trabajo conjunto entre las gerencias de la Compañía, con la asesoría de PwC.

Cumplimiento regulatorio

¿Por qué es relevante?

La industria de los seguros cuenta con un número importante de regulaciones, y debido a nuestra participación en ILC y la CChC, buscamos cumplir siempre con la normativa vigente, además de estar atentos ante nuevos cambios en ésta.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Incide directamente en la continuidad operacional, además de tener efectos indirectos en los gastos, en el caso de percibir multas u otro tipo de sanciones monetarias. De forma complementaria, la falta al cumplimiento regulatorio tiene impactos en nuestra

reputación, tanto hacia nuestros clientes, como trabajadores y nuestros controladores.

¿Cómo se gestiona?

Durante el 2016 desarrollamos un equipo de trabajo con funciones y responsabilidades específicas para el monitoreo del cumplimiento regulatorio.

Indicadores asociados

G4-I6, G4-PR9

Adaptación al entorno

En Vida Cámara, al igual que en el resto de las empresas que formamos parte de ILC, buscamos estar siempre atentos al entorno que nos rodea, especialmente a partir de los cambios importantes que han surgido en los consumidores, la fuga de clientes que se produce con una velocidad mucho mayor a raíz de la comunicación permanente y los nuevos canales que ofrece internet.

En este contexto, para nuestra Compañía, la adaptación se manifestó a través de la reestructuración interna que vivimos durante el 2016, la cual responde a los nuevos tiempos y busca renovar a nuestra Organización, desde la visión que tenemos para desarrollar nuestro trabajo, los canales de relación interna y externa, hasta los productos que comercializamos e instalamos en el mercado.

Por eso, hemos trabajado por definir la expe-

riencia de clientes que queremos establecer como propia y diferenciarnos del resto de la industria, revisar nuestros procesos actuales y hacerlos más eficientes, junto con potenciar nuestro equipo de trabajadores.

En otro ámbito en relación al entorno que nos rodea, pese a que las compañías de seguros no han sido aludidas directamente en el debate previsional que hoy se ha instalado a nivel nacional, las posibles reformas al sistema previsional generarán algún grado de incertidumbre en el sector e inquietud con respecto a futuras inversiones. Esto, dado que puede traducirse en una menor disponibilidad de patrimonio para invertir en este segmento.

Por otro lado, la necesaria modernización del marco de solvencia de la industria, el cual probablemente se traducirá en mayores exigencias de patrimonio, podría implicar cambios en la tarificación de las pensiones.

Adaptación al entorno

¿Por qué es relevante?

Ser una empresa que logra adaptarse a los nuevos tiempos es señal de supervivencia y de sostenibilidad económica. Por eso necesitamos estar siempre atentos a nuestro entorno, identificando los procesos que debemos ajustar de manera interna.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Contar con una empresa flexible frente a los entornos que nos rodean, es esencial pues, aunque tenemos la mirada puesta en el largo plazo, debido al rubro de nuestra actividad, debemos

complementar esa visión con una atención permanente en el presente, en la actualidad y los cambios que ahí ocurren. La mera sostenibilidad de nuestra empresa se juega en cuán ágiles seamos para modificar nuestra operación según el entorno.

¿Cómo se gestiona?

Las capacidades que hemos desarrollado para adaptarnos a nuestro entorno surgen a partir de nuestros esfuerzos por entender la situación de la industria y preocupación por generar acciones atinentes a las necesidades identificadas.



5.6 Agregamos valor a nuestros clientes

En Vida Cámara buscamos mantener un contacto permanente con nuestros afiliados y es por ello que la diversificación de nuestros canales de venta forma parte de nuestro Plan Estratégico. En sintonía con lo anterior; durante el 2016 renovamos nuestro sitio web, entregando una experiencia de uso simple, que contenga información sobre los productos y servicios que ofrecemos. También incluye un portal de servicio para el seguimiento de los reembolsos, visualización de documentos utilizados, emisión de certificados y acceso a la póliza, entre otros.

Asimismo, a partir del mes de diciembre, pusimos a disposición de nuestros afiliados una aplicación para teléfonos celulares, a través de la cual es posible declarar siniestros ambulatorios (consultas médicas y exámenes). Esto busca reducir considerablemente los tiempos de recepción, liquidación y respuesta para nuestros clientes y sus familias.

En cuanto a los canales presenciales, remodelamos nuestras oficinas ubicadas en la comuna de Providencia, reubicando a las áreas de Operaciones y Comercial en el mismo piso.

Experiencia de clientes

¿Por qué es relevante?

Nuestros afiliados, a través de las empresas que han confiado en nosotros, son los receptores finales del trabajo que realizamos. Con el fin de generar experiencias memorables en ellos y sus familias, que incrementen su bienestar; hemos trabajado intensamente durante 2016.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Directamente inciden en los resultados de nuestra operación, pues su satisfacción permitirá la fidelización de las empresas que nos contratan.

¿Cómo se gestiona?

A partir de nuestro Plan Estratégico, hoy contamos con pilares que apuntan a mejorar la experiencia de nuestros clientes. Entre ellos está el fortalecimiento del producto, la eficiencia de los procesos, el desarrollo de nuevos modelos de servicio y la diversificación de los canales de venta.

Indicadores asociados

G4-PR3, DSCC.20

Como parte de nuestro Plan Estratégico, hemos establecido el pilar de reforzar nuestra oferta de productos y servicios.

A partir de las regulaciones vigentes, hoy contamos con una cantidad importante de canales de comunicación, pues debemos entregar una serie de informaciones a nuestros afiliados. Entre los principales se encuentran:

- **Folleto:** con información sobre los tipos de seguros y productos que ofrecemos, además de beneficios adicionales exclusivos.
- **Póliza y certificados de cobertura:** incluyen la asegurabilidad de productos, deberes y obligaciones de parte de la Compañía y asegurados. Las coberturas, exclusiones y modalidades de pago del plan.
- **Procedimiento de Gestión de Reclamos,** disponible en sucursales y nuestra página web. Aquí también se informa acerca de los informes de respuesta a reclamos según las normas vigentes.
- **Otros documentos técnicos:** Informe de liquidación de siniestros, carta de rechazo de liquidación, Informe de caducidad de póliza,

número de denuncia de siniestro, entrega de información de uso de página web de los asegurados e información de propuesta en la renovación de negocios.

Por otro lado, contamos con una serie de prácticas que nos permiten complementar la oferta de servicios con una atención que considera la mejora continua. Las principales iniciativas se señalan en el esquema de la página siguiente.

Como parte de nuestro Plan Estratégico, hemos establecido el pilar de reforzar nuestra oferta de productos y servicios. Para ello, durante el 2016 comenzamos a trabajar en el **desarrollo de una aplicación interna**, que nos permita gestionar negocios de manera automática.

También iniciamos el servicio de **ventanilla única**, para nuestros asegurados de clínicas de la Región Metropolitana y ocho clínicas en regiones, facilitando la concentración del reembolso de los gastos de salud a través de un solo trámite.

- Asesorías a clientes antes, durante y después de la contratación de seguros, entregando información permanente, clara y completa.

A través de los equipos de ventas, gestión de cartera, página web, call center, y otros, con el propósito de apoyar a los clientes en el conocimiento y uso adecuado de planes de salud y promoción del bienestar de nuestros asegurados.

- Desarrollo de Políticas de Relación con Asegurados y de Gestión de Reclamos.

Para promover la atención adecuada a clientes, hemos desarrollado una política orientada a definir lineamientos de atención y gestión de reclamos, considerando lo establecido en la NCG 309 de Gobiernos corporativos y los principios de CDM (Conducta de Mercado).

- Levantamiento de Pilares Normativos y de Principios de Conducta de Mercado en la Compañía

A fines de 2015 llevamos a cabo el levantamiento de la situación de Vida Cámara en relación al cumplimiento a las normas de Conducta de Mercado y los principios asociados. Esto con el foco de identificar los niveles de asesoría, cómo se orienta la promoción y publicidad.

Generamos planes de acción y proyectos para subsanar las brechas detectadas, tareas, proyectos, los cuales han recibido el debido seguimiento a lo largo del año.

- Creación de Unidad Atención al Cliente

Esta área tiene como funciones: abordar las distintas áreas de atención al cliente; centralizar los temas de servicio y relación con asegurados; apoyar la generación de Políticas y procedimientos de relación con asegurados; gestión de Reclamos a partir de la norma NCG 309; y velar por la consideración de las prácticas de Conducta de Mercado en otras políticas.

5.7 Nuestro equipo

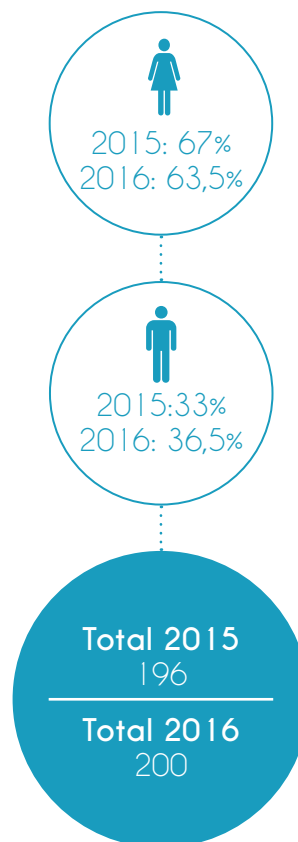
Calidad de vida laboral

En Vida Cámara velamos por el desarrollo de un ambiente laboral donde nuestro equipo se sienta cómodo, apoyado y desafiado para dar lo mejor de sí, especialmente en el caso de quienes tienen directa relación día a día con nuestros asegurados. De forma complementaria, buscamos impulsar y mantener relaciones directas y fluidas al interior de nuestra Organización, de manera de facilitar las relaciones diarias y enriquecer nuestros espacios de trabajo.

Contamos con una dotación compuesta por 200 colaboradores, de los cuales el 64% son mujeres y 37%, hombres. Todos nuestros colaboradores cuentan con contrato indefinido, el 99% trabaja en jornada completa y el 95% pertenece al Rol general, concentrándose el 5% restante en Rol privado.

En cuanto a rotación acumulada, en Vida Cámara registramos el 2016 una tasa de 26,9%.

Distribución por género



Calidad de vida laboral

¿Por qué es relevante?

Nuestro equipo es fundamental para nuestra operación. Es por esto que centramos nuestros esfuerzos en que se sientan comprometidos y a gusto en su lugar de trabajo, aportando positivamente al clima organizacional, dentro de nuestra nueva cultura.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La experiencia de servicio que otorgan nuestros colaboradores a cada uno de nuestros afiliados depende directamente de su gestión. Por ello, su propia satisfacción y relación con la empresa tienen efectos directos en los resultados económicos de Vida Cámara, así

como también más indirectos en la reputación de la Compañía en el mercado laboral.

¿Cómo se gestiona?

Promovemos relaciones laborales directas y fluidas que influyen de manera positiva el desempeño profesional de nuestros colaboradores, como también una serie de beneficios que aportan tanto para su vida personal como profesional.

Indicadores asociados

G4-9b, G4-I0, G4-I1, G4-LA1, G4-LA2

Distribución por cargo				
	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Rol General	129	56	127	63
Rol Privado	0	10	0	10
Total	196		200	

Distribución por tipo de contrato				
	2016			
	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Contrato indefinido	127	73	200	100%
Contrato a plazo fijo	0	0	0	0%

Ciudad



Arica	1	0
Iquique	2	0
Calama	2	0
Antofagasta	3	0
Copiapó	2	0
La Serena	1	0
Viña del Mar	3	2
Santiago	94	69
Rancagua	2	0
Los Ángeles	1	0
Talca	1	0
Concepción	6	1
Osorno	1	0
Temuco	2	0
Valdivia	2	0
Punta Arenas	1	1
Puerto Montt	3	0
Total	127	73



Sindicalización



2015: 113
2016: 120

Reconocemos y respetamos el derecho de sindicalización y negociación colectiva de nuestros trabajadores, promoviendo la colaboración entre ellos y las relaciones laborales fluidas con la Compañía.

En cuanto a los beneficios, contamos con una serie de prestaciones por encima de la normativa vigente, muchas de las cuales consideran un aporte compartido entre los colaboradores y la empresa.

Las personas que forman parte de nuestro equipo siempre han sido clave para nuestra trayectoria y es por ello que durante 2016 trabajamos de manera especial por mejorar los canales de comunicación, a través del desarrollo de comunicados corporativos y la celebración de eventos cotidianos como la llegada de nuevos compañeros o los cumpleaños.

Además, contamos con:

- **Fiesta del Seguro:** en esta oportunidad, la celebración consideró un reconocimiento a los trabajadores destacados de la Compañía.

- **Fiesta de Navidad:** junto a los hijos de nuestros colaboradores realizamos una celebración en Kidzania, generando una instancia donde los colaboradores y sus familias pudieron compartir en equipo.

Buscando potenciar las relaciones al interior de nuestros equipos de trabajo, desde el año 2012 contamos con los resultados de la encuesta Great Place To Work para la medición de nuestro clima laboral. Entre 2015 y 2016 registramos resultados globales de 78 y 74 puntos respectivamente. En ambos casos, la cobertura de esta medición alcanzó al 87% de nuestra dotación.

Beneficios	Descripción
Seguro de vida	El 75% del valor se encuentra cubierto por la empresa, mientras que el 25% debe corresponder a un aporte del trabajador.
Seguro de salud	El 75% del valor se encuentra cubierto por la empresa, mientras que el 25% debe corresponder a un aporte del trabajador.
Bono de Vacaciones	Bonificación que se otorga a los colaboradores que opten por 10 días o más continuos de vacaciones.
Becas Escolares	Otorgamos becas por excelencia académica para los hijos de nuestros trabajadores con rendimiento escolar destacado, desde el nivel parvulario al universitario, de aproximadamente 180UF como monto total a repartir.
Asistente Social	Este rol se hace cargo del contrato colectivo, donde se presta orientación en diversos temas y políticas gubernamentales como salud, vivienda, caja de compensación y leyes sociales en general
Operativos de Salud	Llevamos a cabo operativos anuales que consideran prestaciones oftalmológicas, auditivas y screening de salud general
Programa PACE	Programa ambulatorio al colaborador que forma parte de la oferta que otorga Mutual de Seguridad, orientado a apoyar la resolución de problemáticas psicológicas, legales y sociales

06

Capítulo





En Banco Internacional queremos otorgar soluciones financieras para empresas en Chile, enfocándonos principalmente en el financiamiento del segmento de pequeñas y medianas empresas. Con más de 70 años de trayectoria en la industria bancaria, ofrecemos productos y servicios alineados con las necesidades de nuestros segmentos de clientes, a través de ejecutivos ágiles y con amplia experiencia. Contamos desde 2015 con el respaldo y prestigio de pertenecer al grupo de empresas de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), a través de ILC, lo que nos permite situarnos de manera distinta en el mercado y de cara a nuestros clientes.



6.1 Quiénes somos

Banco Internacional nace en el mes de febrero de 1944, bajo el nombre de Banco Israelita, dando inicio a las actividades en julio del mismo año. Luego, en 1981, se reformaron los estatutos de nuestra organización, adoptando el nombre de Banco Internacional. Años después, en 1989, iniciamos una estrategia de orientación al segmento de empresas, el cual sigue representando nuestro principal foco en la actualidad.

En septiembre de 2015, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aprobó el ingreso de ILC a la propiedad de Banco Internacional, entidad que posee actualmente el 50,6% de la propiedad del Banco. Esta operación permitió mejorar significativamente nuestro nivel de solvencia y capitalización, al tiempo que también movilizó cambios a nivel de composición del Directorio y Administración.

Al cierre del ejercicio 2016 se vieron reflejados una serie de logros, tales como ser el tercer Banco de la plaza en términos de crecimiento en colocaciones comerciales y en capitalización a nivel país. Vale la pena señalar el crecimiento significativo que alcanzamos en colocaciones comerciales durante este año (sobre el 11%), considerando los bajos niveles de crecimiento que obtuvo el sistema financiero (cercano al 3%).

Además, contamos con una presencia nacional de 11 sucursales y 2 centros de negocio en distintas localidades a lo largo de Chile, los cuales velan por nuestros 13.220 clientes activos y posibilitan una mayor cercanía, trabajando por un futuro conjunto y sostenible en el tiempo.

Nuestros segmentos

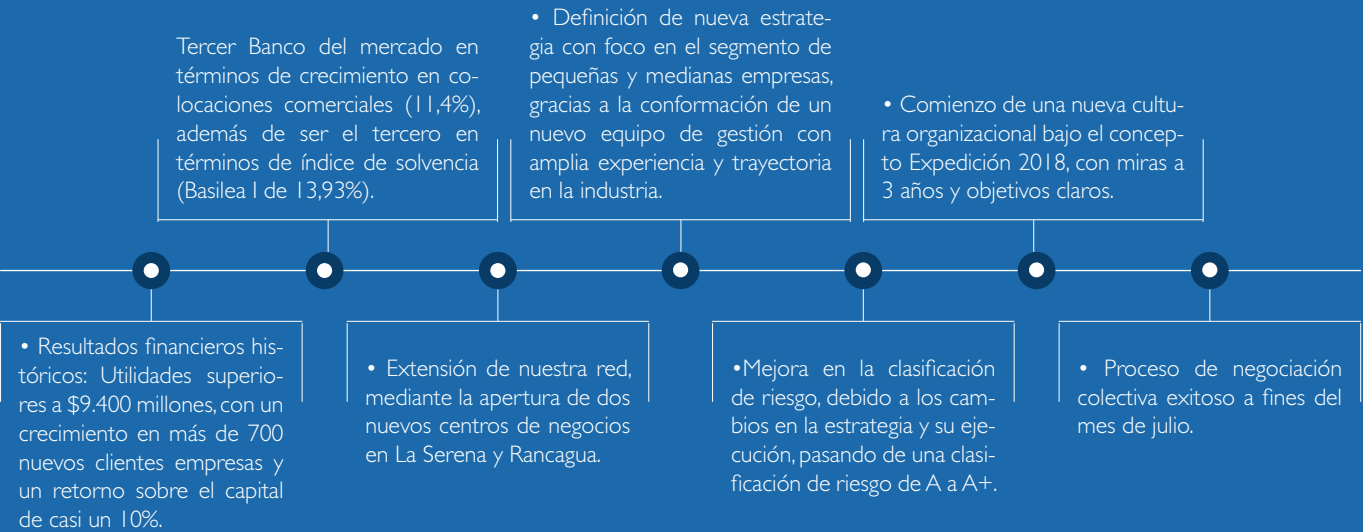
Banca Empresas

Cuentas corrientes, líneas de crédito, seguros, financiamiento, garantías estatales, comercio exterior, leasing, factoring, inversiones, manejo de caja, tesorería, entre otros.

Banca Personas

Cuentas corrientes, líneas de crédito, seguros, créditos hipotecarios, inversiones, créditos de consumo, créditos comerciales, depósitos a plazo online, entre otros.





6.2 Proceso de materialidad

Este reporte se estructura con la información consolidada de nuestra gestión, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En cuanto al alcance y cobertura, se han mantenido los límites de la edición 2015, cubriendo a Banco Internacional y su operación en conjunto. Con el fin de facilitar comparaciones respecto a la gestión de los períodos anteriores, incorporamos datos cuando éstos están disponibles, sin variaciones en las bases y criterios de elaboración.

Definición temas materiales 2016

Para la definición de los temas materiales 2016, revisamos fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de abordar a los grupos de interés prioritarios para Banco

Internacional, en sintonía con las otras filiales de ILC.

Fuentes secundarias:

- Revisión comparada de los temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional
- Análisis de prensa
- Revisión y análisis de estudios
- Documentos internos de la Compañía

Fuentes primarias:

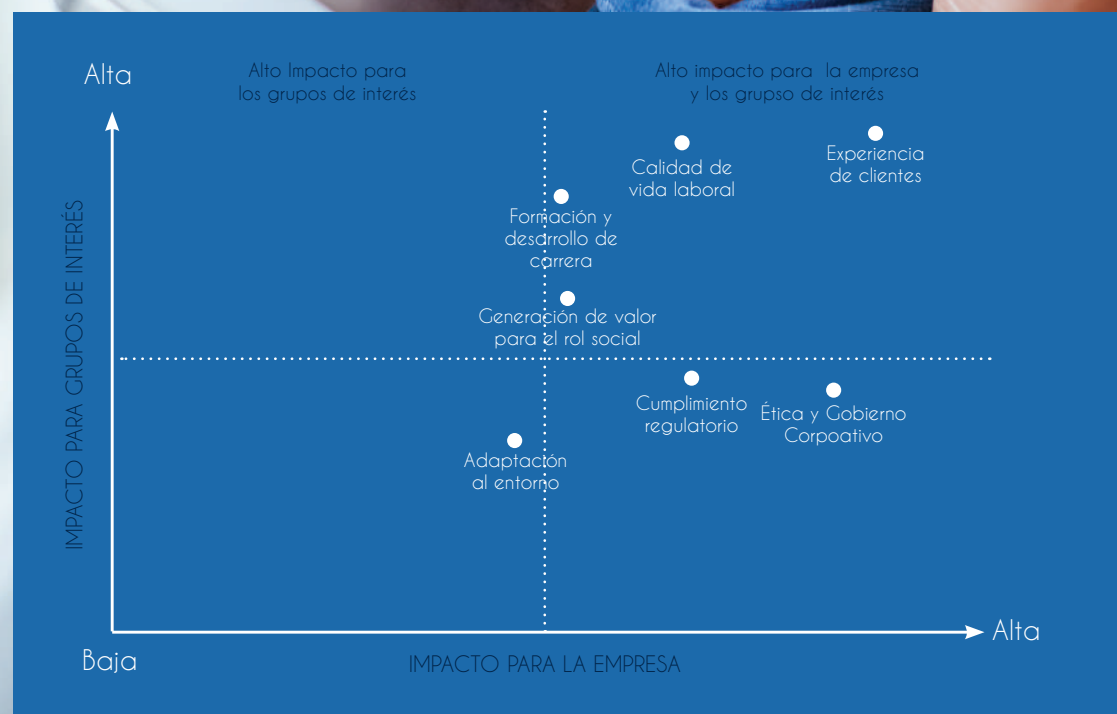
- 1 entrevista a gerente general
- 413 encuestas a colaboradores

A partir del levantamiento de información previamente señalado, definimos y validamos 7 temas relevantes, relacionados directamente con el desempeño 2016 de nuestra Compañía.

Temas materiales 2016



Matriz de materialidad



Caso de Innovación: Centro de Negocios Rancagua

Luego de nuestra entrada al Grupo ILC en el año 2015, lo que nos permitió reenfocar y potenciar nuestro negocio, junto a una serie de cambios internos, nos encontramos finalmente alineados y aptos para poder comenzar a hablar de innovación. Como parte de esto, en marzo 2016, decidimos comenzar con nuestro proyecto de abrir un Centro de Negocios para impulsar la expansión del banco. Para esta primera apertura, elegimos la ciudad de Rancagua por el atractivo de mercado y proximidad. Esto, luego de haber realizado un análisis de factibilidad que incluyó las ciudades de La Serena, Temuco y Puerto

Montt y, en Región Metropolitana, las comunas de Recoleta, Providencia, Las Condes y Puente Alto.

El Centro de Negocios consiste en una oficina comercial para clientes PyME con una oferta estándar, enfocada en la generación de nuevos negocios y relacionamiento con clientes. Esta idea surge a partir de tres hipótesis que nos impulsaron a guiar este proyecto: crecimiento en mercados atractivos y sin presencia, eficiencia ajustada al modelo del banco e innovación en el modelo de red de sucursales.

El modelo de negocios definido consiste en:

Clientes

- Empresas, con foco en PyME
- Sin banca Personas
- Sin foco específico por industria, en principio

Local

- Edificio de oficinas
- Strip center
- 70 a 100 m2

Productos

- Oferta estandarizada:
- Créditos comerciales
 - LAC
 - Tarjetas
 - Factoring
 - Leasing
 - Comex

Procesos

- Aprobación desde Santiago
- Posible alianza para servicio de caja (Estado)
- Documentos valorados enviados al cliente +1d
- Marketing local

Productos

- 1 a 2 Ejecutivos (1 Agente)
- Asistente Comercial, dependiendo de carga de trabajo

Modelo Operativo

- Supervisión desde Santiago

6.3 Creando valor para el presente y el futuro

El 2016 fue un año de exitosos resultados para Banco Internacional, con cifras que marcan un hito dentro de la historia de la Compañía. Logramos utilidades superiores a los \$9.400 millones, con más de 700 nuevos clientes empresas y un retorno sobre el capital de casi un 10%.

Nuestro resultado operacional al cierre del ejercicio alcanzó los \$9.554 millones, lo que se debe principalmente a ingresos netos de intereses y reajustes por \$28.334 millones asociados a colocaciones, las cuales han mostrado un aumento en su volumen promedio, principalmente en créditos comerciales.

	2015	2016
- Valor económico directo generado:	M\$	M\$
Ingresos:	29.705.000	42.009.000
- Valor económico distribuido:		
Gastos operativos	-14.427.000	-12.947.000
Sueldos y prestaciones de los empleados	-16.875.000	-18.307.000
Pagos a los proveedores de capital		
Pagos a gobiernos (impuestos y multas asociadas a nivel internacional, nacional y local)	1.693.000	-1.306.000
TOTAL:	96.000.000	9.449.000.000

Generación de valor para el rol social

¿Por qué es relevante?

El desarrollo de una adecuada actividad económica y rentabilidad durante el año, da cuenta de nuestra situación como empresa en término de indicadores financieros.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La generación de valor impacta directamente en nuestra consolidación como Compañía a nivel de industria. De forma complementaria, los resultados económicos inciden también en la reputación y visión externa de nuestra Compañía, desde nuestros clientes, hasta nuestros accionistas.

¿Cómo se gestiona?

Por medio del seguimiento y monitoreo continuo de todas las actividades financieras, auditoría interna y supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. A través de nuestra relación con ILC y la CChC, hemos podido concretar el valor social último y vincularlo con nuestra gestión cotidiana.

Indicadores asociados

G4-ECI, Retorno sobre el capital

6.4. Los lineamientos que nos inspiran

Ética y transparencia corporativa

Durante el año 2016, BI Holdco SpA ingresó a la propiedad del banco con un porcentaje de participación de 40,13%, quedando Baninter S.A. con un porcentaje de participación de 8,67%. Con lo anterior, ILC se mantiene como nuestro principal controlador, con una participación del 51,0%.

En Banco Internacional, contamos con un gobierno corporativo basado en los más exigentes estándares. Nuestro actuar está regido por políticas, reglamentos y códigos, además de las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. De igual forma, velamos por el cumplimiento de la Ley General de Bancos, Ley de Sociedades Anónimas, Ley de Mercado de Valores y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Contamos también con diversos Comités aprobados por nuestro Directorio, asistidos por miembros de la alta administración del

Banco, con el fin de avocarse en profundidad a determinadas materias, obteniendo información depurada para la toma de decisiones.

Cada uno de los comités velan por el cumplimiento de distintas funciones, tales como:

- **Comité de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:** vela por el cumplimiento de la normativa vigente nacional en relación a estos temas. Sesiona mensualmente y de forma extraordinaria en caso que se requiera.
- **Comité de auditoría:** apoya al Directorio y supervisa el proceso de información financiera, sistema de control interno, evaluación del gobierno corporativo, cumplimiento legal y normativo y al Código de Ética. Asimismo, actúa como vínculo y coordina las tareas entre auditoría interna y auditores externos. Sesiona mensualmente.
- **Comité de negocios:** supervisa el cumplimiento del presupuesto y necesidades de capital del banco y apoya a la administración en

actividades de generación de nuevos negocios. De igual forma, supervisa el cumplimiento del plan estratégico. Sesiona mensualmente.

- **Comité de riesgo y seguimiento de crédito:** Analiza, informa, asesora y presenta recomendaciones al Directorio sobre políticas, límites, modelos y acciones tendientes a mitigar y cumplir la política de riesgo de crédito vigente. Sesiona mensualmente.
- **Comité de riesgo operacional, continuidad del negocio y seguridad de la información:** analiza, informa, previene y aprueba riesgos y políticas relativas a estos temas, tendientes a mitigar y prevenir impactos negativos para el banco. Sesiona mensualmente.
- **Comité ejecutivo:** asegura el cumplimiento de la planificación estratégica y coordina semanalmente la implementación del plan estratégico a nivel de las divisiones del banco. Sesiona semanalmente.
- **Comité de Activos y Pasivos:** toma conocimiento y aprueba los riesgos y posiciones de activos y pasivos, gestionados por el área de Tesorería del banco. Sesiona mensualmente.

Ética y gobierno corporativo

¿Por qué es relevante?

Contamos con un Gobierno Corporativo robusto, para el cual la ética y la transparencia son fundamentales para resguardar nuestro actuar y prolongar la confianza en el largo plazo con quienes nos relacionamos.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

Una adecuada gestión de la ética y transparencia como banco, nos permite reflejar y dar fe de los valores que nos guían como Compañía y reflejar cómo nos desenvolvemos tanto a nivel interno como externamente.

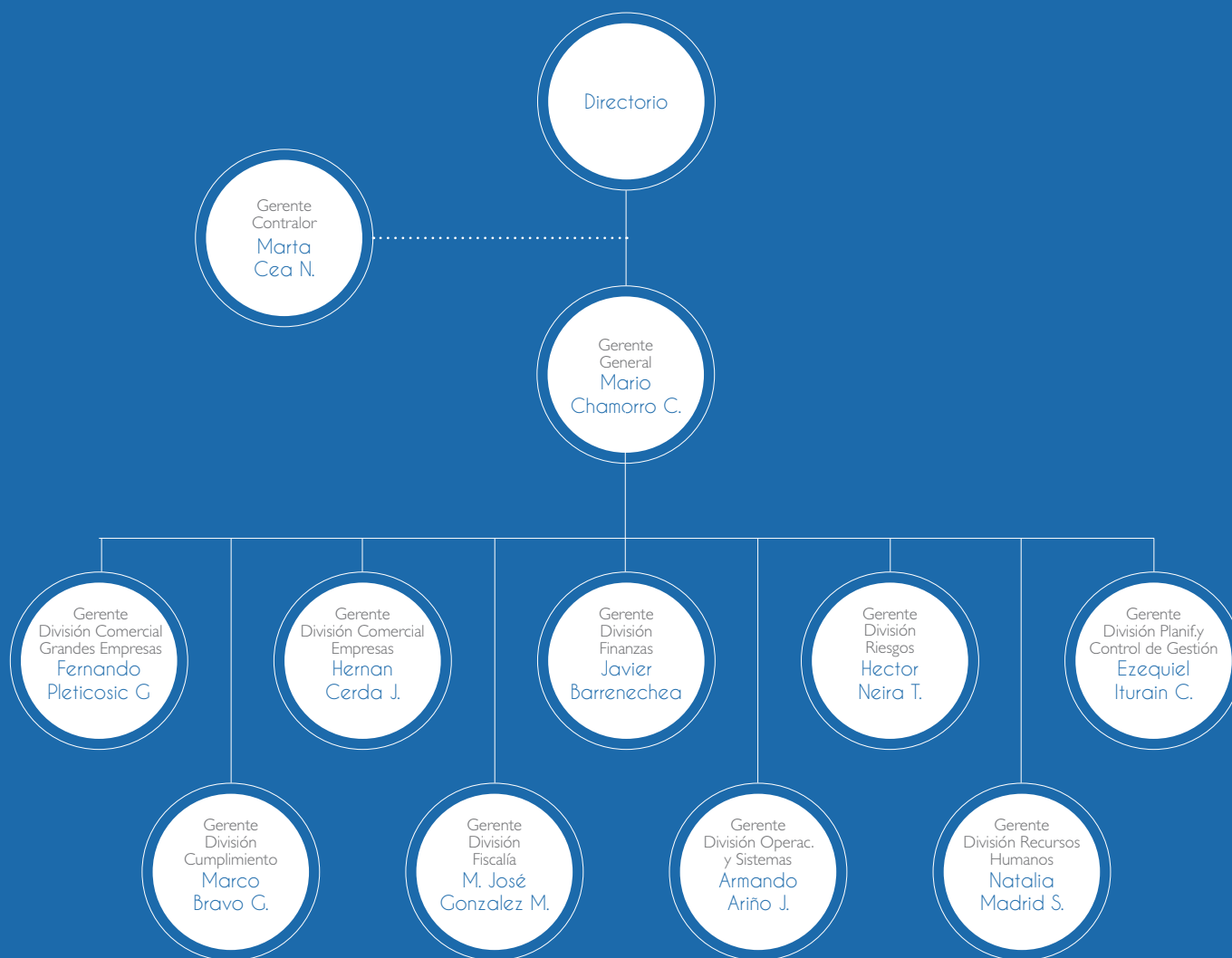
¿Cómo se gestiona?

Por medio de la creación de distintos comités que se avocan en profundidad a dichos temas, como también a través de políticas, reglamentos y códigos internos, alineados con el marco regulatorio de la industria financiera y nuestro propósito.

Indicadores asociados

G4-34, G4-56, G4-58, G4-SO7

Nuestra estructura¹



¹ Para mayor información sobre el Directorio y la Alta Administración, revisar la Memoria Corporativa de Banco Internacional, disponible en: www.bancointernacional.cl

En 2016 iniciamos una nueva etapa con el fin de redefinir nuestra cultura y aspiraciones, por medio de un proceso de construcción que incluyó la participación de colaboradores de diversos estamentos de la Compañía.

Propósito:

Creamos oportunidades de crecimiento.

Visión:

Ser el mejor Banco para las empresas de Chile.

Nuestro Código de Ética y Conducta define los principios generales y políticas de acción que deben guiar el comportamiento y las decisiones de quienes forman parte de Banco Internacional, siendo mandatorio su conocimiento y cumplimiento. Para lo anterior, todo colaborador recibe junto a su contrato de trabajo dicho documento, el cual regula también las relaciones entre los colaboradores del banco, como también con nuestros clientes, proveedores, reguladores y comunidad. Asimismo, cada cierto tiempo, impartimos capacitaciones que contemplan los contenidos del Código de Ética y Conducta.

Durante el 2016, iniciamos una nueva etapa, con el fin de redefinir nuestra cultura y aspiraciones. Por medio de un proceso de construcción que incluyó la participación de colaboradores de diversos estamentos de la Compañía, logramos definir una nueva visión y el propósito que nos inspira y moviliza, así como también del banco que soñamos ser.

Este cambio cultural apunta a potenciar nuestras ventajas competitivas actuales, desarro-

llando un sello que nos permita consolidar y mantener a lo largo del tiempo una "forma" de hacer las cosas, generando los resultados esperados.

En el marco de este proceso, determinamos 6 valores que guían nuestro comportamiento. Todo lo anterior, forma la base de nuestra nueva cultura organizacional y se materializa en un ambicioso plan de negocio a 3 años, llamado "Expedición 2018". Abordamos más detalles de este proceso de cambio cultural en general, así como del proyecto en específico, en la sección 6.7 de este capítulo.

En Banco Internacional buscamos siempre la integridad en nuestras acciones, promoviendo relaciones estables y transparentes tanto con nuestros colaboradores y clientes, como también de cara a nuestros reguladores y las normativas que nos rigen como Compañía.

En esta línea, durante 2016 no registramos demandas iniciadas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Valores:



Somos enérgicos y comprometidos, actuamos con pasión y determinación. Creemos profundamente en nuestras capacidades. Nos mueven nuestros objetivos y los de nuestros clientes.



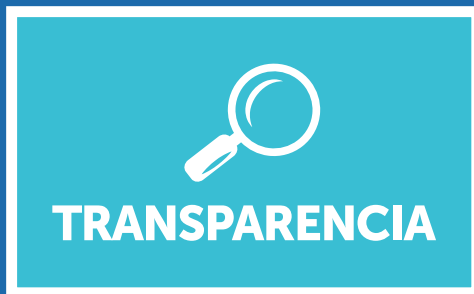
Valoramos y reconocemos las capacidades de nuestros equipos. Entregamos oportunidades basadas en el esfuerzo y buen desempeño. Retroalimentación de manera justa, formal y transparente.



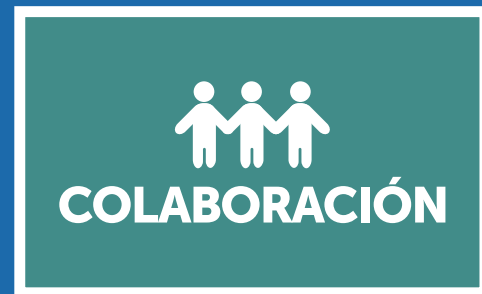
Generamos y promovemos nuevas ideas. Escuchamos, respetamos y probamos. Agregamos valor día a día.



Nos perfeccionamos continuamente con disciplina y método. Calidad en todo lo que hacemos. Cumplimos responsablemente en forma y método, anticipándonos a las necesidades.



Somos honestos y claros actuamos sobre la base de la confianza. Cumplimos con la regulación interna y externa.



Cooperamos, compartimos, trabajamos como equipo y nos unimos por un objetivo en común.

6.5. La industria donde nos movemos

Durante el 2016, la industria bancaria registró un crecimiento del 2,66% en términos de colocaciones, considerándose la expansión anual más baja de los últimos años. Esto se genera además en un contexto de fusiones entre bancos y entrada de nuevos competidores a nivel nacional, generando mayor competencia a nivel de la industria financiera en Chile.

Por otra parte, los indicadores de riesgo de crédito permanecieron relativamente estables y el nivel de solvencia se vio incrementado por mayores aportes de capital, lo que se tradujo directamente en la disminución de la rentabilidad, respecto al período 2015.

Cumplimiento regulatorio

Banco Internacional es una Sociedad Anónima cerrada, regulada por la Superintendencia de

Valores y Seguros (SVS) y por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Esta última, cumple el rol de supervisar de manera oportuna a las empresas bancarias, así como también a otras entidades, y velar por el correcto funcionamiento del sistema financiero.

De la mano de estos organismos, damos cumplimiento a todas las leyes y normativas que rigen a la industria bancaria de manera transparente. Durante este período como Banco mantuvimos una relación más bien estable y cautelosa con nuestros reguladores.

Participamos de distintas sociedades, en la búsqueda de posicionarnos activamente y relacionarnos de mejor manera con la industria en la que estamos insertos. Asimismo, y con el fin de alinearlos y poder unificar visiones como

gremio, formamos parte de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), la cual agrupa a los bancos privados establecidos en el país. Por medio de ésta, consideramos que podemos seguir aportando nuestra visión e ideas que permitan materializar cambios específicos en el sector bancario, en directo beneficio de nuestros clientes y su realidad.

Si bien nos regimos a partir de una estricta legislación y marco regulatorio, durante el 2016, registramos 7 multas emitidas por la Tesorería General de la República y el Servicio de Impuestos Internos (SII), por efectos de incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios.

El importe total a pagar por dichas sanciones alcanzó los \$1.586.520 pesos.

Cumplimiento regulatorio

¿Por qué es relevante?

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es la principal institución que supervisa nuestro negocio, velando por nuestro correcto funcionamiento. Buscamos dar total cumplimiento a las regulaciones establecidas para el sector bancario, entendiendo la relevancia que tienen para la sostenibilidad de nuestra organización en el tiempo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

El cumplimiento de nuestro marco regulatorio, como también de la normativa vigente, nos permite posicionarnos dentro de

nuestra industria, como también de cara a nuestros reguladores y públicos de interés.

¿Cómo se gestiona?

Nos regimos y apoyamos a partir de la normativa que regula al sector bancario, para evitar incurrir en incumplimientos o sanciones, que nos permitan respaldar nuestra relación de confianza con los clientes y posicionarnos como Banco.

Indicadores asociados

G4-I6, G4-PR9

Adaptación al entorno

En nuestra organización, velamos por el entorno donde nos desenvolvemos, estando constantemente alertas de los cambios y acontecimientos que nos involucran como industria bancaria y propiamente como Banco. En términos operativos, la adaptación al entorno requiere de accionistas comprometidos con nuestro rol diferenciador en el mercado, y desde ahí, apoyar las necesidades de capitalización que exigen los nuevos estándares internacionales.

Estamos conscientes que un aspecto que ha adquirido especial relevancia en el sector bancario, es la gestión de riesgos. Banco Internacional ha adoptado la definición de riesgo operacional propuesta por el Comité de Basilea, entendiéndose como tal el riesgo de pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla por parte de procesos, del personal y de los sistemas internos, o bien por causa de acontecimientos externos.

La adaptación al entorno requiere de accionistas comprometidos con nuestro rol diferenciador en el mercado, y desde ahí, apoyar las necesidades de capitalización.

En línea con las exigencias en temas de liquidez de acuerdo a Basilea III, durante 2016 establecimos estrategias que apuntaron directamente a mejorar el perfil de riesgo de liquidez del Banco, lo que demuestra el compromiso que hemos adquirido por mantener una estructura de balance de alto estándar.

Uno de los logros relacionados en este aspecto, tiene que ver con la evaluación de riesgos operacionales de forma previa a la introducción de nuevos productos, procesos y sistemas, para mayor confiabilidad. De igual forma, desarrollamos durante el segundo semestre, ejercicios de autoevaluación en materias de riesgo, con el fin de complementar el ejercicio

realizado junto a la ABIF y otros bancos, para determinar el nivel de consolidación de la industria en esta materia.

Lo anterior, permitió identificar áreas que presentan potenciales riesgos, tanto a nivel particular como de industria, permitiéndonos generar acciones para abordarlas adecuadamente.

Reflejo de nuestro esfuerzo y buen desempeño durante este período, como también del apoyo otorgado por nuestro controlador ILC, ICR subió nuestra clasificación de A ("Estable") a A+ estable (Tendencia positiva").

Adaptación al entorno

¿Por qué es relevante?

En Banco Internacional buscamos seguir avanzando y generando acciones que nos permitan dar cumplimiento a las exigencias y compromisos como sector, posicionándonos como actor relevante en la industria bancaria. En un contexto nacional donde se discute la nueva Ley General de Bancos y la adecuación del mercado a los lineamientos del estándar Basilea III supone modificaciones importantes a la capitalización de los bancos, resulta clave mantenerse atento a las señales del mercado y ser flexible ante estas posibles transformaciones.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La capacidad de adaptarse al entorno donde nos desenvolvemos es esencial para Banco Internacional. Esto, debido a nuestro giro,

pues estamos expuestos constantemente a una serie de riesgos frente a los cuales debemos poner atención, siendo los cambios al marco regulatorio uno de los principales. La sostenibilidad de nuestra Compañía se basa en nuestra habilidad para generar respuestas frente a situaciones específicas.

¿Cómo se gestiona?

Las capacidades que hemos desarrollado para adaptarnos a nuestro entorno, surgen a partir de nuestros esfuerzos por entender la situación de la industria y preocupación por generar acciones atinentes a las necesidades identificadas.



6.6 Agregamos valor a nuestros clientes

Durante el 2016, logramos excelentes resultados en términos comerciales. En relación al período anterior, nuestros clientes aumentaron en un 5,4%, alcanzando un total de 13.220 clientes activos. Este aumento se explica principalmente a partir del segmento empresas, el cual presentó un crecimiento de 8,8%, con más de 700 nuevos clientes, alcanzando un total de 4.542 al cierre de 2016.

En Banco Internacional nos regimos bajo el firme propósito y convicción de entregar un mejor servicio, cercano, ágil y transparente, que logre adaptarse a las necesidades particulares de cada empresa. Lo anterior nos ha permitido seguir aumentando nuestra base de clientes y entablar relaciones que perduren en el largo plazo, entregando soluciones y oportunidades financieras adecuadas a cada uno de ellos. Esto, a través de un servicio cercano con nuestros

clientes en todas las localidades donde tenemos presencia.

Nuestro equipo es clave en el desarrollo de relaciones de confianza con nuestros clientes, reflejando así los valores que caracterizan nuestro estilo de trabajo.

Como parte de nuestro desafío de crecimiento a nivel nacional, durante este año abrimos **dos nuevos Centros de Negocios en las ciudades de Rancagua y La Serena**. Esto constituye un paso importante en nuestro propósito de consolidación a nivel nacional y proyección como Banco a futuro en el segmento de Banca Empresas.

Por su parte, para la Banca de Personas, el 2016 fue un año para conocer a nuestros clientes y definir una nueva estrategia para 2017.

13.220
clientes
activos

4.542
clientes
empresas

Experiencia de clientes

¿Por qué es relevante?

Velamos por entregar una asesoría ágil y de calidad a todos nuestros clientes, con el fin de entablar relaciones a largo plazo y apoyarlos en la gestión de sus negocios.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La experiencia de clientes se encuentra directamente relacionada con nuestra Visión y el Valor de excelencia que perseguimos como Banco. Es por ende un aspecto protagonista dentro de la operación, que genera impactos significativos en la reputación y en la generación de mayores ingresos a futuro, a través de clientes más fidelizados.

¿Cómo se gestiona?

Por medio de un estudio de satisfacción cualitativo que realizamos anualmente, el cual nos proporciona información comparativa en relación al resto de la industria y nos permite identificar nuestros aspectos de mejora. Esta es la base a partir de la cual generamos planes de acción que nos permiten abordar las brechas más críticas identificadas por nuestros clientes.

Indicadores asociados

G4-PR3, G4-PR5, DSCC.20

Ofrecemos una gama de productos y servicios significativamente regulados a nuestros clientes, característicos de la industria bancaria. Estos incluyen créditos comerciales, créditos de consumo, créditos hipotecarios, leasing, factoring, comex, créditos contingentes, compra y venta de divisas, entre otros.

Durante el 2016 continuamos potenciando nuestros productos, tales como cuentas corrientes, vista y de ahorro, depósitos a plazo y tarjetas de crédito a nuestro segmento de Banca Personas.

Somos una organización que vela por el total cumplimiento de las regulaciones del sector bancario, aspecto clave para la sostenibilidad. Dado lo anterior, nos preocupamos por mantener a todos nuestros clientes informados respecto a distintos tópicos, como se indica en la tabla a continuación.

Buscamos apoyar a nuestros clientes en sus decisiones, entregando oportunidades de crecimiento y una gama de alternativas para la pequeña y mediana empresa, siempre en línea con nuestros propios estándares, como también aquellos establecidos por la industria financiera.

Al igual que en 2015, durante este año, realizamos un estudio anual de carácter cuantitativo, que permite proveer información comparativa con la competencia. Dicha información es relevada a partir de entrevistas dirigidas a altos ejecutivos de empresas, en base a listados aleatorios de clientes con clasificación de riesgo entre A1 y A6.

Los resultados respecto a la satisfacción global neta declarada por parte de los clientes de Banco Internacional, disminuyó levemente de 50 a 46 puntos, respecto a 2015. Dado lo anterior, queremos seguir mejorando y fortaleciendo nuestra organización de cara a nuestros clientes, como también potenciando nuestros aspectos mejor y peor evaluados, los cuales hacen alusión a la atención por parte de nuestros Ejecutivos de Cuentas y a la relación precio/calidad, respectivamente.

En Banco Internacional hemos definido una serie de acciones, como también protocolos, campañas y capacitaciones que nos permiten robustecer y brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes. Asimismo, potenciamos aquellas acciones que nos permiten promover un uso responsable y consciente de nuestros productos y servicios.

Tipo de información	Frecuencia de publicación
Información Sobre la Institución (Directorio, Gerente General, Capital y Patrimonio)	Mensual
Tasas y Comisiones	Mensual
Crédito Universal	Trimestral
Situación Individual de Liquidez - Riesgo de Mercado	Mensual
Estados Financieros Intermedios	Trimestral
Estados Financieros e Informe de Auditores Independientes	Anual
Hechos Relevantes	De acuerdo a lo que informe la Fiscalía a la SBIF

Nuestros clientes



Protocolos

Contamos con protocolos de atención al cliente, de reclamos, cambios de ejecutivos, bienvenida al cliente, entre otros. En algunos casos, estos protocolos han sido comunicados a la gerencia, y próximamente esperamos publicarlos de cara a todos nuestros colaboradores, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Contact Center

Hemos aumentado las atribuciones para hacer mayor entrega de información a nuestros clientes en tiempo real. Esto considera información de saldos, envío de facturas y bloqueo tarjetas de coordenadas, entre otros. Durante 2016, se incorporaron dos Ejecutivas en Contact Center y Asistente de Calidad, para agilizar los requerimientos de los clientes.

Site Calidad

Actualmente nos encontramos desarrollando un sitio web de Calidad, enfocado en nuestros colaboradores. Este posee toda la información relevante del área, relevando información de protocolos de atención, formularios de reclamos, gestión del área, etc., para brindar una mejor calidad de servicio a todos nuestros clientes.

Campañas

Con el apoyo del área de Marketing, entregamos vía correo electrónico todo tipo de información respecto a nuestros productos y servicios a nuestros clientes.

Encuestas de Satisfacción

Contamos con encuestas de satisfacción a clientes nuevos y antiguos, para la Banca Empresas y Personas, con el fin de evaluar los productos y servicios que ofrecemos, como también satisfacción respecto a Ejecutivos de Cuentas.



6.7 Nuestro equipo

Calidad de vida laboral

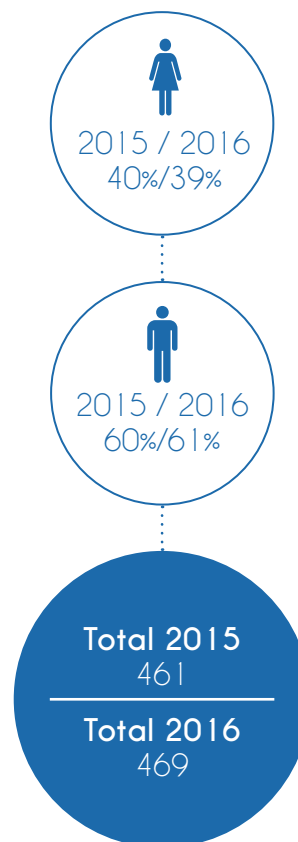
En Banco Internacional velamos por un ambiente laboral en el cual todos nuestros colaboradores, quienes nos representan día a día, se sientan cómodos, apoyados y desafiados para dar lo mejor de sí. De igual forma, buscamos impulsar y mantener relaciones directas y fluidas, las cuales son clave para facilitar las relaciones diarias y enriquecer nuestros espacios de trabajo.

Contamos con una dotación compuesta por

469 colaboradores en 7 regiones de Chile, de los cuales 39% son mujeres y 61% son hombres, concentrados principalmente en la Región Metropolitana. Del total de colaboradores con los que cuenta el banco, el 100% trabaja a jornada completa, y el 98% cuenta con contrato indefinido.

En cuanto a la rotación promedio registrada durante este período, experimentamos una tasa del 29,53%, bastante similar a la registrada durante 2015.

Distribución por género



Calidad de vida laboral

¿Por qué es relevante?

Nuestros colaboradores son una pieza clave para Banco Internacional. Velamos para que cada uno de ellos viva día a día nuestra cultura organizacional y se sienta a gusto en su lugar de trabajo.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

La experiencia de servicio que otorgan nuestros colaboradores a cada uno de nuestros clientes, depende directamente de su gestión. Por ello, su propia satisfacción y relación con la empresa tiene impactos directos en los resultados económicos y otros más indirectos en la reputación de la Compañía en el mercado laboral.

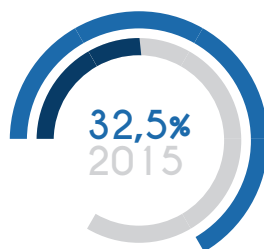
¿Cómo se gestiona?

Promovemos relaciones laborales directas y fluidas que impacten positivamente en el desempeño profesional de nuestros colaboradores, como también beneficios que buscan ser un aporte tanto para su vida personal como profesional.

Indicadores asociados

G4-9b, G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA2, DSCL14

Sindicalización



1 Sindicato
150 colaboradores
suscritos



1 Sindicato
162 colaboradores
suscritos

Contamos con directrices, alineadas con la normativa laboral, las cuales guían nuestro actuar en la relación con el único sindicato de colaboradores formalizado que existe en el Banco. Promovemos el trabajo colaborativo entre ellos, quienes representan el 34,5% del total de colaboradores, como también las relaciones fluidas con nuestra Compañía.

Durante el 2016 desarrollamos un exitoso proceso de negociación colectiva, a fines del mes de julio. Este proceso se tradujo en una mejora de los beneficios existentes y un aporte concreto a la calidad de vida de quienes formamos parte de Banco Internacional. El contrato colectivo fue firmado a un plazo de 3 años y 3 meses y los beneficios se hicieron extensivos a todos los colaboradores de la organización.

Distribución por cargo				
	2015		2016	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Administrativos	69	92	67	86
Ejecutivos	12	39	11	46
Jefes/supervisores	28	50	32	50
Profesionales	29	44	35	49
Ventas	46	52	39	54
Total	461		469	

Distribución por contrato				
	2016			
	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Contrato indefinido	181	280	461	98%
Contrato a plazo fijo	3	5	8	2%
TOTAL	184	285	469	100%



Región



I. Región de Tarapacá	6	8
II. Región de Antofagasta	2	9
IV. Región de Coquimbo	1	0
V. Región de Valparaíso	2	6
XIII. Región Metropolitana	171	252
VI. Región Gral. Bernardo O'Higgins	1	1
VIII. Región del Bío-Bío	1	9
Total	184	285



Como parte de la calidad de vida que queremos potenciar entre nuestros trabajadores, hemos puesto a disposición beneficios o prestaciones sociales que buscan ser un apoyo, tanto para su vida personal como laboral. Los principales beneficios se señalan en la tabla a continuación.

Beneficios	Descripción
Seguro de vida	Seguro de vida para los colaboradores, correspondiente a un capital de 24 rentas brutas, máximo UF 20.000.
Seguro Médico	Seguro colectivo de salud para todos los colaboradores del Banco.
Seguro Dental	Seguro dental para todos los colaboradores del Banco.
Cobertura Licencia Médica	Pago de los días no cubiertos por la isapre y/o Fonasa. Adicionalmente, pago del exceso sobre el tope definido para el subsidio por incapacidad laboral, con tope de 30 días de licencia al año, así como también cobertura total en caso de licencias maternales.
Bono Vacaciones	Pago de UF 8,37 brutas al hacer uso de al menos 10 días hábiles de feriado legal correspondiente a un mismo período. Asimismo, se otorgan 3 días hábiles adicionales de feriado por uso de al menos 15 días hábiles de feriado legal entre los meses de abril y octubre.
Aguinaldos	Pago de UF 3,65 brutas para Fiestas Patrias y UF 6,86 brutas para Navidad
Días de Permiso	Posibilidad de permiso con goce íntegro de remuneraciones en casos tales como cambio de domicilio, cumpleaños, fallecimientos, entre otros.

Sumado a lo anterior, durante el 2016 iniciamos un proceso de cambio cultural que queremos potenciar, evidenciando entre los trabajadores el objetivo de contribuir al país, plan que nos hemos trazado como organización, en un plazo de 3 años.

Este trabajo busca adaptarnos a los nuevos tiempos, de manera de enfrentar los nuevos desafíos del futuro, en una posición de vanguardia. Queremos alinearnos para alcanzar nuestros objetivos, siendo más eficaces y eficientes, además de generar un sentido de orgullo y pertenencia, potenciando el compromiso y la motivación para entregar siempre más.

En este proceso, participaron durante el 2016 todos los niveles de nuestra organización, a través de entrevistas a los ejecutivos de primera línea, desayunos ampliados con nuestros colaboradores y talleres.

Parte integral de este cambio es el proyecto "Expedición 2018", donde definimos un sueño y los valores que guiarán nuestro camino como empresa. Porque queremos formar parte de una expedición que nos permitirá ser exitosos en el futuro, construyendo confianza en nuestro equipo y con nuestros clientes.

El año pasado trabajamos en la definición de los elementos centrales de esta cultura, los pasos que se vienen para 2017, implican la instalación de este cambio, profundizando el sentido de estos valores en conductas específicas y verificables en el día a día de nuestro equipo.

Durante 2016, en Banco Internacional no medimos nuestro clima laboral, sin embargo esperamos contar con esta medición durante 2017.



Capacitación y educación

En Banco Internacional estamos constantemente en la búsqueda de nuevas instancias que permitan potenciar cada una de las personas y equipos de trabajo que conforman nuestra organización, por lo que la capacitación y educación de nuestros colaboradores es muy relevante. Apoyamos el desarrollo profesional y personal continuo de cada uno de ellos, por medio de la entrega de herramientas que les permitan desempeñarse con excelencia de cara a nuestros clientes.

En línea con lo anterior, durante el 2016 mantuvimos el foco en nuestra Escuela de Negocios y Escuela Técnica. De igual forma potenciamos las capacitaciones asociadas a

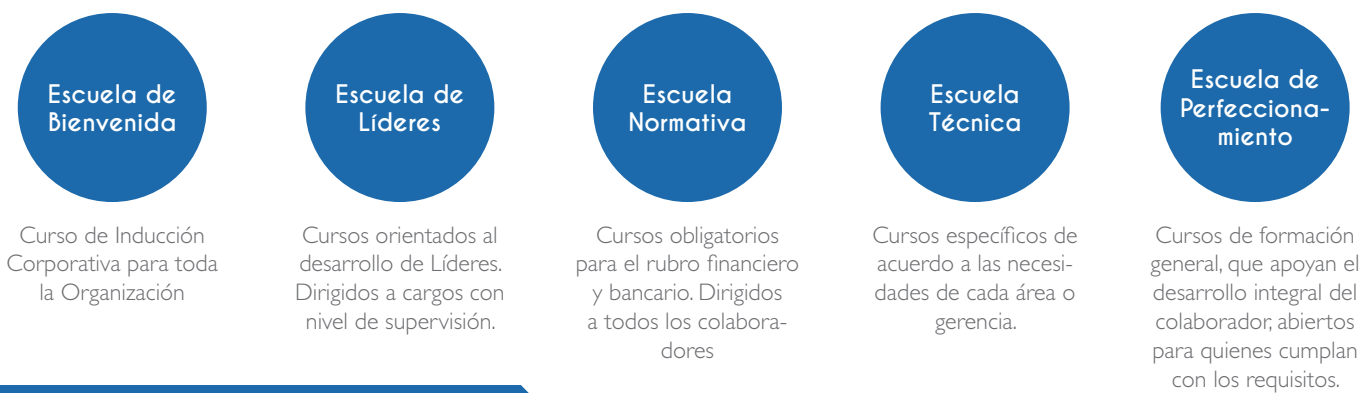
nuestra Escuela Normativa, cuyos cursos son regulados y de carácter obligatorio para el rubro financiero y bancario.

En el marco del perfeccionamiento y desarrollo de nuestro equipo, creamos durante el 2016 el programa AVANZA, iniciativa de formación y capacitación que busca potenciar el talento de nuestros colaboradores, favoreciendo su desarrollo laboral y un desempeño de excelencia, de manera de contribuir al cumplimiento de los objetivos del banco.

Este programa consiste en una estructura modular de formación, que se compone de cinco escuelas, con cursos que se realizarán durante todo el 2017, considerando los focos destacados más adelante.

También diseñamos nuevos programas de formación, Escuela de Bienvenida, Escuela de Negocios y Escuela de Líderes, los cuales fueron lanzados en diciembre de este año, por lo tanto, la mayor parte de las capacitaciones serán realizadas durante 2017.

A lo largo de este período, logramos impartir un total de **9.843 horas de formación**, principalmente destinadas a cursos, seminarios, certificaciones e inducciones, entre nuestros colaboradores capacitados. Esto equivale a **20 horas de capacitación anual promedio por colaborador del Banco**. El detalle con respecto a las temáticas abordadas en las capacitaciones se encuentra disponible en un anexo al final de este capítulo.



Formación y desarrollo de carrera

¿Por qué es relevante?

Nos interesa potenciar la capacitación y educación de nuestros colaboradores, aspectos claves para su desarrollo personal, como también para su desempeño en la compañía.

¿Cuál es su impacto en el negocio?

El impacto se manifiesta directamente en nuestro negocio, por medio de colaboradores que desarrollan su trabajo con excelencia y pasión, lo que repercute en la calidad del servicio que ofrecemos.

¿Cómo se gestiona?

Disponemos de diversas instancias de capacitación y formación, como también diferentes modalidades de aprendizaje, que buscan ser un aporte tangible para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Indicadores asociados

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, DSML16, DSML17



Total de colaboradores beneficiados en Programas de Formación 2016			
Programa	Tipo de programa	Nº beneficiados	%
Escuela Normativa	Formación e-learning	425	91%
Escuela de Lideres	Formación de líderes	32	7%
Escuela de Negocios	Formación Transversal para todos	69	15%
Escuela de Perfeccionamiento	Formación voluntaria para colaboradores	90	19%
Escuela de Bienvenida	Inducción para nuevos colaboradores	18	4%
Escuela Técnica	Formación con foco en la detección de necesidades de capacitación específicas	147	31%

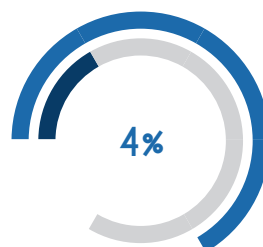


Evaluación de desempeño			
	2016		
	Mujeres	Hombres	Total
Total colaboradores	184	285	469
Número de colaboradores evaluados	163	250	413
% de colaboradores evaluados respecto del total	89%	88%	88%

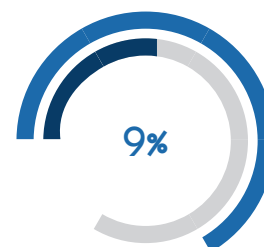
Complementario a estos programas de capacitación y formación en Banco Internacional, realizamos una Evaluación de Desempeño a todos nuestros colaboradores. Los resultados obtenidos a partir de este proceso aportan también a las decisiones que se toman respecto a la movilidad de nuestros colaboradores en la Compañía.

El total de colaboradores alcanzó el 100% de nuestra dotación susceptible de evaluación, descontando a quienes no contaban con la antigüedad suficiente en la empresa o presentaban periodos prolongados de ausencia debido a licencias médicas.

Categoría de colaboradores evaluados	2016
Administrativos	146
Ejecutivos	50
Jefe/Supervisor	71
Profesionales	75
Ventas	71
Total	413



Movilidad
interna



Vacantes
ocupadas
internamente

Capacitación en Banco Internacional 2016				
Categoría	Hombres		Mujeres	
	Nº colaboradores	Nº horas formación	Nº colaboradores	Nº horas formación
Contabilidad, Análisis Financiero, Matemáticas Financieras, Auditoría Continua	25	1246,5	30	1546,5
Previendo El Lavado De Activos, Financiamiento Del Terrorismo Y Cohecho	335	371,5	240	277,5
Microsoft Office	29	815	27	717
Vigilantes privados	21	900	0	0
Ciberseguridad y Seguridad de la Información	272	432	162	164
Escuela de Negocios	90	300	117	390
Inducciones	14	166	8	128
Procesos de Negociación colectiva y Reforma Laboral	2	9	2	7,5
Programa Riesgo Financiero	9	237	1	33
Habilidades blandas	41	872	27	870
Otros	72	108	47	252,5

INDICADORES GRI

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	CAPÍTULO	ILC	CONFUTURO	CONSALUD	REDSALUD	VIDA CÁMARA	BANCO INTERNACIONAL
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	1	9-13	-	-	-	-	-
G4-3	Nombre de la organización	1	5	-	-	-	-	-
G4-4	Marcas, productos y servicios	1	5	-	-	-	-	-
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede principal de la organización	1	5	-	-	-	-	-
G4-6	Países donde opera la organización	1	16	-	-	-	-	-
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	1	5	-	-	-	-	-
G4-8	Mercados servidos por la organización con desglose geográfico	1	16	-	-	-	-	-
G4-9 a	Escala de la organización: total operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos.	1-6	16-17	48	74	102	124	114
G4-9 b	Escala de la organización: total colaboradores	2-6	-	64	89	117	138	161
G4-10	Planilla de colaboradores y contratistas	2-6	-	64-65	89-91	117	139-139	161-162, 164
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por convenios colectivos	2-6	-	66	90	117	141	162
G4-13	Cambios significativos en la organización	1-6	16	48	74	102	124	114

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	CAPÍTULO	ILC	CONFUTURO	CONSALUD	REDSALUD	VIDA CÁMARA	BANCO INTERNACIONAL
G4-14	Cómo aborda la organización el principio de precaución	Dada la naturaleza del negocio de ILC y sus filiales, las operaciones no contemplan actividades que puedan tener un impacto ambiental.						
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional	1-6	18	57	83	112	132	154
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados y otros documentos equivalentes	1	32	N/A				
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido del Reporte y cobertura de cada Aspecto Material	1	42-45	50	76	106	126	146
G4-19	Listado de Aspectos Materiales	1	43	51	77	107	127	147
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto Material	1	43	51	77	107	127	147
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto Material	1	43	51	77	107	127	147
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información entregada en reportes anteriores y sus causas	1	42	50	76	106	126	146
G4-23	Cambios significativos en Alcance y Cobertura de cada Aspecto en relación a años anteriores	1	42	50	76	106	126	146
G4-24	Lista de grupos de interés	1	31	N/A				
G4-25	Elección de grupos de interés con los que trabaja la organización	1	31	N/A				

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	CAPÍTULO	ILC	CONFUTURO	CONSALUD	REDSALUD	VIDA CÁMARA	BANCO INTERNACIONAL
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de grupos de interés	I	31,32	N/A				
G4-27	Problemas claves que han surgido a partir de la participación de los grupos de interés	I	31,32	N/A				
G4-28	Periodo objeto del reporte	I	9	N/A				
G4-29	Fecha del último reporte	I	9	N/A				
G4-30	Ciclo de presentación de reportes	I	9	N/A				
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas	I	5	N/A				
G4-32	Índice GRI	I	42,170-174					
G4-33	Verificación externa	Este reporte de sostenibilidad no ha sido verificado externamente						
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	I-6	24,26 29	55	81	111	131	151
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	I-6	25	54	82	110	130	152-153
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas	I-6	29,31	54	80	110	130	152
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	I-6	17,18 23	53	79	109	129	149
G4-LA1	Rotación en la organización	2-3 4-5	-	64	90	-	138	161
G4-LA2	Prestaciones sociales para los colaboradores a jornada completa de la organización	2-6	-	66,67	92	118	141	165

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	CAPÍTULO	ILC	CONFUTURO	CONSALUD	REDSALUD	VIDA CÁMARA	BANCO INTERNACIONAL
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador; desglosado por sexo y por categoría laboral	2-4, 6	-	68,70	94	120	-	166,169
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	2-4, 6	-	70	95	120	-	166-167
G4-LA11	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	2-3, 6	-	70	95	-	-	169
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	2-6	-	54	80	110	131	152
G4-PR3	Tipo de información que es comunicada a los clientes, especificando si esta información es de carácter obligatorio o voluntario	2-6	-	60	86	116	136	158
G4-PR5	Resultados de las encuestas de satisfacción a los clientes	2-4, 6	-	62	88	116	-	158
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	2-6	-	57	83	112	132	154

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	CAPÍTULO	ILC	CONFUTURO	CONSALUD	REDSALUD	VIDA CÁMARA	BANCO INTERNACIONAL
DSCL.14	Indicar si se ha realizado un estudio de clima laboral en la organización	2-4, 6	-	67	93	118	-	165
DSCL.15	Principales medidas implementadas para la gestión del clima laboral, a partir de los resultados del estudio de clima laboral	2-3	-	67	93	-	-	-
DSML.16	Porcentaje total de personas que fueron promovidas a un cargo superior	2-3, 6	-	70	95	-	-	169
DSML.17	Porcentaje de vacantes internas ocupadas por colaboradores de la organización	2-3, 6	-	70	95	-	-	169
DSCC.20	Prácticas en temáticas de consumo responsable de productos/servicios para los clientes/consumidores	2, 4-6	-	63	-	116	137	159
DSCC.24	Programas de inversión en la comunidad	3-4	-	-	96	121	-	-
CASO DE INNOVACIÓN		2-6	-	52	78	108	128	148





www.ilcinversiones.cl