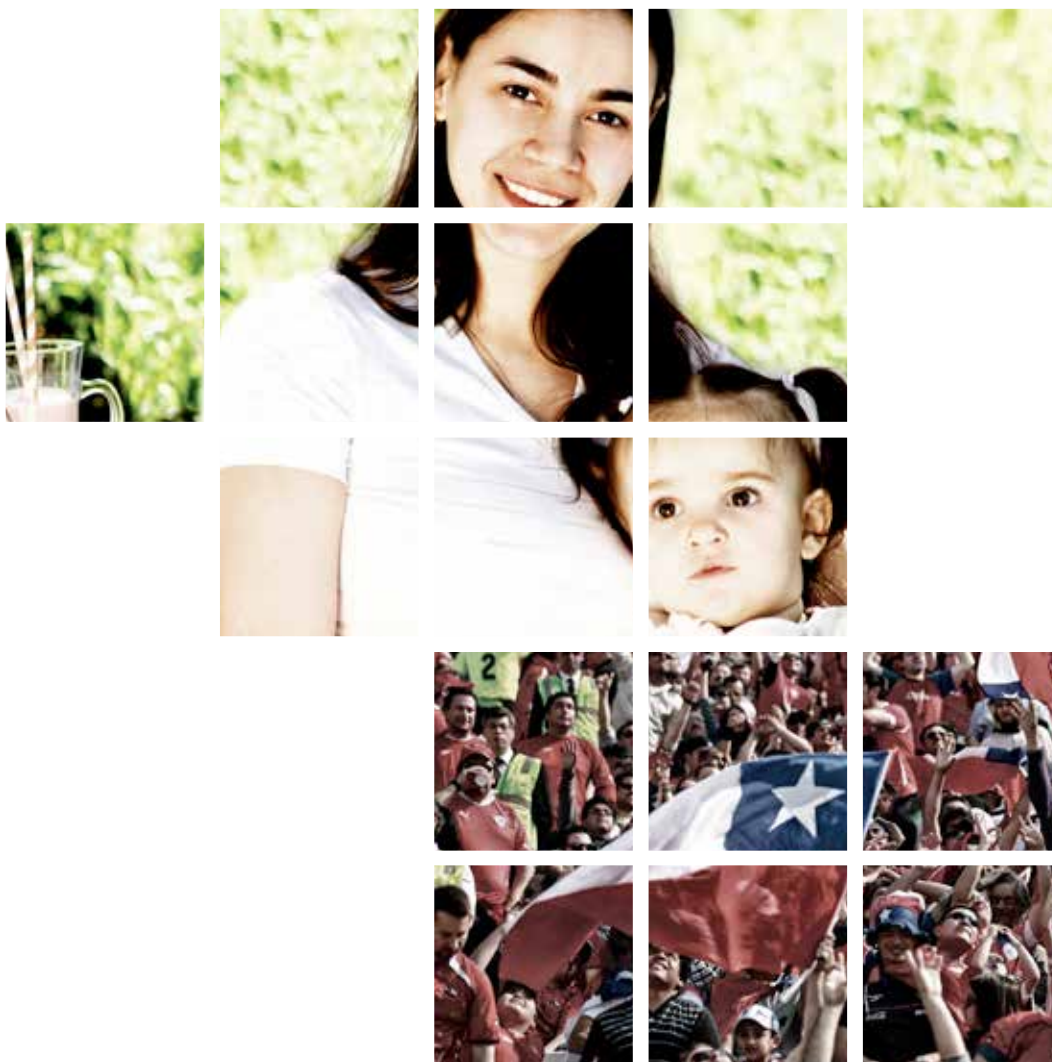




2013

reporte de
sustentabilidad



El Reporte de Sustentabilidad 2013 de ILC Inversiones también se encuentra disponible online en: www.ilcinversiones.cl

Este reporte se complementa con la información de negocios, mercados y financiera, contenida en la Memoria Anual 2013, disponible en:

www.ilcinversiones.cl/inv_memorias.aspx



CONTACTO

Para mayor información o sugerencias respecto de este documento, dirigirse a:

Nicole Winkler
Subgerente de Desarrollo
ILC Inversiones
E-mail: nw@ilcinversiones.cl

www.ilcinversiones.cl
Marchant Pereira 10, piso 17, Providencia,
Santiago - Chile
TEL: (562) 2477 4600

ACERCA DE ESTE REPORTE

Bienvenidos al segundo Reporte de Sustentabilidad de Inversiones La Construcción S.A. (ILC). Este documento entrega información sobre la estrategia, gestión, prioridades y desempeño de la compañía en las materias de mayor relevancia para la sustentabilidad del negocio.

Lineamiento: el presente documento se desarrolló en conformidad con los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, en su sigla en inglés), en su versión G4 en la opción Esencial, incluyendo los indicadores contemplados en el Suplemento para el Sector Financiero.

Período: los indicadores cuantitativos que se presentan abordan la gestión de la compañía durante 2013, e incluye datos de años anteriores para dar una visión contextualizada de la tendencia de su gestión. Adicionalmente, se presentan los principales aspectos ocurridos durante el primer semestre de 2014.

Alcance: el reporte cubre las siguientes filiales de la compañía: AFP Habitat, Corp Group Vida Chile, Consalud, Red Salud y Vida Cámara.

Desarrollo: en la confección de este reporte participaron representantes de las distintas filiales. Este equipo fue coordinado por la Subgerencia de Estudios de ILC, y fue el encargado de recabar y validar la información reportada, contando para ello con la asesoría de expertos externos.

Indicadores GRI: el listado completo con indicadores GRI se encuentra en la versión online de este reporte, disponible en: www.ilcinversiones.cl

¿CÓMO SE DEFINIERON LOS TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA?

Para determinarlos, se realizó un análisis de materialidad que consideró:

- Los temas relevantes desde la perspectiva de la alta dirección de ILC, sus empresas filiales y la Cámara Chilena de la Construcción¹.
- La opinión de la ciudadanía sobre los sectores de previsión y salud².
- Los temas importantes para las organizaciones internacionales y nacionales líderes en sustentabilidad en Chile, y el exterior, respecto de los sectores previsional y salud.
- Los temas destacados por la prensa durante 2013 respecto de los sectores previsional y salud.

Los temas surgidos del análisis anterior fueron priorizados por ILC según su relevancia para la sustentabilidad de la compañía, considerando la naturaleza, contexto y particularidades de los distintos negocios en los que opera. Es por ello que en los capítulos, tanto de ILC como de sus filiales, se presentan sólo aquellos temas que emergen como los más relevantes.

1/ 20 entrevistas realizadas en el marco del Diagnóstico en Sustentabilidad realizado por ILC en el período comprendido entre enero a abril de 2014.

2/ Fuentes: Confianza Ciudadana Hacia las Empresas – Accion RSE/IPSOS 2013; Chilescopeco 2012 y 2013.



PARA TODOS LOS CHILENOS



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Queridos amigos:

Durante sus 34 años de existencia, ILC y sus filiales han mantenido una permanente coherencia entre una gestión responsable, la búsqueda de óptimos resultados financieros y la implementación de las mejores prácticas en su administración, en línea con el compromiso que han demostrado con sus grupos de interés, la sociedad en su conjunto y la visión de su controlador, la Cámara Chilena de la Construcción.

Asimismo, y dado que han logrado una posición de liderazgo en sectores que prestan servicios fundamentales para el bienestar de las personas, tanto ILC como sus filiales tienen el desafío de avanzar en forma permanente en un tema de indiscutible relevancia como es la administración y el desarrollo sustentable en cada uno de sus negocios, como ejes de su relación con la comunidad.

La labor realizada en esta materia es un motivo de orgullo para nosotros y constituye el contenido central de este Segundo Reporte de Sustentabilidad.

Al respecto, cabe destacar que parte relevante de la gestión del período 2013-2014 ha estado orientada a generar propuestas para mejorar tanto el sistema previsional como de salud privada del país, las cuales han dado paso a acciones concretas dentro de ILC y de sus filiales.

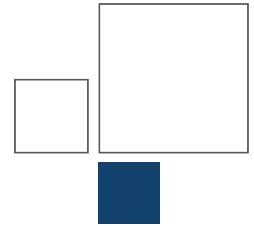
Por ejemplo, en el primero de los casos, AFP Habitat propuso públicamente una serie de medidas, como incrementar el ahorro previsional mediante un aporte compartido con el empleador y otorgar un bono por hijo. Además, implementó programas de educación previsional orientados a contribuir a mejorar la calidad de la pensión de nuestros afiliados. En cuanto a Isapre

Consalud, ésta participó activamente en mesas de trabajo donde dio a conocer los logros que el sistema privado de salud ha obtenido en sus tres décadas de existencia y entregó propuestas para enfrentar los desafíos futuros y hacerse cargo de las cambiantes necesidades de la sociedad.

En materia de gestión, servicios y transparencia, entre otras, ILC busca otorgar servicios de excelencia y a costos que permitan el acceso a una mayor parte de la población. Esta política se ve reforzada mediante una cobertura geográfica que alcanza a casi todos los rincones del país, un énfasis en la autorregulación, la optimización de recursos y la preocupación y el cuidado por las personas dentro de nuestras empresas.

Producto de lo anterior, AFP Habitat ha obtenido destacados reconocimientos, como el Premio a la AFP del Año, Mayor Creación de Valor y Premio INBEST; Isapre Consalud asegura a sus cotizantes el acceso a atención de salud a bajo costo y con prestadores de calidad y confianza; y Red Salud entrega servicios de excelencia, a costos competitivos, en ubicaciones geográficas emergentes de Santiago y a través de su extensa red prestadora nacional. Asimismo, estamos muy orgullosos de que nuestra Compañía de Seguros Vida Cámara sea hoy la única del mercado que ofrece un seguro complementario colectivo de salud que permite toda preexistencia.

En los ámbitos de autorregulación y transparencia, cabe mencionar la inscripción de las acciones de ILC en la Superintendencia de Valores y Seguros y su posterior colocación, mediante la Regla 144^a, durante el año 2012, con lo cual se concretó un importante objetivo institucional.

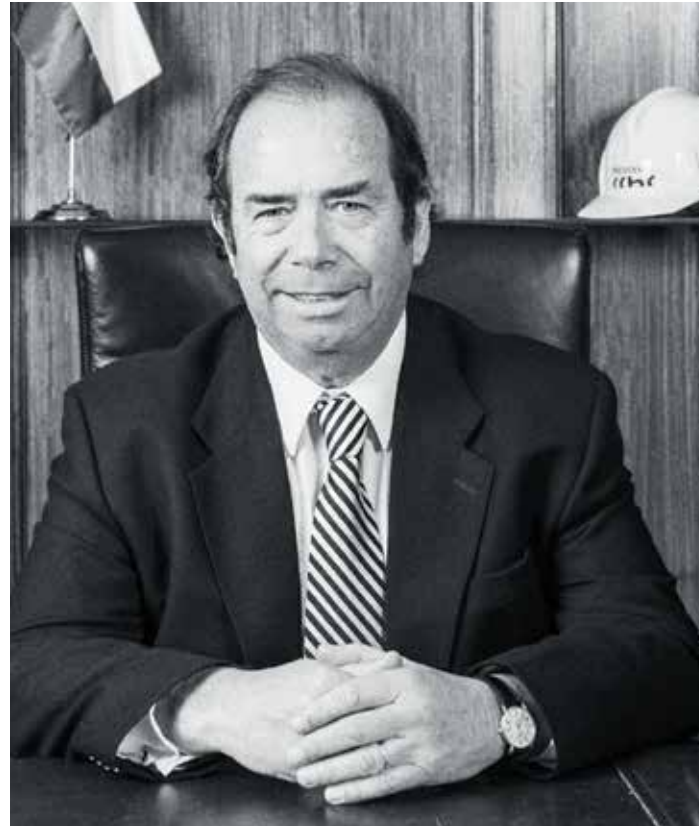


Durante el 2013, se incorporaron a nuestras empresas las compañías de seguro CorpVida y CorpSeguros, ambas vinculadas al sector previsional y con una importante participación en el negocio de rentas vitalicias. A través de ellas transmitiremos nuestra visión de lo que entendemos como una gestión sustentable principalmente en aspectos previsionales y regulatorios.

Aprovecho de destacar y agradecer la labor diaria y el compromiso de los ejecutivos y trabajadores de ILC y sus filiales, los cuales han sido y son pieza clave en el proceso de agregación de valor a nuestros servicios y en la formulación de propuestas y logros en materia de sustentabilidad. A todos ellos y a la comunidad en general, les invito a revisar este Reporte, en el cual damos testimonio de nuestra firme convicción de seguir avanzando decididamente en estas materias y así contribuir a hacer de Chile un mejor país.

En nombre de ILC y sus filiales,

Jorge Mas Figueroa
Presidente
ILC Inversiones



Jorge Mas Figueroa*, PRESIDENTE

* Actual presidente de ILC, quien reemplazó en sus funciones al Sr. Daniel Hurtado Parot, Presidente de ILC desde Agosto del 2012 a Septiembre del 2014.



VISIÓN DEL GERENTE GENERAL



Pablo González Figari, GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA?

Por muchos años hemos avanzado en entregar servicios clave para el bienestar de las personas, entre los que destacan la obtención de una pensión digna para los jubilados y servicios de salud de calidad, a precios accesibles, para un segmento importante de la población. Paralelamente –y conscientes de que no basta ofrecer servicios de calidad a gran cantidad de personas– nos preocupamos permanentemente de ir más allá de los requerimientos regulatorios, fortaleciendo la autorregulación y el gobierno corporativo. Asimismo, la sustentabilidad es también un tema fundamental y un elemento esencial y dinámico presente en el desarrollo

de todos nuestros negocios. En este sentido, y teniendo presente que hoy enfrentamos una crisis de confianza entre los ciudadanos y las instituciones en Chile, estamos permanentemente preocupados en avanzar en armonía con la sociedad.

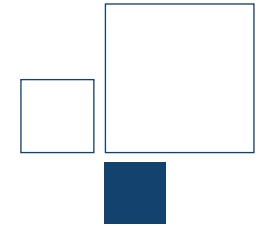
A lo largo de su historia, ILC y sus filiales han buscado mecanismos para fortalecer y proteger a sus entidades, no sólo desde el punto de vista financiero sino también respecto de sus gobiernos corporativos, manteniendo administraciones autónomas e independientes en la toma de sus decisiones.

¿CUÁL FUE EL AVANCE EN MATERIA ESTRATÉGICA EN SUSTENTABILIDAD EN 2013?

Durante 2013, junto con el fortalecimiento de los programas que habíamos iniciado años anteriores, nos propusimos conocer las realidades y necesidades de nuestros grupos de interés y beneficiarios para llegar a entenderlas dentro de contexto nacional.

En el caso de AFP Habitat, podemos destacar algunas propuestas concretas presentadas públicamente enfocados a mejorar el sistema tales como; el bono por hijo, el reembolso del porcentaje de las comisiones en caso de rentabilidad negativa y el ahorro previsional compartido con aporte del empleador.

Asimismo, y convencidos de lo fundamental que es mejorar la educación previsional de los chilenos, seguimos impulsando la campaña “Habitat me explicó y yo entendí” lo que va en la línea de hablar de manera clara y transparente sobre el sistema y, más aún, de promover la toma de conciencia, tanto por parte de nuestros afiliados, como de todos quienes trabajan en la compañía.



Por otra parte, con el objetivo de mejorar la calidad de atención en localidades alejadas del país se consolidó, durante el año 2013, el proyecto “Habitat móvil”, servicio que utiliza vehículos especialmente diseñados y equipados. Esta iniciativa nos ha permitido atender a nuestros afiliados en más de 177 comunas de Chile, ampliando nuestra presencia y las soluciones previsionales dentro del territorio nacional.

Por último, iniciamos el desarrollo de una estrategia de sustentabilidad con la cual esperamos fortalecer nuestra visión como Grupo y fomentar su trascendencia a lo largo del tiempo.

¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

Existen factores que constituyen desafíos importantes tanto para AFP Habitat como para la Isapre Consalud. En este sentido podemos mencionar el aumento de las expectativas de vida de la población; los altos costos en salud; y la mayor demanda por prestaciones de salud de calidad y oportunas, como los temas que ocupan un lugar prioritario en nuestros planes y proyectos.

Respecto del envejecimiento de la población y las mayores expectativas de vida, uno de nuestros principales retos es encontrar formas de educar y promover

la participación e interés de los afiliados para incentivar sus hábitos de ahorro desde niños, para crear conciencia de construir una satisfactoria pensión.

Adicionalmente, tanto en los ámbitos de previsión como de Isapres estamos interesados en participar activamente en la discusión nacional respecto de cómo mejorar ambos sistemas. En esta línea, ya dimos un primer paso al presentar una batería de propuestas que buscan perfeccionar el sistema de AFP, principalmente, en dos sentidos. El primero se relaciona con cómo incrementar los montos de las jubilaciones y, el segundo, está centrado en cómo alinear los resultados del ahorro con los de nuestra AFP. En materia de salud, si bien Isapre Consalud no participó directamente en la Comisión Presidencial de Salud, buscará los mecanismos de participación activa en la etapa de discusión y análisis del proyecto de Ley que comenzará a ser tratado en los próximos meses.

Por último, agradecemos el esfuerzo que a diario aportan los trabajadores de nuestras compañías para hacer posible la entrega de un servicio de excelencia a los beneficiarios y afiliados, en sectores tan relevante como el previsional y de salud, resguardando que sus intereses estén debidamente asesorados y representados.

ILC EN UNA MIRADA

Buscamos mejorar la calidad de vida de todos los chilenos, ofreciendo servicios eficientes y accesibles, principalmente en los sectores de previsión y salud; favoreciendo la creación de valor, eficiencia y sustentabilidad.

En qué negocios operamos



PREVISIÓN



SALUD



OTROS NEGOCIOS



Inversiones Financieras
Líquidas

Activos Inmobiliarios

Nuestro Impacto Social



314.500

asegurados y pensionados en CorpVida y CorpSeguros



12.367

trabajadores de la compañía y sus empresas filiales



2.131.306

afiliados en AFP Habitat



1.050

empresas clientes de iConstruye



219.957

asegurados en Vida Cámara



675.665

beneficiarios de Isapre Consalud



14,3 millones

de prestaciones

6,2 millones

de exámenes médicos

1.293 camas en Red Salud*



Presente en el **93%** de las regiones del país.

80% de la población en Chile está próxima a instalaciones médicas de Red Salud

* Total año 2013. La cifra incluye las empresas subsidiarias de Red Salud así como las empresas asociadas a Red Salud.

¿Qué nos inspira?



“Buscamos mejorar la calidad de vida de todos los chilenos, ofreciendo servicios eficientes y accesibles, principalmente en los sectores de previsión y salud; favoreciendo la creación de valor, eficiencia y sustentabilidad”.

MISIÓN



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

VISIÓN

La Cámara Chilena de la Construcción, accionista controlador de ILC, adicionalmente a la inversión social realizada por sus filiales aporta recursos para diversos proyectos sociales, cuya principal fuente de financiamiento son los dividendos provenientes de ILC. Lo anterior, se desarrolla a través de la CChC Social, plataforma concreta a disposición de los socios para el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial, en las áreas de bienestar social con la Fundación Social, Caja de Compensación Los Andes y CIEDESS; en deporte, cultura y recreación con Cordep y la Corporación Cultural; en educación y capacitación con Capacita, OTIC, Coreduc, Coprin, la Corporación de Desarrollo Tecnológico y CFT Proandes; en salud con la Mutua de Seguridad y la Corporación de Salud Laboral; y, por último, en vivienda con la Corporación Habitacional.

Más información sobre la acción social de la CChC se encuentra en: www.cchc.cl/cch-social/

Los desafíos en nuestros negocios

Como parte de la Cámara Chilena de la Construcción (en adelante CChC o la Cámara), ILC está alineada con los objetivos de la institución y, como tal, su meta es proporcionar una mejor calidad de vida a las personas, con el fin de asimilarla a la de los países desarrollados, sobre la base de un vigoroso crecimiento económico y una mayor equidad. En el caso de ILC, se traduce en ofrecer a todos los clientes acceso a servicios de calidad en previsión, salud y seguros haciendo un uso eficiente de los recursos y obteniendo una adecuada rentabilidad.

PREVISIÓN

En el área de previsión social, la compañía está enfocada a ser un actor relevante que —a través de su buena gestión— contribuya al bienestar de la sociedad y, al mismo tiempo, valide el sistema privado de pensiones, cuyo concepto central se basa en que cada persona es responsable de su previsión.

Adecuar el sistema de pensiones, creado hace 33 años, a la realidad demográfica y social actual es el principal desafío del sector. Para Habitat este desafío es concreto y compartido, tanto por las autoridades como por las propias administradoras. Con el espíritu de contribuir a perfeccionar el sistema de capitalización individual, Habitat ha propuesto medidas innovadoras en esas materias para aportar a la Comisión Asesora Presidencial, la que está recibiendo propuestas de distintos actores con las cuales elaborará un primer informe en octubre de 2014 y, en enero de 2015, en el que se espera entregue sus recomendaciones.

En materia de seguros, la adquisición en noviembre de 2013 de Corp Group Vida Chile S.A., matriz de CorpVida y CorpSeguros, constituye un hito significativo, dado que permite a ILC posicionarse como uno de los principales actores en esta industria.

SALUD

En el área de salud, ILC busca aumentar su participación como empresa privada, tanto en seguros, como en prestaciones. Isapre Consalud se ha propuesto ser el canal de acceso a la salud privada de Chile, a través de una oferta innovadora de productos que constituya un verdadero seguro de salud para sus beneficiarios.

El año 2013 y lo que va de este año han colocado importantes desafíos a Consalud, dados principalmente por el alza sostenida en los costos y un escenario regulatorio con pocas definiciones. Cabe recordar que desde fines del año 2012 existe un proyecto de ley en el Congreso que propone la creación de un Plan Garantizado de Salud, común y obligatorio para todos los asegurados de Isapre, el cual ha sido debatido ampliamente, sin llegarse todavía a un consenso. Con todo, ILC sigue confiado en la administración de esta filial, la cual durante más de treinta años ha sabido enfrentar cambios y desafíos de diversa índole.

Red Salud, matriz de las instituciones prestadoras de salud, continuó con su objetivo de entregar a los pacientes de sus clínicas y centros médicos una atención integral a sus necesidades. Vida Cámara, por su parte, tiene como objetivo potenciar su participación en el negocio de seguros de salud y vida, entregando soluciones innovadoras, simples, transparentes y con altos estándares de servicio. Es importante destacar el inicio de las operaciones de su filial en Perú, la cual a través de una licitación pública se adjudicó dos de las siete fracciones del Seguro de Invalidez y Supervivencia, que registró por 15 meses a partir de octubre de 2013.

LA NATURALEZA Y PROPIEDAD DE ILC

Inversiones La Construcción (ILC), es una Sociedad Anónima Abierta inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros. Es controlada por la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) que posee el 67% de su propiedad.

En julio de 2012 se realizó su apertura en bolsa, donde a partir de un aumento de capital y la venta de participación de la CChC, aproximadamente el 33% de su propiedad fue adquirida por inversionistas nacionales y extranjeros.



GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura de gobierno

Inversiones La Construcción S.A. (ILC), es una Sociedad Anónima Abierta, constituida en Chile e inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

La compañía es controlada por la Cámara Chilena de la Construcción A.G., que es una Asociación Gremial privada, ligada a la industria de la construcción, fundada en 1951 con el objetivo de promover el desarrollo y fomento de la construcción en Chile.

Las prácticas de gobierno corporativo de ILC se rigen por sus Estatutos, por la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Reglamento de Sociedades Anónimas Decreto Supremo de Hacienda N° 702 de 2011, y la Ley 18.045 de Mercado de Valores. La compañía está bajo la supervisión de la Intendencia de Valores, dependiente de la Superintendencia de Valores y Seguros.

DIRECTORIO

De acuerdo a sus Estatutos, ILC es administrada por un Directorio de nueve miembros, elegido por la Junta Anual Ordinaria de Accionistas y cuya duración es de un año. Los miembros del Directorio eligen al Presidente por el mismo período. El Directorio representa, y está comprometido, con los intereses de todos los inversionistas, y dentro de sus funciones principales está la fijación de objetivos, políticas y estrategias de la empresa, para que sean ejecutados por la administración.

MARCO REGULATORIO

ILC mantiene siempre un criterio de autorregulación. Es así como por medio de su inscripción, el año 2010, en el registro de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y de su apertura en bolsa, el año 2012, se cumple el objetivo institucional de someter a la compañía a la regulación y mejoras prácticas que impone el mercado nacional e internacional. Esto último con la incorporación a la propiedad de accionistas extranjeros.

Asimismo, la mayor parte de los negocios que desarrolla ILC están regulados por las Superintendencias de Valores y Seguros, la de Pensiones y la de Salud, las que a través de sus propias normas buscan velar por la transparencia y fiscalización oportuna de sus regulados en diversos aspectos, destacando la administración de riesgos de distinta índole.

El perfil técnico del Directorio se forma con la experiencia en distintas áreas de empresarios y profesionales, pero que a su vez se complementan en conocimientos y habilidades en distintas áreas. De acuerdo al artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, a partir de abril 2013, se incorpora un director independiente y se mantienen nueve miembros en el directorio.

Habitat

fue distinguida como
“La AFP del Año” en
2013 por el rendimiento
alcanzado en
sus cinco fondos.



COMITÉ DE DIRECTORES

El Comité de Directores, integrado por tres miembros, tiene entre sus principales funciones: Examinar los informes de los auditores tanto externos como internos, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a la presentación a los accionistas para su aprobación; proponer al Directorio los nombres para los auditores externos y los clasificadores privados de riesgo; examinar los antecedentes relativos a las operaciones a que se refiere el Título 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, y preparar un informe anual de su gestión, incluyendo las principales recomendaciones a los accionistas.

COMITÉ DE INVERSIONES

Adicionalmente, dada la materialidad de las inversiones que maneja, la sociedad cuenta con un Comité de Inversiones que da cuenta directa al Directorio de su desempeño y del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

FILIALES

Respecto de las filiales de ILC, éstas son administradas de manera independiente por sus respectivos Gerentes Generales, quienes, además de ser sus representantes legales, velan por el cumplimiento de las directrices y controles establecidos por sus respectivos Directorios.

La identificación de riesgos y oportunidades en materia de sustentabilidad, así como la gestión de dichas materias, es realizada de manera independiente por cada filial. Lo anterior, atendiendo a las diferencias en la naturaleza de cada negocio, desafíos y contextos particulares.



Cristián Rodríguez, Gte. General de AFP Habitat
EJECUTIVO DEL AÑO



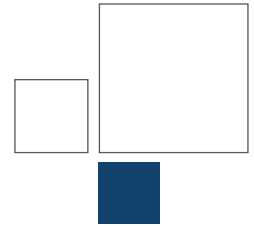
Gestión de riesgos

La compañía es una matriz que desarrolla sus negocios en los sectores previsional, salud y otros, de manera descentralizada. Las decisiones de negocio de cada una de estas actividades son analizadas y materializadas por la Administración Superior y el Directorio de las respectivas empresas filiales, teniendo en consideración los riesgos propios de cada una, y las formas de mitigar los asociados.

Los principales riesgos a los que están expuestos los negocios son regulatorios, de mercado, riesgos técnicos de seguro y operacionales, créditos y liquidez. Es importante señalar que la mayor parte de los negocios que desarrolla ILC están regulados por las Superintendencias de Valores y Seguros, la de Pensiones y la de Salud.

En forma paralela, ILC analiza y consolida sus riesgos propios y los de sus filiales, cuyo control y mitigación son parte de las acciones que realiza ILC para ser sustentable. Para lo anterior, se utiliza el "Mapa de Riesgos", herramienta desarrollada para identificar, monitorear y administrar los principales riesgos estratégicos, estimando su impacto y probabilidad de ocurrencia.





RESGUARDO DE LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

ILC y sus filiales operan de acuerdo a los valores de transparencia y honestidad que históricamente han guiado a su accionista controlador, la Cámara Chilena de la Construcción. Trabaja para mantener informado de la mejor forma posible al público en general, con especial énfasis en sus controladores y accionistas, cumpliendo exigentes estándares éticos contemplados en las diferentes normativas que la rigen.

La compañía dispone de su **Código de Ética y Conducta**, cuyo propósito es dar a conocer los principios y normas que orientan el comportamiento y la conducta de sus directores, ejecutivos y colaboradores, en el ejercicio diario de sus actividades y tareas. Asimismo, tiene como objetivo establecer la forma de dirigir, ejecutar y cumplir con el desarrollo de los negocios, bajo los preceptos de profesionalismo, confianza, integridad y responsabilidad.

ILC definió su **Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado**, que es aplicable a los directores, gerentes, administradores y ejecutivos principales de la sociedad y sus filiales, así como asesores, auditores externos u otros con acceso a información privilegiada aún no divulgada.

La compañía, también cuenta con un **Modelo de Prevención de Delitos** aprobado por el Directorio, el que es administrado por un Encargado de Prevención de Delitos, con todas las atribuciones necesarias para el cumplimiento de este objetivo, debiendo reportar semestralmente la evolución y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en él.





Mejoramos la calidad de vida
futura de nuestros clientes,
otorgando un servicio
previsional de excelencia.



MENSAJE DEL PRESIDENTE



Juan Benavides Feliú, PRESIDENTE

Para AFP Habitat, sustentabilidad es sinónimo de vocación, excelencia y evolución. Nuestros afiliados son el centro de nuestras preocupaciones y mantenemos con ellos una relación basada en la confianza, la transparencia y la información clara. El resultado: un servicio previsional de excelencia y altos niveles de rentabilidad en el largo plazo, que permitirán a nuestros afiliados construir una mejor pensión.

Entendemos que el liderazgo se logra anticipando escenarios, sobre todo en un sector en permanente cambio como el nuestro, marcado por la discusión país sobre mejoras al actual sistema de pensiones. Entendemos que estar a la altura de un debate tan importante como éste significa dar valor constante y competitividad a nuestra gestión, lo que hemos asumido como un desafío.

En este sentido, ya presentamos una batería de propuestas que buscan perfeccionar el sistema, como el ahorro previsional compartido con aporte del empleador, el bono por hijo, y el reembolso de un porcentaje de las comisiones en caso de rentabilidad negativa, entre otras medidas. Creemos que el sistema es perfectible en tanto se incorporen nuevas propuestas y que éstas sean discutidas a la altura de su mérito.

Ése no es el único desafío que enfrenta el sector. Aún hay mucho por hacer para revertir la mala percepción que algunos afiliados tienen sobre las administradoras de fondos de pensiones en general. Conscientes de que las propias AFP somos responsables de esa falta de información, en Habitat nos hemos hecho cargo a través de la campaña “Habitat me explicó y yo entendí”, generando líneas de comunicación claras y directas para resolver dudas sobre rentabilidad, que nuestros afiliados agradecen.

Esto nos pone a la vanguardia en materia de educación previsional, un aspecto que consideramos primordial como línea de trabajo.

Con orgullo podemos decir que es un ejemplo más de cómo se materializa la vocación que rige el quehacer de nuestra compañía y marca nuestro compromiso con Chile.



A LO LARGO DE TODO CHILE

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL



Cristián Rodríguez Allendes, GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA?

En AFP Habitat asignamos gran importancia a la sustentabilidad. Más que un concepto de “moda”, para la compañía significa agregar constantemente valor y competitividad a nuestra gestión, lo que buscamos plasmar en la relación que mantenemos a diario con nuestros afiliados, quienes desde siempre han estado en el centro de nuestras preocupaciones.

Desde esa perspectiva, y anticipándonos a escenarios y necesidades de un sistema en permanente evolución, nuestras acciones en materia sustentable han estado enfocadas en entregar un servicio previsional de excelencia, confianza y con la mejor rentabilidad. Por esta

razón, durante 2013 creamos la Gerencia de Servicio, la que reporta directamente a la Gerencia General, con el fin de reforzar nuestra estrategia de atención.

Además, en este camino, desde el 2012 hemos trabajado en un nuevo eje que nos permite acercarnos aún más a nuestros afiliados y contribuir a una mejor

calidad en su pensión: la educación previsional, labor que nos compromete con nuestros cotizantes desde su edad más temprana.

Sin duda, todos estos son atributos que nos distinguen de nuestra competencia en la industria y nos permite ser reconocidos como una compañía capaz de entender y valorar a sus afiliados, entregando cercanía, asesoría y un servicio de excelencia.

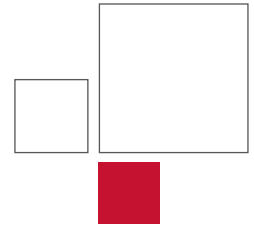
¿CUÁL HA SIDO EL AVANCE EN 2013 EN LAS MATERIAS EXPUESTAS ANTERIORMENTE?

2013 fue un año de consolidaciones, un período en el que –gracias a una intensa agenda de trabajo para mejorar nuestro servicio y procesos de cara al cliente– logramos fortalecer programas que iniciamos con energía en años anteriores.

Es así que consolidamos el “Habitat Móvil”; servicio que permite entregar atención de calidad en localidades alejadas del país, a través de vehículos especialmente diseñados y equipados. Esta iniciativa nos ha posibilitado atender a más de 177 comunas de Chile, ampliando nuestra presencia en el territorio nacional.

Por otra parte, conscientes de la necesidad de aumentar la educación previsional de los chilenos, seguimos impulsando la campaña “Habitat me explicó y yo entendí”, lo que nos permite hablar de manera clara y transparente sobre el sistema. De esta forma, ayudamos a nuestros afiliados a comprenderlo y crear un mejor futuro.

Educar y promover la participación e interés de los afiliados para incentivar sus hábitos de ahorro y construir su futura pensión es, sin duda, uno de nuestros principales retos.



En la línea del servicio de excelencia –nuestro sello inspirador– afianzamos la diversificación en los canales de atención, entregando a los trabajadores distintas oportunidades de contacto y acceso de acuerdo a sus necesidades. Es así que algunas de nuestras plataformas como el sitio móvil, el *chat online*, el *contact center*, comunicación a través de las redes sociales, entre otras plataformas, cuentan con sorprendentes niveles de satisfacción.

Lo anterior es sólo una parte de muchos otros avances que hemos alcanzado como compañía, logros que nos han permitido acercarnos cada día más a los afiliados, quienes nos han confiado sus ahorros previsionales con la convicción de que AFP Habitat es la mejor empresa para responder a sus intereses y preocupaciones.

¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

En AFP Habitat sabemos que los desafíos de cara al futuro son importantes, reconocemos que el país ha cambiado en los últimos años, y que nuestra población envejece a pasos agigantados.

Esta proyección nos obliga a centrarnos en el que, sin duda, es uno de nuestros principales retos: encontrar formas de educar y promover la participación e interés de los afiliados para incentivar sus hábitos de ahorro y construir su futura pensión. De esta manera, los trabajadores

podrán maximizar rendimientos y beneficios de la mano del conocimiento del sistema.

Adicionalmente, nos mantendremos dispuestos a participar de la discusión previsional de cómo mejorar las pensiones. En esa línea, ya dimos un primer paso al presentar una serie de propuestas que buscan perfeccionar el sistema en dos sentidos principales: cómo incrementar los montos de las jubilaciones y cómo alinear los resultados del ahorro, con los de nuestra AFP.

AFP Habitat es una empresa sobresaliente en la industria, resultado que se refleja en la confianza que, por más de 30 años, han depositado en nosotros más de 2 millones de personas.

Agradecemos el esfuerzo que a diario entregan los trabajadores de la compañía para hacer este reconocimiento posible, en un sector tan relevante como el previsional, resguardando que los intereses de los afiliados estén debidamente asesorados, representados y protegidos.



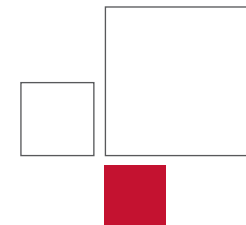


“Estoy en Habitat desde 1991. Coticé por 38 años el 10% de mi sueldo, y ahora tengo una pensión de vejez anticipada con retiro programado que alcanza al 70% de mi último sueldo”.

Julio Zapata

Jubilado en AFP Habitat

EL NEGOCIO EN UNA MIRADA



A. ¿Qué nos inspira?



“Por 30 años hemos entregado nuestros mayores esfuerzos por brindarles un servicio eficiente, cálido y oportuno. Lo hacemos siempre con una idea en mente, que nos acompaña desde nuestros inicios: Queremos mejorar la calidad de vida futura de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia.”

MISIÓN



“Queremos un Chile en que las personas miren su retiro con optimismo, valorando el esfuerzo de ahorrar.”

VISIÓN



Los valores son los principios que guían nuestro comportamiento y el desarrollo de nuestros proyectos como empresa. En AFP Habitat buscamos impregnar nuestras acciones de:

- **Ética:** ser transparentes, actuar con la verdad, autenticidad y honestidad profesional.
- **Actitud de Servicio:** atender a nuestros clientes, externos e internos, en forma seria, amable, oportuna y responsable.
- **Excelencia en el Trabajo:** buscamos constantemente la calidad y excelencia en nuestra labor.
- **Trabajo en Equipo:** el éxito en los resultados es mucho más efectivo y reconfortante cuando se logra en cooperación con otros.

VALORES

B. El negocio y su alcance

AFP Habitat es una sociedad anónima abierta constituida el año 1981 bajo el sistema de capitalización individual. Inversiones La Construcción (ILC) controla el 67,5% de la empresa.

AFP Habitat participa en la industria previsional administrando fondos de pensiones relacionados con:

- Ahorro previsional obligatorio de los afiliados.
- Ahorro voluntario no previsional o de libre disposición, a través de la Cuenta de Ahorro Voluntario (CAV).
- Ahorro Previsional Voluntario (APV y APVC).
- Pensiones bajo la modalidad de retiro programado y renta temporal.

Adicionalmente AFP Habitat presta el servicio de apoyo a la gestión previsional y de inversiones, como la recaudación de cotizaciones previsionales electrónica a través de su inversión en Servicios de Administración Previsional S.A. (Previred).



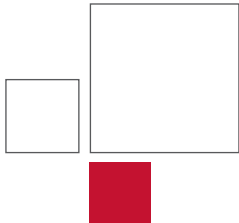
NEGOCIO	SERVICIO	INVERSIÓN RESPONSABLE	EMPLEO
1.253.360 COTIZANTES ¹	LA AFP CON MAYOR CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN EN CHILE	“LA AFP DEL AÑO 2013” elegida por la consultora internacional <i>Fund Pro Latin Asset Management</i> ²	Trabajadores ³ 1.254 CHILE 84 PERÚ
2.131.306 AFILIADOS ¹	Presente en 177 COMUNAS DEL PAÍS a través de: 27 sucursales 8 centros de servicio 22 Habitat Móvil (sucursales móviles)	PRIMER LUGAR EN RENTABILIDAD PROMEDIO ANUAL PARA SUS FONDOS D Y E, EN UN PERÍODO DE 36 MESES	56% de los cargos directivos son ocupados por MUJERES
US\$ 42.722 millones son los ahorros que los trabajadores han confiado a AFP Habitat	LÍDER en Chile en Ahorro Previsional Voluntario (APV) y Cuenta de Ahorro Voluntario (CAV)		96% de los trabajadores de AFP HABITAT participó en algún programa de capacitación en 2013
2ª AFP DE CHILE al cierre de 2013 la Participación de Mercado es 22%	SERVICIO WEB de agendamiento de horas para una atención personalizada		

Más información sobre los productos, posición en el mercado y desempeño financiero en Memoria Anual 2013 AFP Habitat, disponible en www.afphabitat.cl/esp/memorias-anuales.

1/ Promedio mensual en 2013.

2/ Por el rendimiento alcanzado en los cinco fondos en su conjunto, considerando el mejor desempeño en un período de 36 meses terminados en junio 2013, y una distinción especial por obtener el mejor retorno en los Fondos C, D y E.

3/ Trabajadores propios al 31 de diciembre de 2013.



C. Contexto

EL SISTEMA PREVISIONAL CHILENO

El sistema de pensiones basado en la capitalización individual de los ahorros previsionales fue creado en 1980, mediante el Decreto Ley (D.L.) 3.500, y comenzó a operar en mayo del año siguiente. Su objetivo fundamental es asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que guarde una relación próxima con aquél percibido durante su vida activa. El sistema considera como principales beneficios las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia.

Seis empresas participan en este mercado, administrando ahorros para pensiones, ahorro previsional voluntario, individual y colectivo, ahorros voluntarios de libre disponibilidad y ahorros de indemnización, tanto de afiliados activos, como de pensionados.

AFP Habitat opera en esta industria desde sus inicios, logrando consolidar una posición de liderazgo, según lo confirma la participación de mercado alcanzada por la empresa.

2^a AFP en Activos

Administrados con una participación de mercado de 26,2%

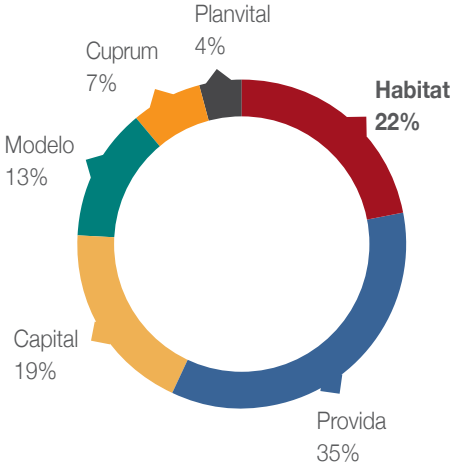
(Más información sobre la normativa a la que está sujeto el sistema de pensiones se encuentra en la Superintendencia de Pensiones del Gobierno de Chile: www.safp.cl)

SU REGULACIÓN

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), son reguladas por la Superintendencia de Pensiones, que es una entidad autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio de duración indefinida, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su rol es asegurar que los afiliados reciban los beneficios y prestaciones que establece el D.L. 3500.

AFP Habitat, adicionalmente, está sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros por ser una Sociedad Anónima Abierta.

AFPs en el Mercado Chileno



DESAFÍOS DE LA INDUSTRIA

Adecuar el sistema, creado hace 33 años, a la realidad demográfica y social actual es el principal desafío. Para Habitat este desafío es concreto y compartido, tanto por las autoridades como por las propias administradoras. De hecho, hay convergencia en que entre los principales factores que determinan la pensión futura se encuentran:

- La mayor expectativa de vida y la edad de jubilación: es un hecho que los chilenos viven más años que los estimados cuando se creó el sistema, por tanto, deben ahorrar más durante la vida activa para financiar su jubilación.
- La tasa de cotización sobre la renta total, la cantidad de meses cotizados y la rentabilidad de los ahorros.
- Las imperfecciones que existen en el mercado laboral que urge corregir para evitar períodos sin cotizaciones.
- La necesidad de informar para lograr un mayor entendimiento de cómo sacar mejor provecho a los ahorros para la vejez.

Con el espíritu de contribuir a perfeccionar el sistema de capitalización individual, Habitat ha estudiado medidas innovadoras en esas materias para aportar a la Comisión Asesora Presidencial, la que está recibiendo propuestas de distintos actores, con las cuales elaborará un primer informe en octubre de 2014, y entregará sus recomendaciones en enero de 2015.

Por su parte, la Asociación de AFP –gremio que reúne a las administradoras de fondos de pensiones– ha entregado a la autoridad 20 propuestas tendientes a incentivar la postergación de la edad de jubilación, aumentar la densidad de las cotizaciones, fortalecer el Pilar Solidario, incrementar el ahorro para pensiones y solucionar problemas de grupos específicos, entre otros.

A 4 NOTICIAS NACIONALES Diario Santiago, Chile

Habitat pide urgencia en cambios para mejorar sistema de pensiones

PROPUESTAS DE HABITAT PARA MEJORAR EL SISTEMA PREVISIONAL

Con el fin de perfeccionar el sistema de pensiones, AFP Habitat presentó 28 propuestas ante la Comisión Bravo. En esa oportunidad, el presidente y el gerente general, Juan Benavides y Cristián Rodríguez, enfatizaron que los cambios tienen que introducirse hoy, “aun sabiendo que muchos no serán fáciles de implementar, sobre todo aquellos relacionados con la tasa de cotización y con la edad de jubilación de las mujeres”.

Destacaron además los mejoramientos que fueron introducidos en la anterior reforma de 2008, luego del trabajo de la Comisión Marcel, aunque advirtieron que el actual sistema debe ser perfeccionado. “Si no se tiene la voluntad política de introducir las medidas que hemos propuesto y sobre las cuales hay amplio consenso sobre su capacidad de mejorar las pensiones, la situación se agravará inevitablemente”, afirmó Benavides en esa oportunidad.

<http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=121143>

AFP Habitat reveló fórmula para devolver comisiones cuando fondos tengan pérdidas

PROPUESTAS DE HABITAT PARA MEJORAR EL SISTEMA PREVISIONAL

La AFP apunta a poder bonificar el porcentaje de rentabilidad negativa del fondo respectivo, por el tiempo en que el afiliado estuvo adscrito ese año en el fondo. Con esto, se busca cumplir con el compromiso adquirido en el sentido de alinear los resultados de la AFP con la rentabilidad de los fondos de pensiones que administra, como una forma de paliar una de las críticas que se le hace a esta industria.

En su presentación, el gerente general de Habitat, Cristián Rodríguez, afirmó que si esta propuesta hubiese estado funcionando para la crisis subprime de 2008 -cuando los fondos del sistema cayeron cerca de 40% en promedio-, Habitat les habría reembolsado más de \$20 mil millones en las cuentas de capitalización individual de sus afiliados, "pasando la compañía de una utilidad de más de \$4.000 millones a una pérdida cercana a los \$15.000 millones".

<http://www.lasegunda.com/Noticias/Impreso/2014/04/930004/afp-habitat-revelo-formula-para-devolver-comisiones-cuando-fondos-tengan-perdidas>

AFP Habitat en su día más político: propone pensión "mutualizada" y advierte urgencia por cambios

PROPUESTAS DE HABITAT PARA MEJORAR EL SISTEMA PREVISIONAL

Habitat pide asumir los costos políticos. Planteó igualar a 65 años la edad de jubilación de las mujeres con los hombres y reiteró que los empleadores paguen el alza de cotizaciones, y que el Estado subsidie las pensiones indignas.

También propuso que la cotización mensual de los trabajadores se eleve escalonadamente en el tiempo hasta el 15% del sueldo bruto, desde el actual 10%, con cargo a los empleadores.

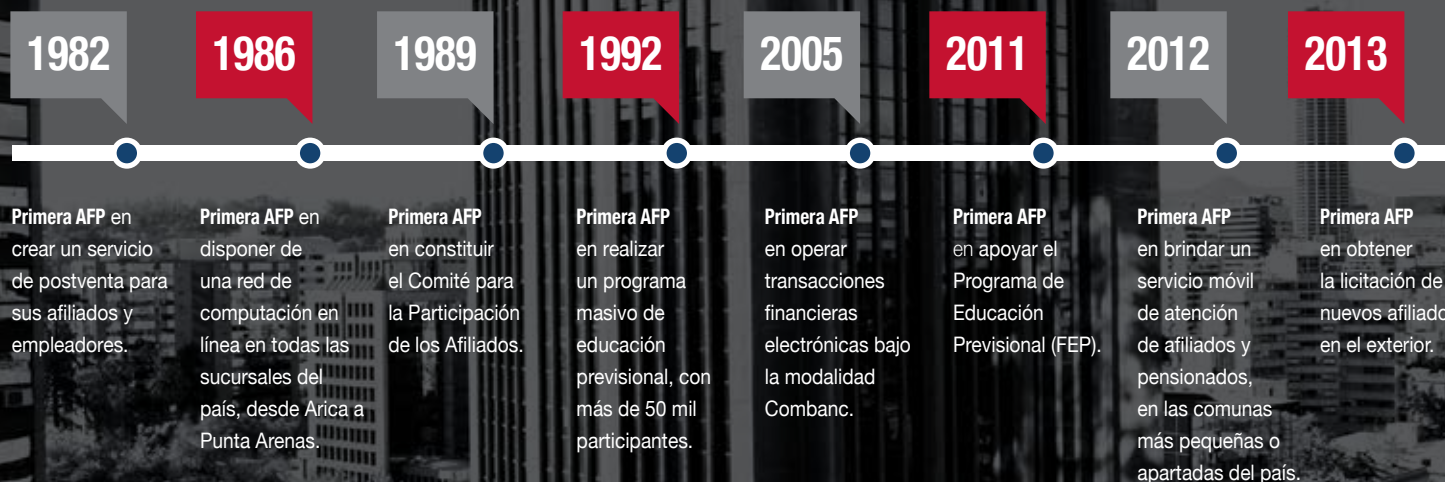
Otra de las medidas planteadas por la AFP es la creación de una nueva fórmula de pensión: el retiro programado mutualizado. Éste busca que los fondos de los pensionados dejen de ser heredables a sus hijos o cónyuge y que vayan a un fondo que aumente los ahorros de los jubilados que vivan más años. Con esta iniciativa, Habitat calcula que las pensiones podrían mejorar en alrededor de un 25%.

<http://www.elmostrador.cl/negocios/2014/07/04/afp-habitat-en-su-dia-mas-politico-propone-pension-mutualizada-y-advierte-urgencia-por-cambios/>

Los cambios demográficos y financieros del país hacen necesario realizar modificaciones inmediatas para lograr mejores pensiones en el futuro.

D. Habitat, liderando el sector

AFP Habitat desde sus inicios se ha distinguido por su constante innovación y liderazgo en el sector de las AFP.

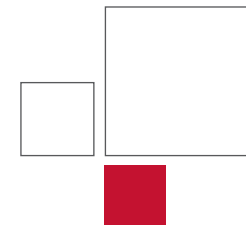


HABITAT EN PERÚ

En junio de 2013, AFP Habitat inició sus operaciones en Perú, luego de adjudicarse la licitación para recibir las cotizaciones de todos los trabajadores que recién ingresen al mercado laboral en ese país, por un período de dos años.

Con esto se hizo realidad la aspiración de internacionalizar su experiencia en el sistema de pensiones. A abril de 2014, AFP Habitat contaba con cerca de 200 mil afiliados y una participación de mercado del 3,6% en Perú.

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD



A. Gobierno corporativo

EL DIRECTORIO

Su rol es la administración de la compañía. Debe velar por el interés general de la misma, debiendo tomar decisiones informadas e independientes del interés de algún accionista en particular. Sus atribuciones están establecidas principalmente en la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y los Estatutos de la compañía.

Con fecha 24 de abril de 2014, se realizó la Junta Ordinaria de Accionistas de la Administradora, en la cual se procedió a la renovación total del Directorio, resultando elegidos para el período 2014-2016, los señores: Juan Benavides Feliú (Presidente), Luis Nario Matus (Vicepresidente), Jaime Danús Larroulet, José Miguel García Echavarrí, Fernando Zavala Cavada, Klaus Schmidt-Hebbel Dunker, Luis Rodríguez Villasuso Sario; y como suplentes de los dos últimos, los señores Gerardo Cruzat Ochagavía y Cristóbal Villarino Herrera, respectivamente.

El Comité de Directores fue constituido en 2001 y su rol es examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros, y pronunciarse en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación. Asimismo, debe proponer al Directorio los auditores externos; examinar los antecedentes relativos a las operaciones con partes relacionadas, y generar un informe al respecto; examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de la empresa y las demás materias que señale el estatuto social o que le encomiende el Directorio.

Adicionalmente, operan el Comité de Inversiones y de Solución de Conflictos de Interés, el Comité de Riesgo, el Comité Comercial, el Comité de Comunicaciones y el Comité de Ética.

PRINCIPIOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE AFP HABITAT

Estos deben ser respetados por los Directores, junto con los valores que guían el actuar de la compañía, y estipulan lo siguiente:

- Actuar siempre de buena fe, con juicio independiente y garantizando el derecho y trato equitativo de los trabajadores en el desempeño de sus labores, y hacia los accionistas en materia societaria, y de los afiliados respecto a los fondos de pensiones.
- Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
- Promover y asegurar la probidad, transparencia y respeto en las relaciones de trabajo y de servicios al cliente, así como también en las relaciones con la autoridad, accionistas y el mercado en general.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS Y ACCIONISTAS CON LA ALTA DIRECCIÓN

La comunicación de las inquietudes de los empleados hacia el Directorio se canaliza a través de: reuniones informativas con las jefaturas; de intranet



(El Pulso) –que además incorpora la posibilidad de realizar denuncias– y correos electrónicos enviados desde la casilla Comunicaciones Internas, entre otros.

Por su parte, los accionistas disponen de secciones informativas en el sitio web (Estados Financieros, Memoria, Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, Política de Inversiones y Contacto IR, entre otros), la Junta Anual Ordinaria de Accionistas, y las comunicaciones al mercado.

CONTROL DEL DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

El Directorio y el Comité de Directores son las instancias en las que se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la compañía, y en la que se supervisa su avance. La gerencia general y las gerencias de área son las encargadas de resguardar el cumplimiento de las directrices emanadas del Directorio.

SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Habitat sensibiliza y capacita a sus empleados en dos aspectos fundamentales para la sustentabilidad de la compañía: actitud de servicio y ética. En relación al primero, realiza inducciones y capacitaciones, y es un aspecto considerado en la evaluación del desempeño. La actitud de servicio, por su parte, es ampliamente reconocida por los trabajadores como atributo característico de la empresa.

Asimismo, en materia de ética, la compañía cuenta con el Código de Ética, vigente desde 2011, y el Reglamento Interno. Desde su implementación, los empleados han sido capacitados en los aspectos que contiene. A lo anterior se suma la plataforma e-Learning para el desarrollo de cursos de Prevención de Lavado de Activos.

B. Gestión de riesgos

La empresa considera la gestión de riesgos como un aspecto esencial dentro de la estructura del Gobierno Corporativo, que le permite agregar valor de manera sustentable a su entorno, incluyendo sus afiliados, accionistas, empleados, y todos aquellos que depositan su confianza en la compañía.

Es por ello que Habitat ha desarrollado un Modelo de Gestión Integral de Riesgos que involucra a todas las áreas y que cuenta con el compromiso de las personas que trabajan en ellas y con los recursos necesarios para que este modelo se sostenga en el tiempo. Durante 2013, se desarrolló un trabajo especial que apuntó a crear conciencia en toda la empresa sobre la importancia de la gestión de los riesgos en la ejecución de los distintos procesos.

El equipo de Gestión de Riesgo utiliza un modelo integral donde todas las áreas de la compañía cumplen un rol fundamental, ayudando a detectar los riesgos, administrándolos e implementando las mejoras necesarias para mitigar los efectos que éstos podrían llegar a provocar.

La gestión de riesgos es un mecanismo de defensa para enfrentar los riesgos que siempre van a existir.

A4 NOTICIAS NACIONALES

Diario
Santiago, Chile

Caso Cascada: AFP Habitat presenta querrela por uso de información privilegiada

PROTECCIÓN DE LOS FONDOS DE LOS AFILIADOS

A lo largo de su historia, AFP Habitat ha velado por la protección de los fondos de sus afiliados, demostrando que está dispuesta a defenderlos, cada vez que ha existido algún tipo de perjuicio para éstos. En este sentido, argumentando su rol fiduciario, la AFP presentó en diciembre de 2013 una querrela en contra de quienes resulten responsables por el uso de información privilegiada, operaciones ficticias y manipulación bursátil en una serie de operaciones de las sociedades cascada sobre SQM.

Estas transacciones se habrían traducido en un perjuicio de US\$12 millones para los fondos de los afiliados de Habitat y de US\$300 millones para las sociedades.

<http://www.pulso.cl/noticia/empresa-mercado/empresa/2013/12/11-34903-9-caso-cascada-afp-habitat-presenta-querrela-por-uso-de-informacion-privilegiada.shtml>



C. Premios y reconocimientos obtenidos

AFP Habitat fue reconocida durante 2013 en diferentes ámbitos de su gestión:

PREMIO A LA AFP DEL AÑO

Otorgado por la consultora internacional *Fund Pro Latin Asset Management*, por el rendimiento alcanzado en los cinco fondos en su conjunto, considerando el mejor desempeño en un período de 36 meses terminados en junio 2013. Además, *Fund Pro Latin Asset Management* otorgó a AFP Habitat un reconocimiento especial a los fondos C, D y E por su eficiencia, respecto al balance que presentaron entre riesgo y rentabilidad.

PREMIO MAYOR CREACIÓN DE VALOR 2013

Revista Capital y Santander GBM organizaron la 11ª versión del ranking Top 100, que destacó a las compañías que lideraron en ventas, rentabilidad y creación de valor en 2013.

AFP Habitat obtuvo el premio a la Mayor Creación de Valor 2013 en el sector de Previsión y Salud.

PREMIO INBEST – EL MERCURIO

El Gerente General de AFP Habitat, Cristián Rodríguez Allendes, fue el ganador de este premio el año 2013, el cual destaca al empresario o ejecutivo que haya realizado una contribución significativa –ya sea en el último año o durante su vida laboral– al desarrollo del mercado de capitales chileno y a la internacionalización de la industria financiera local.

MEJOR EJECUTIVO DEL AÑO

Premio otorgado, por séptimo año consecutivo, por El Mercurio y Ernst & Young al mejor ejecutivo del año, galardón que en 2013 fue entregado al Gerente General de Habitat.

PREMIO MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA DE LA INDUSTRIA 2013

Los resultados de los rankings elaborados por MERCO y por Hill+Knowlton Strategies y GfK Adimark, reconocen a Habitat como la AFP con Mejor Reputación Corporativa de la Industria de las AFP. La evaluación de Adimark realizada el 31 de julio de 2013, incluyó a 70 empresas distribuidas en 21 industrias. Esta encuesta consiste en una consulta a los consumidores respecto a su percepción de la empresa, la confianza en sus servicios y el impacto de ésta en sus vidas.





“Del total de años que llevo en el sistema, la mitad de ellos he cotizado en AFP Habitat por la tranquilidad y seguridad que me otorga, porque pertenece a la Cámara Chilena de la Construcción, y por mi futuro, ya que es muy importante la rentabilidad de mis fondos acumulados por más de 28 años”.

José Arias
Cotizante en AFP Habitat



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. Servicio de excelencia para todos los chilenos

En 2013 Habitat fue destacada como la AFP más recordada en términos publicitarios, y la de mayor preferencia por parte de los chilenos, según la empresa de investigación de mercado IPSOS. Adicionalmente, de acuerdo a Adimark, Habitat fue calificada como la mejor AFP en general y la que representa la mayor intención de cambio o la más aspiracional entre las AFP.

Durante 2013, Habitat trabajó en entregar un servicio de excelencia, acercándose a sus afiliados con innovadoras formas de comunicación y centrando su atención en la tecnología como elemento clave para estar conectados, no importando el tiempo, lugar ni espacio.

INCLUSIÓN SOCIAL: LLEGANDO A TODOS LOS CHILENOS

Mejorar el acceso a servicios previsionales de calidad, para las personas de menores recursos o que viven en lugares apartados, ha sido una fuente de inspiración para Habitat.

Habitat Móvil: Como una forma de llegar a los clientes de pequeñas localidades o de aquellas alejadas de las capitales regionales, se puso en marcha un servicio de atención móvil, a través de vehículos especialmente diseñados y equipados, que permiten otorgar un servicio de igual calidad en cualquier Punto. Habitat Móvil entrega un servicio de calidad logrando con esto ser la AFP que cuenta con mayor número de puntos de atención.

A diciembre de 2013 la compañía contaba con 22 Habitat Móvil, con los que había atendido a cerca de 30 mil clientes de 177 comunas.

La puesta en marcha de las sucursales móviles amplió significativamente la cobertura territorial, permitiendo a la empresa estar presente en, al menos, una de cada dos comunas del país, otorgando atención a cerca de 1,45 millones de afiliados en 2013.



FACILITANDO EL ACCESO A LOS SERVICIOS

AFP Habitat sigue desarrollando iniciativas para ampliar los canales y puntos de atención, facilitando así el acceso a sus servicios.

- **Atención en sucursales:** con el objetivo de brindar a sus clientes una amplia cobertura, 13 de sus sucursales abrieron los días sábado, realizando cerca de 15 mil atenciones en este nuevo horario. Adicionalmente, se habilitaron cabinas telefónicas en las sucursales, que permiten al cliente auto atención o resolver sus dudas con un ejecutivo especializado. A lo anterior, se sumaron 64 módulos de auto atención (Habiexpress) habilitados en la red de sucursales a nivel nacional, a través de los cuales se realizaron cerca de 1,6 millones de atenciones en 2013.
- **Agendamiento de horas de atención:** considerando que una de las gestiones de mayor importancia y complejidad es el trámite de pensión, AFP Habitat puso a disposición de sus afiliados un nuevo servicio de reserva de horas que les permite planificar el día y la hora para realizar sus trámites, y así entender con tranquilidad, el proceso de pensión.
- **Servicio de atención telefónica:** Habitat recibió más de 683 mil llamadas telefónicas (línea 600 220 2000). De éstas, las de 310 mil clientes (45,5%) fueron atendidas directamente por un ejecutivo especializado, en horario extendido de lunes a sábado. El servicio telefónico también ofrece la modalidad de auto atención. Durante 2013, a través de este canal, 374 mil clientes pudieron resolver sus solicitudes en horario continuo las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Para continuar mejorando el servicio telefónico, se crearon células de atención especializadas para responder requerimientos específicos y atender de la forma más eficaz las inquietudes de los afiliados.



HABITAT ATIENDE EN:

66 de las 100
comunidades con mayor tasa
de pobreza del país.

20 de 70
comunidades más aisladas de Chile.

62% de las comunas
con menor cantidad de
afiliados al sistema de AFP
(menos de 40 mil afiliados).

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

- **Sitio Web:** los clientes cuentan con una Sucursal Virtual en el sitio web de Habitat. En 2013 se habilitó una sección de ayuda, con respuestas a preguntas frecuentes. Se desarrolló, además, un nuevo estimador de pensiones, disponible para clientes y no clientes, que orienta y entrega la información necesaria respecto de cuánto deben ahorrar para alcanzar la pensión deseada, asimismo ayuda a estimar el monto de la pensión a recibir de acuerdo a la realidad de cada cliente y permite conocer los beneficios tributarios del APV y cómo éste impacta en el monto de la pensión. Durante 2013, más de 126 mil clientes utilizaron esta herramienta. El sitio web, tuvo más de 7 millones de visitas.

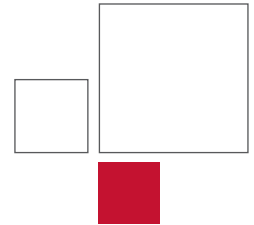
En 2013, dado el aumento de demanda, se reforzó la plataforma del canal de chat incorporando más ejecutivos, permitiendo así atender a más de 51 mil clientes desde el inicio de este servicio en junio de 2012.

- **Sitio Mobile:** se potenciaron los servicios disponibles para dispositivos móviles, ofreciendo giros de ahorro con abono a cuenta corriente, contacto con ejecutivos y actualización de antecedentes, entre otros. Durante 2013 hubo más de 500 mil atenciones por este canal.

- **Servicio SMS:** los clientes reciben la comunicación oportuna sin acudir a la sucursal. Para esto Habitat innovó incorporando notificaciones a través de mensajes de texto, para que los clientes no tengan que ir a la sucursal. Esto ha permitido que los afiliados reciban de manera oportuna, información respecto de sus giros de ahorro, disponibilidad de certificados de saldo, así como las reservas de horas de atención, entre otros.

- **Redes Sociales:** durante 2013 Habitat se posicionó como una de las marcas líderes en la industria en número de seguidores a través de las redes sociales. En esta plataforma se publica contenido de calidad que permite a los clientes entender y compartir información relevante del sistema previsional. Un equipo especializado atendió y dio respuesta en línea a más de 5.400 clientes a través de Twitter y 56.000 en Facebook.

- **Despacho de liquidaciones vía e-mail para el pago de pensiones:** a partir de septiembre de 2013 se automatizó el despacho de liquidaciones de pensión por e-mail, pudiendo los afiliados optar por esta modalidad o seguir bajo el envío de correo tradicional.



MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS

Durante 2013 se inició la implementación del programa de transformación operacional en base a la metodología LEAN, con el objeto de mejorar la eficiencia de los procesos y tiempo de respuesta a los afiliados. Esta metodología ha permitido eliminar los tiempos muertos y costos, y reducir la dispersión y rigideces en la cadena de valor de punta a punta de la compañía, desarrollando una cultura de mejora continua.

Habitat estableció un programa de largo plazo, en que priorizó los procesos de acuerdo al impacto de éstos sobre los clientes. Es así como se lograron importantes reducciones en los tiempos de ciclo de los procesos, aumentos en la productividad y calidad de éstos; a la vez que se potenció el trabajo en equipo y en la calidad de servicio y excelencia.



B. Inversión responsable y transparencia

Habitat se caracteriza por una política de inversiones que procura que la administración de los fondos se realice de manera responsable, transparente y resguardando siempre los intereses de los afiliados.

INVERSIÓN RESPONSABLE DE LOS FONDOS DE PENSIONES Y RESGUARDO DE LOS INTERESES DE LOS AFILIADOS

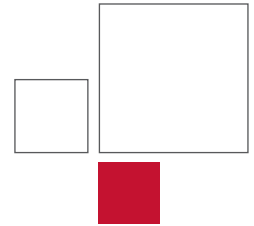
- **Rentabilidad de los fondos:** la buena gestión en el manejo de inversiones ha situado a Habitat como una de las administradoras de pensiones más destacadas de Chile. Muestra de ello es que fue reconocida como “La AFP del Año” por la consultora internacional *Fund Pro Latin Asset Management*, por el rendimiento alcanzado en los cinco fondos en su conjunto, considerando el mejor desempeño en un período de 36 meses terminados en junio 2013, y una distinción especial por obtener el mejor retorno en los Fondos C, D y E.
- **Habitat forma parte del MSCI LATAM SMALL CAP:** desde mayo de 2013, la compañía forma parte del Índice MSCI LATAM Small Cap (Morgan Stanley Company International). Éste es un índice de acciones, bonos y fondos de cobertura que agrupa a importantes empresas de diversos sectores de Brasil, México, Colombia, Perú y Chile.
- **Inversión responsable de los fondos:** Habitat cuenta con una Política de Inversiones¹ que resguarda que los recursos de los fondos de pensiones se inviertan con una visión a largo plazo, alineado a los intereses de sus afiliados, con el objeto de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad.

1/ Disponible en: [www.afphabitat.cl/files/Politica_de_inversiones_y_solucion_de_conflicto_de_interes_AFP_Habitat_122013\(2\).pdf](http://www.afphabitat.cl/files/Politica_de_inversiones_y_solucion_de_conflicto_de_interes_AFP_Habitat_122013(2).pdf)

Además, se preocupa que las empresas en que invierte los fondos de pensiones, dispongan de un Gobierno Corporativo responsable y profesional, que ofrezca a la inversión de los minoritarios el respeto y la transparencia que merece. La compañía se preocupa especialmente de aquellas empresas donde el efecto de una gestión irregular o irresponsable puede impactar el futuro de millones de personas que no tienen la posibilidad de defenderse por sí solas.

Habitat fue distinguida
como “La AFP del Año” en 2013 por
el rendimiento alcanzado
en sus cinco fondos.





RESGUARDO DE LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

La compañía cuenta con valores explícitos relacionados con el comportamiento ético y con políticas, procedimientos y reglamentos que entregan lineamientos y definiciones claras y específicas de ética y transparencia. Junto con lo anterior, existe un Código de Ética, debidamente implementado y difundido a lo largo de la organización, y un Modelo de Prevención del Delito de Lavado de Activos, implementado y certificado en los términos requeridos por la Ley 20.393. En relación a este último, Habitat capacita a sus empleados en ambas materias mediante campañas de difusión específicas, entrenamientos presenciales y modalidad e-Learning.

Habitat cuenta con canales receptores de denuncias relacionadas con faltas a las normas que establece el Código de Ética: el formulario de denuncia disponible para los trabajadores a través de intranet; la casilla de correo electrónico denuncia@afphabitat.cl; y directamente con el Contralor de AFP Habitat.

En 2013 no se registraron multas o sanciones en temas de corrupción y transparencia, o conflictos con la autoridad y clientes.

C. Calidad del empleo

Durante 2013 la compañía continuó desarrollando iniciativas para potenciar a sus trabajadores, reforzando así sus pilares estratégicos relacionados con la satisfacción y el compromiso de todos quienes la integran.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

- **Equilibrio entre vida laboral y personal:** la empresa promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello, se han implementado prácticas concretas con ese objetivo, coordinando actividades extra laborales en forma permanente para favorecer la integración de los trabajadores y sus familias. Dentro de dichas actividades destacan: talleres, fondos concursables (a los cuales grupos de trabajadores postulan para realizar actividades en las sucursales a nivel nacional), actividades en vacaciones de invierno y verano para los hijos de los trabajadores, fiesta de Navidad y otros eventos e instancias para integrar a la familia.

- **Medición de clima laboral:** desde 2004 se realiza una encuesta de clima laboral bajo la metodología de Great Place to Work (GPTW). En 2013 se obtuvo un 90% de cobertura y un 64% de satisfacción en la visión corporativa. Esta medición identificó como fortalezas de Habitat: el prestigio, la estabilidad laboral, la camaradería, la ética y la no discriminación. De acuerdo a estos resultados, durante 2014 se implementarán diversos planes de mejora.

- **Incorporación de mujeres:** 59% del total de trabajadores de Habitat son mujeres. Ellas ocupan el 56% de los cargos directivos (gerencias, subgerencias y jefaturas) en la empresa.

- **Salud, bienestar y seguridad:** variadas son las iniciativas emprendidas por Habitat para promover la salud, bienestar y seguridad de sus trabajadores. Entre ellas destacan:

- **Vacunación de invierno,** campaña de vacunación contra la influenza estacional para los trabajadores y sus familias.
- **“La salud está en tus manos”,** campaña dirigida a los Ejecutivos de Servicio, cuyo objetivo es disminuir el contagio de enfermedades de invierno con la entrega de un kit de higiene.
- **El Mes del Corazón,** Habitat se une a la campaña nacional del Mes del Corazón, realizando jornadas en todas las sucursales, en las que promueve la medición de niveles de colesterol total y presión arterial de los trabajadores. Los resultados son entregados por profesionales expertos que aportan consejos saludables.

56% de las gerencias,
subgerencias y jefaturas son
ocupadas por mujeres.



- **“Septiembre sano y seguro”**, campaña enfocada en el cuidado de la salud de los trabajadores durante las Fiestas Patrias, además, entrega consejos preventivos para una conducción responsable y para evitar el consumo de alcohol.
- **Gimnasia de Pausa**, realizada en las principales sucursales del país.

A lo anterior, se suma el trabajo de los Comités Paritarios para reforzar el trabajo preventivo en materia de salud y seguridad laboral y la realización de simulacros de evacuación en todas las sucursales, incluyendo la Casa Matriz. En 2014, se incorporarán simulacros en caso de tsunami para las sucursales situadas en sectores costeros. Adicionalmente, se activó el Plan de Contención Psicológica en las sucursales de la zona norte, desde Arica hasta La Serena, enfocado a apoyar la vulnerabilidad que sienten las personas, con posterioridad a una situación de emergencia, como un terremoto.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En Habitat, la capacitación es un eje prioritario para el desarrollo de las personas, la cual se aborda desde 3 dimensiones/áreas temáticas: habilidades de desarrollo, conocimientos normativos y habilidades-conocimientos técnicos.

En 2013, los programas de capacitación sumaron un total de 98.676 horas trabajador, y abarcaron al 96% de los empleados. Por otra parte, se continuó con la formación de líderes a través del programa “Lo primero es liderazgo”, cuyo objetivo es entregar herramientas de *accountability* e instalar una cultura y un lenguaje común respecto de la auto-gestión en un contexto de cambio, foco estratégico de la compañía. En 2013 se amplió su alcance, incorporando a profesionales y administrativos de la Región Metropolitana. La cobertura alcanzada por este programa fue de un 93,2%, lo que significó capacitar a cerca de 800 personas a nivel de compañía, logrando una satisfacción general de 6,7 (escala 1 al 7).



De manera complementaria al programa de liderazgo, y con el objetivo de obtener una impresión global lo más completa del desempeño de quienes lideran a los equipos de trabajo, el 2013 se realizó a modo de programa piloto, la primera medición 360° a las jefaturas, incorporándose la evaluación de pares a las ya existentes (autoevaluación y evaluación ascendente).



96% de los empleados
participaron en programas
de capacitación en 2013.

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

RELACIONES LABORALES

Habitat promueve una relación armónica con los grupos que representan a sus trabajadores, en un marco de respeto y reciprocidad. En ese contexto, y de forma permanente, se realizan reuniones con la directiva del sindicato y otros grupos negociadores existentes al interior de la compañía.

Además, se promueve la política de puertas abiertas en la relación entre la alta dirección, las jefaturas y los trabajadores. De esta forma, la gerencia de Recursos Humanos se encuentra permanentemente disponible para recibir las consultas y solicitudes de los empleados.

En materia sindical, Habitat considera que las negociaciones colectivas forman parte de la relación natural entre un empleador y sus colaboradores. Por lo tanto, reconoce y respeta su derecho a sindicalizarse y manifestarse.

En materia de remuneraciones, éstas son revisadas dos veces al año y reajustadas trimestralmente de acuerdo al IPC. Además, la compañía cuenta con un plan de beneficios competitivo, dentro del cual destacan: seguro de salud, de vida y catastrófico; Corporación de Bienestar; aguinaldos; dos días de permiso remunerados durante el año; y horario de salida a las 14 horas los días viernes.

Pese a lo anterior, a fines de 2013, se realizó una negociación colectiva reglada con el grupo negociador que representa a los vendedores, sin llegar a acuerdo. Los representantes de este grupo de trabajadores, finalmente, se acogieron al artículo 369, lo que significa mantener las condiciones actuales dándose así por finalizado este proceso de negociación.

En línea con la integración de las distintas áreas de la compañía y para mejorar la calidad del servicio interno y externo, se continuó con el Programa de Pasantías. En 2013 éstas se enfocaron en las áreas en contacto con los clientes. A esto se sumó la certificación de 820 trabajadores en temas comerciales y de operaciones realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

En materia de formación para el liderazgo de los ejecutivos y jefaturas intermedias, Habitat desarrolla programas de *coaching* y de capacitación en habilidades directivas. Durante 2013, inició el Programa de Talento, cuyo objetivo es mapear los cargos críticos dentro de la compañía, y las habilidades y temáticas en donde se requiere desarrollar programas individuales y corporativos de formación.

INDICADORES DE CALIDAD DEL EMPLEO

	2010	2011	2012	2013
N° trabajadores totales Cifra al 31 diciembre de cada año	1.080	1.089	1.207	1.254
N° contratistas estables Cifra al 31 diciembre de cada año	s.i.	28	31	15
N° mujeres que trabajan en la empresa Cifra al 31 diciembre de cada año	620	632	720	743
% de mujeres respecto del total de trabajadores	57%	58%	60%	59%
N° mujeres en cargos directivos (Gerencias, subgerencias y jefaturas) Cifra al 31 diciembre de cada año	49	58	66	69
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos	45%	51%	52%	56%
Índice frecuencia Accidentes con tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas)	8,6	10,6	8,1	13,6
Índice frecuencia total Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas)	13,7	15,3	10,4	21,0
Fatalidades N° fatalidades por año (trabajadores + contratistas)	0	0	0	0
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados.	1,11%	1,10%	0,99%	2,71%
N° enfermedades ocupacionales (trabajadores)	2	0	1	0
N° horas promedio de capacitación total	83.712	118.160	91.028	98.676
N° horas promedio de capacitación por empleado	78	109	75	79
US\$ invertidos en capacitación total (sin SENCE)	261.364	541.914	493.260	724.582
US\$ invertidos en capacitación total (con SENCE)	510.578	822.896	800.672	989.292
US\$ invertidos en capacitación por empleado (sin SENCE)	242	498	409	578
US\$ invertidos en capacitación por empleado (con SENCE)	473	756	663	789
N° de sindicatos	15	14	14	15
N° trabajadores sindicalizados empresa e interempresa	140	144	168	197
% trabajadores sindicalizados	13,0%	13,2%	13,9%	15,7%
% trabajadores con un convenio colectivo	46%	59%	59%	56%
N° huelgas	0	0	0	1
Número total de incidentes relacionados con discriminación	0	0	0	0

D. Educación previsional y aportes a la sociedad

Habitat está comprometida a contribuir en mejorar la información de los chilenos en materia previsional, para que tomen decisiones informadas y oportunas, y así tener una mejor pensión en el futuro.

EDUCACIÓN PREVISIONAL

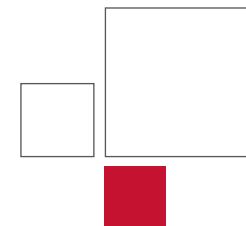
Campaña “HABITAT ME EXPLICÓ Y YO ENTENDÍ”: lanzada en 2012, busca instaurar una nueva forma de comunicar en la industria, hablar en forma clara, honesta y transparente sobre el sistema, sus beneficios y consideraciones para crear un mejor futuro. Complementariamente se creó un mini sitio (www.aprendeconhabitat.cl) para explicar en detalle los aspectos más importantes a considerar para lograr una pensión que sea acorde a las expectativas de cada persona.

En 2013, la campaña se reforzó con un foco en “El trabajo en Equipo”, cuya idea central fue transmitir que se puede lograr una buena pensión dependiendo de dos factores: elegir la AFP correcta y tomar conciencia de que cada uno, como afiliado, también es responsable de la construcción de una buena

pensión, ahorrando y trabajando en equipo con la AFP. La campaña fue emitida a través de distintos medios: TV abierta y cable, prensa escrita, radio, presencia en pantallas LED (Santiago Oriente), Metro e internet.

Patrocinio del Fondo de Educación Previsional: la empresa participó por tercer año consecutivo como entidad patrocinadora en el Concurso FEP (Fondo de Educación Previsional) del Ministerio del Trabajo. En 2013 se patrocinaron dos proyectos por un total de \$ 113 millones. El primero, “Red Nacional de Monitores Previsionales del Sistema Previsional Chileno”, fue ejecutado por la Asociación Gremial de las AFPs y benefició directamente a más de 10.700 personas. El segundo, “Programa de Información Previsional”, estuvo dirigido a estudiantes y egresados de las carreras de Derecho y Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco, logrando capacitar a 500 estudiantes y egresados de esa universidad.

Teatro para la educación previsional: Habitat realizó 30 obras de teatro con contenido previsional, dirigidas a cerca de 2.550 trabajadores de la construcción.



OTRAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SOCIAL

Dentro de las actividades tradicionales de aporte a la comunidad, en 2013, la compañía continuó con la campaña de apoyo a la Fundación Las Rosas, dedicada a albergar a ancianos de escasos recursos. Lo anterior, a través de la donación de los recursos generados por cada afiliado a la AFP que opta por cambiar el despacho físico de su cartola cuatrimestral por el despacho electrónico. Los resultados del año fueron exitosos gracias a la suscripción de 115.522 despachos electrónicos, lo que permitió la entrega de más de 55.000 raciones diarias de alimentos a dicha fundación.



Del mismo modo, los trabajadores de Habitat continuaron realizando actividades sociales a través del voluntariado corporativo, destacando las siguientes campañas: apoyo al Hogar de Ancianos San José de Ranchillo de Fundación Las Rosas, a través de la recolección de pañales y alimentos no perecibles, y la realización de una fiesta de Navidad. A esto se sumó la campaña 1+1 del Hogar de Cristo, la campaña “Bota por mi vida” de reciclaje de papel para la Fundación San José para la Adopción, la colaboración con el Hogar de Niñas Las Creches, por medio de la compra de agua Late!, y el apoyo a las comunas de Paine y Empedrado, a través de la renovación del permiso de circulación.

CORPVIDA



CORPSEGUROS



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Nuestra actividad empresarial se enmarca en un contexto en el cual la responsabilidad con la protección del patrimonio y el mejoramiento de la calidad de vida de los chilenos es ineludible, como lo es también el compromiso con el desarrollo y profundización de soluciones previsionales para su jubilación. La relevancia que tiene para nuestra empresa ocuparnos de la sustentabilidad financiera y social de largo plazo, está estrechamente ligada al corazón del negocio en que participamos. Estamos convencidos de que nuestra labor en la industria aseguradora es de alta incidencia para el desarrollo económico del país y, por esto, sentimos que debemos participar en ella guiados por altos estándares de ética y compromiso, para sostener relaciones de largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.

Nos hemos puesto como meta ser reconocidos como la mejor compañía de seguros del país, y esta visión se sostiene no sólo en ofrecer los mejores productos, servicios y asesorías a los clientes, sino también en asegurar que nuestro modelo de negocios genere y aporte valor; valor que compartimos con nuestros grupos de interés. Y es así como entendemos la sustentabilidad de corto y largo plazo, promoviendo la existencia de condiciones que nos permitan lograr un funcionamiento armónico, a través del tiempo, con el entorno, con las generaciones actuales y venideras, y con los distintos integrantes de la sociedad y su ambiente.

Somos parte del grupo de empresas asociadas a la Cámara Chilena de la Construcción, lo que respalda nuestro compromiso de apoyar a nuestros clientes con las mejores soluciones previsionales, financieras, de protección y de ahorro, para la construcción de un futuro tranquilo y prometedor para sí mismos y sus familias.

En los últimos años, buscando el desarrollo de mejores prácticas, la autoridad y el gremio, han impulsado transformaciones para modernizar la industria, las que hemos enfrentado como oportunidades para afianzar y fortalecer aún más nuestra promesa de valor. En esta línea, el enfoque de Capital Basado en Riesgo (CBR) –que permitirá gestionar balanceadamente la interacción entre los riesgos de los activos y los del seguro para brindar tranquilidad y seguridad a los accionistas, asegurados, ente regulador y a la comunidad en general–, es una materia en la que estamos participando activamente, a través de mesas de trabajo, que buscan compatibilizar la solvencia de las empresas en un ámbito de sana competencia.

Uno de los principales desafíos de nuestra industria tiene relación con la transparencia y ética. Durante el año 2013 se dictó la Ley N° 20.667 que regula los Contratos de Seguros y profundiza la protección de los derechos de los asegurados. Nuestra compañía adhiere a la esencia de la Ley porque creemos que las relaciones de largo plazo que construimos con nuestros clientes se inician en un proceso que implica la entrega de información clara y certera.

Nuestro foco de cara a los clientes ha sido establecer nuevas prácticas permanentes y modelos de seguimiento comercial, que permitan profundizar la calidad y transparencia de la asesoría que entregan nuestros ejecutivos, esto ha tenido alta incidencia en el nivel de satisfacción de los mismos con la experiencia que reciben. Asimismo, hemos profundizado los sistemas de atención y comunicación fortaleciendo los medios digitales, para acercarnos a ellos ofreciéndoles mayor rapidez, cercanía y agilidad.

Generamos valor sustentable y compartido
amparados en la solidez, confiabilidad y
transparencia en el quehacer de nuestro negocio.

En el ámbito de nuestros colaboradores el gran desafío es sumar a todos, y a cada uno de ellos, a una cultura corporativa basada en la sustentabilidad responsable, y hacerlos embajadores de la misma, desde el rol que cada uno cumple al interior de la organización. Este programa se ha enfocado en la difusión e internalización de los valores de la empresa, como también en trabajar en el clima interno, para que éste refleje nuestra identidad y compromiso en el crecimiento y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, ya que constituyen uno de los activos más relevantes de la organización.

Volcados en generar valor para la comunidad hemos creado y propiciado instancias reales de inserción al mundo laboral para personas con capacidades diferentes, apoyando múltiples labores de difusión y educación en la materia, porque estamos convencidos que el desarrollo del país se sustenta en el fomento de políticas no discriminatorias.

Nos hemos transformado en un actor relevante de la industria aseguradora nacional, nos acompañan resultados de negocio que nos llenan de orgullo, nuestro tamaño y solvencia nos avalan, pero también estamos muy contentos de estar trabajando en la senda de crear una sociedad inclusiva y responsable, y deseamos ser parte de los líderes que harán estos cambios posibles.

En este reporte hemos querido dar cuenta de las actividades, acciones y enfoques que son parte de nuestra cultura de sustentabilidad corporativa, y comunicar a nuestros clientes, accionistas y comunidad los avances que hemos alcanzado en estas materias, los que nos permitirán consolidar el valor económico del negocio y contribuir al desarrollo social del país.



Joaquín Cortez Huerta, PRESIDENTE

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL



Christian Abello P., GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA Y QUÉ ASPECTOS ESPECÍFICOS SON LOS DE MAYOR RELEVANCIA?

Nuestra compañía está fuertemente comprometida en la generación de valor sustentable y de largo plazo para con quienes se relaciona. En lo que respecta a los accionistas, nuestro principal desafío es obtener una rentabilidad sobre el negocio, sujeto a un estricto marco de control de riesgos financieros, legales, técnicos y de mercado, custodiando nuestra solvencia y reputación para sustentar y acrecentar dicho valor en el tiempo. Pensando en nuestros clientes, les ofrecemos acompañarlos en todas las etapas de su vida, tanto en el período de acumulación –ahorro y protección de su patrimonio–, como en el de desacumulación o jubilación, nuestra prioridad es

entregarles una asesoría constante, transparente y oportuna, como también soluciones de seguros y otros servicios, adecuadas para cada etapa y necesidad que ellos enfrenten con altos estándares de calidad de servicio.

Para cumplir con lo anterior, nuestros colaboradores constituyen una pieza clave. Nuestro foco en este sentido, es la promoción de un actuar responsable y ético para que entreguen la mejor asesoría en seguros y previsión, reforzando de esta manera, un servicio de excelencia en todo momento: venta y postventa. En esta línea hemos creado instancias de formación y desarrollo de capacidades comerciales y de servicio en varios niveles de la organización, a través de

proyectos de gran impacto como ha sido el denominado “Pasión por el Cliente”.

Por último, nuestro aporte a la comunidad ha estado fuertemente ligado a hacer sustentable la integración y la promoción de la inserción social y laboral de personas con capacidades diferentes, apoyando a fundaciones que tienen este propósito.

¿CÓMO DEFINE EL AVANCE, EN 2013, EN LAS MATERIAS EXPUESTAS ANTERIORMENTE?

Parte del trabajo que realizamos durante 2013, como eje de nuestra visión de sustentabilidad, fue establecer en toda la organización una mirada centrada en nuestros clientes, creando para ello, proyectos de alto impacto orientados a estrechar la relación con ellos, a través de la entrega de asesorías, productos, y servicios adecuados, asegurando su lealtad y mejorando su satisfacción en el tiempo.

Junto a lo anterior, en 2013 reforzamos nuestra cultura corporativa donde prima la transparencia, el compromiso y la responsabilidad, mediante el establecimiento de valores que nuestros colaboradores han adherido en su actuar diario como un sello que nos identifica. En este mismo sentido, profundizamos el programa de formación de competencias de negocio, técnicas y liderazgo en todos los estamentos de la organización, y las acciones de bienestar y calidad de vida, para contar con el mejor equipo de embajadores de nuestra empresa.

Quiero aprovechar la oportunidad de agradecer a todos quienes hacen posible estos logros: a nuestros accionistas, por la confianza que depositan en nuestro actuar y gestión; a nuestros clientes, que nos eligen con la tranquilidad de que estaremos presentes cuando ellos nos necesiten; a nuestros colaboradores, que día a día entregan lo mejor de sí con gran entusiasmo y responsabilidad,

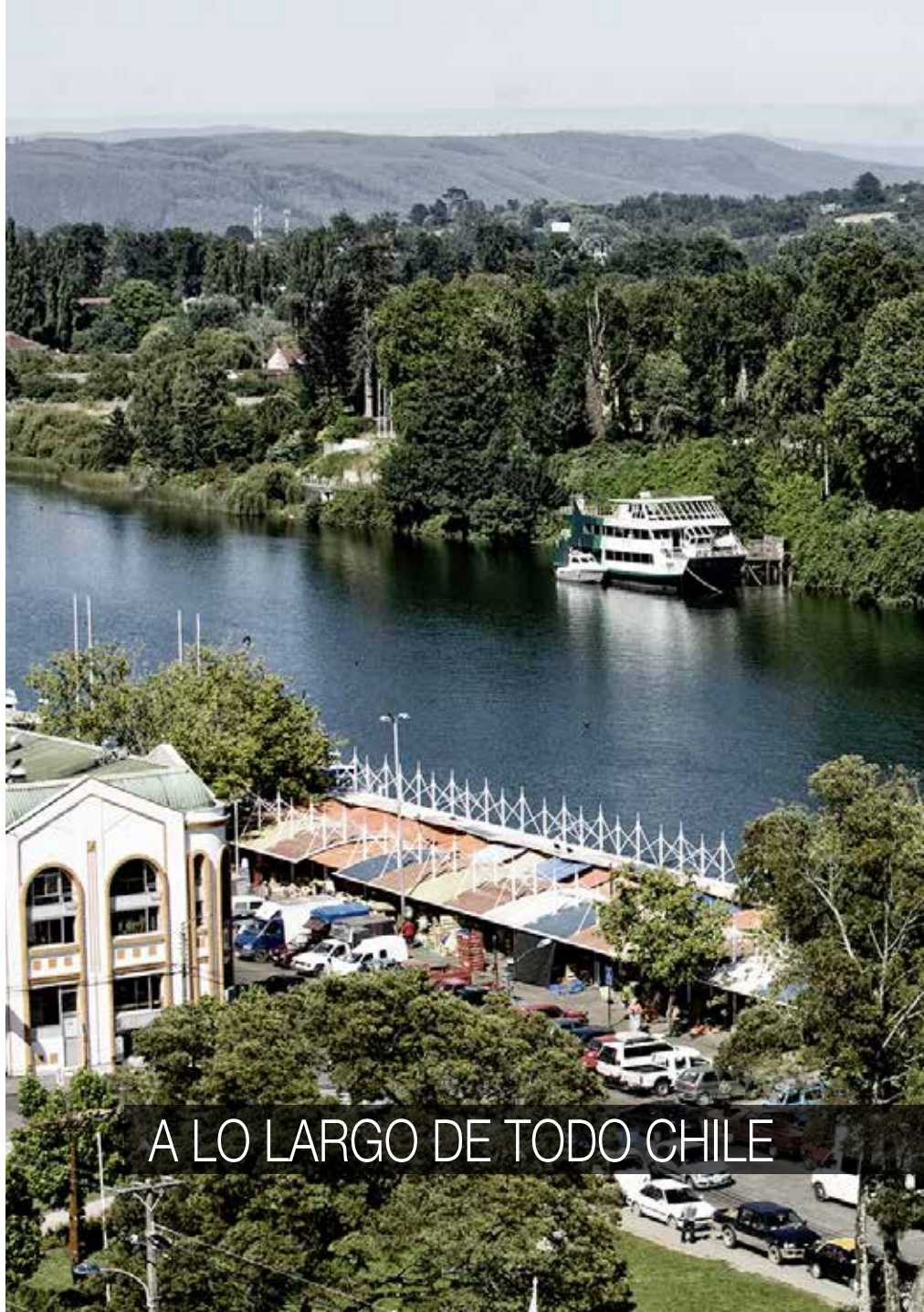
y a las fundaciones, con quienes trabajamos en conjunto en la noble tarea de aportar a que muchas personas con capacidades diferentes tengan mejores oportunidades de inserción, con mayor respeto y menos discriminación.

¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

La naturaleza del negocio asegurador en el que participamos, donde la relación que se crea con los clientes es intrínsecamente de largo plazo, y se basa fuertemente en la confianza que ellos depositan en las soluciones de protección y ahorro que les ofrecemos, nos exige un actuar ético y responsable, asumiendo un compromiso ineludible con el bienestar y una mejor calidad de vida, no sólo de nuestros clientes, sino también de nuestros colaboradores y de la comunidad en general.

En este marco, la industria ha promovido iniciativas de autorregulación, las que permiten establecer normas claras y compartidas con el foco puesto en cautelar la transparencia hacia los clientes y la comunidad.

En la actualidad enfrentamos el desafío de sumarnos a las mejores prácticas internacionales en materia de seguros, mediante el enfoque de Capital Basado en Riesgo, que lidera la Superintendencia de Valores y Seguros, lo que, sin duda, modernizará nuestro sector y agilizará los procesos de toma de decisiones basados en un equilibrio adecuado de gestión de los riesgos financieros y técnicos del negocio. Creemos que esta nueva mirada de supervisión hará que se establezca una competitividad adecuada entre los diferentes actores del mercado, reforzando los soportes de transparencia y responsabilidad en el actuar de la industria, y creando escenarios de equilibrio sustentable entre valor económico y valor social para nuestro país.



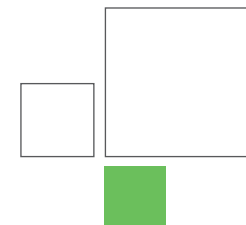
A LO LARGO DE TODO CHILE



Me pensioné
anticipadamente
y estoy muy contento.
La atención es
muy profesional,
aclaran todas las dudas,
te dan seguridad
y confianza.

Fernando Manouvrier
Cliente de Rentas Vitalicias

EL NEGOCIO EN UNA MIRADA



A. ¿Qué nos inspira?

“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, brindando al accionista la rentabilidad esperada”.

MISIÓN

“Ser un referente en el mercado asegurador por nuestra solidez, confiabilidad y transparencia, acompañando a nuestros clientes durante toda su vida”.

VISIÓN

Estos son los pilares fundamentales que guían nuestro comportamiento en la construcción de una cultura sustentable con nuestros grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores y comunidad.

- **Orientación al cliente:** escuchamos a nuestros grupos de interés y buscamos su satisfacción en el largo plazo.
- **Excelencia:** entregamos soluciones de alta calidad a los requerimientos de nuestros grupos de interés.
- **Responsabilidad:** estamos altamente enfocados en cumplir nuestros compromisos con nuestros grupos de interés.
- **Trabajo en Equipo:** aportamos con nuestras mejores habilidades y conocimientos para alcanzar nuestras metas y objetivos.
- **Innovación:** promovemos oportunidades de mejoras en nuestro negocio y nuevas ideas de productos y servicios que nos diferencien en el mercado.
- **Pasión:** disfrutamos de forma entusiasta enfrentar nuevos desafíos en una industria altamente competitiva.

VALORES

B. El negocio y su alcance

EL NEGOCIO

En noviembre de 2013 ILC adquirió el 67% de la Sociedad Corp Group Vida Chile S.A., matriz de Compañía de Seguros CorpVida S.A y Compañía de Seguros CorpSeguros¹ S.A. Esta operación le permitió potenciar su presencia en la industria aseguradora y lo transformó en uno de los principales actores de Seguros de Vida, en especial, en el ámbito de Rentas Vitalicias.

CorpVida y CorpSeguros son las compañías de seguros que más pensiones pagan por concepto de Rentas Vitalicias en el mercado asegurador chileno, alcanzando en conjunto más de 90.000 pensionados.

CORPVIDA

Compañía de Seguros CorpVida S.A. centra su estrategia de crecimiento sustentable en las Rentas Vitalicias, Seguros de Vida y Ahorros. Sus áreas de negocios son: otorgamiento y pago de las pensiones bajo la modalidad de Rentas Vitalicias a los pensionados, seguros de vida individual, créditos de consumos para pensionados y seguros masivos.

CorpVida ha llegado a ser una empresa de gran relevancia en la industria de seguros en el país, con una participación de mercado de 12,5% en Rentas Vitalicias y una cartera de UF 92,8 millones de activos administrados. Cuenta con 19 sucursales a lo largo de todo Chile y 267.700 clientes y 44.700 pensionados.

1/ Corp Group Vida Chile S.A. posee el 99,9% de la propiedad de CorpSeguros.



CORPVIDA

Número de clientes totales	Asegurados	Pensionados	Número de pólizas de vida individual	Número de sucursales	Número de trabajadores
267.700	223.000	44.700	33.400	19	776

Cifras al 31 de diciembre de 2013.

CORPSEGUROS

En la actualidad, CorpSeguros administra el pago de cerca de 46.600 pensiones de clientes de Rentas Vitalicias, los cuales son atendidos en 19 sucursales a lo largo de todo Chile. Centra sus actividades de negocios en: otorgamiento y pago de las pensiones bajo la modalidad de Rentas Vitalicias y créditos de consumo para pensionados.

Activos (Millones)	Patrimonio (Millones)	Clientes totales	Pensiones pagadas	Número de trabajadores
\$2.025.494	\$183.990	46.700 ²	49.600	79

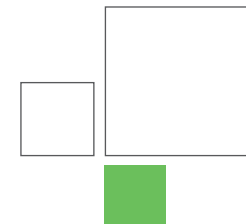
Cifras al 31 de diciembre de 2013.

2/ Incluye 46.600 pensionados y 100 clientes de rentas privadas.

Más información sobre el negocio, productos, participación de mercado, y desempeño en 2013 se encuentra en Memoria Anual 2013 de CorpVida y CorpSeguros, disponibles en:

www.corpvida.cl/nuestra-empresa/documentos/

www.corpseguros.cl/publico/memoriaanual.php



LOS DESAFÍOS EN SUSTENTABILIDAD

CorpVida y CorpSeguros apuntan a ser la mejor compañía de seguros del país. Para ello se han enfocado en ofrecer asesorías, servicios y productos de excelencia e innovadores a sus clientes, que resuelvan las necesidades de protección de patrimonio y de vida, asumiendo el compromiso de cultivar una relación ética informada, transparente y responsable con ellos, y así generar un vínculo de largo plazo. (Ver págs. 18 a 21)

El desafío con los colaboradores es potenciar sus habilidades, competencias y conocimientos, y crear una cultura que apalanque los valores que representan a la compañía. Además de construir un excelente clima laboral que propicie el desarrollo de las personas, y mantener una activa preocupación por su bienestar y calidad de vida. (Ver págs. 22 a 25)

Además, apuntan a generar un impacto positivo en la comunidad, potenciando sus criterios de transparencia, accesibilidad, programas de inclusión y responsabilidad con el medio. (Ver págs. 21, 26 y 27)



C. Contexto

MERCADO DE LOS SEGUROS EN CHILE

La venta de seguros en Chile puede ser realizada por compañías de seguros generales (primer grupo) o por compañías de seguros de vida (segundo grupo). Las primeras cubren el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes o el patrimonio, mientras que las compañías de seguros de vida cubren los riesgos de las personas, o bien garantizan a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para ellas o sus beneficiarios. En forma excepcional, los riesgos de accidentes personales y los de salud pueden ser cubiertos por ambos tipos de compañías. Las primas de seguros en Chile son fijadas libremente por los aseguradores².

Las compañías de seguros sólo pueden ser sociedades anónimas constituidas en Chile con dicho objeto exclusivo.

El mercado segmenta y estructura sus negocios por tipos de seguros, de acuerdo a su naturaleza y riesgo implícito: Vida Individual, Rentas Vitalicias, Banca Seguros y Masivos, Colectivos, y Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).

En este mercado, las personas o empresas pueden encontrar una gran diversidad de seguros –ofrecidos por las compañías de seguros–, para protegerse ante futuras pérdidas, ya sea de bienes muebles o inmuebles, así como la vida de las personas, entre muchos otros.

CorpVida actualmente participa en los segmentos Vida Individual, Rentas Vitalicias, BancaSeguros y Masivos. Por su parte, CorpSeguros participa en el segmento de Rentas Vitalicias.

A modo de ejemplo, sólo el mercado de seguros de vida representó cerca del 3% del PIB nacional en 2013³.

^{2/} Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros – Gobierno de Chile.

^{3/} Considerando la recaudación total anual de la Prima Directa.

SVS lanza segundo borrador de metodología para supervisión de compañías de seguros

PROPUESTAS

El enfoque de Capital Basado en Riesgo (CBR) que el regulador ha propiciado como una medida para modernizar a la industria aseguradora y que ha buscado sumar las mejores prácticas en esta materia, ha sido tomado por la Compañía como una oportunidad para fortalecer su Sistema de Gestión de Riesgos, introduciendo un foco cuantitativo que incorpora de mejor forma la interacción de los riesgos de los activos (mercado y crédito) y de los riesgos del seguro (longevidad, mortalidad, morbilidad y catastrófico), lo que permite gestionarlos de una forma que brinde mayor tranquilidad y seguridad a los accionistas, asegurados, regulador y a la comunidad en general.

Respecto a los pasos siguientes, la Compañía espera participar activamente en las mesas de trabajo que se establecerán para analizar los parámetros y metodología definida para este requerimiento de capital.

<http://www.emol.com/noticias/economia/2014/01/31/642545/svs-lanza-segundo-borrador-de-metodologia-para-supervision-de-companias-de-seguros.html>

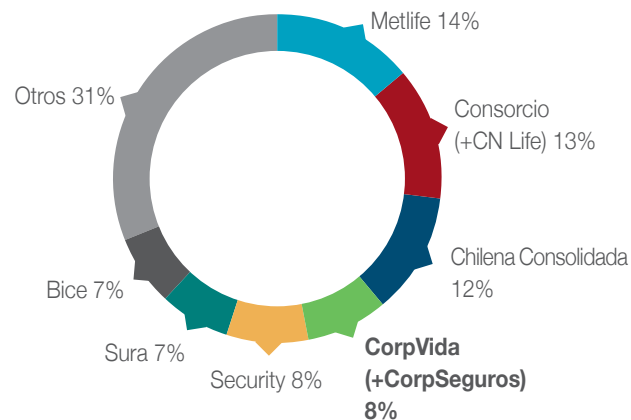
CorpVida y CorpSeguros tienen un **8%** de participación en el mercado de seguros en Chile.

REGULACIÓN

La industria de Rentas Vitalicias está regulada por el Decreto Ley 3.500 y sus normas complementarias. Adicionalmente, el Código de Comercio –recientemente modificado– constituye una regulación transversal para los seguros. Hay que considerar, además, que el ente regulador y fiscalizador –la Superintendencia de Valores y Seguros– emite constantemente normativas que complementan la regulación. Durante 2013 se dictó la Ley N° 20.667 que regula el Contrato de Seguros, en especial en lo relativo a los derechos de los asegurados.

La compañía ha adherido voluntariamente al Consejo de Autorregulación de Compañías de Seguro, que emite normas comunes a la industria.

Participación de Mercado 2013



Fuente: Cifras SVS a Diciembre 2013.



Estoy tan bien atendido
que no tengo
ninguna necesidad,
pues me dan garantía
de seguridad y
tranquilidad.

Juan Carlos Chávez
Cliente de Rentas Vitalicias



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

A. Gobierno corporativo

La estructura del Gobierno Corporativo de CorpVida y CorpSeguros refleja fielmente el espíritu de sus accionistas, que está basado en sostener una efectiva vigilancia de los negocios de cada empresa, un adecuado involucramiento del Directorio en la toma de decisiones y un eficiente cumplimiento al modelo regulatorio.

DIRECTORIO

El Directorio de cada empresa es el órgano principal de administración. Sus miembros son elegidos por los accionistas. En él radican la totalidad de las atribuciones de administración, representación, dirección y control, pudiendo delegar facultades específicas en representantes u órganos de la sociedad, como Comités del Directorio. El principal rol del Directorio es ser el garante del buen funcionamiento del Gobierno Corporativo, definiendo su estructura y los sistemas de delegación y reporte.

Para un adecuado funcionamiento cada empresa cuenta con Comités del Directorio y de la Administración. A través de estos comités, se logra aplicar los principios y conceptos de Gobierno Corporativo de acuerdo a la realidad de cada compañía, reconociendo la naturaleza, alcance, complejidad y perfil de sus negocios.

- **CorpVida:**
Dispone de los siguientes Comités de apoyo al Directorio: Gobernabilidad, Técnico, Capital Humano, Auditoría, Desarrollo Estratégico e Inversiones. En tanto que aquellos que asesoran a la Administración son los Comités

de: Gerentes, Tecnología, ALM (administración de activos y pasivos de la compañía), Rentas Vitalicias, Vida Individual, Masivos, Siniestros, Clientes y Calidad, Gestión de Riesgos, Precios, y Créditos de Consumo.

- **CorpSeguros:**
Dispone de los siguientes Comités de apoyo al Directorio: Técnico, Inversiones, Auditoría, Gobernabilidad y Desarrollo Estratégico, y Capital Humano. A nivel de la Administración se cuenta con los Comités de: Gerentes, Tecnología, ALM, Rentas Vitalicias, Siniestros, Gestión de Riesgos y Precios.

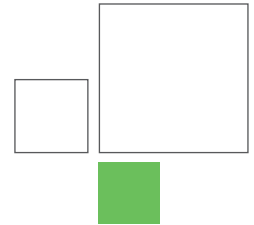
Más información sobre la estructura de Gobierno Corporativo, composición del Directorio, funciones de los Comités del Directorio y de los Comités de la Administración, y factores de riesgo se encuentra en Memoria Anual 2013 de CorpVida y CorpSeguros, disponibles en:
www.corpvida.cl/nuestra-empresa/documentos/
www.corpseguros.cl/publico/memoriaanual.php

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS Y ACCIONISTAS CON LA ALTA DIRECCIÓN

La comunicación de las inquietudes de los empleados hacia su respectivo Directorio se canaliza en forma directa, a través de las vías establecidas al interior de la empresa: presencial, correo electrónico o contacto telefónico.

Por su parte, los accionistas disponen de canales vía el sitio web, la Junta Anual Ordinaria de Accionistas, y las comunicaciones al mercado, entre otros. Los directores tienen obligación de rendir cuentas de su gestión de acuerdo a lo que determine la Ley y en base a las responsabilidades que esta misma establece.





CONTROL DEL DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

El Directorio y sus Comités son las instancias en las que se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la empresa y se supervisa su avance. La Gerencia General y las gerencias de área de CorpVida y CorpSeguros, por su parte, son las encargadas de resguardar el cumplimiento de las directrices emanadas del Directorio.

- **Comité de Gobernabilidad:** supervisa el cumplimiento de la estructura del Gobierno Corporativo y la aplicación de las políticas que rigen a cada Comité del Directorio.
- **Comité Capital Humano:** supervisa la función general de Recursos Humanos de cada empresa. Vela por el cumplimiento de las Políticas Generales de Difusión y Comunicación, tanto interna como externamente, así como de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta, y las demás políticas definidas por el Directorio respecto a este tema.
- **Comité de Auditoría:** supervisa el cumplimiento de la Política y Plan de Auditoría Interna y Externa. Evalúa el desempeño de los auditores externos y supervisa el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgos definido por el Directorio. Además, supervisa la aplicación y gestión de la Política de Cumplimiento y la correcta aplicación de la Política de Atención e Información de Clientes y el manejo de siniestros y reclamos.



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Las empresas disponen de distintas herramientas para evaluar el desempeño en sustentabilidad. En materia de gestión de personas se aplican encuestas de clima laboral (ver pág. 22). En la relación con clientes, se aplican encuestas de satisfacción, mediciones de calidad de servicio, y estadísticas de reclamos, entre otros (ver pág. 19). Los indicadores resultantes de dichos análisis son parte de la evaluación de desempeño de los colaboradores, existiendo objetivos específicos y transversales, de acuerdo al estamento que corresponda.

Adicionalmente, los Comités de los Directorios supervisan los avances en sus respectivas materias.

INSTANCIAS Y ORGANIZACIONES EN LAS QUE PARTICIPA

La compañía participa en el Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile, y tiene representación en sus distintos Comités. Además, es miembro de *Life Insurance and Market Research Association (LIMRA)*, la asociación de compañías de seguro de vida y servicios financieros más grande del mundo.

Adicionalmente, ha adherido voluntariamente al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros y al Defensor del Asegurado.

En materia de política pública, participa activamente en la discusión sobre la nueva normativa de supervisión, basada en riesgos, a través de la Asociación de Aseguradores. Como integrante de esta misma agrupación, participa en las consultas de los organismos de Gobierno respecto de nuevas regulaciones e iniciativas que puedan afectar al mercado.

B. Gestión de riesgos

CorpVida y CorpSeguros consideran la gestión de riesgos como un elemento esencial dentro de la estructura del Gobierno Corporativo, ya que les permite agregar valor de manera sustentable a todo su entorno, incluyendo sus accionistas, clientes, colaboradores y a todos aquellos que depositan su confianza en la compañía.

Las empresas cuentan con una metodología para implementar su Sistema de Gestión de Riesgos (SGR), el que es acorde al tamaño de la organización y grado de complejidad del negocio. La metodología está aprobada por el Directorio, se alinea con la Política Global de Gestión de Riesgos y se ve reforzada por la Política de Gobierno Corporativo. El SGR considera la identificación de los riesgos, su análisis, evaluación, gestión, monitoreo, y finalmente, su comunicación.

Por su parte, el Comité de Gestión de Riesgos desarrolla y propone la estrategia, política y metodologías de gestión; así como el nivel de riesgo aceptable, el que es revisado y aprobado por el Directorio. El Comité es el encargado de velar por el cumplimiento de la política, metodología y responsabilidades en la Gestión Integral de Riesgos.

El Comité de Auditoría, por su parte, se encarga de auditar el trabajo del área de cumplimiento. Dicha área reporta cuatrimestralmente la realización de actividades y desarrollo de sus funciones y planes de acción.

La determinación e identificación de los factores de riesgo a los que está expuesta la compañía, se inicia en el proceso de Planificación Estratégica que se realiza anualmente. Cada gerencia, en su ámbito de acción, es responsable de identificar los factores de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el valor de la compañía. Mediante un análisis se priorizan estos riesgos para determinar aquellos de mayor relevancia.



Más de 90.000 chilenos han confiado en nuestras soluciones de rentas vitalicias para vivir su etapa de jubilación.

Nuestro negocio se sostiene en relaciones de confianza y transparencia de largo plazo.

Estamos comprometidos en generar valor compartido con accionistas, clientes, colaboradores y comunidad.

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. Servicio de excelencia para todos los chilenos

CorpVida y CorpSeguros apuntan a ser las mejores compañías de seguros del país, asumiendo el compromiso de cultivar una relación ética, transparente y responsable con sus clientes.

MEJORANDO EL SERVICIO A LOS CLIENTES

La compañía ha incorporado nuevas prácticas y modelos para la venta y la asesoría profesional, los cuales buscan levantar las reales necesidades de protección, ahorro y jubilación de las personas y generar soluciones que sean acordes a sus necesidades. Entre las iniciativas orientadas a entregar un mejor servicio al cliente destacan:

- **Medios digitales:** para mejorar la satisfacción de los clientes CorpVida ha incorporado innovadoras tecnologías digitales y ha desarrollado versiones móviles de su portal para estar accesible en todo momento y lugar. Esto le permite entregar información clara y transparente de sus pólizas, ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades específicas de sus clientes, y proveer autoservicio para sus seguros. A lo anterior se suman: formularios en línea para consultas y cotizaciones, denuncia de siniestros en línea, publicación de cartolas y certificados en la web y, próximamente, la venta en línea de seguros para viajes.
- **Servicio al cliente:** a partir de 2013 se puso a disposición de los clientes de Vida Individual una ejecutiva exclusiva que los acompaña en todo el proceso de un siniestro. Su gestión es evaluada mensualmente a través de una Encuesta de Satisfacción que se aplica a los clientes.

En 2013 se creó la Subgerencia de Experiencia del Cliente, la que además de ser responsable de entregar el servicio post venta, a través de los principales canales de atención, tales como sucursales y Call Center, busca apoyar a la organización en el logro de una cultura enfocada al cliente.

El proyecto “Pasión por el Cliente”, por su parte, es la principal iniciativa en esta línea. Se desarrolló durante el año 2013, tanto para las áreas de Vida Individual como de Rentas Vitalicias, e implicó importantes cambios en el proceso de venta. Entre sus principales logros destacan la definición de promesas, roles y competencias requeridas, junto a la instauración de prácticas permanentes y modelos de seguimiento, cuya aplicación impacta directamente en la experiencia de venta.



- **Entrenamiento para un mejor servicio:** la certificación, en materia de Vida Individual y Rentas Vitalicias, de todas las sucursales fue un foco de atención durante 2013. Para ello se trabajó en una completa malla de capacitación para preparar esta certificación, y así asegurar que los procesos y la información que se entrega a los clientes, sea homogénea en todas las sucursales del país.
- **Evaluación del servicio al cliente:** CorpVida continuó con el seguimiento de los niveles de satisfacción de los clientes de Vida Individual y Rentas Vitalicias. Lo anterior, a través de mediciones mensuales a quienes visitaron su sucursal de Miraflores o llamaron al Call Center. A partir de estas encuestas, se logró identificar aquellos atributos más débilmente evaluados, generándose acciones para mejorarlos. A partir de junio del 2014, dicha evaluación se amplió a una muestra de clientes atendidos en las sucursales de Viña del Mar y Concepción.

Adicionalmente, y a partir de 2013, se realiza una encuesta para medir el grado de satisfacción de los nuevos clientes de Vida Individual con el proceso de venta. A esto se suma la evaluación del proceso de Rentas Vitalicias, cuya primera medición se realizó en diciembre de 2013, y del proceso de Siniestros, que se realiza a partir de 2014.



INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Satisfacción de clientes de Vida Individual y Rentas Vitalicias		Satisfacción con el proceso de Siniestros
Satisfacción con el Call Center	2013 = 67%	Marzo 2014= 96%
Satisfacción con atención presencial	2013 = 84%	Abril 2014= 92%
Satisfacción con el proceso de Venta		Satisfacción con el proceso de Rentas Vitalicias
2013 ⁴ = 99%		Diciembre 2013 = 97%

4/ Porcentaje de satisfacción calculado en base a encuestas realizadas en octubre, noviembre y diciembre de 2013.

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



- **Comunicación con los clientes:** la compañía vela por dar estricto cumplimiento a las normas de protección de los derechos del consumidor –en materia de publicidad, ofertas y comunicaciones– y las normas de la Superintendencia de Valores y Seguros respecto de estos mismos temas. La compañía dispone de las siguientes vías de comunicación con sus clientes:

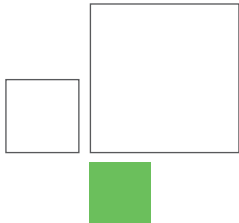
- Página web: www.corpvida.cl. *Click to Call* para determinadas campañas con información en el sitio web (Asistencia en viaje e Invierte tus ahorros, entre otros).
- Facebook: www.facebook.com/CorpVida
- Twitter: twitter.com/corpvida
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/corpvida
- Buzón de Clientes: corpvida@corpvida.cl y corpseguros@corpseguros.cl
- Call Center: 800 22 08 08 (Corpvida) y 600 440 26 26 (Corpseguros)
- Mailings corporativos

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	2010	2011	2012	2013
Número de incidentes por incumplimiento de las regulaciones o códigos voluntarios de marketing	0	0	0	0
Número de reclamos de clientes respecto de la calidad de servicio ⁵	-	43	81	114

Cifras al 31 de diciembre de 2013.

El incremento en el número de reclamos se debe a mejoras aplicadas en los procesos de captación de éstos y a la utilización de criterios más amplios que permiten clasificar más casos de consultas y solicitudes de clientes en esta categoría.

5/ Reclamos en relación a Calidad de Servicio de Corpvida. Considera los reclamos por Asesoría en Venta, Post Venta (ambas entregadas por el intermediario) y Mala Atención (por algún canal de atención).



MEJORANDO LOS PROCESOS

Dentro de las iniciativas estratégicas que tiene Corpvida para este año 2014, se encuentra el rediseño de determinados procesos específicos para cada línea de negocios (Vida Individual y Rentas Vitalicias) que impactan directamente a los clientes.

Otra instancia que permite identificar procesos críticos de cara al cliente y establecer una mejora en ellos es el proceso de reclamos. Para esos casos, existe una bitácora donde se registran las situaciones mejorables, su responsable y plazos, y se revisan periódicamente en el Comité de Reclamos que cuenta con la participación de representantes de las áreas involucradas (Fiscalía, Operaciones Rentas Vitalicias y Operaciones Vida Individual).

B. Resguardo de la ética y la transparencia en la gestión del negocio

La visión de sustentabilidad corporativa de la compañía se sostiene sobre la base de valores explícitos y sólidos principios de transparencia y ética, además de un estricto criterio de autorregulación, tanto para la evaluación de proyectos de inversión como para la administración de riesgos estratégicos de distinta índole.

La empresa cuenta, además, con políticas, procedimientos y reglamentos que entregan lineamientos y definiciones claras y específicas en este ámbito, y con un Código de Ética debidamente implementado y difundido a lo largo de la organización. El Comité de Capital Humano del Directorio, por su parte, vela por la aplicación de las disposiciones contenidas en dicho Código, y de las políticas definidas por ese ente respecto de estos temas.

El Área de Cumplimiento resguarda que se cumpla la normativa en materia de prevención de delitos, tales como lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho, todo lo cual se enmarca, entre otras, dentro de la Ley 20.393. Además, en el plano regulatorio es de cargo de esta área, resguardar el acceso e instruir en el correcto uso de la información privilegiada. Adicionalmente, desde el año 2006 la compañía controla el ingreso de personas expuestas políticamente, entendiéndose por tales, a los chilenos o extranjeros que desempeñan o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en un país, hasta al menos un año después de finalizado el ejercicio de las mismas, como cumplimiento a las políticas de debida diligencia y conocimiento del cliente (KYC: Know Your Customer). Por otro lado, y dentro de la transparencia en la forma de realizar negocios, el Área de Cumplimiento se encarga de las autorizaciones para recepción de regalos y de los comunicados legales.

Para reforzar estos temas al interior de la compañía, CorpVida y CorpSeguros realizan talleres de inducción a los nuevos empleados, capacitaciones presenciales a sus trabajadores en todas las sucursales y cursos e-learning.

En 2013 no se registraron multas o sanciones por temas de corrupción, conflictos con la autoridad o con clientes, en relación a asuntos de integridad y transparencia. La compañía analiza y monitorea regularmente los riesgos de corrupción en las unidades de negocios de Vida Individual y Rentas Privadas (no se efectúa en las unidades de Rentas Vitalicias y Banca Seguros).



^(*) Considera las capacitaciones realizadas a sucursales y la inducción a los trabajadores vigentes en la actualidad:
2010 sucursales: Arica, Copiapó, Talca, Chillán, Valdivia, Los Ángeles, Osorno, Puerto Montt y Temuco.
2011 sucursales: Antofagasta, Copiapó y Viña del Mar.
2012 sucursales: Rancagua, Curicó, Talca, Chillán, Concepción, Los Ángeles, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Temuco y Punta Arenas.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

C. Calidad del empleo

Para CorpVida y CorpSeguros sus equipos de colaboradores constituyen un valor estratégico, porque ellos son su motor para transformarse en la mejor compañía de seguros. En este sentido, uno de los principales desafíos de las compañías es contar con personas talentosas, motivadas y comprometidas.

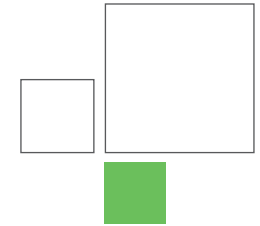
El foco en materia de sustentabilidad del capital humano es potenciar sus habilidades, competencias y conocimientos, apoyados en la creación de una cultura basada fuertemente en la gestión del desempeño. A esto se suma la construcción de un excelente clima laboral que propicie el desarrollo de las personas y una activa preocupación por su bienestar y calidad de vida a través de múltiples y valorados beneficios, así como el trabajo de una cultura propia que se apalanque en los valores que la representan.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

- **Medición de clima laboral:** desde 2011 se realiza una encuesta de clima laboral bajo la metodología de Great Place to Work (GPTW). En 2013 se obtuvo un 81% de satisfacción en la Visión de Área y un 74% en la Visión Corporativa, dejando a CorpVida y CorpSeguros a sólo dos y seis puntos, respectivamente, de las 35 Mejores Empresas para Trabajar que destaca GPTW. Cada año se realiza un Programa de Gestión de Clima para mejorar, de forma participativa, los aspectos que obtuvieron una menor evaluación en la encuesta.

- **Calidad de vida y equilibrio entre vida laboral y personal:** la empresa promueve la calidad de vida y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello, ha implementado prácticas concretas con ese objetivo coordinando diversas actividades, entre las que destacan: vacaciones entretenidas para los hijos de los empleados; actividades deportivas y participación en las Olimpiadas del Seguro; celebración de los cumpleaños, Día del Padre y la Madre y Navidad; reconocimiento al mejor desempeño, antigüedad y calidad del servicio, entre otros.
- **Incorporación de mujeres:** 70% del total de trabajadores de CorpVida y CorpSeguros son mujeres. Ellas ocupan el 84% de los cargos directivos (gerencias, subgerencias y jefaturas) en la empresa.

84% de las gerencias, subgerencias y jefaturas son ocupadas por mujeres.



- **Inclusión social:** la compañía ha desarrollado iniciativas de inclusión social y laboral, contratando personas con discapacidad cognitiva, entendiendo que tienen menos oportunidades de ser seleccionadas y de obtener trabajos calificados y con beneficios para ellas y sus familias. Actualmente cuenta con cuatro trabajadores acogidos a este proyecto. La Fundación Tacal ha asesorado la selección e inducción de estos colaboradores al puesto de trabajo, como también la capacitación de los equipos de trabajo donde ellos se insertaron.
- **Salud, bienestar y seguridad:** variadas son las iniciativas emprendidas por las compañías para promover la salud, bienestar y seguridad de sus trabajadores. Entre ellas destacan: Feria de la Salud con convenios para la realización de exámenes preventivos para la piel, densidad ósea, colesterol y presión arterial; gimnasia de pausa y masajes en el puesto de trabajo; operativos oftalmológicos, cardiovasculares y nutricionales; charlas temáticas de salud y vida sana.

A lo anterior, se suma el trabajo preventivo en materia de seguridad laboral a través de: la capacitación a los empleados en riesgos asociados al trabajo; la actualización de los planes de emergencia nacional; el levantamiento de las condiciones físicas del lugar de trabajo (sucursales) con el propósito de minimizar los riesgos; la entrega a nivel nacional de un desplegable de bolsillo con el procedimiento de accidentes laborales y los números de contacto en caso de emergencia; y la campaña de la hora del taco, para minimizar los accidentes de trayecto y trabajo ocurridos en la vía pública.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En CorpVida y CorpSeguros se reconoce al colaborador como el protagonista de su propio desarrollo profesional, y a su supervisor, como el principal gestor del desarrollo profesional de los trabajadores. De esta forma, la jefatura debe generar las condiciones necesarias para que el equipo a su cargo pueda crecer, desarrollarse y alcanzar mayores y mejores condiciones laborales que le permitan poner a disposición de la organización todos sus talentos.

En 2013 el Plan de Capacitación mantuvo su objetivo de disminuir las brechas de desempeño a través del Programa Técnico que se levantó, directamente con cada gerencia, en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), mediante el cual cada una estableció, de acuerdo a los objetivos estratégicos, los conocimientos técnicos necesarios para enfrentar los desafíos definidos por la organización.

En este contexto, en CorpVida destacó el plan de capacitación del proyecto “Pasión por el Cliente”, que estableció nuevas prácticas para el equipo comercial de Vida Individual. Con ello, se inició el desarrollo de una malla pensada especialmente para ejecutivos de seguros e inversiones y jefes de equipo, con el objetivo de asegurar las nuevas prácticas y los resultados de la gerencia. En el canal de Rentas Vitalicias, se capacitó a la fuerza de venta de Consultores Previsionales a nivel nacional, para así dar cumplimiento al proceso de certificación que solicitó la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



Por otra parte, el Programa Corporativo tuvo por objetivo fomentar el desarrollo de la cultura de la organización, por lo que puso en marcha la primera etapa del Programa de Liderazgo para todas las jefaturas. En los aspectos normativos definidos por la compañía, se capacitó a todos los trabajadores en Prevención del Lavado de Activos y se lanzó la Campaña de Riesgo Operacional, que estuvo orientada a la declaración de riesgos e incidentes operacionales para así detectar y reportar las amenazas a las cuales las personas se ven expuestas y que podrían afectar, tanto el desempeño como los resultados.

En resumen, en 2013, se dictaron 45.362 horas de capacitación en CorpVida y 5.281 en CorpSeguros, las que permitieron a los colaboradores estar mejor preparados para enfrentar los desafíos de la organización.

RELACIONES LABORALES

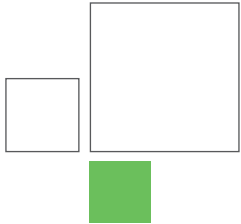
CorpVida y CorpSeguros promueven una relación armónica con los representantes de sus trabajadores, en un marco de respeto y reciprocidad. En ese contexto, y de forma permanente, se realizan reuniones con la directiva de los sindicatos.

La compañía considera que las negociaciones colectivas forman parte de la relación natural entre un empleador y sus colaboradores, por lo que reconoce y respeta su derecho a sindicalizarse y manifestarse. El actual convenio colectivo rige para el período comprendido entre junio de 2014 y junio de 2018.

Además, se promueve la política de puertas abiertas en la relación entre la alta dirección, las jefaturas y los trabajadores. Para ello cuenta con tres canales para que los empleados puedan plantear sus inquietudes: a través de la jefatura directa de forma presencial, canal interno anónimo disponible en intranet, y a través del Área de Cumplimiento donde los colaboradores pueden dejar sus inquietudes de forma anónima si lo prefieren.

GESTIÓN POR DESEMPEÑO

En 2013 se buscó asentar la metodología de evaluación, manteniendo la autoevaluación, y las evaluaciones ascendentes y descendentes. Se incorporaron, las Mesas de Calibración para los cargos con rol de jefatura hacia arriba, con el objetivo de complementar información del desempeño del evaluado, a través de la opinión de quienes, además del jefe, se relacionan con él. De esta manera, la jefatura puede objetivar al máximo el proceso de evaluación. Otra novedad del proceso fue la que se realizó en el segmento de gerentes de primera línea, donde se creó la evaluación de pares con la finalidad de observar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a afianzar el desempeño y el sentido de equipo de la plana ejecutiva.



INDICADORES DE CALIDAD DEL EMPLEO

	2011	2012	2013
N° trabajadores totales Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	700	816	855
N° mujeres que trabajan en la empresa Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	478	526	570
% de mujeres respecto del total de trabajadores	68%	64%	70%
N° mujeres en cargos directivos (Gerencias, subgerencias y jefaturas) Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	65	81	69
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos	76%	79%	84%
Índice frecuencia Accidentes con tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas)	22,65	20,73	10,94
Índice frecuencia total Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas)	20,12	18,11	10,56
Fatalidades N° fatalidades por año (trabajadores + contratistas)	0	0	0
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	4,3%	3,6%	3,7%
N° enfermedades ocupacionales (trabajadores)	0	0	0
N° horas promedio de capacitación total	2.100	2.100	2.100
N° horas promedio de capacitación por empleado	3	3	3
US\$ invertidos en capacitación total	10.340	43.063	54.039
US\$ invertidos en capacitación por empleado	14	52	66
N° de sindicatos	1	1	1
N° trabajadores sindicalizados	277	294	365
% trabajadores sindicalizados	40%	36%	45%
% trabajadores con un convenio colectivo	0	0	0
N° huelgas	1	0	0
Número total de incidentes relacionados con discriminación	0	1	0

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

D. Inversión social

CorpVida y CorpSeguros se han comprometido fuertemente en dos ámbitos de aporte social: la inclusión de personas con discapacidad cognitiva y la promoción del arte y la cultura.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

La compañía está comprometida en generar reales oportunidades de inserción en la sociedad por personas con capacidades diferentes. Es por esto que apoya la labor de difusión y conocimiento de este tema, generando un impacto positivo en las personas y sus familias.

Para ello apoya la participación de sus colaboradores en acciones de voluntariado, como la confección del “Árbol de los Sueños” que desarrolla el Hotel Grand Hyatt Santiago junto con el Colegio El Golf, proyecto que busca expresar las emociones y el deseo de niños y jóvenes con discapacidad cognitiva y mejorar su inclusión en la sociedad.

Adicionalmente, y por segundo año consecutivo, realizó la celebración de “Navidad con Sentido”, tanto en Santiago como en la sucursal de Concepción, donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de celebrar la Navidad y hacer

entrega de un regalo a cada uno de los niños y jóvenes de la Corporación Seguir Creciendo y del Hogar Los Maitenes de Coanil en Hualpén.

La compañía continúa apoyando la labor de la Fundación Descúbreme —organización sin fines de lucro, que promueve, facilita y difunde la inclusión de personas con discapacidad cognitiva— organizando actividades recreativas con ellos. Estas actividades han generado un alto impacto al interior de la organización, fortaleciendo el compromiso con la inclusión social y profundizando el conocimiento de la realidad que viven las personas en esta condición. Es por ello que se ha apoyado a la Fundación en la comunicación y extensión de sus objetivos hacia la comunidad en general.

Asimismo, fortaleció su relación con la Corporación Seguir Creciendo al desarrollar, en conjunto, un nuevo producto que viene a complementar los tradicionales alfajores. Se trata de un “pack de frutos secos y deshidratados” que es embolsado y sellado por jóvenes con discapacidad cognitiva que participan en la Corporación, que cumple con altos estándares de calidad, y que se encuentra dentro del marco del Plan de Vida Sana que la compañía promueve. El aporte voluntario que realizan los colaboradores al adquirirlo apoya las actividades que realiza este taller laboral, además de ser un importante componente del sueldo que perciben los jóvenes.

RECONOCIMIENTO “SELLO CHILE INCLUSIVO”

La compañía fue reconocida en 2013 con el Sello Chile Inclusivo; reconocimiento que entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, a las empresas e instituciones públicas y privadas que realizan medidas de acción positiva hacia la inclusión de las personas con discapacidad, reconociendo específicamente la gestión en la inclusión laboral a partir de políticas no discriminatorias.

En 2013 se realizó el “Futbolito Inclusivo”, actividad que reúne en torno a un partido a colaboradores de la compañía con jóvenes de la Fundación Amigos por Siempre, y que promueve la participación real y concreta de personas con capacidades diferentes en el mundo laboral.

PROMOCIÓN DEL ARTE Y LA CULTURA

CorpVida y CorpSeguros cree firmemente que el arte es una forma de contribuir a la creación de capital cultural en la sociedad. Este ha sido desde siempre uno de los principales medios de expresión del ser humano, y un medio a través del cual manifiesta sus ideas, sentimientos y la forma en como se relaciona con el mundo. Es por ello que CorpVida y CorpSeguros promueven el arte y la cultura apoyando las actividades que realiza CorpArtes, como son el Festival de Cine Las Condes, Sanfic y “Entrete Vacaciones”. Todas estas iniciativas contaron con la participación de sus clientes, colaboradores y sus familias. Asimismo, y dentro del plan de inversión social, las acciones de voluntariado que realizan sus colaboradores se orientan a actividades relacionadas con pintura, reciclaje de papel, origami y baile entretenido.





MENSAJE DEL PRESIDENTE

Isapre Consalud nace en 1983, dos años después que el DFL número 3 diera vida a las Instituciones de Salud Previsional (Isapres), en un escenario marcado por la libre competencia, en el que era ampliamente aceptado que entidades privadas, con fines de lucro, administraran el 7% obligatorio de la cotización para salud previsto en la seguridad social.

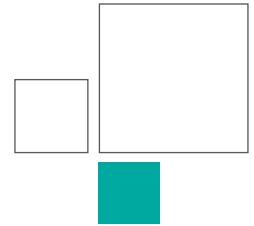
En el año 2005 el Congreso Nacional dicta una nueva Ley para el sistema¹ y Consalud redefine su visión. En su compromiso con la sociedad, opta por ser una alternativa real para un segmento importante de la población, con ingresos más bajos que el promedio de la industria y que, hasta entonces, sólo podía acceder a Fonasa. Asimismo, se compromete a entregar soluciones integrales a las necesidades de salud de sus afiliados. Es así como suma a las prestaciones médicas un servicio de orientación y prevención. En esta línea, implementa un programa de vida saludable que promueve el deporte, la sana alimentación y los buenos hábitos. Por otra parte, crea un programa de acompañamiento y apoyo para aquellos beneficiarios con problemas crónicos, proporcionando una atención integral y preferencial al enfermo y su grupo familiar.

Con gran orgullo podemos afirmar que éstas, y otras acciones, mejoraron las prestaciones de salud y la calidad de vida de miles de chilenos, transformando a Consalud en la Isapre líder, tanto en cantidad de cotizantes como en calidad de servicios.

En el último decenio, sin embargo, el país ha experimentado cambios demográficos y sociales profundos que han afectado a la industria, imponiendo nuevos desafíos a Consalud. Entre ellos, un acelerado envejecimiento de la población por el aumento de la esperanza de vida; cambios en la composición de las patologías predominantes; cotizantes empoderados de derechos e hiper conectados a las redes sociales, y la judicialización por aumento de precios o exigencia de mayores beneficios que los pactados. A éstos se suma el cuestionamiento de: la Tabla de Factores, que tarifica según sexo y edad de la persona; el aumento anual de los valores bases de los planes de salud de acuerdo con la siniestralidad, y el derecho de propiedad de la cotización obligatoria de cada cotizante. Otro de los cambios experimentados por el sistema es el paso desde un Estado subsidiario a uno garantista y la eliminación paulatina de elementos considerados discriminatorios como la negativa de ingreso de adultos mayores o la diferenciación de precios para un mismo producto.

En este escenario de cuestionamientos y transformaciones, seguimos convencidos que las Isapres siguen siendo la mejor alternativa de sistema de salud para los chilenos, como lo confirman las más de 3.000.000 de personas que mensualmente cotizan en ellas. Estamos ciertos también de que las circunstancias actuales nos invitan a perfeccionar el modelo y a buscar fórmulas para hacer una transición hacia otro que sea acorde a la realidad que vive nuestro país. Hoy no tenemos las respuestas definitivas, pero sí

1/ El Decreto con Fuerza de Ley número 1 del Ministerio de Salud, promulgado el 23 de septiembre de 2005, incorpora las Garantías Explícitas de Salud (GES) que establece garantías de calidad, oportunidad, acceso y financieras para un grupo de patologías, que irán aumentando con el tiempo hasta llegar a 80 enfermedades en 2013.



la disposición para colaborar a encontrar la mejor solución en beneficio de nuestros clientes.

Es por ello que Consalud participa activamente en mesas de trabajo y foros para transmitir, a los responsables de las futuras decisiones, las virtudes del actual sistema y los logros alcanzados en tres décadas, como también los impactos, directos e indirectos, que generaría a beneficiarios graves o crónicos, a prestadores, a las compañías de seguros complementarios y a los empleadores, al prescindir de las Isapres.

Consalud está abocada a mostrar a las autoridades algunos temas clave para la discusión, como los costos políticos de un cambio que provoque menoscabo social o el impacto que podría causar promover mayor subsidiariedad del sistema entre sus participantes, o aceptar la movilidad entre instituciones de salud a los llamados cautivos debido a su condición de salud. También resulta fundamental acordar una nueva regla de reajuste según el incremento de la siniestralidad y avances tecnológicos; analizar integralmente si resulta más beneficiosa la propiedad privada o pública del 7% para salud, y también abrir el diálogo a las ventajas de la portabilidad del subsidio fiscal y de las regulaciones en los protocolos médicos y farmacológicos, entre otros.

Sin duda, debemos estar atentos al futuro para descubrir las oportunidades que ofrecerán los cambios y el nuevo enfoque que tendrá la salud en Chile, para continuar otorgando un servicio de excelencia a nuestros clientes.



Máximo Honorato Álamos, PRESIDENTE

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL



Marcelo Dutilh Labbé, GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA?

Nuestro principal desafío está centrado en perfeccionar las instituciones previsionales de salud, de acuerdo a los cambios en los intereses y necesidades de la sociedad, que debate algunos de los principios sobre los cuales se construyó este sistema de seguros hace 32 años: ¿Cómo logramos dar acceso al adulto mayor? ¿Cómo avanzamos en igualdad etaria y de género? ¿Cómo damos movilidad a los beneficiarios?, son algunas de las interrogantes que debemos resolver.

¿CUÁL HA SIDO EL AVANCE EN 2013 EN LAS MATERIAS EXPUESTAS ANTERIORMENTE?

En el año 2010 el Tribunal Constitucional derogó numerales del Artículo 199 del DFL 1 de Salud de 2005, por considerarlos discriminatorios. Con esto vetó la facultad que tenían las Isapres para aumentar el valor de los planes cobrados conforme envejecían los beneficiarios. Año a año, han crecido los recursos de protección interpuestos por los afiliados en contra de las alzas de precios de los

valores base de los planes de salud, a los cuales las Cortes de Apelaciones han dado la razón, impidiendo el derecho y la necesidad de las Isapres de traspasar a los clientes el incremento real de los costos de salud por mayor siniestralidad de las carteras. Adicionalmente, en 2013 se incorporaron nuevas patologías GES (Garantías Explícitas de Salud) y se modificaron otras cuantas (totalizando 80 cartillas), presentándose con ello un incremento relevante en los costos de las Isapres. Dichas alzas fueron objetadas vía tribunales, pero la justicia dictaminó que procedían, debido a que se demostró que el servicio sí era utilizado y, que incluso, algunas Isapres tenían una siniestralidad GES superior a 100%, es decir, que su tarifa no cubría el costo de las prestaciones otorgadas. Con ello se ratificó la postura de las Isapres de que, con la incorporación de nuevas prestaciones y mayor frecuencia, es imposible mantener el precio de los planes de salud.

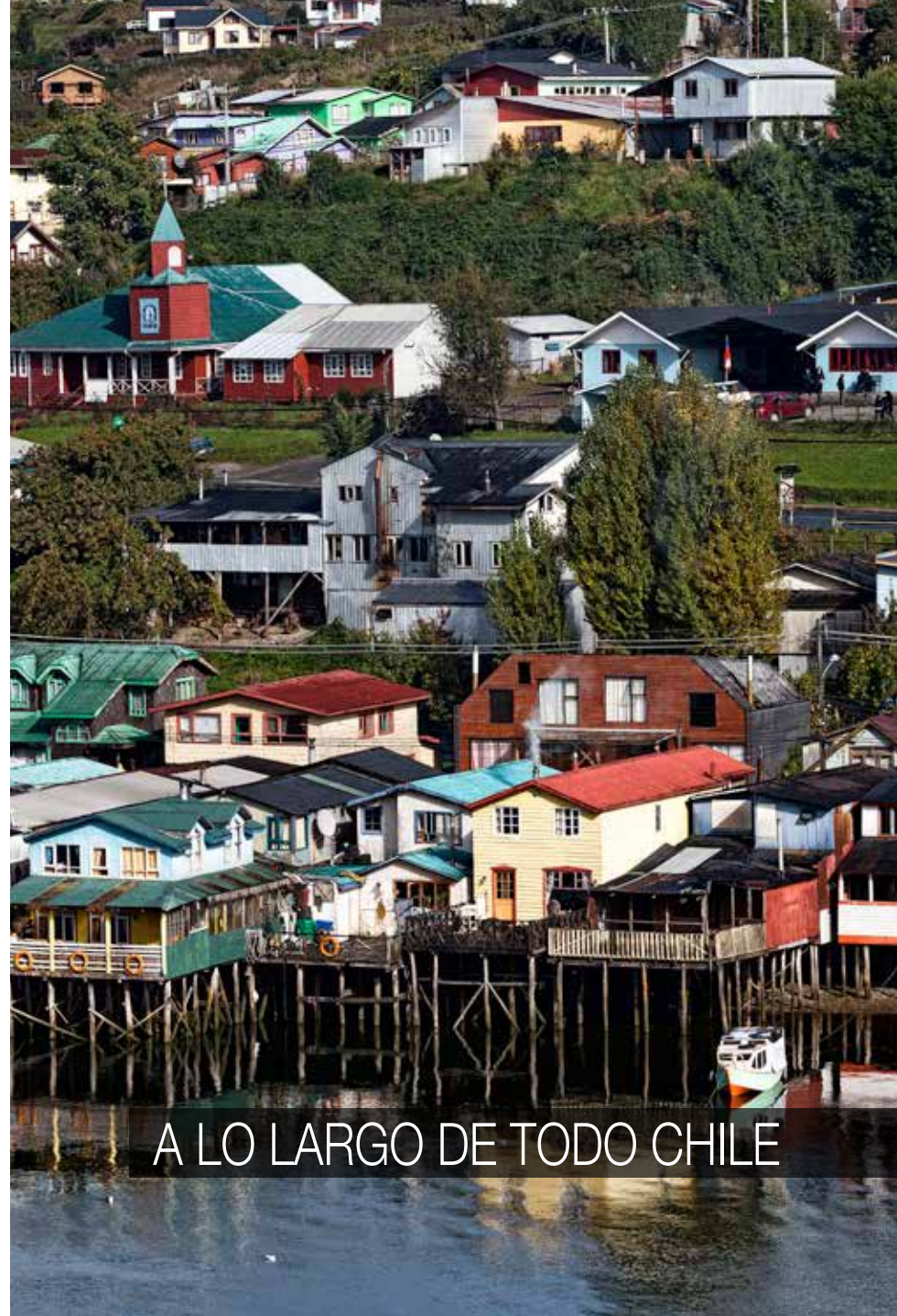
¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

Alcanzar un acuerdo social que proporcione mayor certeza legal y jurídica, respecto de las reglas de deberes y derechos recíprocos de los beneficiarios que suscriben los planes de salud y las instituciones previsionales de salud, que financian los gastos médicos de una demanda creciente. Esto, asegurando un mecanismo de reajuste de precios, según el aumento de la frecuencia de las prestaciones, nuevas tecnologías y procedimientos que se incorporan en el tratamiento de las patologías predominantes de la

El desafío es alcanzar un acuerdo social que proporcione certeza legal y jurídica respecto de los deberes y derechos recíprocos entre beneficiarios y las instituciones previsionales de salud, en materia del alcance de los planes de salud suscritos, su consiguiente costo y el mecanismo de financiamiento presente y en el futuro.

población. Otro de nuestros desafíos es aportar a una mayor transparencia para el mejor entendimiento del mercado, que permita facilitar la comparación entre productos y, con ello, encontrar una solución a la movilidad entre seguros. Finalmente, queremos avanzar en la eficiencia en gasto-salud, es decir, en la orientación de los pacientes hacia soluciones costo-efectividad más convenientes. En esta línea, contribuyen el uso de redes cerradas y las alianzas estratégicas con prestadores especializados.

Quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer a nuestros colaboradores, quienes con su trabajo diario, contribuyen en cada una de las áreas de la Isapre, preocupándose de hacer sus tareas de forma eficiente, ciñéndose a los valores de la compañía, sin distraerse con la discusión política mediática, sino siempre focalizados en lo importante: la salud de nuestros clientes.



A LO LARGO DE TODO CHILE



Padezco de Linfoma de Hodgkin, lo que ha sido difícil, doloroso y agotador. Surgen muchas dudas y cuestionamientos y en este sentido el Programa Consalud “Camina Contigo” ha sido un espacio especial, cercano, acogedor y nos dan una atención primordial, no sólo en el ámbito de la salud, sino que también se dirige al alma de cada uno de nosotros.

Pablo Correa Inostroza
Afiliado Consalud

EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

A. ¿Qué nos inspira?

Isapre Consalud es un actor líder e innovador en el sistema privado de salud chileno. Es una sociedad anónima cerrada, constituida en 1983, cuya propiedad es controlada -al 2013- en un 99,99% por ILC.

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 de salud.

MISIÓN

“Ser el canal de acceso de nuestros clientes a la Salud Privada de Chile para las prestaciones que requieran”.

VISIÓN

- **Honestidad:** actué honestamente en todo lo que hago, con rectitud frente a los clientes, y a mis compañeros de trabajo.
- **Confianza:** creo en la palabra de los clientes y de mis compañeros. Estoy seguro que la confianza se gana con los actos.
- **Respeto:** trato a los demás como me gusta que me traten. Sé que todas las personas cumplen un rol importante en esta organización.
- **Lealtad:** cumplo lo que prometo al cliente y a la empresa. Defiendo a mi empresa frente a conductas censurables.
- **Responsabilidad:** asumo cada tarea con diligencia, cuidado, inteligencia, rapidez y seriedad. Si sé que no podré cumplir, lo hago ver con anticipación.

VALORES

B. El negocio y su alcance

Consalud es líder en número de afiliados y de beneficiarios, y está orientada a dar acceso a la salud privada a los trabajadores y sus familias y, como tal, tiene el constante desafío de contener sus costos para brindar un precio justo y conveniente a sus clientes. Para esto, seguirá potenciando la derivación a prestadores eficientes, a través de su oferta de productos, servicios de orientación y herramientas tecnológicas que apoyen la toma de decisiones informadas por parte de sus afiliados. Ejemplo de ello es la creación de la Unidad de Orientación Clínica, el Cheque Consalud y el Programa Camina Contigo. (ver pág. 18)

LÍDER EN EL MERCADO

Consalud lidera el mercado de las Isapres, gracias a que ha incorporado a lo largo de su historia innovaciones como:

- Primera Isapre que permite la compra de bonos por internet.
- Primera Isapre que permite el reembolso por internet.
- Única Isapre en ofrecer el beneficio adicional de células madres.
- Única Isapre que ofrece un producto exclusivo para deportistas (seguro de asistencia y cobertura) y reembolso de inscripciones en corridas.
- Única Isapre con beneficio de traslado, alojamiento y cobertura en clínicas de Santiago para clientes de regiones.
- Primera Isapre en incorporar coberturas dentales² a los planes de salud y de ofrecer un beneficio complementario dental³.

2/ Consalud entrega a todos sus beneficiarios (670 mil) una bonificación equivalente a un 57% del valor del arancel Unidad Clínica Odontológica (UCO) en Megasalud y en una red de dentistas en convenio con la Isapre, en aquellos lugares donde no existen centros Megasalud.

3/ Adicional a lo anterior, 271 mil beneficiarios tienen contratado un beneficio complementario dental con la Isapre, que amplía esta cobertura hasta un 80% de bonificación sobre el arancel UCO.





El Gerente General de Isapre Consalud, fue invitado, en abril de 2014, a participar en la Comisión Presidencial para estudiar una reforma al sistema de salud. La llamada “Comisión Asesora Presidencial para el Estudio y Propuesta de un Nuevo Modelo y Marco Jurídico para el Sistema Privado de Salud”, busca debatir y generar propuestas para temas como la selección de los asegurados, el control de precios y su variabilidad, los beneficios y copagos de los planes, y el financiamiento del aseguramiento y los prestadores.

C. Contexto

SISTEMA PREVISIONAL DE SALUD CHILENO

Las Instituciones de Salud Previsional, Isapres, nacen de un decreto del Ministerio de Salud⁴, que faculta a los trabajadores, pensionados y personas, en general, a depositar sus cotizaciones obligatorias –7% de su remuneración imponible– en organismos privados, según un esquema de seguros, en que las personas cotizan periódicamente con el fin de cubrir sus gastos de salud.

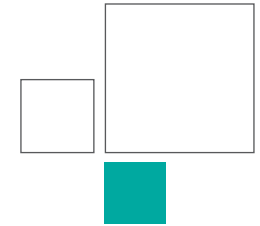
Actualmente, es el Ministerio de Salud quien regula a las Isapres⁵, determinando que tienen por objeto exclusivo: “El financiamiento de las prestaciones y beneficios de salud, así como las actividades que sean afines o complementarias de ese fin, las que en ningún caso podrán implicar la ejecución de dichas prestaciones y beneficios, ni participar en la administración de prestadores”.

El modelo de salud privada establecido en la Ley, y vigente por más de treinta años, coexiste con el sistema público denominado Fondo Nacional de Salud (Fonasa), duplicidad respecto de la cual la Constitución Política de la República garantiza libre elección, pero sin que ambos sean asimilables.

La cualidad principal del sistema de Isapres, que lo diferencia del Fonasa, es que se autofinancia, ya que carece de todo subsidio estatal. El legislador fue explícito en no entregar subsidios al sistema privado de salud. El seguro de salud que otorgan las Isapres es de carácter previsional, lo que lo distingue de otros seguros médicos privados.

4/ DFL N° 3 del Ministerio de Salud, de marzo de 1981.

5/ El Ministerio de Salud ha definido el objeto de las Isapres a través del DFL N° 1 del año 2005.



Su regulación legal asegura a los individuos el pleno cumplimiento de la cobertura ofrecida en concordancia con los principios de seguridad social del ordenamiento jurídico de Chile. Dado el conocido y universal fenómeno de la inflación de costos en salud, explicado por mayores atenciones, cambios epidemiológicos, nuevas tecnologías y mayores costos en SIL⁶, entre otros, los cotizantes del sistema privado de salud han debido soportar directamente los efectos del aumento de costos, ya sea reduciendo los beneficios de su plan, o aumentando el precio pagado. Esto ocurre mediante el procedimiento legalmente reglado de la adecuación de los planes de salud.

MERCADO

En Chile existen 7 Isapres abiertas y 6 cerradas, con 1.750.428 cotizantes y 1.473.753 cargas. Consalud ocupa el primer lugar con 673.462 beneficiarios y una participación de un 21,8%; le siguen Banmédica, Cruz Blanca, Colmena Golden Cross, Masvida, Vida Tres y Ferrosalud.

El año 2013 fue un período de contrastes para la industria de las Isapres. Por una parte, ésta creció en cuanto a cotizantes, contexto en el que Consalud mantuvo su liderazgo en número de afiliados y beneficiarios. Por otro lado, se enfrentó a un escenario judicial marcado por los recursos de protección de miles de afiliados ante las alzas de planes.

En julio de 2013 la tarifa GES fue reajustada a nivel de Industria debido a la inclusión de 11 nuevas patologías, que elevaron a 80 las enfermedades de atención priorizada, lo que también redundó en un alza importante en los reclamos.

6/ SIL: Subsidio de Incapacidad Laboral.

30 años buscando ser la mejor solución de salud para los chilenos.

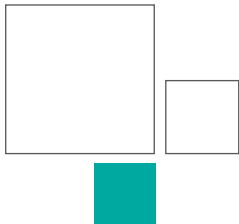
Estos precios no variarán en al menos tres años, por lo que hasta junio de 2016, los afiliados, junto al plan de salud pactado, deberán pagar una prima adicional mensual, que en el caso de Isapre Consalud es de UF 0,325 por beneficiario.

Durante 2013, el Ministerio de Salud, siguiendo los protocolos vigentes, encargó a la empresa Bitrán y Asociados un Estudio de Verificación de Costos Esperados, el cual estimó un valor por beneficiario de UF 3,78 anual, cifra muy similar a la adoptada por Isapre Consalud de UF 3,90 anual.

REGULACIÓN

Las Isapres son reguladas por la Superintendencia de Salud, creada el año 2005 –en reemplazo de la Superintendencia de Isapres–, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Salud. El rol fiscalizador lo ejerce la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, la que adicionalmente supervisa al Fonasa.





JUDICIALIZACIÓN FRENTE A AJUSTES DE PRECIOS DE LA INDUSTRIA

El 2013 estuvo marcado por aspectos legales, lo que se ve reflejado en los 145.304 recursos de protección que recibió la Corte de Apelaciones de Santiago contra las alzas de precios de los planes de las Isapres, cifra que triplicó las 43 mil causas tramitadas en 2012. Ello se debió al aumento en los planes, producto de una mayor cobertura de patologías GES.

Con el aumento en la judicialización se generó un clima de incertidumbre que sólo se clarificó durante el mes de diciembre de 2013 con el fallo de la Corte Suprema que ratificó la validez del aumento del precio de las Garantías Explícitas en Salud. El fallo se emitió tras constatar que el reajuste está en sintonía con la proyección de precios de los planes realizada por las autoridades, asegurando así la entrega de una cobertura GES oportuna, de calidad y con copagos mínimos.

Otro hito de 2013 para la industria de las Isapres en el ámbito legal, fue el rechazo del Tribunal Constitucional al recurso de inaplicabilidad presentado por una afiliada de Isapre Cruz Blanca, que pretendía evitar el reajuste del precio base de su plan de salud por considerarlo inconstitucional, argumentando que se había vulnerado su derecho de igualdad ante la Ley. El Tribunal Constitucional rechazó el requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad porque de acuerdo a las normas vigentes, las Isapres tienen la potestad para ajustar el precio base de sus planes.

Este fallo fue un importante respaldo para la industria, ya que señaló en concreto que las Isapres están actuando en derecho y que las leyes que regulan a las Isapres y las facultan para adecuar las tarifas son constitucionales.

A4 NOTICIAS NACIONALES Diario Santiago, Chile

Limitación al alza de precios consistente con el incremento de la siniestralidad de la cartera de beneficiarios

EN PERSPECTIVA

El aumento de los costos de salud asociado al envejecimiento natural de las carteras (Chile se está volviendo un país más viejo), la introducción permanente de nuevas tecnologías, entre otros factores, explican un aumento de la siniestralidad siempre superior a la variación del IPC de la canasta definida por el INE, cualquiera sea ésta. La solución está en manos de la autoridad, quien debe determinar un mecanismo legal, constitucional, objetivo, solidario, que permita el reajuste de los precios de los planes de salud conforme suban sus costos. No es sostenible una Industria que no pueda traspasar a precio la variación eficiente en sus costos de producción de bienes o prestación de servicios.

Discusión sobre la propiedad del 7% de la cotización obligatoria destinada a la salud

EN PERSPECTIVA

Propiedad del 7% de la cotización obligatoria - ¿qué organismo lo administrará?

En la práctica, de aprobarse la propuesta de mayoría, la cual plantea un fondo único estatal (Fondo Mancomunado) administrado por el Ministerio de Salud, dicha solución constituiría un impuesto encubierto para todos quienes cotizan actualmente en el sistema Isapres, porque en el futuro no tendrían derecho a elegir el destino de su 7%. En la transición, existirá un fondo común y solidario que distribuirá de acuerdo con las carteras de Isapres y FONASA, por lo tanto se perdería el 7% pero se recibiría de regreso una parte, disminuyendo progresivamente esa compensación. Por ahora se desconoce el algoritmo de reparto. Un elemento positivo para Isapre Consalud es que, junto con los gastos médicos por prestaciones asociadas a las cotizaciones, dicho fondo también se haría cargo del financiamiento del subsidio de incapacidad laboral de las licencias médicas, que en el segmento impacta más que en Isapres que apuntan a rentas promedios más elevadas, debido a los incentivos perversos del 100% de subsidio hasta la renta tope. Bajo determinadas condiciones de implementación, la administración del 7% podría tener un impacto moderado para Isapre Consalud, no así en la Industria.

Suprema ratifica sentencia que ordena a isapre a financiar compleja cirugía a embarazada

EN PERSPECTIVA

Algunos fallos jurídicos recientes han forzado –acogiéndose al derecho constitucional **a la vida** y el **acceso a la salud**– a las Isapres a financiar prestaciones que, por lo general, son de elevadísimo costo, la mayoría de las veces experimentales y de resultados inciertos, las cuales no han sido consideradas al momento de costear su financiamiento. Lo anterior, sin tomar en cuenta,

por cierto, que tanto el sistema de salud público como el privado están obligados a dar cobertura a las prestaciones contenidas en un arancel, partidas y copagos mínimos, que define el Ministerio de Salud anualmente. Un aumento explosivo de prestaciones extra contractuales, conseguidas por la vía judicial, es inviable para el sistema, como se ha demostrado en muchos países del mundo.

<http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/08/28/677358/suprema-ratifica-sentencia-que-ordena-a-isapre-a-financiar-compleja-cirugia-a-embarazada.html>

RESUMEN DE SUSTENTABILIDAD

NEGOCIO

20,9%
PARTICIPACIÓN
de mercado, alcanzando,
en 2013, a

361 MIL
AFILIADOS⁷ Y

675 MIL
BENEFICIARIOS⁷

MM\$16.927
COSTO
CUENTAS CARAS⁸

80 MIL
eventos hospitalarios de toda
la cartera que representan
MM\$ 109.187

SERVICIO CON IMPACTO SOCIAL

Presente en **100%**
DE LAS REGIONES DEL PAÍS

88 sucursales y puntos de atención

Más de **3 MILLONES** de visitas al sitio web

73% de aprobación en la evaluación realizada
por la Superintendencia de Salud a ejecutivos de ventas,
los mejores de la industria

Valor Compartido

+ 13 MIL personas participaron en Corridas Masivas Consalud⁹

+ 23 MIL jóvenes siguen el fan page de C-Vive Consalud,
conociendo planes de salud – Instaplan y utilizando el buscador de
empleos

+64 MIL socios en Club Vive Sano

EMPLEO

1.686
trabajadores

69%
de la dotación nacional
corresponde a

MUJERES

74%
de los trabajadores
está sindicalizado

7/ Promedio mensual en 2013.

8/ En 2013 dicho monto se originó través de 824 eventos. Cuentas caras equivalen a cuentas con una bonificación superior a \$10 millones.

9/ Cifras consideran las corridas realizadas en 2013 en Maipú, Rancagua y la primera Urbanatión, en Santiago.



Estamos afiliadas a Consalud. Tuvimos que operar a Martina, mi hija de siete años, de las amígdalas y adenoides, y gracias al Cheque Consalud* los costos de la operación fueron mucho más bajos.

Valeria Zamora
Afiliada a Consalud

* El Cheque Consalud es un instrumento disponible para todos los beneficiarios de Isapre Consalud, que les permite pagar una serie de intervenciones médicas a bajos costos y previo a la hospitalización.



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

A. Gobierno corporativo

La instancia superior en la administración de la empresa corresponde al Directorio, el que debe tomar decisiones informadas e independientes del interés de algún accionista en particular. El Directorio de Consalud se compone de cinco integrantes, quienes velan por el cumplimiento de las directrices generales de la organización y son los encargados de nombrar al Gerente General.

- **Comité de Auditoría:** el Comité de Auditoría se preocupa de cumplir con el Plan de Auditoría y del seguimiento de la resolución de las situaciones detectadas tanto por auditoría interna como por las entidades reguladoras y de control interno, en los procesos y fraudes.
- **Control del desempeño en sustentabilidad:** en las sesiones mensuales del Directorio y en los comités semanales de gerentes se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la compañía y se supervisa su avance. La gerencia general y las gerencias de áreas son las encargadas de resguardar el cumplimiento de las directrices en temas de sustentabilidad.
- **¿Con qué mecanismos cuenta Consalud para monitorear su desempeño en sustentabilidad?** Los temas de sustentabilidad son monitoreados a través de indicadores de participación de mercado: el flujo (ventas – desafilaciones) relacionado con la aceptación de sus productos, la competencia y la oferta pública de Fonasa. Igualmente, a través de encuestas de marca, reputación y satisfacción, realizadas por empresas especializadas en forma bianual. En el ámbito laboral, es monitoreada a través de la encuesta de satisfacción y clima laboral –Great Place To Work (GPTW)–, y por medio de índices de rotación en determinadas áreas.

NUEVAS DIRECTRICES EN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS ISAPRES

El 30 de mayo de 2013 la Superintendencia de Salud estableció las directrices generales para que las Isapres adopten paulatinamente las mejores prácticas de Gobiernos Corporativos. Éstas deberán estar implementadas el segundo semestre de 2014 y plenamente operativas a partir del 1° de enero de 2015. El objetivo es “promover un conjunto de principios, normas internas y buenas prácticas en las Isapres, que permitan desarrollar una gestión eficiente de sus procesos, disminuyendo los riesgos a que se exponen, creando valor y contribuyendo con el mejor desempeño de las Instituciones de Salud Previsional, considerando para ello los derechos de todas las partes interesadas”. Igualmente se definieron nuevos lineamientos para que las Isapres implementen un modelo de gestión de riesgos, con el fin de fortalecer el debido resguardo de los derechos de los beneficiarios, con mayor énfasis que a las demás temáticas atinentes a la gestión de riesgos.

- **¿Cómo se incorpora la sustentabilidad en las evaluaciones de desempeño de Consalud?** La evaluación de desempeño en los cargos de gerencia, subgerencias y jefaturas, incluyen diversos indicadores que se monitorean anualmente, los que inciden en la Gestión Estratégica del Desempeño y afectan incentivos variables.



MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Entre los empleados y la alta dirección

En Consalud existe una comunicación fluida entre el Gerente General y todos los ejecutivos y empleados de la compañía, a través de reuniones informativas con las jefaturas, mailing, diálogos, charlas presenciales, y en forma personal. En 2013 se innovó en las herramientas de comunicación utilizadas, incorporando videos temáticos (sobre temas coyunturales y de discusión pública sobre reformas a la industria, hasta tutoriales de liderazgo, evaluación del desempeño, nuevos productos y proyectos estratégicos, entre otros). Existe un correo de Comunicaciones Internas y una intranet, ambos canales abiertos para recibir todos los comentarios, quejas y felicitaciones que los empleados quieran enviar.

Entre los accionistas y el Directorio

A través de la participación del Gerente General de ILC en los directorios, de la participación del Contralor de ILC en sesiones del Comité de Auditoría, y en reuniones del Presidente del Directorio con ILC y miembros de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC).

Más información en la Memoria Financiera de Consalud disponible en <http://www.consalud.cl/clientes/tabid/536/Default.aspx>

B. Gestión de riesgos

Isapre Consalud ha definido los lineamientos para administrar el riesgo de la compañía, de forma estructurada. Para ello se han clasificado los riesgos, los que son medidos y monitoreados permanentemente en función de cuatro aspectos: normativos, efectividad, eficiencia y seguridad (tecnologías de Información, información sensible, fraudes, etc.). Existe un modelo dinámico que incorpora mejoras en forma permanente a partir de los resultados de las mediciones. A nivel de procesos, se diseñan los controles sobre las aplicaciones y procedimientos definidos, en gran medida, por los gerentes de dichas áreas. Auditoría Interna verifica que los controles operen y que las reglas definidas se cumplan.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. Servicio de excelencia para todos los chilenos

Consalud busca construir una oferta innovadora de productos que constituyan un verdadero seguro de salud para sus beneficiarios, apoyándose para esto en una sólida alianza con los prestadores de salud que conforman su red, y en el conocimiento de las necesidades y características que definen a los clientes actuales y potenciales de la Isapre. Por ello, desarrolló en 2012 una estrategia enfocada en un trabajo innovador, potenciando sus canales de atención, entregándole a sus clientes una serie de servicios enfocados a fortalecer el acceso a Consalud y en aportar a la calidad de vida de las personas. Esta Isapre ha sido pionera en dar servicios de calidad a sus clientes.

Buscando mayor cercanía con sus afiliados

Isapre Consalud entiende lo difícil que resulta para un paciente enfrentar los problemas que genera una enfermedad grave, así como lo complejo que puede ser para él el sistema de prestación de salud, por ello trabaja permanentemente por lograr una mayor cercanía con sus clientes. El acceso a información y una oportuna orientación son claves para los beneficiarios. En 2013 Consalud innovó desarrollando el programa “Camina Contigo” que entrega apoyo a pacientes con enfermedades complejas (ver pág. 20). Igualmente, potenció la Unidad Orientación Clínica, servicio especializado de atención al cliente que orienta a todos aquellos pacientes que tienen una orden quirúrgica, facilitando la toma de decisión respecto del equipo médico, el costo de las diferentes alternativas de atención clínica, así como la gestión del acceso y pago de la clínica elegida. En 2013 atendió más de 11.362 casos.

Entregando soluciones donde los afiliados lo requieren

Consalud valora el tiempo de sus afiliados, por ello en 2013 mejoró su Sucursal Virtual, para que sus clientes pudieran realizar más trámites a través de internet, utilizando menos tiempo. El éxito de esta iniciativa se reflejó en las más de 3 millones de visitas que alcanzó la web de Consalud durante el año.

En 2013, además, se creó el servicio Reembolso Web, que permite al cliente enviar sus documentos a reembolsar a través de la Sucursal Virtual y obtener una respuesta más rápida que por medio de los canales tradicionales. En la Sucursal Virtual se puede acceder también a información valiosa (contrato de salud, revisar prestadores preferentes y ver el estado de licencias médicas, cotizaciones, reembolsos y certificados), así como adquirir bonos durante las 24 horas del día, y agendar horas médicas en centros Megasalud, pudiendo pagar a través de sistema WebPay o con excedentes. Otras soluciones innovadoras son: el Cheque Consalud, servicio de prepago de cirugías que funciona del mismo modo que el PAD de Fonasa, y una aplicación móvil para hacer reembolsos usando la cámara del dispositivo telefónico como medio de captura de las boletas.



Acercándose a sus clientes a través de las redes sociales

Consalud se comunica permanentemente con sus afiliados actuales y potenciales, principalmente los jóvenes, a través de las redes sociales. Así, en 2013, se impulsaron canales virtuales tales como web C-Vive, el Fan page de Facebook, Universia, y el lanzamiento de Instaplan a través de un video viral.



Más y mejores espacios de atención

Adicional a las 80 sucursales, y a la atención en la Sucursal Virtual, los afiliados pueden acceder por distintas vías a los servicios de Consalud. Por una parte, existe una atención vía telefónica donde el cliente recibe orientación respecto de los servicios de la Isapre. Cuenta, además, con un servicio de información al cliente sobre el estado de sus licencias médicas, reembolsos, reclamos y preguntas mediante correo electrónico, SMS o Contact Center. Igualmente, existen módulos de autoatención, que funcionan las 24 horas, que permiten al afiliado realizar una serie de trámites en forma autónoma.

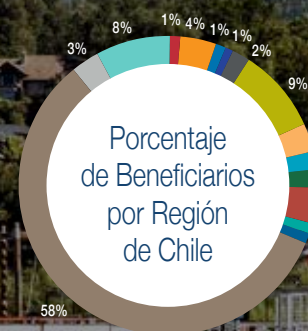
Finalmente, para las empresas que son clientes de Consalud, existe el Centro Empresas, que entrega un servicio de excelencia concentrando en un solo lugar los procesos y requerimientos necesarios por parte de los beneficiarios adscritos a planes colectivos de empresas. Cuenta con un Club de fidelización para los encargados de bienestar de las empresas en convenio, llamado “Estar Bien” (ver pág. 90).



CONSALUD PRESENTE EN TODAS LAS REGIONES DEL PAÍS

Consalud tiene una amplia distribución de clientes a lo largo de todo Chile. Sus 675.665 beneficiarios están ubicados principalmente en la Región Metropolitana (58%), le siguen la Región del Bío Bío (9%) y la Región de Valparaíso (8%).

La Isapre busca que todos los chilenos puedan acceder a sus servicios, por ello tiene oficinas en todas las regiones del país y una Sucursal Virtual.



B. Valor compartido

Isapre Consalud entiende que además de la gestión de sus productos y servicios, debe generar beneficios sociales que trasciendan a éstos. En este sentido, se ha propuesto promover y educar respecto de la importancia de asumir un estilo de vida saludable, iniciativa que desarrolla a través de su permanente participación en actividades masivas que promueven el deporte, y en charlas periódicas dirigidas a los trabajadores de las principales empresas que conforman su cartera de clientes. También es consciente de la importancia de establecer modelos de atención preferente para aquellos clientes afectados por enfermedades de mayor gravedad, por lo que también ha buscado acogerlos de mejor forma a ellos y a su grupo familiar.

- **Corridas Masivas:** cerca de 5.000 personas asistieron a la Corrida Maipú Vive Consalud, que incorporó la categoría adultos, y también un circuito familiar para niños. La Tercera Corrida Rancagua convocó a más de 3.000 personas. La Urbanatlón Santiago, por su parte, primera competencia de running con obstáculos realizada en Chile en la cual Consalud participó como auspiciador principal, tuvo una convocatoria cercana a 4.000 personas.

- **Tour Universia C-VIVE Consalud:** 10 universidades en Santiago y tres en Concepción fueron visitadas por el Tour Universia C-Vive Consalud en 2013. Más de 4.000 alumnos se registraron en el stand y participaron de atractivas actividades para ganar un viaje a Brasil. Además, la página en Facebook de C-Vive Consalud creció en cerca de 2.000 nuevos fans durante las tres semanas del tour, llegando a final de año a un total de 19.000 seguidores.
- **Club Estar Bien:** Programa de beneficios únicos para los Encargados de Bienestar y Beneficios de empresas estratégicas que cuentan con convenios colectivos con Isapre Consalud. Como socios del Club, los trabajadores de las áreas de Recursos Humanos de esas empresas acceden a descuentos en comercios asociados, a un completo programa de capacitación en temas de su interés, suscripción anual a la revista HSEC, especializada en temas de RRHH, participan de concursos, eventos y tienen una atención preferencial. Esta iniciativa es fundamental para potenciar una relación más cercana con los clientes empresas, incluso cerrando nuevos negocios. Hoy, el Club Estar Bien cuenta con más de 500 beneficiarios de 120 empresas.
- **Programa Consalud Camina Contigo¹⁰:** entrega información y orientación a los pacientes que reciben diagnóstico de enfermedades complejas relacionadas con cáncer o problemas cardíacos y fomenta así espacios de reflexión entre pacientes y especialistas. El programa acompaña a dichos

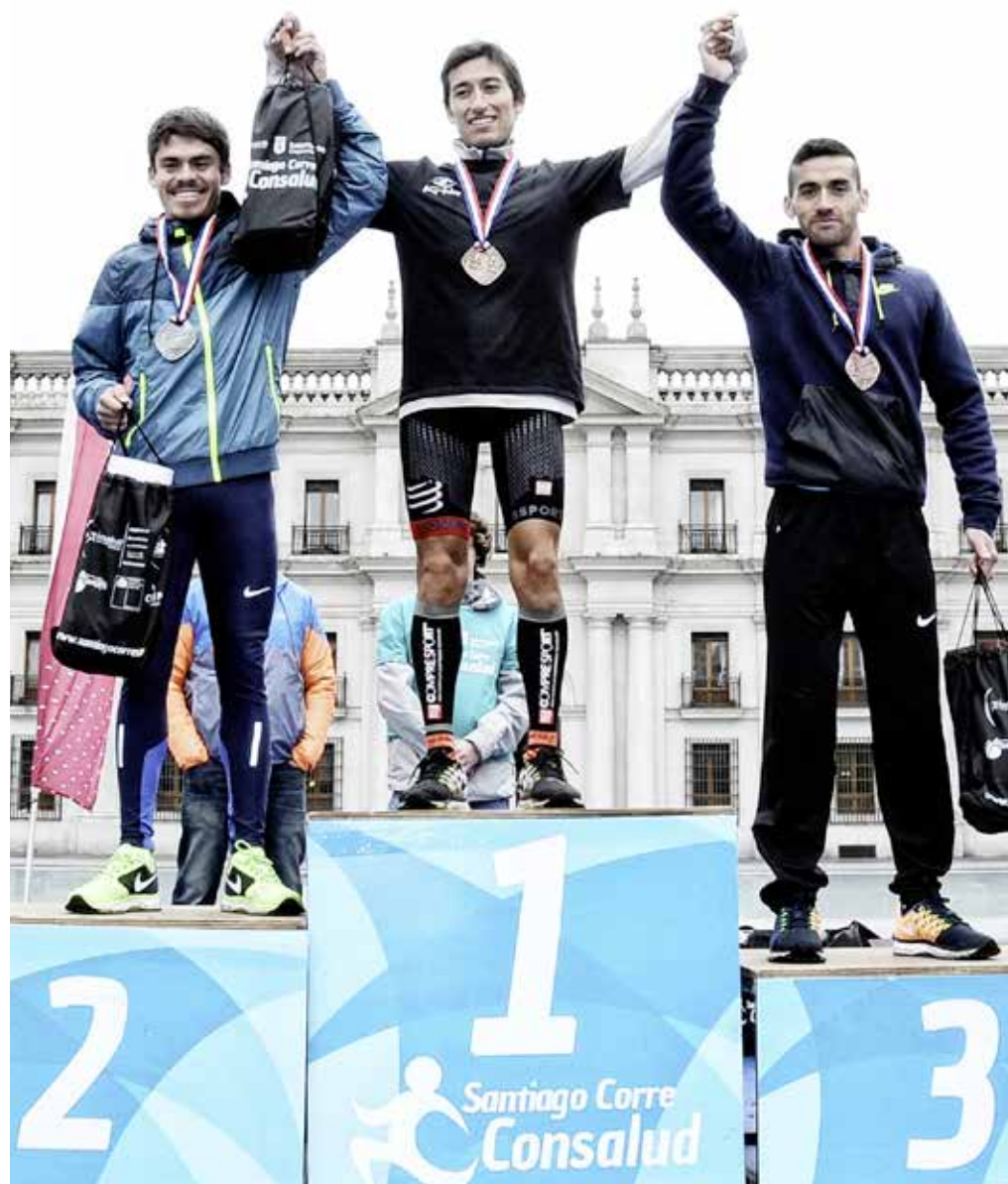
10/ El programa está presente a través de módulos exclusivos en las sucursales: Alameda, Tabancura, Providencia, Maipú y Conchalí, además de Viña del Mar y Concepción. Entrega atención preferente en todas las oficinas a nivel nacional.

1.600 inscritos en el programa
“Consalud Camina Contigo”

pacientes a través de un modelo de atención preferencial y con diversas herramientas de apoyo para el proceso que están viviendo. El programa entrega atención personalizada e integral, orientación ágil, clara y oportuna a los clientes en sucursales, donde disponen de un ejecutivo asignado de atención exclusiva para responder a sus requerimientos. También se los invita a participar de una comunidad, junto a sus familiares, en la cual pueden compartir experiencias con otros pacientes y asistir a una serie de charlas y encuentros organizados especialmente para ellos, considerando actividades y temas de su interés. Un Comité Editorial, conformado por pacientes, familiares, prestadores y profesionales de la Isapre, define los temas de las charlas, actividades y el formato de comunicación.

- **Club Vive Sano:** exitoso sistema de canje que entrega mensajes positivos de salud y recreación, y comparte buenas experiencias con los clientes, incorporando innovaciones permanentemente. Sumado a los 69 convenios con comercios para sus más de 64.000 socios, y a la posibilidad de canje de productos de salud con excedentes, durante 2013 se implementó la compra de productos con excesos de cotización en el catálogo virtual del Club Vive Sano. Este innovador sistema aporta mejoras a la entrega de servicio y habilita una nueva posibilidad de uso de estos dineros, diversificando las opciones que los clientes de la Isapre tienen, registrando más de 3.500 transacciones. Igualmente, organiza actividades vinculadas a la recreación y el deporte.

69 convenios con comercios ofrece el Club Vive Sano para sus más de 64.000 socios.



C. Resguardo de la transparencia y la integridad en la gestión del negocio

La compañía cuenta con valores explícitos relacionados con el comportamiento honesto y responsable, como también con la visión de estos temas, la que nace en el Directorio. En 2013 se actualizó la Política de Habitualidad y la Política de Inversiones, igualmente se reforzó el mecanismo para el uso del canal para casos de denuncias internas.

Adicional a su sistema de auditoría interna, liderado por el Contralor¹¹, Consalud implementó en 2013 un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que busca prevenir la ocurrencia de delitos de corrupción y aquellos contemplados en la Ley 20.393. Dicha Ley fue difundida entre todos los funcionarios de la compañía, e incorporada como un anexo en los contratos de trabajo, y se nombró a un responsable de cumplimiento que da cuenta al Directorio semestralmente. Se evalúa una certificación en esta línea en 2014.

La compañía cuenta con un correo de Comunicaciones Internas, a través del cual los empleados pueden enviar reclamos y denuncias, los que son respondidos por la Contraloría, cuidando la transparencia en la comunicación. Igualmente existe una Intranet Corporativa, totalmente activa, que permite a todos los empleados entregar sus opiniones y comentarios respecto de lo que está ocurriendo en la compañía. En 2013 se desarrolló una campaña de comunicación para lograr la alineación de la organización en los temas de comportamiento ético y transparencia de la información. En 2013 no se recibieron multas por incumplimiento de leyes y regulaciones en materia de transparencia, sí se recibieron multas por parte de la Superintendencia de Isapres por un monto de UF1.100.



CAPACITACIÓN EN TEMAS ÉTICOS Y DE TRANSPARENCIA A LOS AGENTES DE VENTA

Dado que los agentes de venta de las Isapres deben abordar temas sensibles como son la salud y la previsión social, la Ley exige que conozcan el Código desarrollado por la Superintendencia de Salud. Éste busca asegurar su comportamiento como asesores en estas materias, orientando a los afiliados o futuros afiliados en temas de alta complejidad como son: opciones en los planes de salud, aspectos de la industria, leyes y normativas que la regulan, entre otros. Todo enmarcado en un comportamiento apegado a la ética y la transparencia. La capacitación es realizada por cada una de las Isapres, y los agentes de ventas son evaluados y acreditados por la Superintendencia de Salud. Isapre Consalud invierte recursos en seleccionar, capacitar, aprobar y reclutar agentes de ventas, logrando ser la mejor de la Industria en términos de porcentaje de alumnos aprobados, y con las mejores evaluaciones.

11/ El rol del Contralor es mantener actualizado el Modelo de Control Interno, diseñar el Plan de Auditoría interna en base a la evaluación estratégica de riesgos, revisar periódicamente los procesos críticos y proponer las modificaciones y mejoras a los procedimientos de la compañía en términos de seguridad y eficiencia. Se encarga del control de fraude, retroalimentación a los procesos y de aplicar sanciones.

30 años de compromiso y orgullo: en noviembre de 2013 se celebraron tres décadas de historia de Isapre Consalud, lo cual se plasmó en diferentes actividades que buscaron conectar a los colaboradores con la historia de la compañía y sus hitos más relevantes. Su celebración se realizó en cenas en Antofagasta, Concepción, Puerto Varas y Santiago, en las que participaron todos los funcionarios de la Isapre, orgullosos de la historia de la empresa.

	2011	2012	2013
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	0%	97%	98%
Porcentaje de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	100%	100%	100%
Valor monetario de multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	2.700 UF	1.700 UF	1.100 UF
Número de multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	4	5	2

D. Calidad del empleo

Los objetivos estratégicos de Consalud buscan asegurar la rentabilidad, sustentabilidad y rol social de la compañía, con trabajadores informados, motivados, empoderados y comprometidos con los desafíos corporativos. Adicionalmente, la empresa busca instalar estándares de excelencia en el cuidado y gestión de las personas de la organización, poniendo al servicio de sus clientes internos los conocimientos técnicos y habilidades de su equipo. Durante 2013, se continuaron generando acciones que fomentan la motivación en el desempeño de los colaboradores, entregando las mejores herramientas para que puedan desarrollar las habilidades y competencias necesarias para agregar valor a Consalud.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



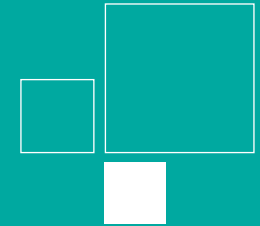
CALIDAD DE VIDA

Consalud busca mejorar la calidad de vida, el desarrollo laboral y el cuidado de los trabajadores.

Es así como a través del proceso de Gestión Estratégica del Desempeño (GED) se potencia la conversación estratégica en torno al clima laboral y al desempeño de los equipos y colaboradores. Durante 2013, a las etapas de autoevaluación, feedback y la definición de un plan de acción, se sumó la entrega de información sobre el estado de resultados de la compañía como contenido importante al cierre de la evaluación del año, con el fin de informar a todos sobre la situación de Consalud a diciembre de 2013 y poner énfasis en los focos para 2014.

Nuevamente, en 2013 la empresa desarrolló su Programa Muévete con Salud, el cual estuvo marcado por dos llamados a Fondos Concursables internos, los cuales tuvieron una alta participación, con alrededor de 70 proyectos presentados y 41 adjudicados a lo largo de todo el país. Los Fondos Concursables son una instancia de trabajo en común de los equipos, donde los colaboradores presentan iniciativas para mejorar su calidad de vida, reforzando su relación y compromiso con una meta colectiva. El programa igualmente benefició a 340 trabajadores que accedieron al beneficio de gimnasio.

Encuesta de clima: desde hace más de seis años, Consalud aplica la encuesta Great Place to Work. El 2013, alcanzó el lugar 49, tres puntos por debajo del año anterior. Los ámbitos que impactan en esta baja son camaradería y respeto, aspectos en que se enfocó el trabajo en 2013. Igualmente, el orgullo se presentó con bajos resultados, por ello se reforzaron los programas de liderazgo.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Consalud está trabajando en fortalecer el proceso de formación y desarrollo de habilidades, a través de la actualización de las competencias técnicas y blandas para el buen ejercicio del cargo, de manera de establecer programas de formación que permitan a los colaboradores disminuir las brechas de desempeño y potenciar competencias distintivas que ayuden a su desarrollo profesional, siempre con énfasis en que cada trabajador es responsable de su desarrollo profesional. Para ello dispone de una gran diversidad de cursos, a los cuales pueden optar sus colaboradores. Además, trabaja en la disminución de las brechas de desempeño detectando aquellos aspectos que pueden ser superados con formación y ofrece capacitaciones motivacionales para aumentar el compromiso con la empresa y el trabajo.

Dentro de los programas de capacitación y desarrollo realizados en 2013 destacan el Mapeo de talentos y cargos críticos, el Programa de liderazgo (en 2013 participaron 32 jefaturas), Coaching a jefaturas (10 jefaturas), Programa de Retención de Talentos de alto potencial (73 colaboradores) y el Programa de identificación de sucesores.

En desarrollo, el foco del 2013 apuntó a las habilidades de liderazgo, a reforzar la gestión de desempeño e impulsar la cultura de retención de altos potenciales, pues en la medida que los líderes movilicen a sus equipos, se puede impulsar a todos los colaboradores hacia un desempeño de excelencia y lograr así retener a las personas talentosas, para alcanzar los objetivos que la compañía se ha propuesto.

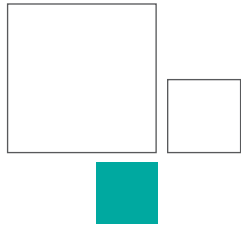
FOCO EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS

Nuevo Proyecto de Valor Comercial – Proyecto Marco: implementado en 2013, busca dar un nuevo enfoque a las áreas comerciales. Para su puesta en marcha se debió avanzar en forma conjunta entre las áreas de Recursos Humanos y las de Negocios para detectar las necesidades, objetivos, resultados y la importancia de este nuevo modelo. Conjuntamente, se debió instalar un nuevo esquema de remuneraciones, acorde al nuevo modelo comercial, que generará mayor transparencia y eficiencia al proceso.

Refuerzo de los Ejecutivos Comerciales: tras una débil evaluación, por parte de la Superintendencia de Salud en 2012 a los resultados de las áreas comerciales de las Isapres, Consalud reforzó las capacitaciones a ejecutivos comerciales. Ello redundó en una mejora en los resultados, y tras una segunda evaluación, Consalud fue reconocida por la Superintendencia de Salud por obtener los mejores resultados de la industria, con un alza de 10 puntos en promedio.

Capacitación al Área Ventas: 540 ejecutivos comerciales adquirieron nuevas herramientas a través de 25 talleres en todo Chile como parte del Proyecto Marco, capacitando en temas de servicio al cliente, mejorando el entendimiento de temas como los beneficios complementarios y la fidelización de clientes.

Informe de Gestión para Costos, Negociación Colectiva y Presupuesto 2013: con el fin de mejorar la gestión de todas las gerencias de la compañía en relación a su capital humano, se implementó en 2013 un Informe de Gestión de Costos, Procesos, Análisis y Dotación. Esta herramienta permite un diálogo común entre las gerencias y facilita la gestión gracias a una información completa, transparente y con un lenguaje único.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



RELACIONES LABORALES

Consalud continúa trabajando para construir una buena relación con los tres sindicatos que conforman sus trabajadores, manteniéndolos informados con anticipación respecto de los cambios o decisiones importantes que se toman, de manera de considerar, en lo posible, sus opiniones. Adicionalmente, se mantiene un correo de Comunicaciones Internas para recibir todos los comentarios, quejas y felicitaciones que los empleados quieran enviar. Esta casilla es revisada y respondida diariamente. Además, el área de Contraloría investiga los reclamos y denuncias que son presentados por los colaboradores de manera de responder a sus inquietudes en forma transparente y oportuna.

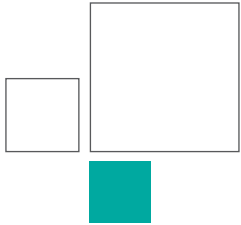
Las buenas relaciones laborales se manifiestan en la ausencia de huelgas sindicales y conflictos laborales en los últimos 6 años. A partir del 15 de junio de 2014 se inició un nuevo proceso de negociación colectiva con el Sindicato N°1.

SEGURIDAD LABORAL

Consalud busca mejorar en forma sistemática y permanente los ambientes de trabajo con el fin de disminuir y controlar los riesgos de accidentes y enfermedades laborales. La fuerza laboral de la empresa está formada en un 50% por equipos comerciales cuyo trabajo es fundamentalmente en terreno, y es el principal factor de accidentes del trabajo y de trayecto.

En relación a enfermedades ocupacionales, las más frecuentes son las patologías de origen músculo-esqueléticas, desarrolladas por trabajadores que realizan funciones administrativas en las diferentes sucursales. Una de las más frecuentes es la disfunción dolorosa de la extremidad superior. Ningún trabajador contrajo una enfermedad ocupacional en 2013.

La tasa de frecuencia de accidentes aumentó en 2013. Consalud no ha lamentado una fatalidad desde que inició su operación.

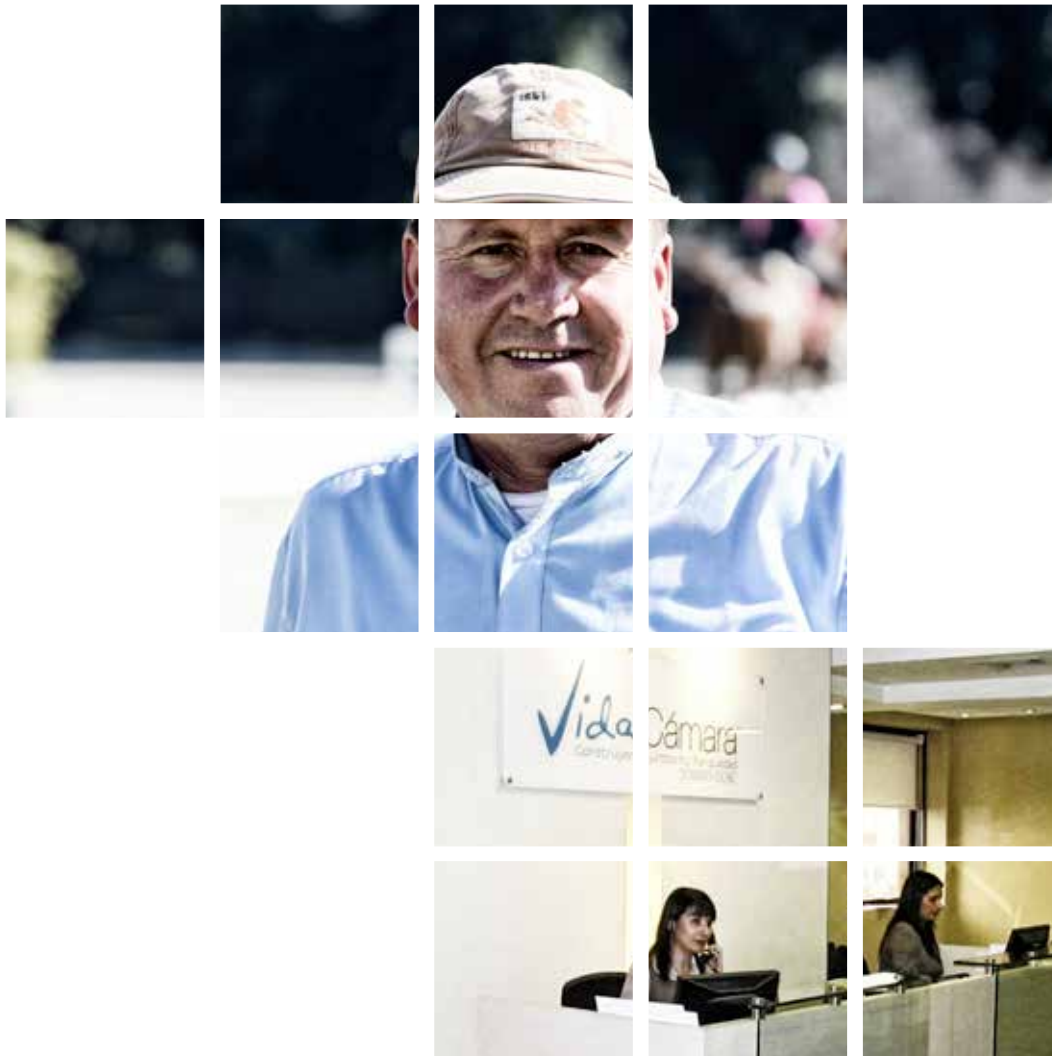


INDICADORES CALIDAD DE EMPLEO

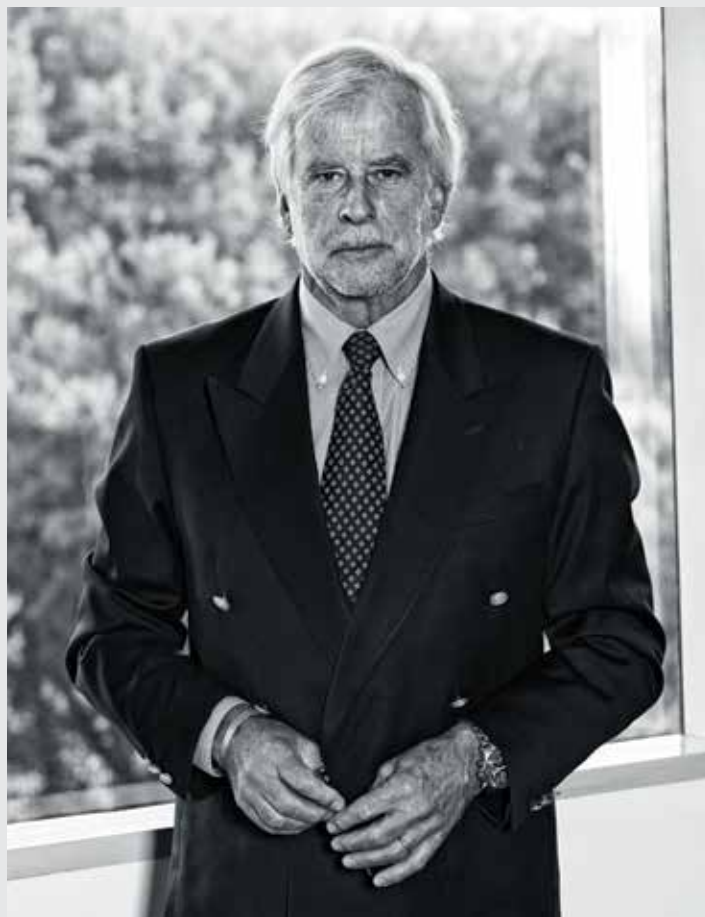
	2011	2012	2013
N° trabajadores totales Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	1.627	1.776	1.686
N° mujeres trabajan en la empresa Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	1.083	1.214	1.165
% de mujeres respecto del total de trabajadores	67%	68%	69%
N° mujeres en cargos directivos. Incluye Gerencias, subgerencias y jefaturas Cifra al cierre 31 diciembre de cada año.	88	101	101
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos Incluye Gerencias, subgerencias y jefaturas	49%	51%	52%
Índice frecuencia total Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas)	13	11	16
N° fatalidades por año (trabajadores + contratistas)	0	0	0
N° horas promedio de capacitación por empleado	25	25	24
Monto invertido en capacitación (Miles de pesos chilenos)	87.142	93.630	94.164
Monto invertido en capacitación por empleado (Miles de pesos chilenos)	96	100	59
N° de sindicatos	3	3	3
% trabajadores sindicalizados	69%	63%	74%
N° huelgas	0	0	0
Número total de incidentes relacionados con discriminación	0	0	0



Aportamos seguridad
y confianza
a nuestros asegurados,
entregando soluciones
innovadoras, simples
y transparentes.



MENSAJE DEL PRESIDENTE



Kurt Eduardo Reichhard Barends, PRESIDENTE

Los últimos años han estado marcados por una tendencia social a cuestionar las normas vigentes en relación a la salud y por un mercado asegurador en constante cambio y crecimiento. Ejemplo de ello, lo constituye el que la Superintendencia de Valores y Seguros autorizó el funcionamiento de dos nuevas compañías de seguros entre el año 2012 y 2013.

A lo anterior se agrega la nueva Ley N° 20.667, que entró en vigencia el 1° de diciembre del 2013, y que modificó el Código de Comercio chileno. En ella, la transparencia en el servicio y en la información toma especial importancia ya que considera una mayor protección al consumidor.

Vida Cámara enfrenta este escenario posicionada en el lugar número seis, en base a las primas percibidas en el segmento de Seguros Colectivos de Salud, alcanzando una prima directa de 1.029.544 UF. Por otro lado, la compañía está presente en el segmento de los Seguros de Desgravamen Hipotecario del segmento Banca Seguros y Retail con una participación del 1,7% en base a su prima directa (52.346 UF) en su primer año. Lo anterior deja a la empresa en la posición número 10 de un total de 15 compañías que ofrecen dicho producto.

En este contexto, nuestro desafío es crecer fidelizando a nuestros clientes y otorgando soluciones en salud. Estamos enfocados a entregar un alto estándar de servicio como consecuencia de un trabajo conjunto entre las distintas áreas en torno a una estrategia. Nuestros servicios se orientan a: los administradores de contratos de las empresas clientes, los corredores con los que trabajamos y a nuestros asegurados que son los usuarios finales y destinatarios de nuestros servicios.

Finalmente, es importante destacar que el rol que juega cada uno de quienes trabajan en Vida Cámara es fundamental en la cadena de valor y en la mejora continua de los procesos, los cuales redundan en un mejor servicio a nuestros clientes y en un decidido compromiso con la excelencia.

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA?

Vida Cámara enfrenta los desafíos del activo mercado asegurador adaptándose a los cambios normativos y desarrollando servicios simples y acordes a las necesidades de sus clientes.

Para ello, resultan especialmente relevantes:

- Alto estándar de servicio: cada integrante de la compañía es consciente de ser parte importante en la entrega de un servicio de calidad al asegurado. Es un trabajo en conjunto, cuyo objetivo es destacar por el servicio en relación al mercado.
- Transparencia: las soluciones de los seguros, métodos de incorporación y procesos internos son transparentes hacia nuestros clientes, de manera que nuestros asegurados estén informados de su cobertura.
- Calidad del empleo: los colaboradores son fundamentales en el crecimiento de la compañía, por lo que Vida Cámara se preocupa por el equilibrio entre la vida laboral y familiar de sus trabajadores.

¿CUÁL HA SIDO EL AVANCE EN 2013 EN LAS MATERIAS EXPUESTAS ANTERIORMENTE?

- Alto estándar de servicio: además del servicio de ejecutivos de mantención, Vida Cámara ha actualizado el portal interno de los clientes para entregar la información que necesitan, de manera más ágil y rápida.
- Transparencia: Vida Cámara procura que sus mensajes sean simples y claros. Esto se aplica a todo el material comunicacional: folletos, sitio web y formularios. Para ello, los contenidos son revisados por diversas áreas, incluyendo el área legal de la compañía.

- Para incentivar el equilibrio entre la vida laboral y familiar, se han implementado iniciativas como: dar libre los días interferidos, (viernes o lunes que se sitúen entre días feriados); jornada laboral distribuida de manera tal que los días viernes se trabaje hasta las 14:00 horas; actividades como el “Día Padre e Hijo”, en la que el último viernes de febrero los niños acompañan a sus padres al trabajo y comparten con ellos sus labores y actividades preparadas para la ocasión.

¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

Dado que está cambiando el contexto normativo del mercado de los seguros, poniendo énfasis en el consumidor, debemos seguir construyendo lazos de confianza con nuestros clientes, para lo cual la transparencia es esencial. Para ello, la modernización de los procesos y plataformas tecnológicas son herramientas de apoyo para conseguir una comunicación rápida y eficaz con nuestros asegurados.

Durante el año 2013 el compromiso de los colaboradores con la compañía, se reflejó en el entusiasmo y disposición a participar en la capacitación “Construyendo Equipo” y en otras actividades realizadas con el objetivo de informar sobre el cambio normativo y su repercusión en la compañía. El rol de cada persona es muy importante para conseguir los objetivos esperados, por lo que estamos agradecidos del esfuerzo de todos.



Alfonso Cortina García, GERENTE GENERAL



EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

A. ¿Qué nos inspira?

Vida Cámara busca el bienestar y tranquilidad de sus asegurados y sus familias desarrollando seguros colectivos, de vida y salud, de manera simple y a la medida para que se sientan tranquilos y enfrenten los gastos que implica mantenerse activos, entregando de esta forma una mejor calidad de vida.

La empresa se originó el año 2009, siendo en la actualidad Inversiones La Construcción S.A. (ILC) dueña del 99,9999999% de la propiedad y 0,0000001% restante es de la Cámara Chilena de la Construcción A.G.

“Ser un actor relevante en el mercado asegurador chileno que entregue soluciones innovadoras, simples, transparentes y con altos estándares de servicio”.

MISIÓN

- **Innovación:** entregar productos y/o servicios con atributos únicos en el mercado.
- **Simplicidad:** ofrecer productos y/o servicios fáciles de acceder y usar.
- **Transparencia:** entregar información completa y oportuna a nuestros clientes.
- **Servicio:** entregar un servicio eficaz y cercano.

VALORES

B. El negocio y su alcance

Vida Cámara en sus inicios se enfocó en la administración del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) con Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en el mercado nacional. Luego, incursionó en el mercado de los Seguros Colectivos de Vida y Salud, sin dejar de lado el SIS. Así, el año 2013 Vida Cámara, alcanzó un total de 1.164.310 UF en primas directas, con una participación de mercado de 0,70%. Hoy, adicionalmente a su participación en el SIS, Vida Cámara ofrece seguros colectivos de Vida, Salud, Catastróficos y Desgravamen. El principal origen de las primas directas fueron los Seguros Colectivos Tradicionales, con un monto de 1.120.097 UF, esto es, el 96,2% de las primas directas totales de la compañía.

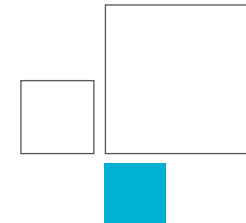
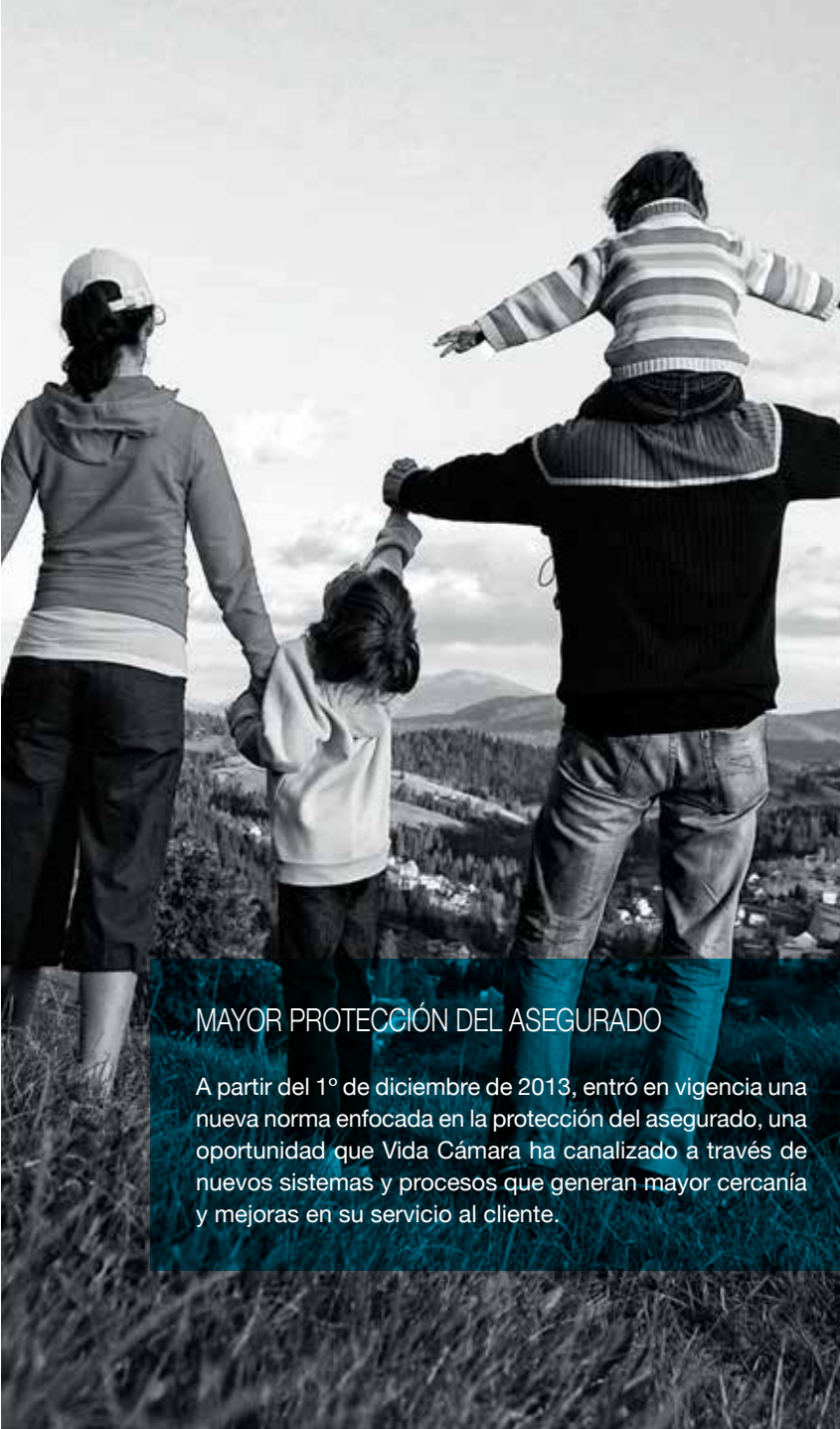
En Chile, el mercado de seguros de vida cuenta con 33 compañías, las cuales son reguladas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)¹.



AMPLIANDO EL NEGOCIO HACIA PERÚ

El año 2013 Vida Cámara creó su filial en Perú participando y adjudicándose la licitación del Seguro de Invalidez, Sobrevivencia y Gastos de Sepelio en dicho país.

1/ Superintendencia de Valores y Seguros (SVS): más información en www.svs.cl



C. Contexto

En 2013 comenzó la vigencia de la nueva Ley N°20.667, que modificó el Código de Comercio chileno cuya vigencia comenzó el 1° de diciembre de ese año. Dicha Ley regula el contrato de seguro, cuyas normas se centran en la protección del asegurado como consumidor. Por su parte, la Superintendencia de Valores y Seguros ha emitido hasta la fecha al menos 18 nuevas normas administrativas complementarias de esta modificación legal.

Vida Cámara revisó sus procesos —el impacto legal, técnico, operativo y comercial—, para ajustarlos a las nuevas disposiciones y capacitó al personal sobre las implicancias de la nueva normativa, los ajustes y los nuevos métodos para enfrentar el cambio de paradigma legal que comenzó a regir en diciembre 2013.

El mercado asegurador está en una etapa de cambios que Vida Cámara sigue con atención con el objeto de aprovechar las oportunidades que están surgiendo. Para enfrentar los nuevos desafíos resulta fundamental el apoyo tecnológico, por lo que Vida Cámara se encuentra desarrollando sistemas que simplifiquen los procesos internos y la labor de los colaboradores, para así tener un contacto más rápido, fácil y cómodo con los asegurados.

MAYOR PROTECCIÓN DEL ASEGURADO

A partir del 1° de diciembre de 2013, entró en vigencia una nueva norma enfocada en la protección del asegurado, una oportunidad que Vida Cámara ha canalizado a través de nuevos sistemas y procesos que generan mayor cercanía y mejoras en su servicio al cliente.

RESUMEN DE SUSTENTABILIDAD

NEGOCIO

1.291 clientes empresa²

455.373
asegurados²

276.626
nuevos beneficiarios
el año 2013

PRIMA DIRECTA

96%
SEGUROS COLECTIVOS
DE VIDA Y OTROS

4%
SEGUROS DE INVALIDEZ
Y SOBREVIVENCIA

Caracterizada por permitir la aceptación de preexistencias en Seguros de Salud, previa aceptación de la compañía.

SERVICIO CON IMPACTO SOCIAL

Ejecutivos Comerciales en **18 CIUDADES** del país

17 oficinas de atención a clientes ubicadas
en las principales ciudades del país

50 BUZONES
para reembolsos

4^a en menor tasa
de reclamos en 2012 según SVS³

65% de los reembolsos
pagados en forma inmediata

Innovadora al ofrecer reembolso dental a través de I-Med⁴ a sus clientes.

EMPLEO

228
trabajadores²

67%
de la dotación nacional
corresponde a
MUJERES

0 HUELGA
desde su creación

16 HORAS
promedio de capacitación
por empleado

Pionera al ofrecer reembolso de bonos ambulatorios a través de su portal web, siempre que el asegurado pertenezca a una Isapre en convenio⁵.

^{2/} Cifra a diciembre del año 2013.

^{3/} La SVS realiza el Informe Reclamos Mercado (IRMA). El último informe disponible es del año 2013, y corresponde al ejercicio 2012.

^{4/} Dependiendo de la póliza contratada, es posible que los asegurados puedan realizar de manera inmediata el reembolso de gastos dentales en centros dentales en convenio a través del sistema I-Med.

^{5/} Corresponde al reembolso en 48 horas hábiles de bonos de atención ambulatoria de las Isapres Consalud, Cruz Blanca y Colmena. Para esto se deben ingresar los datos del bono en la sección Personas de la página web de Vida Cámara.



“Para quienes
trabajamos en Delta,
el seguro complementario
es un beneficio económico
tangibile, que impacta
positivamente el presupuesto
familiar y que da soluciones
en línea al momento
de una contingencia,
en un tema tan sensible
como es la salud”.

Juan Esteban García
Delta Y&V Ingeniería y Construcción
Gerente de Recursos Humanos



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

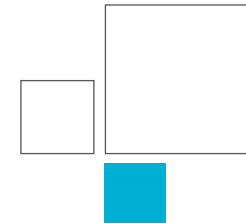
A. Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Vida Cámara está constituido por el Directorio, una Mesa Directiva y tres Comités: de Auditoría y Riesgo; de Inversiones y Comercial. Se ha desarrollado una Guía de Gobierno Corporativo para promover la efectiva función del Directorio y sus Comités, como también para motivar el interés de los accionistas. Dicha guía define con claridad los roles y responsabilidades, y los procesos de toma de decisión y delegación de funciones, estableciendo y monitoreando, además, un proceso de control interno.

B. Gestión de Riesgos

La Gestión de Riesgos, es uno de los ejes centrales del rol y funcionamiento del Directorio y del Gobierno Corporativo en su conjunto, incorporando una visión corporativa de esta gestión, adoptando un enfoque que integra la administración de los riesgos en el proceso normal de los negocios. Los principios establecidos en la Estrategia de Gestión de Riesgos reconocen que esta gestión es un proceso continuo que descansa sobre la existencia de un Sistema de Gestión de Riesgos, un Modelo, Procedimientos y una estructura que da el soporte permanente a este proceso. En este contexto, durante 2013, se continuó con el desarrollo e implementación de los componentes





de dicho sistema, realizando un segundo levantamiento de riesgos, determinando la nueva matriz de riesgos de la compañía, que garantiza que los más significativos son identificados, evaluados, mitigados y administrados. Igualmente, se realizó el ejercicio para la determinación del capital basado en riesgos según metodología de la SVS, en su versión borrador y en el marco del nuevo Proyecto de Ley que establece un nuevo Modelo de Supervisión de Solvencia basado en riesgos, para la industria aseguradora. Asimismo, durante 2013, la compañía fue auditada por la SVS de acuerdo a las pautas establecidas en la normativa vigente.

La compañía cuenta con políticas para fijar sus lineamientos. En 2013 se desarrollaron nuevas y se actualizaron las vigentes de acuerdo a las actuales normativas y necesidades del negocio, completando un número de 35 políticas, clasificadas en los siguientes ámbitos: corporativos, técnicos del negocio, inversiones, operaciones y relacionadas con personas.

Vida Cámara fue nuevamente evaluada por las empresas de clasificación de riesgo Feller Rate y Humphreys en categoría A+.

Más información en la Memoria Financiera de Vida Cámara disponible en www.vidacamara.cl

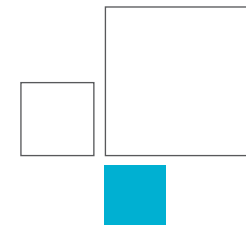
La Gestión de Riesgos, es uno de los ejes centrales del rol y funcionamiento del Directorio y del Gobierno Corporativo en su conjunto.



“El seguro es una ayuda fundamental para uno, que gana poco. Lo he usado tres veces. Sin él no habría podido ir a una clínica, tendría que haber ido a un hospital, y ahí se demoran mucho en atender”.

Leopoldo Barrera
Club de Equitación San Cristóbal
Cuidador de Caballerizas

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



A. Alto estándar de servicios

Vida Cámara orienta su desarrollo hacia la eficacia y transparencia en la comunicación con sus asegurados, buscando entregar un servicio de calidad. Para medirlo realiza una encuesta anual de calidad de servicio, la cual evalúa aspectos del servicio entregado por distintas áreas de la compañía. En los años 2012 y 2013 lo mejor evaluado fue la atención y servicio de ejecutivas de mantención. Actualmente, se monitorea el servicio mensualmente a una pequeña muestra de clientes.

0,05% fue la tasa de reclamos en 2013,
muy inferior al promedio nacional que es de 0,93%.

Tasa de reclamos medida por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y publicada en el informe IRMA.

Comunicación: Vida Cámara realiza publicaciones en medios y participa como auspiciador en eventos. Además, mantiene contacto con sus asegurados a través del *Call Center*, vía web y *mailings*. El medio más relevante de comunicación con los clientes y asegurados son los ejecutivos de mantención que visitan las empresas entregando información sobre los productos y servicios.

Liquidación de siniestros: el compromiso de Vida Cámara con sus clientes se materializa entregando un servicio de calidad en cada instancia de contacto de la compañía con sus asegurados. En este sentido, la liquidación de siniestros es una función clave dentro del servicio entregado. Durante el año 2013 se liquidaron y pagaron aproximadamente 2,5 millones de siniestros

(UF 757 mil), 64,6% de ellos en forma inmediata. En el caso del pago de los siniestros de reembolsos diferidos, con el objeto de entregar comodidad y rapidez, se implementaron tres modalidades de pago: transferencia electrónica del monto reembolsado a la cuenta bancaria del asegurado; pago a través de las cajas Servipag; o cheque. La modalidad más utilizada por los asegurados de Vida Cámara, es la transferencia electrónica.

¿QUÉ HACE VIDA CÁMARA PARA ENTREGAR UN MEJOR SERVICIO A SUS CLIENTES?

- Reembolso I-Med inmediato de gastos de salud ambulatorios en centros médicos y dentales en convenio.
- Convenio con farmacias para el reembolso inmediato de medicamentos.
- Reembolso web, en 48 horas hábiles, de bonos de atención ambulatoria de las Isapres Consalud, Cruz Blanca y Colmena.
- Red de buzones para la recepción de solicitudes de reembolsos a lo largo del país, alcanzando a 50 buzones en el 2013.
- Ejecutivas de Cuenta que entregan atención en terreno a las empresas que contratan seguros colectivos.
- *Call Center* con atención las 24 horas del día, los 365 días del año, para entregar información sobre el estado del reembolso.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

B. Resguardo de la transparencia y la integridad en la gestión del negocio

Vida Cámara ha definido un Código de Conducta y Ética, y un Reglamento Interno; documentos que se entregan a todas las personas que se integran a la compañía. Al pertenecer a la empresa, los colaboradores participan de un Plan de Inducción que considera la explicación de la Ley 20.393 de Prevención de Delitos de Lavado de Activos, Cohecho y Financiamiento del Terrorismo, además de gestión de riesgos y políticas internas.

¿Qué ha hecho en temas de prevención de la corrupción?

Formación de empleados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

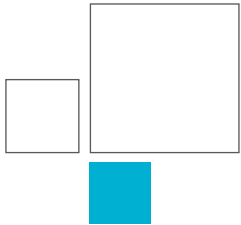
Inducción inicial en la que se explica la Ley 20.393 (Prevención de Delitos), referenciada en los contratos de trabajo.

Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Auditoría realizada el año 2012 por Auditora Deloitte en el 100% de las unidades de la compañía.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE CON CLIENTES

Toda comunicación publicitaria, promoción de seguros, beneficios o información de otro tipo entregada por la compañía debe cumplir las directrices de transparencia y claridad. Por ello es revisada por el Área Legal antes de su publicación.



C. Calidad del empleo

Para Vida Cámara un equipo cohesionado y comprometido es clave para el desarrollo de la estrategia de la compañía. Por ello, la motivación es un elemento esencial que se promueve constantemente en distintos ámbitos: planes de capacitación, evaluación de los sistemas de incentivos, compatibilización de la vida laboral con la vida familiar, encuestas de satisfacción a los empleados y preocupación por la calidad del lugar de trabajo.

Una buena calidad de vida laboral es relevante para mantener un óptimo clima en la compañía. Vida Cámara organiza durante el año algunas iniciativas como: gimnasia laboral, Día Padre e Hijo, Navidad de los niños, masoterapia, y simples celebraciones del Día de la Madre, Día del Padre y Día de la Mujer. Por otra parte, cuenta con un sindicato, creado en 2012, que representa al 57% de los trabajadores. En este ámbito, destaca el hecho que no se han registrado huelgas.

	2011	2012	2013
N° trabajadores totales (Cifra al 31 diciembre de cada año)	14	221	228
% de mujeres respecto del total de trabajadores	29%	70%	67%
N° de sindicatos	0	1	1
% trabajadores sindicalizados	0	48%	57%

67% alcanza la dotación femenina en Vida Cámara.



El año 2013 se realizó la capacitación, “Construyendo Equipo”, a la que asistieron cerca de 130 colaboradores. En esta jornada se abordaron temas relacionados con el cambio normativo vigente.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Hace seis años, durante el último trimestre de 2008, iniciamos un programa de desarrollo, el cual estamos prontos a concluir con el término de las obras de ampliación de Clínica Tabancura. En este período, Red Salud no sólo ha materializado un proyecto de crecimiento, a través del desarrollo de nueva infraestructura en salud a lo largo del país, sino que también ha logrado entregar acceso a una atención de salud privada de calidad a un amplio sector de la población.

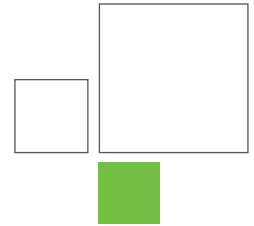
Red Salud a través de sus tres clínicas en Santiago, 32 centros médicos y dentales de Megasalud, y 14 operaciones clínicas regionales en las que participa, forma una gran red de salud de alcance nacional. Hoy, el desafío es avanzar hacia consolidar esta red entendiéndola como un conjunto de prestadores que se interconectan de forma tal que un paciente pueda resolver cualquier problema de salud, independiente de dónde sea atendido, teniendo acceso a los servicios de especialistas, equipamiento e infraestructura, a través de la coordinación y la correcta derivación de acuerdo a las capacidades resolutorias de los diferentes prestadores.

A través de los años nuestra red ha adquirido experiencia, no sólo en atención en salud sino también en gestión operacional eficiente, lo que le permite ser

una alternativa privada de salud, tanto a pacientes Isapre como a aquellos que pertenecen a Fonasa. Como red nacional, estamos conscientes de nuestro rol como prestadores y la responsabilidad que tenemos hacia el sector y la sociedad. Nuestra amplia presencia geográfica nos entrega, además, una especial cercanía con las necesidades de salud y las aspiraciones presentes en la población nacional. Es por ello que tenemos un desafío constante en cuanto a velar por el cumplimiento de las expectativas de nuestros pacientes, la sociedad y la Cámara Chilena de la Construcción, en cuanto a excelencia, transparencia, ética, integridad en la gestión de nuestra actividad empresarial y preocupación por el medioambiente.

En Red Salud comprendemos que esta vocación se hace aún más relevante en virtud de los cuestionamientos que experimenta actualmente la industria de la salud, la cual está viviendo una profunda revisión de su regulación y de la forma en que deben coexistir y relacionarse los diferentes actores que hacen posible que se desarrolle este sector en beneficio de la población.

Quisiera finalizar esta reflexión destacando que el éxito alcanzado por nuestra organización, en estos seis años, queda de manifiesto en el crecimiento sostenido de la actividad asistencial en nuestra red y en el reconocimiento



de nuestras operaciones de salud a nivel nacional. Así pues, durante el año 2013 fueron acreditadas por la Superintendencia de Salud las clínicas Integral, de Rancagua, y La Portada, de Antofagasta, las cuales se suman a la clínica Magallanes, en Punta Arenas, la cual fue re-acreditada a fines del año 2012. Adicionalmente, durante el primer semestre del 2014 cumplieron este proceso las clínicas Avansalud y Bicentenario. El resto de nuestra red trabaja actualmente para alcanzar esta certificación de acuerdo a un calendario establecido por cada prestador. En otro ámbito, nuestro éxito también se ve reflejado en el reconocimiento realizado por la Fundación Carlos Vial Espantoso, que nominó a Avansalud entre las empresas destacadas por sus buenas prácticas laborales y de relación con sus colaboradores.

Todo lo anterior no sería posible sin el esfuerzo y la entrega de los diferentes profesionales que forman parte de nuestra red prestadora. Son los médicos, las enfermeras, los auxiliares de enfermería, las matronas, los químicos farmacéuticos y todo el equipo asistencial y administrativo, los que nos permiten cumplir nuestras metas y desafíos. A todos ellos –a nombre del Directorio, de los accionistas y del mío en particular– les agradezco sinceramente por la importante labor que realizan en beneficio de la salud de tantos chilenos.



Alberto Etchegaray Aubry, PRESIDENTE

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL



Ricardo Silva Mena, GERENTE GENERAL

¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA, Y QUÉ ASPECTOS EN ESPECÍFICO SON LOS DE MAYOR RELEVANCIA?

En Red Salud la sustentabilidad es un aspecto primordial en la gestión diaria y en las decisiones de largo plazo de nuestra organización, tanto a nivel de holding como de cada prestador individual.

Forma parte esencial de este concepto de sustentabilidad la búsqueda de la eficiencia en todas nuestras actividades. En Red Salud estamos conscientes de nuestro rol como prestadores y la responsabilidad que tenemos hacia el sector salud y la sociedad. Nuestra manera de responder a las expectativas de nuestros pacientes y de sus

familias, de nuestros médicos y trabajadores, y de nuestros clientes privados y públicos, es a través de una gestión eficiente de los recursos al interior de nuestra red. Avanzar en el camino de una gestión eficiente en nuestras clínicas y centros médicos no sólo nos asegura la capacidad para ofrecer puestos de trabajo estables, sino que también nos da la oportunidad de cumplir con el mandato establecido en nuestra misión en cuanto a entregar una oferta de salud privada accesible y cercana, en lo económico y en lo geográfico.

¿CUÁL FUE EL AVANCE EN 2013 EN LAS MATERIAS EXPUESTAS ANTERIORMENTE?

Durante el año 2013 Red Salud desarrolló un proceso de reflexión estratégica con el objeto de avanzar en el trabajo coordinado con sus prestadores. En esta reflexión se identificaron las áreas que permiten a nuestra red fortalecer su oferta de salud, mejorar la calidad de sus servicios, y desarrollar propuestas de valor para todos nuestros *stakeholders*.

¿CÓMO DEFINIRÍA LOS DESAFÍOS PARA EL SECTOR Y, EN PARTICULAR, PARA LA COMPAÑÍA?

El desafío del sector es lograr un correcto equilibrio entre los actores públicos y privados en torno a la forma de dar acceso a una provisión de salud de calidad y a un costo eficiente. El sector en la actualidad está bajo un fuerte cuestionamiento que plantea incertidumbres respecto de cómo será la dinámica futura de los diferentes actores de la industria. El desafío en este entorno es lograr la colaboración de todas las partes con el objeto de avanzar hacia un marco

Buscamos entregar una oferta de salud privada accesible y cercana, en lo económico y en lo geográfico.

regulatorio que, validado por todos los grupos de la sociedad, dé seguridad y certidumbre para la toma de decisiones a prestadores y aseguradores de la industria, tanto públicos como privados.

En este entorno, Red Salud debe continuar avanzando en la construcción de una red privada de salud reconocida por su capacidad para resolver de manera integral un porcentaje importante de las necesidades de salud médica y dental de la población nacional. Esto implica entregar un servicio integral, que vaya más allá de la prestación, incorporando factores tales como la prevención, infraestructura de primer nivel, relación con los médicos y equipos profesionales de salud, accesibilidad y eficiencia en la atención.

Este planteamiento de Red Salud hacia el futuro es posible gracias a la colaboración y compromiso de los médicos de nuestra red, de cada una de las personas que componen nuestros equipos asistenciales y administrativos que trabajan en nuestras clínicas, y centros médicos y dentales a lo largo del país. Agradezco a todos ellos por su gran aporte personal y profesional.



A LO LARGO DE TODO CHILE



“Fue un día domingo cuando vi que Javier, mi hijo de un mes, presentaba un cuadro de apnea, le costaba respirar, y me fui de inmediato al Servicio de Urgencia de Clínica Bicentenario. Yo lo vi muy mal, estaba asustada.

Clínica Bicentenario me dio mucha confianza, los médicos, técnicos y enfermeras, siempre estuvieron pendientes de Javier para brindarle la mejor atención, siempre lo vigilaron”.

Karen Salinas
Madre de Javier Puente Salinas

EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

Red Salud es una Sociedad Anónima Cerrada, constituida el año 2008 con el objeto de ofrecer a la población amplio acceso a una atención de salud médica y dental privada de calidad, a través de una red de clínicas y centros médicos con cobertura nacional. Con esta finalidad, en los últimos años, Red Salud ha realizado fuertes inversiones para fortalecer su infraestructura y su cobertura geográfica. En este período se creó la Clínica Bicentenario, y se ampliaron las Clínicas Avansalud y Tabancura. También se remodeló y modernizó la red de 32 centros médicos de Megasalud a nivel país, y se consolidó una red de clínicas regionales en sociedad con la la Inmobiliaria Clínicas Regionales S.A.

ILC controla Red Salud con un 89,9% de su propiedad. La compañía destaca por su amplia cobertura geográfica y por atender a grupos sociales con menor acceso a la salud privada, así como por sus modernas instalaciones con altísimos estándares de calidad y complejidad.

A. ¿Qué nos inspira?

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.

MISIÓN

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.

VISIÓN



\$143 mil millones

invertidos en su estrategia de crecimiento y expansión desde su inicio en 2008.

B. El negocio y su alcance

Red Salud ha mantenido un alto ritmo de crecimiento desde su constitución en el año 2008. La empresa diseñó una estrategia de desarrollo y expansión para aumentar las operaciones de la sociedad, proveyendo más y mejores soluciones de salud a la población, a través del fortalecimiento de su infraestructura y oferta médica.

Durante 2013 su gestión estuvo marcada por el desarrollo de su plan de expansión definido en el segundo semestre del año 2008, el cual ha llevado a un aumento significativo, tanto en la infraestructura de sus empresas subsidiarias y asociadas, como en la actividad de provisión de prestaciones desarrollada a través de esas sociedades.

El año 2013, corresponde al tercer año de operación de la Clínica Bicentenario y de la Clínica Avansalud ampliada.

Para Clínica Bicentenario, el año estuvo marcado por el fortalecimiento de la gestión clínica, la renegociación e implementación de nuevos convenios comerciales y el desarrollo de ampliaciones dirigidas al fortalecimiento de su operación.

Para Avansalud, el año destacó por un alza significativa de su actividad a consecuencia de un rápido avance en su remodelación y una mayor demanda de su servicio de urgencia; así como por su preparación para el proceso de acreditación.

Megasalud, por su parte, continuó con su plan de mejoras continuas y aumento de actividad, mientras que Clínica Tabancura mantuvo sus niveles de funcionamiento, a pesar de los trabajos asociados a su ampliación, la que concluirá en 2014.



C. Contexto

El sistema de salud chileno contempla la participación de instituciones, organismos y entidades, tanto del sector público como privado, en el ámbito del financiamiento y en el de la prestación de servicios de salud. La entrega de los servicios asistenciales la realizan una gama de prestadores públicos y privados que, a su vez, pueden ser institucionales o individuales. Entre los institucionales conviven aquellos que prestan atención hospitalaria, o sea, que están habilitados para la internación de pacientes con ocupación de una cama y aquellos que prestan atención ambulatoria.

El Ministerio de Salud es el que define y supervisa las políticas, normas, planes y programas de salud, regulando tanto al sistema público, como al privado. El Ministerio de Salud regula el sector privado en la prestación de servicios a través de la Subsecretaría de Salud Pública, la que a su vez tiene por objeto ejercer funciones reguladoras, normativas y fiscalizadoras con respecto a la calidad de los bienes públicos y el acceso a políticas sanitario-ambientales que permitan el mejoramiento sostenido de la salud de la población.

RESUMEN DE SUSTENTABILIDAD

NEGOCIO

14,3 MILLONES
DE PRESTACIONES
UN MILLÓN MÁS
QUE EN 2012*

6,2 MILLONES
DE EXÁMENES*

1.293 CAMAS*

INGRESOS POR PRESTACIONES

46,1% venta
ambulatoria centros médicos

35,6% venta
hospitalaria clínicas

18,4% venta
ambulatoria clínicas

SERVICIO CON IMPACTO SOCIAL

Presente en **93%**
DE LAS REGIONES DEL PAÍS

80% DE LA POBLACIÓN
está próxima a instalaciones médicas de Red Salud

16.872 CHILENOS nacidos en Red Salud*

116 MIL
egresos clínicos*

540 MIL
atenciones de urgencia*

EMPLEO

4.599
trabajadores de Red Salud
y sus empresas subsidiarias*

76%
de la dotación de
las subsidiarias
de Red Salud son
MUJERES**

13 PROFESIONALES
apoyados para alcanzar
su perfeccionamiento
en especialidades carentes
en nuestro país,
a través del programa
de formación de profesionales
especialistas médicos

* Fuente: Memorias Empresas Red Salud S.A. 2013.

** Estudio realizado en 2013 que incluye las empresas Megasalud, Clínica Bicentenario, Clínica Avansalud y Servicios Médicos Tabancura (no se incluye Oncosalud ni Clínica Iquique).

SALUD AL ALCANCE

DE TODOS LOS CHILENOS



Centros de Atención Ambulatoria y Dental a través de Megasalud:

Región Metropolitana: Alameda, Conchalí, Maipú, Providencia, Ñuñoa, La Florida, Puente Alto, Gran Avenida, San Bernardo, Padre Hurtado, Kennedy y Salvador.

Otras regiones: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Coquimbo, Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué, Rancagua I y II, Talca, Chillán, Concepción, Los Angeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas.



Clínicas en la Región Metropolitana:

Tabancura, Bicentenario, Avansalud y Arauco Salud.



Clínicas y Centros Médicos en otras regiones:

Clínica Iquique, Clínica La Portada en Antofagasta, Centro Médico y Diagnóstico Atacama, y Clínica Atacama en Copiapó, Clínica Elqui en La Serena, Hospital Clínico de Viña del Mar, Clínica Valparaíso, Clínica Integral de Rancagua. Clínica Lircay en Talca, Clínica Chillán, Hospital Clínico del Sur en Concepción, Clínica Mayor de la Universidad en Temuco, Clínica Puerto Montt y Clínica Magallanes en Punta Arenas.



“Desde un primer momento me sentí muy acogida y apoyada por los trabajadores de la clínica: doctores, enfermeras y todos quienes me ayudaron. La atención que recibí fue de excelencia”.

Elsa Hoffens C.
GES Recambio de prótesis de cadera
(Tras 18 meses de espera en el sector Público,
fue derivada a una clínica de Red Salud)

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

A. Gobierno corporativo

La instancia superior en la toma de decisiones y administración de la empresa corresponde al Directorio, quien debe tomar decisiones informadas e independientes del interés de algún accionista en particular. El Directorio de Red Salud se compone de siete directores, los cuales pueden ser o no accionistas de la sociedad. Los directores permanecen en sus funciones por un período de tres años.

Las sociedades subsidiarias Clínica Bicentenario, Servicios Médicos Tabancura y Clínica Avansalud, a contar del 30 de Mayo de 2014, modificaron su razón social de sociedades anónimas a sociedades por acción. Producto de este

cambio estas sociedades pasaron a reportar directamente al Directorio de Empresas Red Salud.

Megasalud, por su parte, cuenta con un Directorio, el cual está representado en el Directorio de Red Salud a través de un director. Adicionalmente, el gerente general de Red Salud participa en los directorios de esta subsidiaria en calidad de invitado.

La gestión de riesgos es abordada en cada una de las empresas subsidiarias de Red Salud, no existiendo una herramienta centralizada para ello.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Entre los empleados y la alta dirección

En Red Salud existe una comunicación fluida entre el Gerente General y todos los ejecutivos y empleados de la compañía. Las formas más utilizadas de comunicación son las reuniones de trabajo y correos electrónicos. Este sistema de comunicación existe también entre el Gerente General de Red Salud y los directores, gerentes generales y principales ejecutivos de las subsidiarias de Red Salud.

Más información en la Memoria Anual de Red Salud disponible en www.redsalud.cl/inversionistas/memoria

Entre los accionistas y el Directorio

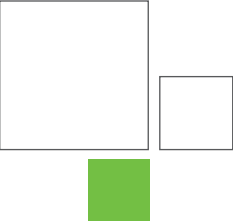
Dicha comunicación es muy directa y periódica pues los accionistas de Red Salud, ILC y la Mutual de Seguridad de la CChC, participan de los directorios directamente (El Presidente del Directorio de Red Salud es miembro del Directorio de ILC. El Presidente del Directorio de la Mutual de Seguridad de la CChC es Director de Red Salud).



“Durante nuestra estadía en Clínica Bicentenario siempre me sentí apoyada, acogida y acompañada. Mi hijo, desde el primer momento se sintió en confianza.

El equipo de pediatría de esta clínica es maravilloso, hizo un trabajo increíble. Más allá del profesionalismo de cada uno, destaco el cariño, la entrega y humanidad. Siempre fueron un paso más delante de la enfermedad de Diego”.

Claudia Vivanco (madre de Diego Espinoza)
Paciente con Leucemia



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. Servicio de excelencia para todos los chilenos

Entregando una mejor experiencia a los pacientes

La prestación de servicios de salud es un tema sensible, es por ello que las clínicas y centros de salud que conforman Red Salud se esfuerzan por entregar la mejor experiencia de servicio a sus clientes, brindándoles información clara y oportuna, e incorporando las más modernas tecnologías. En cuanto a la calidad de sus procesos clínicos, durante el año 2013 y el primer semestre de 2014, fueron acreditados por la Superintendencia de Salud los siguientes establecimientos: Clínica Integral (Rancagua), Clínica La Portada (Antofagasta), y Clínicas Avansalud y Bicentenario en Santiago.

En el marco de una gestión en red, los prestadores que integran Red Salud están avanzando hacia un trabajo coordinado en el tema de calidad de servicio, con el fin de homogeneizar y compartir las mejores prácticas existentes.

Buscando mayor cercanía con sus pacientes

Como una forma de mejorar la atención a sus pacientes, durante el primer semestre de 2014, Clínica Avansalud y Megasalud adaptaron sus páginas web al formato *mobile*, optimizando con ello los procesos de agendamiento de consultas y exámenes desde dispositivos móviles. Megasalud, además, creó una aplicación que incorpora servicios y funcionalidades de gestión de salud, servicios de búsqueda de centros médicos, reserva de horas, obtención de resultados de exámenes y línea directa con el *call center*. Estas iniciativas se suman a las de otras clínicas de la red que ya cuentan con servicios para equipos móviles y presencia en redes sociales.

Gestionando los reclamos

Escuchar a los pacientes es fundamental para dar una atención de calidad a ellos y a sus familiares. Es por esto que Red Salud está implementando, en todas las clínicas y centros de salud, sistemas para gestionar los reclamos, y así mejorar la calidad de los servicios que entregan a sus pacientes.

Siendo más inclusivos y cercanos con las personas

En su espíritu de hacer más accesible los servicios de salud a distintos segmentos y sectores de Chile, Red Salud sigue desarrollando la tarea de acercar los servicios a aquellos que no cuentan con cobertura de financiadores, a través de nuevos convenios firmados por las distintas clínicas y Megasalud. Un ejemplo de ello es el convenio PAD Fonasa que permitirá incluir la atención dental a Fonasa a través del arancel de libre elección. En este mismo sentido, destaca el convenio "Día cama integral Fonasa", a través del cual los pacientes del Fondo Nacional de Salud pueden recibir atención médica de calidad en Clínica Tabancura, y acceder a un importante staff de profesionales especialistas, tecnología y equipamiento de avanzada.

MovilSalud de Megasalud

MovilSalud es una red de atención móvil que cuenta con camiones completamente equipados para entregar servicios de atención primaria en lugares apartados del país como: Tal Tal, Arauco, Lebu, Cañete, Contulmo, Colina y Buin, entre otros. En 2013 los móviles se ubicaron en las ciudades de Antofagasta, Concepción y Santiago. Durante ese período se realizaron más de 150 operativos, superando las 1.600 atenciones a beneficiarios.

13% de pacientes hospitalizados en Clínica Tabancura, ubicada en Santiago, provienen de regiones.

NUEVA INFRAESTRUCTURA PARA UN MEJOR SERVICIO

Megasalud: durante el año 2013 invirtió MM \$2.024, principalmente en la adquisición de mobiliario y equipamiento médico, dental y computacional, como también en la habilitación y mejora de la infraestructura de los centros médico-dentales de Santiago y regiones. Estas inversiones representan un imperativo para mantener la calidad de las instalaciones, cumplir con los requisitos exigidos para el proceso de acreditación y, al mismo tiempo, otorgar mayor seguridad a los clientes. Los centros médicos y dentales favorecidos con el plan de inversiones 2013 fueron: Chillán, Concepción, Conchalí, Puente Alto, Alameda, Providencia y Kennedy.

Avansalud: durante el año 2013 incorporó cuatro nuevas camas en la Unidad de Paciente Crítico y tres en el Servicio de Urgencia de Adultos.

Bicentenario: en 2013 amplió su oferta de salud incorporando un servicio de cirugía cardiovascular compleja y hemodinamia. También realizó la ampliación de pabellones de ginecoobstetricia, aumentó la capacidad de camas de las unidades de Intermedio Adulto y Neonatología y optimizó el espacio físico en Urgencia y el pabellón central.

Durante el primer semestre de 2014, la clínica concluyó las obras de ampliación del cuarto piso, donde se habilitaron 30 nuevas camas, principalmente destinadas a pacientes de las unidades de Cuidados Intermedios y Críticos. Este plan de remodelación también incluyó 20 nuevos boxes de consultas médicas y 7 de consultas de urgencia.

Tabancura: durante 2013 continuó con los avances de su proyecto de ampliación, el que contempla una nueva clínica. Con ello busca aumentar y mejorar su oferta de salud, puesto que desde hace algunos años se encuentra con altos índices de ocupación. Se espera que estas obras concluyan a fines del año 2014.





DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

B. Responsables con el medio ambiente

Manejo de residuos hospitalarios

El manejo de los residuos hospitalarios -patológicos, cito tóxicos, contaminados y corto punzantes- provenientes directamente de la actividad clínica es un tema relevante para cada prestador perteneciente a Red Salud ya que existe un riesgo inherente en el trabajo cotidiano y manejo de ellos. Lo anterior genera la necesidad de contar con herramientas para una adecuada gestión que permita minimizar los riesgos tanto para los usuarios, pacientes, funcionarios y población en general, como para el medio ambiente.

En lo que respecta a la gestión de los desechos hospitalarios, cada una de las empresas subsidiarias de Red Salud da pleno cumplimiento a las disposiciones de la autoridad definidas en el “Reglamento sobre el Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud”. En este sentido las clínicas y los centros de salud de la red poseen programas de gestión de desechos hospitalarios, que contemplan el manejo diferenciado de los distintos tipos de residuos que genera su actividad y los centros de acopio especializados que requieren cada uno de ellos.

En Red Salud la incorporación continua de nuevas tecnologías entrega oportunidades para disminuir las fuentes de residuos hospitalarios. Un ejemplo de ello es el proyecto, a nivel red, que permitirá incorporar tecnología de digitalización de imágenes en los centros de Megasalud. Este cambio tecnológico traerá como consecuencia una reducción importante en el uso de ciertos insumos y, asociado a ello, una disminución en la generación de residuos resultantes del uso de placas convencionales de imágenes.

Reciclando los residuos generados

Red Salud entiende que el reciclaje es una práctica importante para el cuidado del medio ambiente. Ejemplo de ello son los esfuerzos realizados por Clínica Tabancura y Clínica Iquique para gestionar el reciclaje de residuos, alcanzando en 2013 tasas de 6,4% en Clínica Tabancura y 8,3% en Clínica Iquique (la tasa de reciclaje es medida como el cociente de residuos reciclados por el total de desechos generados).

El reciclaje realizado por Clínica Tabancura es equivalente a:

995.202 litros de agua
153.108 KW/hora de energía
650 árboles
28,707 gramos de reducción de CO₂
133,9 m³ de ahorro espacio relleno sanitario
10.334 litros de petróleo

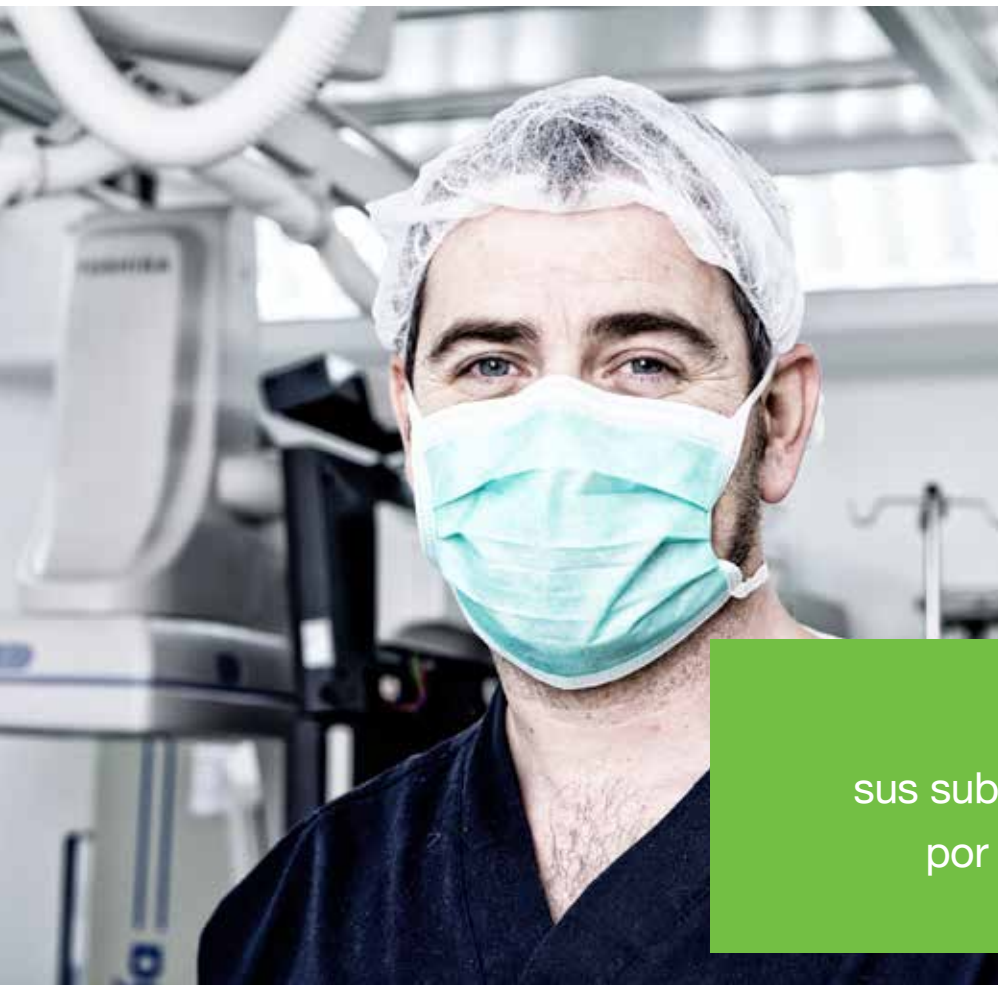
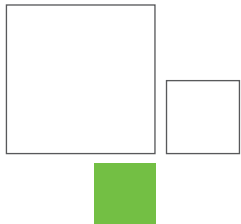
Fuente: Estimación de la empresa Trícicla en base a datos de *Bureau of International Recycling*. Clínica Tabancura tiene un convenio de reciclaje con dicha empresa.

1/ La certificación LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design o Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental en español), es un método de evaluación de edificios verdes, a través de pautas de diseño objetivas y parámetros cuantificables.

Creciendo con eficiencia energética

El nuevo centro médico y Dental de Quilicura fue ejecutado bajo los criterios de la certificación¹ LEED, en lo que respecta a iluminación y climatización.





C. Resguardo de la transparencia y la integridad en la gestión del negocio

Red Salud, a través de su Directorio, gerencias y comités se encarga de que, tanto la compañía como su red de subsidiarias y asociadas, mantengan un comportamiento acorde a la ética y transparencia que caracteriza a las empresas de la Cámara Chilena de la Construcción.

En lo que respecta a la gestión diaria del negocio de cada prestador de Red Salud, esta entidad se preocupa de que cualquier acción que involucre información de pacientes respete, en todo momento, lo establecido por la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, promulgada en 2012. En cuanto a la confidencialidad de la información del paciente, en Red Salud es abordada desde la alta dirección de cada prestador. Alguna de las instancias que buscan resguardar la transparencia y la ética son: los Comités de Ética Asistencial, los Comités de Auditoría, los Comités de Contraloría Interna, el proceso de revisión de auditores independientes, y los programas orientados a resguardar la calidad de servicio.

Durante el año 2013 Red Salud y sus subsidiarias **no registraron multas** por incumplimiento a leyes y regulaciones

D. Calidad del empleo

En 2013 Red Salud contaba con 4.599 empleados de los cuales, 1.654 trabajaban en Megasalud, 1.157 en Clínica Bicentenario, 875 en Clínica Tabancura, 686 en Avansalud, 209 en Clínica Iquique, 7 en Oncosalud y 11 en el Centro Corporativo de Red Salud.

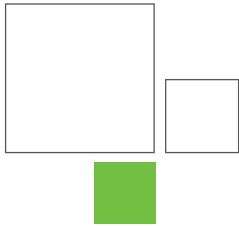
CALIDAD DE VIDA LABORAL

En las clínicas y centros médicos y dentales de Red Salud se trabaja permanentemente, y en conjunto con los colaboradores, para ir mejorando el equilibrio entre la vida laboral y personal, implementando prácticas concretas con este objetivo. Es así como a comienzos de 2014, a nivel de red, se realizó un estudio de cultura organizacional que permitió que cada gerencia recopilara información importante en cuanto a cómo era percibida la organización en diferentes aspectos. Esta información será utilizada por cada administración para la elaboración de planes de mejora en aquellas áreas deficitarias.

Dadas las características del negocio prestador, en la industria de la salud se promueve la participación activa de mujeres. En el caso de Red Salud y su red prestadora, un gran porcentaje de los cargos en las clínicas y centros de salud, son ocupados por mujeres que trabajan como enfermeras, matronas y técnicos paramédicos, entre otros.

76% del total de trabajadores de las filiales de Red Salud eran mujeres en 2013.





La vocación de servicio a nuestros semejantes ilumina el camino de un desempeño responsable y comprometido, en permanente búsqueda de la excelencia; velando siempre por mantener un ambiente de trabajo favorable al logro de dicho propósito y al desarrollo de las personas al interior de la organización”.

Edith Venturelli
Gerente General, Clínica Avansalud



La satisfacción de un trabajo bien hecho es tener la conciencia de haberlo hecho bien. Como integrantes del CPHS sentimos que, con el apoyo de nuestra Clínica la satisfacción está cien por ciento asegurada”.

Germán Henry Valenzuela
Presidente Comité Paritario 2010 – 2013, Clínica Avansalud



Es importante crear un ámbito de confianza y optimismo en el ambiente laboral, eso hace que los empleados se sientan más seguros, interesados y comprometidos con los objetivos de la empresa. El trabajador se centra mejor en su trabajo al sentirse valorado, reconocido y tratado justamente, siendo mayor su rendimiento y los beneficios de la organización. Un trabajador a gusto en su ambiente laboral, dará lo mejor de sí”.

Ma. Antonieta Mejías González
Presidenta Sindicato 2013 – 2015, Clínica Avansalud

Reconocimiento

Fundación Carlos Vial Espantoso

En 2014 la Fundación Carlos Vial Espantoso –que reconoce a las empresas por la excelencia en sus relaciones laborales– situó a Clínica Avansalud dentro de las 24 compañías que conforman el “Salón de la Fama”, dada su condición de finalista.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para Red Salud uno de los principales temas para lograr el desarrollo de los trabajadores es la capacitación. En 2013, los esfuerzos en este sentido concluyeron con más de 43.000 horas de capacitación totales², con un monto invertido superior a los US\$410.000. Las temáticas abordadas fueron diversas y abarcaron desde el ámbito odontológico y médico, hasta la gestión de ventas y de recintos de salud.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

De acuerdo a los objetivos de mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores y sus conocimientos sobre autocuidado, las empresas que componen Red Salud han avanzado en los aspectos relativos a la seguridad y salud ocupacional, considerando que los centros de salud tienen particularidades en estos ámbitos, las que han sido abordadas en conjunto con los Comités Paritarios de cada empresa. De esta forma se ha implementado una serie de iniciativas entre las que destacan programas de salud preventiva, campañas de seguridad laboral y autocuidado, así como campañas de sensibilización a trabajadores en temas importantes en el área de salud, como el lavado de manos y la prevención de accidentes corto punzantes.

Ninguna de las empresas de Red Salud ha debido lamentar una fatalidad³ en los últimos cuatro años.

2/ La cifra incluye Clínica Tabancura, Clínica Bicentenario, Clínica Avansalud, Clínica Iquique y Megasalud.



CORPORACIÓN MEJOR SALUD PARA CHILE

Conscientes de las necesidades de formación y especialización de profesionales en el ámbito de la salud a nivel nacional, desde el año 2012 Red Salud participa activamente en este campo, a través la Corporación Mejor Salud para Chile, otorgando becas para que los profesionales de la salud realicen cursos, pos títulos, especializaciones, pasantías o asistan a seminarios, sean convocados por el Ministerio de Salud o por otras entidades públicas o privadas.

Reporte de Sustentabilidad 2013 – ILC Inversiones

DIRECCIÓN GENERAL: Nicole Winkler, Subgerente de Desarrollo, ILC Inversiones

DESARROLLO DE CONTENIDOS: Kodama & Mex

DISEÑO: Maru Mazzini

FOTOGRAFÍAS: Carlos Quiroga - Pedro Pablo Valverde

IMPRESIÓN: Fyrmagráfica

OCTUBRE 2014



2013
reporte de
sustentabilidad