



reporte sustentabilidad 2012

ILC Inversiones



ACERCA DE ESTE REPORTE

Bienvenidos al primer 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.

Período: El reporte considera la gestión de la compañía durante 2012 e incluye datos de años anteriores, para facilitar una visión global que muestre la tendencia del desempeño de la compañía. Esto se complementa con la mirada de futuro, estrategia y desafíos en aquellos temas de mayor relevancia, de forma de entregar al lector información proyectiva y no sólo histórica de la compañía.

Lineamientos: El reporte se desarrolló según los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, en su sigla en inglés), en su versión G3.1, incluidos los indicadores contemplados en el Suplemento para el Sector Financiero.

Desarrollo: En la confección de este reporte participaron representantes de las empresas de los distintos negocios de ILC: Previsión, salud y otros negocios. Este equipo fue coordinado por la Subgerencia de Desarrollo de ILC, y fue el encargado de recabar y validar la información reportada, contando para ello con la asesoría de expertos externos.

Alcance: El reporte cubre la totalidad de las operaciones y actividades de la compañía.

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:

- 1. Los temas relevantes desde la perspectiva de la alta dirección de ILC y sus empresas filiales.
- 2. Los temas importantes para las organizaciones internacionales y nacionales líderes en sustentabilidad en Chile, y el exterior, respecto de los sectores previsional y salud.
- 3. Los temas destacados por la prensa durante 2012 respecto de los sectores previsional y salud.
- 4. Benchmark de reportes internacionales para 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 en la actualidad.

B El presente reporte ha sido sometido a autoevaluación, obteniendo un nivel de aplicación B. Nivel de aplicación del Reporte de Sustentabilidad 2012 de ILC Inversiones según el estándar de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

Nivel de aplicación de la memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos Básicos	Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C, además: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13; 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la Dirección para cada categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 e Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y al menos, uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión.		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea: a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	



reporte
sustentabilidad **2012**
ILC Inversiones



AFP®
HABITAT
Seguridad y Confianza



*ILC presta servicios en áreas clave,
previsión y salud, que permiten
contribuir al bienestar de las personas
a lo largo de todo Chile.*





INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Visión del Gerente General



1. NUESTRA COMPAÑÍA

- ILC en una mirada
- El negocio
- Gobierno corporativo
- Resguardo de la integridad y transparencia



2. PREVISIÓN

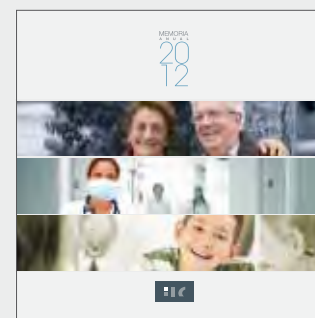
AFP HABITAT

- Visión en sustentabilidad
- El contexto
- El negocio en una mirada
- Gobierno corporativo y gestión de sustentabilidad
- Desempeño en sustentabilidad

El Reporte de Sustentabilidad 2012 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 2012, disponible en:
www.ilcinversiones.cl/inv_memorias.aspx





38

3. SALUD

EMPRESAS RED SALUD

- Visión en sustentabilidad
- El contexto
- El negocio en una mirada
- Gobierno corporativo y gestión de sustentabilidad
- Desempeño en sustentabilidad

CONSALUD

- Visión en sustentabilidad
- El contexto
- El negocio en una mirada
- Gobierno corporativo y gestión de sustentabilidad
- Desempeño en sustentabilidad

SEGUROS VIDA CÁMARA

- Visión en sustentabilidad
- El negocio en una mirada
- Desempeño en sustentabilidad



84

4. OTROS NEGOCIOS

DESARROLLOS EDUCACIONALES

- Visión en sustentabilidad
- El negocio en una mirada
- Desempeño en sustentabilidad

¡CONSTRUYE

- Visión en sustentabilidad
- El negocio en una mirada
- Desempeño en sustentabilidad



101

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Contacto

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

Nicole Winkler

Subgerente de Desarrollo, ILC Inversiones

E-mail: nwinkler@ilcinversiones.cl

www.ilcinversiones.cl

Marchant Pereira 10, piso 17, Providencia

Santiago - Chile

Tel: +56 2 2477 4600



Daniel Hurtado Parot
Presidente Directorio
ILC Inversiones

Una administración
sustentable es
una herramienta necesaria
para reforzar la relación
con la sociedad.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Queridos amigos:

Durante los 33 años de existencia, ILC y sus filiales han mantenido una permanente coherencia entre el comportamiento responsable en la gestión, la búsqueda de óptimos resultados financieros y la implementación de las mejores prácticas en su administración. Esto último —junto con las nuevas exigencias que en la actualidad se plantean a las compañías— nos motivó a desarrollar nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, el cual presentamos hoy con mucho orgullo, de la mano del constante compromiso hacia nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto, así como bajo la visión de nuestro controlador, la Cámara Chilena de la Construcción.

Siendo ILC una matriz que controla empresas líderes en sectores que prestan servicios fundamentales para el bienestar de las personas, no podíamos dejar de dar a conocer y avanzar en un tema de tanta relevancia como es el desarrollo sustentable en cada uno de nuestros negocios. A esto se suma el convencimiento de que, tanto para ILC como para sus filiales, una administración sustentable es una herramienta necesaria para reforzar la relación con la sociedad.

Llevar a cabo una gestión eficiente y responsable se ha materializado en acciones concretas dentro de ILC y sus filiales, ofreciendo servicios de primer nivel y a costos accesibles para gran parte de la población de Chile, a través de una cobertura geográfica en casi todos los rincones del país. Adicionalmente, la compañía ha trabajado en la búsqueda de autorregulación por parte del mercado; la optimización de recursos y la preocupación y el cuidado por las personas de nuestras empresas.

En el tema de gestión eficiente, específicamente nos interesa otorgar servicios de excelencia a costos que permitan el acceso a una mayor parte de la población. Es así como AFP Habitat entrega servicios del mejor nivel con la más alta rentabilidad para sus afiliados desde el inicio de los multifondos —según el informe de Valor y Rentabilidad publicado por la Superintendencia de AFP en julio 2013—, siendo la segunda AFP con menor costo por cotizante. Isapre Consalud, por su parte, asegura el acceso a atención de salud ofreciendo planes a bajo costo para el cotizante y, a su vez, con prestadores de salud de calidad y confianza. En tanto, Red Salud ofrece servicios de salud de excelencia, a costos competitivos en lugares geográficos emergentes de Santiago y con la red de clínicas y centros prestadores de salud más grande a lo largo de Chile.

Asimismo, estamos orgullosos de que nuestra Compañía de Seguros Vida Cámara sea hoy la única empresa del mercado que ofrece un seguro complementario colectivo de salud que acepta toda preexistencia. Desarrollos Educativos, a su vez, entrega servicios de educación de calidad a precios accesibles para un porcentaje importante de la población, tanto en la Región Metropolitana como en diferentes regiones del país.

En la búsqueda de autorregulación y transparencia, no podemos dejar de mencionar la inscripción de las acciones de ILC en la Superintendencia de Valores y Seguros y su posterior colocación, mediante la Regla 144ª, durante el año 2012, con lo cual se concretó un importante objetivo institucional.

Somos conscientes que debemos seguir avanzando en muchos temas de sustentabilidad en nuestras empresas, pero estamos seguros de que con el apoyo y el compromiso de todos los trabajadores y de quienes son parte de la cadena de valor de la compañía y sus filiales, esta tarea se irá concretando día a día.

En nombre de ILC y sus filiales, reafirmo nuestro compromiso en seguir avanzando en el camino del desarrollo sustentable y de la transparencia de nuestros negocios y les Invito, con mucho entusiasmo, a revisar este nuestro primer Reporte de Sustentabilidad.

Daniel Hurtado Parot
Presidente Directorio
ILC Inversiones



Pablo González Figari
Gerente General
ILC Inversiones

VISIÓN DEL GERENTE GENERAL

¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades en sustentabilidad para ILC?

Distingamos entre aquellos de corto y de largo plazo. En primer lugar, como prioridad y desafío de corto plazo, está conocer muy bien dónde estamos parados en materia de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial al interior de nuestras empresas, y dar a conocer esto. Asimismo, comenzar a comunicar gradualmente el compromiso de ILC y sus filiales en materia de sustentabilidad, lo que se traduce, a la fecha, en el desarrollo de objetivos concretos en el ámbito del bienestar social y el valor económico de las compañías, lo que hemos llevado a cabo durante estos años. Otro desafío en el que estamos comenzando a trabajar es el desarrollo de una estrategia de sustentabilidad, que será la base para el trabajo en el mediano y largo plazo en esta materia. Respecto a los desafíos de largo plazo buscamos tener metas corporativas que compatibilicen el desarrollo social sustentable con el crecimiento de nuestras empresas, de la mano del comportamiento ético y transparente que caracterizan a la Cámara Chilena de la Construcción, ILC y sus filiales, de cara a todos los públicos con los que se relacionan.

¿Cómo ha avanzado ILC al respecto?

Durante el año 2012 se llevaron a cabo una serie de iniciativas en la línea de brindar un servicio de excelencia a los chilenos. Es así como nuestra AFP reforzó la inclusión geográfica con la implementación de Habitat Móvil, llegando a 176 comunas. Isapre Consalud, por su parte, comenzó a ofrecer distintos servicios como: Un seguro de salud para prestaciones dentales, gestión directa de información sobre el estado de los reembolsos, licencias médicas, reclamos y preguntas, además del Club "Vive Sano Consalud", que busca entregar más herramientas para una mejor utilización de la Isapre, entre otras iniciativas. Del mismo modo, nuestra Red Salud se encuentra presente en el 93% de las regiones de Chile disponible para el 80% de la población.

Un elemento central de nuestras empresas es la preocupación constante por los equipos humanos y su desarrollo personal y profesional. Por ello se ha incentivado el perfeccionamiento y entrenamiento continuo, para cubrir brechas de desempeño y alcanzar altos grados de excelencia. Además, promovemos la movilidad interna para los trabajadores que demuestren un desempeño destacado. Asimismo, algunas filiales cuentan con interesantes políticas de bienestar para sus empleados, como horario de salida flexible el día lunes, gimnasia laboral para mejorar el clima organizacional, regalos navideños y becas de escolaridad, entre otras.



¿Qué reflexión ha hecho ILC respecto del nuevo rol de las empresas ante la sociedad?

Los últimos años han estado marcados por una mayor efervescencia social en el país y un cuestionamiento hacia las empresas. Ciertamente dos industrias en las que participamos de manera activa, AFP e Isapre, están siendo cuestionadas por la sociedad y la opinión pública. Estamos conscientes que una de nuestras debilidades ha sido no comunicar lo que hemos hecho durante todos estos años. En particular en nuestro compromiso por entregar un servicio de excelencia y sobre todo traspasar a menores precios —alcanzables por un alto porcentaje de la población a lo largo de todo Chile— las eficiencias obtenidas dentro de las empresas en el control de sus costos y gastos.

Ligado a lo anterior ¿cómo está abordando ILC estas nuevas expectativas de la sociedad?

Nos estamos poniendo metas para mostrar con hechos concretos y comunicar que nuestra misión no ha sido sólo la creación de valor económico en nuestras empresas, sino también que hemos estado y seguiremos construyendo valor social. Tenemos la convicción de que el balance entre valor económico y social se logra privilegiando la transparencia y el compromiso con el bienestar de todos quienes se relacionan con nuestras empresas: Accionistas, nuestros trabajadores, clientes y la sociedad como un todo.

01

Nuestra Compañía





ILC EN UNA MIRADA

¿EN QUÉ NEGOCIOS OPERAMOS?



La AFP más eficiente en control de costos.



HABITAT
Seguridad y Confianza

Líder en rentabilidad de los Fondos de Pensiones en los últimos 36 meses.

La AFP con una de las comisiones más bajas del mercado.



19 clínicas y
32 centros médicos y
dentales de Megasalud.



Líder en
participación en
el mercado de Isapres.



Ofrece seguros
colectivos de vida
y salud, y de invalidez
y sobrevivencia.



Presente con colegios
en Santiago, Valparaíso,
Puerto Montt y Temuco.



Mejor e-Business
de Latinoamérica.

ILC, a través de sus filiales, busca entregar servicios de calidad, al alcance de una gran parte de la población, y en los lugares más apartados del país.



NUESTRO IMPACTO SOCIAL



1: Total año 2012. La cifra incluye las empresas subsidiarias de Red Salud así como las empresas asociadas a Red Salud.



EL NEGOCIO

A. ¿QUÉ NOS INSPIRA?

MISIÓN

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

VISIÓN

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.

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 Mutual 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/

B. ¿HACIA DÓNDE VAMOS?

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 y salud, haciendo un uso eficiente de los recursos y obteniendo una adecuada rentabilidad.

En el área de previsión social, 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. En esta línea mantendrá además sus esfuerzos en estudios e investigaciones.

En el área de salud, ILC busca aumentar su participación como empresa privada, tanto en seguros, como en prestaciones. Reflejo de lo anterior es el objetivo de Red Salud, entregar a sus pacientes en sus clínicas y centros médicos una atención integral a sus necesidades. Isapre Consalud, por su parte, 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. Vida Cámara, 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.

La naturaleza y propiedad de ILC

ILC, es una Sociedad Anónima Abierta, controlada por la Cámara Chilena de la Construcción, la 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

A. 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, que es una Asociación Gremial privada, 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.



COMITÉ DE DIRECTORES

De acuerdo a la Ley 18.046, este Comité debe estar integrado por tres miembros. En la última Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2013, fue elegido como director independiente el señor Juan Benavides Feliú y, de acuerdo al artículo 50 bis de la Ley 18.046, posteriormente se procedió a elegir a los otros dos integrantes, los señores Francisco Vial Bezanilla y Sergio Torretti Costa.

Marco regulatorio

Las regulaciones, normas y criterios permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante, un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

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.

En la categoría Mayor Creación de Valor en el Sector Previsión y Salud, ILC Inversiones obtuvo el primer lugar, debido a su crecimiento durante el 2012 y sus proyecciones para 2013.

Primer lugar en Creación de Valor en el Sector Previsión y Salud

Por décimo año consecutivo, Revista Capital y Santander GBM, presentaron el ranking de las 100 mejores empresas para invertir, según ventas, rentabilidad y creación de valor en 2012, desde las perspectivas de sus propios sectores.

En la categoría Mayor Creación de Valor en el Sector Previsión y Salud, ILC Inversiones obtuvo el primer lugar, debido a su crecimiento durante el 2012 y proyecciones para 2013.

El Comité de Directores 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 reporta directamente 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.

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

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

El detalle de cómo las filiales realizan esta gestión se encuentra en las secciones relativas a cada una de ellas:

- Previsión: Páginas 20 a 37.
- Salud: Páginas 38 a 59, 60 a 77, 78 a 83.
- Otros negocios: Páginas 84 a 93, 94 a 99.

B. 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.

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.

Los principales riesgos a los que están expuestos los negocios son 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.

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.

ILC 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.

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 20.393, al cierre de este reporte, la compañía 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.

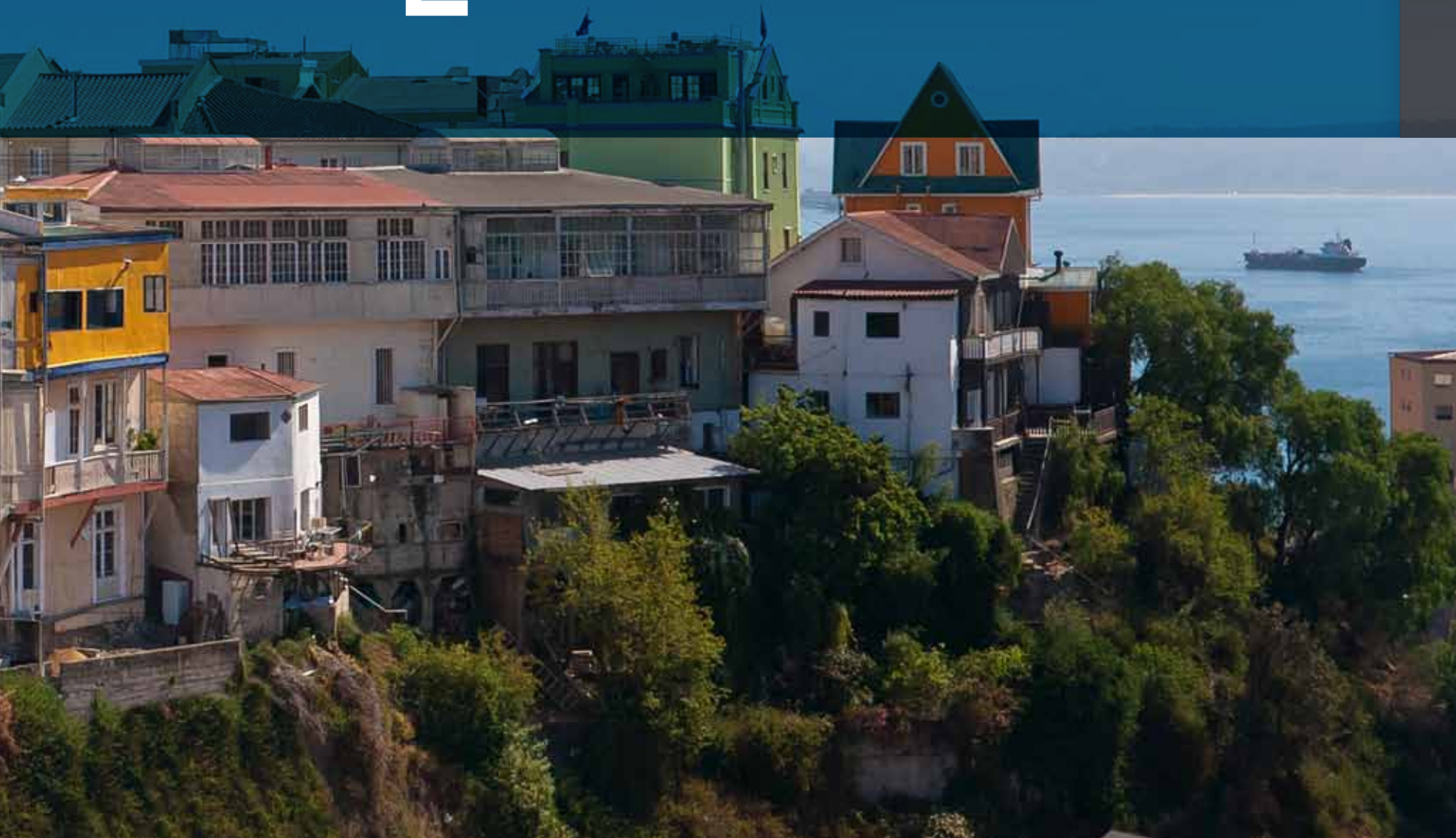
02

Previsión



AFP[®]
HABITAT
Seguridad y Confianza







VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

Un año de definiciones para estrategias futuras

Las organizaciones sustentables, como AFP Habitat, son aquellas que constantemente revisan sus estrategias y miran el futuro, anticipando los escenarios y necesidades de un sistema en permanente evolución.

Estar abiertos a los cambios, identificar oportunidades e innovar en el servicio, son principios rectores de una compañía como la nuestra, que entiende, reconoce y valora a sus clientes.

Parte importante de nuestra agenda de trabajo es alcanzar y mantener la excelencia en el servicio. El mejoramiento continuo es un eje prioritario en todas las áreas de la compañía y es el motor que impulsa transformaciones operacionales que apuntan a mejorar los procesos y el servicio de cara al cliente.

En esta misma dirección, generar cercanía y reforzar la comunicación con el cliente son tareas igualmente prioritarias. Para ello hemos fortalecido los vínculos y mensajes claves que nos permiten acompañarlo e instruirlo tanto en su etapa de cotizante como de pensionado. Seguiremos reforzando la importancia de adquirir el hábito del ahorro sostenido y mensual durante la vida activa, y la necesidad de efectuar aportes voluntarios cuando el ahorro obligatorio es insuficiente para obtener los ingresos deseados a la hora de pensionarse.

A partir del año 2012, iniciamos un programa de calidad de servicio que, entre otras cosas, considera un acercamiento al cliente tanto física como comunicacionalmente.

En el ámbito presencial, implementamos sucursales móviles que llevan nuestros servicios a más de 184 localidades, las que sumadas a nuestras 27 sucursales tradicionales y a los 16 centros de servicios, nos permiten estar físicamente en aproximadamente una de cada dos comunas de nuestro país.

Junto a una decidida participación en diversas iniciativas de educación previsional, otorgamos una atención que nos distingue por su calidez. Asimismo, estamos orientando mayores esfuerzos y recursos en campañas formativas, intensificando canales y plataformas de comunicación digital y *off-line*, con información que responda a los intereses y preocupaciones de nuestros clientes.

Hoy somos una empresa reconocida por reunir atributos que nos han permitido diferenciarnos de nuestra competencia. En pocas palabras, buscamos entregar a nuestros clientes la mejor rentabilidad, un servicio de excelencia y a un bajo costo de administración.

Por más de 30 años hemos fundamentado nuestro crecimiento en la confianza que han depositado en nuestra gestión más de dos millones de clientes, a quienes hemos resguardado que sus intereses estén debidamente representados y protegidos.

Asimismo buscamos, en las empresas en que invertimos, directores independientes que sean garantía de buena gestión y transparencia para los ahorros de nuestros afiliados.

Una industria pionera en constante evolución

Pertenecemos a una industria pionera que ha propiciado la generación de pensiones en estricta correspondencia entre el esfuerzo del ahorro individual y el monto de la pensión futura. Como toda herramienta, para lograr su máximo rendimiento y beneficio, debe ser conocida y comprendida por todos.

En esta perspectiva, es fundamental e ineludible la tarea educativa que nos compromete con nuestros clientes desde su más temprana edad. Un desafío permanente en esta línea, es encontrar formas de educar y promover la participación e interés de los afiliados para incentivar sus hábitos de ahorro y construir su futura pensión.

En el ámbito del perfeccionamiento de nuestra industria, la creciente y natural preocupación social que plantean las pensiones de personas que, por distintos motivos no han ahorrado suficiente, nos impulsa a participar en el debate técnico, aportando soluciones que compatibilicen el aumento en la expectativa de vida de los chilenos con la aspiración a obtener una pensión cercana a los ingresos percibidos en la etapa laboral activa.

José Antonio Guzmán Matta
Presidente Directorio
AFP Habitat

Cristián Rodríguez Allendes
Gerente General
AFP Habitat

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), son reguladas por la Superintendencia de Pensiones.



EL CONTEXTO

A. 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.) N° 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 dicho ingreso guarde una relación próxima con aquel percibido durante su vida activa. El sistema considera como principales beneficios las pensiones de Vejez, Invalidez y Sobrevivencia.

Durante su historia este sistema ha demostrado ser exitoso y reconocido internacionalmente como una eficiente alternativa para enfrentar el financiamiento de los sectores laborales pasivos de la población.

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

AFP Habitat se encuentra operando en esta industria desde sus inicios, logrando consolidar una posición de liderazgo, lo cual se visualiza a través de la participación de mercado alcanzada por la empresa: Afiliados 22,5%, Cotizantes Totales 23,9% y Activos de los Fondos de Pensiones administrados 25,9% (a junio de 2013).

B. 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.

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

¿CAMBIOS AL SISTEMA PREVISIONAL?

Diferentes factores tales como el aumento de las expectativas de vida, la no obligación a cotizar de los trabajadores independientes y por cuenta propia, y una cotización obligatoria cuyo tope imponible no tiene relación con los ingresos reales de muchos trabajadores, inciden en las tasas de reemplazo que muestra el sistema en la actualidad.

Esta realidad contrasta con el incremento de las remuneraciones en nuestro país y con los mejores estándares de vida proporcionados por el desarrollo en las últimas décadas, generando entre los afiliados una mayor expectativa respecto al monto de las actuales pensiones.

La búsqueda de soluciones implica ajustes en variables que involucran aspectos políticos, económicos y sociales, que exceden largamente el ámbito de las administradoras.

Dentro del aspecto técnico que les es propio, les corresponde a las AFP una tarea activa y diligente en la entrega clara y oportuna de información orientada a la educación previsional, tanto a los afiliados como a los creadores de políticas públicas relativas al sistema previsional.

Materias como aumentar la tasa de cotización, aumentar o eliminar el tope imponible, promover el ahorro voluntario, aumentar la edad de jubilación, perfeccionar las modalidades de pensión, en especial del retiro programado, y la obligación de cotizar de los trabajadores por cuenta propia y otros tipos de trabajadores, deberán ser debatidas con seriedad y altura de miras, conjuntamente con temas no menos gravitantes como la informalidad laboral, la sub cotización, —cotizar por un número insuficiente de años—, y la evasión por parte de los empleadores en el pago de las cotizaciones.

La decisión y aplicación de soluciones requiere un entendimiento acabado de las causas, y un debate que encuentre soluciones viables que consideren directamente dichas razones y las diferentes realidades de los afiliados.



EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

AFP Habitat es una Sociedad Anónima Abierta, constituida el año 1981 bajo el sistema de capitalización individual. Inversiones La Construcción (ILC) controla un 67,5% de AFP Habitat.

A. ¿QUÉ NOS INSPIRA?

MISIÓN

Por 30 años hemos realizado 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 de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia.

VISIÓN

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

VALORES

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.

La compañía destaca por:

1er lugar
en rentabilidad durante
los cinco últimos años
para todos
los fondos.

2do lugar
en términos de
cotizantes (25%
del mercado) y en
términos de activos
administrados
(25%).

Ser
una de las AFP
líderes de
la industria.

Ser la única AFP
con el mismo
controlador
a lo largo
de su historia.



B. EL NEGOCIO Y SU ALCANCE

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, que incluyen la Cuenta de Ahorro Previsional Voluntario (APV) y 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 servicios de apoyo a la gestión previsional y de inversiones, como la recaudación electrónica de cotizaciones previsionales, a través de su inversión en Servicios de Administración Previsional S.A. (Previred), la administración de los documentos representativos de valores financieros, a través de su inversión en el Depósito Central de Valores S.A. (DCV).

En enero de 2013, se concretó la venta de la participación de AFP Habitat en la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile S.A.



AFP Habitat en Perú

La compañía participó y ganó, en diciembre de 2012, la licitación convocada por el gobierno de Perú para administrar los fondos previsionales de los nuevos afiliados que en los próximos dos años ingresen al Sistema Privado de Pensiones de ese país.

Esta oportunidad es un primer e importante paso que permitirá a Habitat aportar su trayectoria y experiencia en un país, que al igual que Chile, confía en el ahorro individual para construir la pensión futura de sus trabajadores.

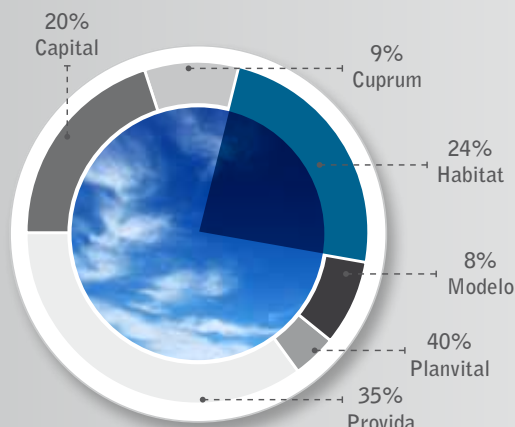
Negocio

Servicio

Inversión responsable

Empleo

Participación según total de Cotizantes del Sistema de AFP Diciembre 2012



1.267.888

cotizantes¹

**Presente
en la mitad
de las comunas
del país**

27 sucursales

16 centros de servicio

22 sucursales de
atención móvil



**“La AFP
del Año”**

elegida por la consultora
internacional *Fund Pro
Latin Asset
Management*



1.207

trabajadores



2.156.612

afiliados¹



**La AFP
con la mayor
satisfacción
general²**

de los chilenos

AFP Habitat
exige a las empresas
en que invierte los
fondos de pensiones,
un **Gobierno
Corporativo**
responsable y
profesional



52%

de los cargos
directivos son
ocupados por
mujeres



**US\$ 41.313,09
millones**

son los ahorros
que los trabajadores
han confiado
a Habitat



93%

de los trabajadores
de Habitat participó
en algún programa de
capacitación
en 2012

1: Promedio mensual en 2012.

2: Resultados del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes,
ProCalidad. Segundo semestre 2012.

Al desafío de mantener la cobertura nacional, se suma explorar mejoras continuas para acercarse a los clientes y optimizar los niveles de servicio.



C. ¿QUÉ SE PROYECTA HACIA EL FUTURO?

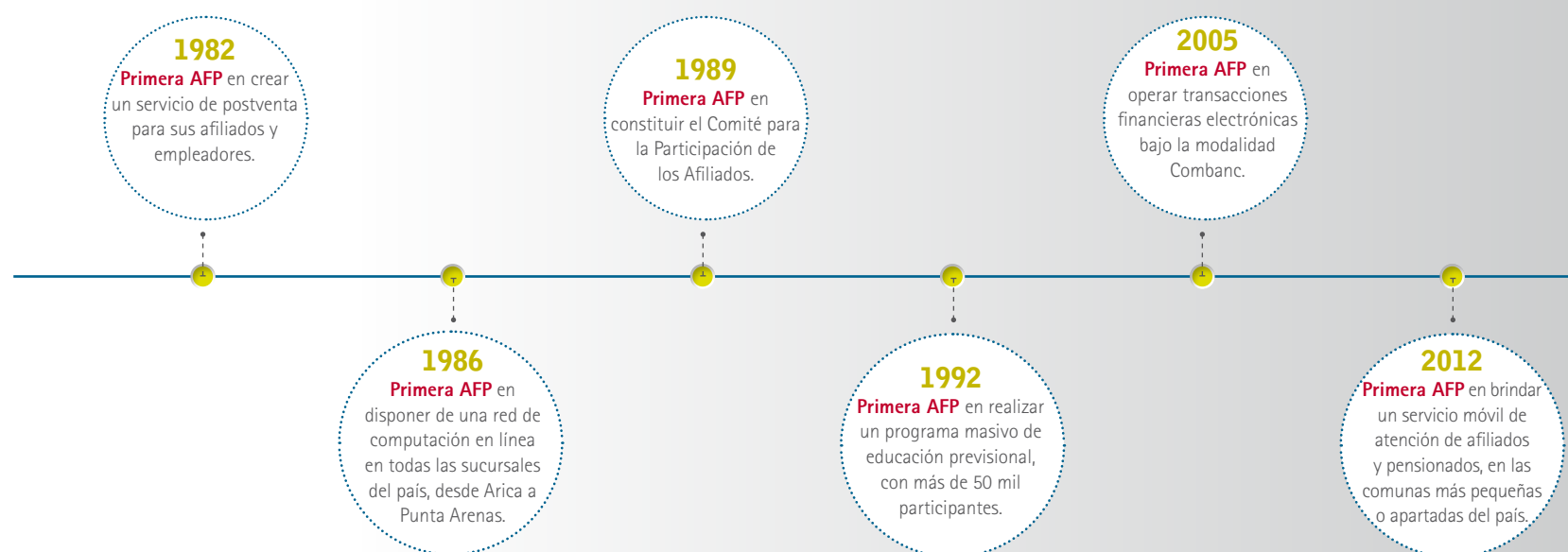
Producto del crecimiento de la compañía, provocado por la entrada en vigencia de la licitación de cartera, la sociedad ha estado buscando nuevas oportunidades, dentro de su giro, en países que reporten condiciones para ello. Su ingreso al mercado de administración de fondos previsionales en Perú es prueba de ello.

Por otra parte, y con el objetivo de lograr una mayor fidelidad de sus clientes a través de un mejor servicio, la compañía está realizando, en conjunto con una consultora internacional, un análisis exhaustivo de algunos de sus procesos.

A lo anterior se suma el desafío de mantener su cobertura nacional, explorando mejoras continuas para acercarse a sus clientes y optimizar sus niveles de servicio. Resultado de lo anterior son las siguientes iniciativas implementadas en 2012 y lo que va corrido de 2013: El Habitat Móvil que cuenta con 22 sucursales móviles y abarca 185 localidades a agosto de 2013; un servicio de chat en línea; la extensión de horarios de atención de sus call center a los viernes en la tarde y sábados por la mañana; la apertura de 12 de sus sucursales los días sábados en la mañana, y el servicio de agendamiento de horas en línea, entre otros. *Más información en páginas 31 y 32.*

D. LIDERANDO EL SECTOR

AFP Habitat se ha distinguido por su constante innovación y liderazgo en el sector de AFPs.





GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE 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 25 de abril de 2013, se realizó la Junta Ordinaria de Accionistas de la Administradora, en la cual se procedió a la renovación total del Directorio, resultando elegidos Directores por el período 2013- 2015, los señores José Antonio Guzmán Matta (Presidente), Luis Nario Matus (Vicepresidente), Jaime Danús Larroulet, José Miguel García Echavarri, Fernando Zavala Cavada, Luis Rodríguez Villasuso Sario y Klaus Schmidt Hebbel Dunker, y como suplentes de los dos últimos, los señores Cristóbal Villarino Herrera y Jaime Ríos Gómez-Lobo, respectivamente.

Comité de Directores: Constituido en 2001, 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, opera 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.

- 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 la alta dirección:

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.

El Código de Ética y cursos e-learning son parte de las herramientas para resguardar la integridad.



B. GESTIÓN DE RIESGOS

Mecanismos de comunicación entre los accionistas y el Directorio:

A través del sitio web (Estados Financieros, Memoria, Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, Política de Inversiones, Contacto IR, 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 instancias en las que se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la compañía y 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: AFP Habitat sensibiliza y capacita a sus empleados en dos aspectos fundamentales para la sustentabilidad de la compañía: Actitud de Servicio y Ética. En el primer caso, realiza inducciones y capacitaciones, aspecto que es considerado en la evaluación del desempeño, siendo la actitud de servicio ampliamente reconocida por los trabajadores como atributo característico de la empresa. *Más información en pág. 35.*

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. *Más información en pág. 34.*



AFP Habitat está siempre en una búsqueda constante por generar y agregar valor de manera sustentable a todo su entorno, incluyendo sus afiliados, accionistas, empleados y a todos aquellos que depositan su confianza en la compañía. A su vez, entendiendo que la complejidad de administrar los negocios es cada vez mayor, es que se hace imperativo administrar de manera efectiva y eficiente los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

AFP Habitat considera la gestión de riesgos como un elemento esencial dentro de la estructura del Gobierno Corporativo, la cual permite a las distintas áreas de la compañía desarrollar sus operaciones y actividades de manera consistente y sistemática.

Es por ello que la empresa ha desarrollado un Modelo de Gestión Integral de Riesgos que involucra a todas las áreas de la compañía y que cuenta con el compromiso de todas las personas que en ellas trabajan, y con los recursos necesarios para que este modelo se sostenga en el tiempo.



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.

C. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AFP Habitat ha sido reconocida en los últimos tres años 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 2012. Adicionalmente, AFP Habitat fue merecedora de una distinción especial por obtener el mejor retorno en los Fondos A, C y D.

Además, *Fund Pro Latin Asset Management* otorgó a AFP Habitat distinciones especiales por obtener el mejor retorno en los fondos B y C, en los que se concentra el mayor número de clientes y la mayor cantidad de activos, respectivamente.

AFP Habitat una Gran Marca, según el estudio "Imagen AFP" realizado por Adimark. Según éste, Habitat es la mejor AFP en general. Por otro lado, la compañía de investigación de mercado IPSOS, señala a Habitat como la AFP "con la construcción de marca más robusta", ya que es la primera mención de los chilenos al momento de pensar en una AFP.

Premio al Mejor Fondo de Pensiones en Chile (Global Pension Funds Awards), entregado por la Revista Británica *World Finance* a las Administradoras de Fondos de Pensiones por país, considerando la excelencia en su estrategia de inversiones y los buenos retornos obtenidos en el año 2011 para sus afiliados.

Premio Megaspot del Mes a la campaña "Habitat me explicó y yo entendí", reconocimiento que otorga mensualmente Mega al spot más creativo del mes presentado en sus pantallas.

Premio ACHAP XIII Festival de Publicidad 2012, la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad y Chilevisión entregaron el reconocimiento en mérito a la calidad creativa. Habitat obtuvo premio de Bronce en la categoría de entidades financieras, seguros, medicina, salud, isapres y clínicas.



AFP del Año, entregado por *Fund Pro Latin Asset Management* al desempeño en la gestión de inversiones, considerando el rendimiento de los cinco multifondos, en su conjunto, para el período junio 2010 – junio 2011.

Mejor Fondo de Pensiones de Chile, otorgado por la Revista Internacional *World Finance FP*.



Primer lugar del sector en el Ranking de Reputación Corporativa, otorgado por *Reputation Institute* en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Obtenido por segundo año consecutivo.

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. SERVICIO DE EXCELENCIA A TODOS LOS CHILENOS

Prestar el mejor servicio a sus clientes es lo que ha inspirado a AFP Habitat desde sus inicios, constituyéndose en el sello característico de la empresa.

EFICIENCIA, CERCANÍA Y CALIDAD DEL SERVICIO

AFP Habitat, en su permanente propósito de otorgar un servicio de excelencia a sus clientes, desarrolló durante el año un amplio plan de acercamiento a los trabajadores que le han confiado sus ahorros previsionales, a través de una serie de iniciativas que han ampliado fuertemente el número de puntos de atención y han aumentado las facilidades para acceder a sus servicios.



Atención en sucursales los días sábados: Para ampliar las posibilidades de los afiliados a contactarse con la AFP, a contar de junio de 2012, se comenzó a atender también los días sábados durante la mañana en 12 agencias. En este nuevo horario se realizaron cerca de cinco mil atenciones.



Agendamiento de atención: Para facilitar la atención de aquellos afiliados que desean iniciar un trámite de pensión, AFP Habitat implementó en marzo de 2013, un sistema de reserva de hora *on-line* en todas las sucursales del país.



Contact Center: Servicio de atención telefónica que responde consultas y peticiones. Durante 2012, AFP Habitat recibió más de 774 mil llamadas por este medio, que a partir de mayo de 2012 extendió su horario de atención a los días viernes en la tarde y sábados en la mañana, lo que permitió responder más de 13 mil llamadas en este nuevo horario.

Habitat ocupó el primer lugar en satisfacción general dentro de las AFP,

según los resultados del segundo semestre de 2012 del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, realizado por ProCalidad.

La Mejor AFP, de acuerdo a los resultados del estudio "Imagen AFP" dado a conocer por Adimark en noviembre de 2012.



Chat on line: Con esta herramienta los clientes pueden resolver sus dudas de manera muy rápida. Así, en 2012, cerca de 15 mil clientes accedieron a este nuevo servicio, alcanzando un nivel de satisfacción neta superior al 80%.



Redes Sociales: A través de la cuenta de Facebook y Twitter se busca un acercamiento con los clientes de AFP Habitat para que puedan acceder a información actualizada y conozcan sus beneficios y productos. Durante el 2012 se logró superar con creces la meta de seguidores alcanzando 27.395 en Facebook y 2.770 en Twitter. A finales de año se incorporó una nueva cuenta de Twitter con el fin de resolver todas las consultas y requerimientos, @Habitat_Ayuda, que busca sumar un nuevo canal de servicio especializado para los clientes.





Sitio Móvil Habitat: Este sistema, para todo público, opera a través del teléfono celular con conexión a internet y proporciona los servicios de consulta: valor cuota diario, rentabilidad de los fondos y dirección de sucursales.



Módulos de auto atención en sucursales (Habiexpress): Durante 2012 se implementaron 64 módulos de auto atención en la red de agencias a lo largo del país. Éstos entregaron más de dos millones de certificados, lo que permitió que los afiliados dispusieran de su información previsional en forma rápida y segura.



Pago de pensiones: En 2012 se ampliaron las opciones de pago de las pensiones, para lo cual se suscribieron nuevos contratos con BancoEstado y con la Caja de Compensación Familiar Los Héroes, instituciones que a finales de año ya pagaban más del 20% de las pensiones mensuales.



Mejoras en sistemas y procesos: AFP Habitat cuenta con un Área de Calidad de Procesos la que trabaja con un programa de transformación operacional aplicando la metodología LEAN¹, que contribuyó a mejorar la calidad del servicio y la eficiencia de todos los procesos.



¹ LEAN es un modelo de gestión enfocado en la creación de flujo, al reducir los desperdicios, para poder entregar el máximo valor para los clientes, utilizando para ello los mínimos recursos necesarios.

INCLUSIÓN SOCIAL

Mejorar el acceso a servicios previsionales de calidad de las personas de menores recursos o que viven en lugares apartados, ha sido una fuente de inspiración para AFP 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 del país, logrando con esto ser la AFP que cuenta con mayor número de puntos de atención.

A marzo de 2013 AFP Habitat contaba con 22 Habitat Móvil, con los que ha atendido a cerca de 10 mil trabajadores de 50 comunas.

En este contexto, la puesta en marcha de las sucursales móviles amplió fuertemente la cobertura territorial. Sumando estos 22 Habitat Móvil a las 27 sucursales tradicionales y a los 16 centros de servicios, se logra llegar a 185 localidades a lo largo de Chile, lo que le permite estar físicamente presente en aproximadamente una de cada dos comunas del país, otorgando atención a cerca de 1,6 millones de afiliados en 2012.

Habitat
atiende en
14 de las 59
comunas más aisladas
de Chile.

Habitat
atiende en
61 de las 100
comunas con mayor
tasa de pobreza
del país.

Habitat exige a las empresas en que invierte los fondos de pensiones, la existencia de un Gobierno Corporativo responsable y profesional.



B. INVERSIÓN RESPONSABLE Y TRANSPARENCIA

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

Invertir responsablemente el ahorro previsional que millones de chilenos han confiado a Habitat y ser eficiente en su administración, es la primera responsabilidad para la empresa.

Rentabilidad de los fondos: La acertada gestión en sus criterios de inversión ha situado a Habitat en un lugar de distinción entre las administradoras chilenas. Estos resultados hicieron que la compañía fuera reconocida como "La AFP del Año" por la consultora internacional *Fund Pro Latin Asset Management*, en función del mejor rendimiento alcanzado en los cinco fondos en un período de 36 meses, y por lograr el mejor retorno para los Fondos A, C y D.

Inversión responsable de los fondos: La compañía se ha abocado a la tarea de exigir a las empresas en que invierte los fondos de pensiones, la existencia de un Gobierno Corporativo responsable y profesional, que ofrezca a la inversión de los minoritarios el respeto y la transparencia que merece. Habitat 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.

El rol asumido por AFP Habitat en la defensa de los inversionistas minoritarios en el caso Enersis es un ejemplo práctico de lo acertado de esta política. Su gestión le valió el reconocimiento de amplios sectores de la ciudadanía al lograr mejores condiciones para el aumento de capital propuesto, lo que permitió obtener un beneficio de aproximadamente US\$ 1.200 millones, lo que impactó favorablemente en el ahorro de todos sus clientes.

Dentro de las actividades realizadas por Habitat para la promoción de gobiernos corporativos destaca la participación de directores y ejecutivos de la empresa como expositores en diversas charlas y seminarios sobre el tema, a lo que se suma la publicación, en conjunto con la Universidad de Los Andes, del libro "Directorio y Gobierno Corporativo", y la elaboración, en conjunto con MV Amrop, de una herramienta de autoevaluación de buenas prácticas para los directorios, la que se entregó a las principales empresas del país.

AFP Habitat
en conjunto con MV Amrop
elaboraron una herramienta
de autoevaluación
de buenas prácticas
para los directorios,
la que se entregó a
las principales empresas
del país.

Habitat cuenta con una Política de Inversiones que resguarda que los recursos de los fondos de pensiones se inviertan con una visión a largo plazo, exclusivamente en interés de los afiliados con el objeto de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad.

520/0 de las gerencias, subgerencias y Jefaturas son ocupadas por mujeres.



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. Habitat capacita a sus empleados en ambas materias mediante campañas de difusión específicas, entrenamientos presenciales y modalidad *e-learning*.

En 2012 no se registraron multas o sanciones por temas de corrupción o conflictos con la autoridad, o con clientes, en relación a asuntos de integridad y transparencia.

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; el correo electrónico a la casilla denuncia@afphabitat.cl; y directamente con el Contralor de AFP Habitat.

C. CALIDAD DEL EMPLEO

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Equilibrio vida laboral y personal: La empresa, desde su alta gerencia, promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello, se han implementado prácticas concretas con ese objetivo. La empresa coordina y financia actividades extra laborales, en forma permanente, para que los trabajadores puedan relacionarse entre ellos fuera del ámbito del trabajo. Dentro de dichas iniciativas destacan: El Club Deportivo con sus ramas permanentes, talleres, concursos, actividades en las vacaciones de invierno y verano de los hijos de los trabajadores y trabajadoras, eventos e instancias para integrar a las familias.

Encuesta de Clima: Desde 2004 se realiza una encuesta de Clima Laboral bajo la metodología de *Great Place to Work* (GPTW), que en 2012 alcanzó un 88% cobertura, y en 2013 un 90%.

Incorporación de mujeres: 60% del total de trabajadores de Habitat son mujeres. Ellas ocupan el 52% de los cargos directivos (gerencias, subgerencias y jefaturas) en la empresa.

Seguridad y salud ocupacional: De acuerdo a los objetivos de mejorar los ambientes laborales para sus trabajadores, la compañía trabajó durante el año en los aspectos relativos a la seguridad y salud ocupacional, lográndose una disminución de 22,3% de la accidentabilidad anual, con respecto al período anterior. El objetivo es mejorar, en forma sistemática y permanente, los ambientes de trabajo y el conocimiento de los trabajadores sobre su autocuidado para generar, en el largo plazo, una cultura de salud corporativa. Con ese propósito se han implementado una serie de iniciativas entre las que destacan: La campaña anual de vacunación contra la influenza con cobertura a nivel nacional; la campaña preventiva "Mes del Corazón" que orienta a los trabajadores en los factores de



riesgo cardiovascular a través de un chequeo de presión arterial y colesterol total; charlas informativas del cáncer de mamas para las trabajadoras en Santiago; actividades de promoción de alimentación saludable en el lugar de trabajo y el Programa de Gimnasia de Pausa en Santiago, La Serena, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, Concepción y Temuco.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para Habitat, uno de los principales temas en el desarrollo de los trabajadores es la capacitación, la que abarca tres grandes áreas temáticas: Normativa, habilidades de desarrollo y conocimientos técnicos relacionados con el negocio. En 2012 los programas de capacitación sumaron en total 91.028 horas trabajador, con una participación del 93% de sus empleados.

A lo anterior, se suma el Programa de Pasantías que facilita la integración de los trabajadores y mejora la calidad de servicio, tanto de los clientes internos como externos. Por otra parte, durante 2012, el Programa de Liderazgo Corporativo se centró en la instalación y medición de las buenas prácticas del Líder Habitat, capacitando al 100% de las jefaturas y ejecutivos, involucrando a los propios equipos en su evaluación de diagnóstico de buenas prácticas y posterior cierre de brechas.

RELACIONES LABORALES

Habitat aplica la política de puertas abiertas en la relación entre la alta dirección, las jefaturas y los trabajadores. La Gerencia de Recursos Humanos y sus integrantes, se encuentran disponibles permanentemente para recibir las consultas y reclamos de los empleados.

Trimestralmente, el Gerente General se reúne con los ejecutivos y jefaturas de la compañía para informarles acerca de la marcha de la empresa y de los proyectos estratégicos. Esta información, a su vez, es expuesta a los trabajadores por sus líderes. Adicionalmente, la empresa ha implementado diversos medios de comunicación con sus trabajadores, entre ellos, el diario digital El Pulso, intranet y un newsletter diario.

 **93%**
de los empleados
tomaron programas
de capacitación en
2012.

14*
son los sindicatos
de la compañía,
con un **13,9%**
de sindicalización.

* 2 sindicatos empresa más 12 sindicatos interempresa.

Indicadores de calidad del empleo

	2010	2011	2012
N° trabajadores totales ¹	1.080	1.089	1.207
N° contratistas estables ¹	s.i	28	31
N° mujeres que trabajan en la empresa ¹	620	632	720
% de mujeres respecto del total de trabajadores	57%	58%	60%
N° mujeres en cargos directivos ²	49	58	66
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos	45%	51%	52%
Índice frecuencia ³	8,6	10,6	8,1
Índice frecuencia total ⁴	13,7	15,3	10,4
Fatalidades por año (trabajadores + contratistas)	0	0	0
% del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	1,11%	1,10%	0,99%
N° enfermedades ocupacionales (trabajadores)	2	0	1
N° horas totales capacitación total	83.712	118.160	91.028
N° horas promedio de capacitación por empleado	77,51	108,5	75,42
US\$ invertidos en capacitación total (sin Sence)	261.364	541.914	493.260
US\$ invertidos en capacitación total (con Sence)	510.578	822.896	800.672
US\$ invertidos en capacitación por empleado (sin Sence)	242	498	409
US\$ invertidos en capacitación por empleado (con Sence)	473	756	663
N° de sindicatos	15	14	14
N° trabajadores sindicalizados (empresa e interempresa)	140	144	168
% trabajadores sindicalizados	13,0%	13,2%	13,9%
% trabajadores con un convenio colectivo	45,8%	58,8%	59,0%
N° huelgas	0	0	0
Número total de incidentes relacionados con discriminación	0	0	0

1: Cífra al 31 de diciembre de cada año.

2: Gerencias, subgerencias, jefaturas.

3: Accidentes con tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas).

4: Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (trabajadores + contratistas).

D. EDUCACIÓN PREVISIONAL Y APORTES A LA SOCIEDAD

EDUCACIÓN PREVISIONAL

AFP Habitat tomó el compromiso de educar a todos los trabajadores sobre las ventajas del sistema previsional en Chile, creando conciencia acerca del ahorro y sobre los elementos claves que se deben considerar al momento de elegir una AFP.

Campaña “Habitat me explicó y yo entendí”: Lanzada en el segundo semestre de 2012, la campaña 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. La campaña fue emitida a través de distintos medios de comunicación social, televisión, radios, prensa escrita, vía pública, medios online y se creó un minisitio (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. El sitio tuvo alrededor de 40.000 visitas durante el período de la campaña.

Programa “Buena Vejez... todo dependerá de tus ahorros”: AFP Habitat, por segundo año consecutivo, patrocinó este programa educacional de Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social (CIEDESS). El foco estuvo en los jóvenes, mujeres, dirigentes y trabajadores dependientes e independientes. Durante 2012 cerca de 20 mil personas participaron en los variados cursos que considera el proyecto.

A lo anterior, se suman los proyectos sociales en educación previsional impulsados por Habitat para los trabajadores de la construcción. En 2012 se realizó una alianza con la Fundación Social de la CCHC para la realización de 30 montajes de teatro en diferentes ciudades de Chile. Esta actividad tuvo como objetivo capacitar y educar a 1.500 trabajadores de la construcción a nivel nacional.

Adicionalmente, en 2013 la empresa continuará participando como entidad patrocinadora en el Concurso Fondo de Educación Previsional (FEP) del Ministerio del Trabajo. En particular, en el Programa de Información Previsional para estudiantes y egresados



de la Universidad Católica de Temuco, que se espera beneficie a 5.500 alumnos, y en la Red Nacional de Monitores Previsionales del sistema chileno que beneficiará a 10.000 trabajadores independientes, dependientes y mujeres, entre otros, que no conocen sus derechos y deberes en el sistema previsional.

OTRAS INICIATIVAS DE INVERSIÓN SOCIAL

La empresa se encuentra desarrollando un Programa de Responsabilidad Social Empresarial, el cual incorpora dentro de su propuesta la realización de actividades de voluntariado. Durante 2012 se efectuaron acciones en hogares de la Fundación Las Rosas, ubicados desde Arica a Punta Arenas. En regiones se apadrinó a seis hogares y en Santiago a un hogar en la localidad de María Pinto. A lo anterior, se sumaron dos campañas sociales, una de pañales y una de alimentos no perecibles, además de las visitas de trabajadores voluntarios a los diferentes hogares para la celebración de Fiestas Patrias y Navidad. Adicionalmente, la empresa participó en la campaña 1+1 del Hogar de Cristo, en la campaña “Bota por mi vida” de la Fundación San José para la Adopción, en la compra de agua Late! y también apoyó al hogar de niñas Las Creches. Asimismo, realiza un aporte a las comunas de Paine y Empedrado a través de la renovación del permiso de circulación de sus trabajadores.

Al igual que en años anteriores, la compañía continuó su trabajo con la Fundación Mi Parque, en su proyecto ambiental tendiente a mejorar espacios públicos. En 2012 participó en una jornada de mejoramiento de áreas verdes en un jardín infantil de la comuna de San Ramón (Población La Bandera), donde se instalaron juegos, bancas, macetas, un huerto y se plantaron árboles, césped y áreas verdes, en general.

Asimismo, en 2012, la empresa dotó de implementación deportiva a la Liga de Fútbol Vecinal Norte de Antofagasta, beneficiando a 1.500 deportistas. A esto se sumó el acuerdo firmado con la Liga de Fútbol Crack Senior Calama (Afulcras), para el fomento del fútbol amateur en 2013.

03

Salud





3.1

Empresas Red Salud

VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

La industria de la salud en Chile es una industria caracterizada por un alto crecimiento en los últimos años, por su avance hacia un marco regulatorio cada vez más exigente y por el gran dinamismo en su demanda como consecuencia del progresivo desarrollo económico, la incorporación de mejores tecnologías, y los avances en el campo de la medicina.

En este entorno competitivo y de alto dinamismo, Red Salud fue creada en 2008 con la misión de ser un actor relevante en la industria de la salud en Chile que permitiese ampliar el acceso a la salud privada a través de la conformación de una red prestadora con cobertura geográfica a nivel país. Con este objetivo, entre los años 2008 y 2013, Red Salud concentró sus esfuerzos en un plan de inversiones destinado a expandir y fortalecer su red prestadora a nivel país.

Siendo el segundo semestre de 2013, a 5 años de su fundación y prontos a concluir nuestro plan de inversiones, hoy aproximadamente el 80% de la población de nuestro país está cercana a instalaciones médicas de Red Salud y, en consecuencia tanto se ha beneficiado directamente de acceder a sus servicios como, aun cuando no haya necesitado recurrir a atención médica, a disponer de ellos como respaldo y seguridad para disponer oportunamente de esa atención en caso de ser requerida.

El ser una red nacional, hoy no solo nos demanda estar conscientes de nuestro rol como prestador sino también nos demanda una responsabilidad en el sector salud y en la sociedad. Nuestra presencia geográfica nos entrega una especial cercanía con las necesidades de salud y las aspiraciones presentes en la población nacional y, por lo tanto, como organización tenemos un desafío constante en cuanto a velar por el cumplimiento de las expectativas que nuestros pacientes, la sociedad, y la CChC esperan de nuestra red prestadora en cuanto a excelencia, transparencia, ética, integridad en la gestión de nuestra actividad empresarial y preocupación por el medioambiente.

Estando próximos al término del plan de inversión iniciado el año 2008, los desafíos para los próximos años estarán en la línea de continuar con el cumplimiento de las expectativas antes mencionadas, y fortalecer nuestra red prestadora a través de la ampliación y mejoramiento de nuestra capacidad resolutive, y del desarrollo de una estrategia que permita entregar nuestros servicios a un espectro aún más amplio de la población. Lo anterior no sólo implica anticiparse a los cambios regulatorios que puedan afectar la industria en el futuro, sino también, un trabajo conjunto con proveedores, aseguradores y empresas, en búsqueda de eficiencias, siempre teniendo como centro al paciente, su grupo familiar y el entorno. En relación a este último punto, es importante señalar que en Red Salud el resguardo del entorno no solo implica el fiel cumplimiento de la normativa de manejo de residuos hospitalarios, sino que incluye también avanzar en iniciativas que permitan disminuir el impacto directo o indirecto que nuestra actividad empresarial genera en el medioambiente.

Quisiéramos terminar señalando que el desafío de ofrecer mayor accesibilidad a la población es algo que en Red Salud se está trabajando desde hace tiempo, y por lo mismo hoy contamos con iniciativas exitosas que dan cuenta de esto, me refiero al convenio implementado entre Megasalud y la Caja de Compensación Los Andes, el cual está orientado a educar y resolver los principales requerimientos médicos y dentales de los afiliados activos y pensionados de la Caja; y a los convenios con aseguradores privados (Isapres y Compañías de Seguros) con quienes se trabaja continuamente para desarrollar planes convenientes que ofrezcan amplia cobertura dentro de la red de clínicas y centros médicos de Red Salud. Un ejemplo de esto último, es el Seguro de Salud Construye Tranquilo el cual es patrocinado por la CChC y fue desarrollado por Vida Cámara en conjunto con Clínica Bicentenario. Este seguro entrega una amplia cobertura hospitalaria a trabajadores de la construcción, quienes de otra forma, sólo podían acceder a la atención hospitalaria en el sector público dada la baja cobertura que su asegurador Fonasa entrega para este tipo de atenciones en el sector privado.

Alberto Etcheagaray Aubry
Presidente Directorio
Red Salud

Ricardo Silva Mena
Gerente General
Red Salud

Ofrecemos amplio acceso a una atención de salud médica y dental privada, a lo largo de todo Chile.

EL CONTEXTO

A. SISTEMA DE SALUD CHILENO

El sistema de salud chileno contempla la participación de instituciones, organismos y entidades, tanto del sector público como del privado, en el ámbito del financiamiento y en el de la prestación de servicios de salud. Desde el punto de vista del financiamiento, ambos subsectores funcionan con la cotización obligatoria del 7% de la renta imponible de los trabajadores asalariados. Cada cotizante tiene la potestad de elegir el sistema previsional, ya sea público o privado, que sea de su preferencia, según sus necesidades de prestaciones médicas y/o el que su situación económica le permita. Al subsector público se inyectan además fondos estatales destinados a la atención de personas calificadas como pobres o indigentes que no cotizan y al financiamiento de programas de salud pública.

Con respecto a los servicios que participan, el sistema está constituido por una industria de seguros de salud y una industria prestadora de servicios asistenciales. La industria de seguros de salud está constituida principalmente por el Fondo Nacional de Salud ("Fonasa") y las Instituciones de Salud Previsional ("Isapre"), aunque también tienen una participación minoritaria las mutuales, las compañías

de seguros, las cajas de compensación y las mutualidades de las Fuerzas Armadas. Estas instituciones son las encargadas de recaudar, administrar y distribuir los recursos de los cotizantes de acuerdo a los servicios de salud estipulados por cada institución previsional.

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.

B. SU REGULACIÓN

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.



Información sobre la normativa a la que está sujeta el sistema de salud en Chile se encuentra www.minsal.cl/portal/url/page/minsalcl/g_informamos/g_normativas/presentacion_normativas.html



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, se ampliaron las Clínicas Avansalud y Tabancura, obras que en el caso de ésta última terminarán en 2014. 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 Sociedad Servicios Médicos Dial S.A., y 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 su accesibilidad 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?

MISIÓN

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

VISIÓN

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



Negocio

Servicio con impacto social

Empleo



13,3 millones
prestaciones¹



6 millones
exámenes¹



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



1.209
camas¹



\$290 mil millones
activos productivos



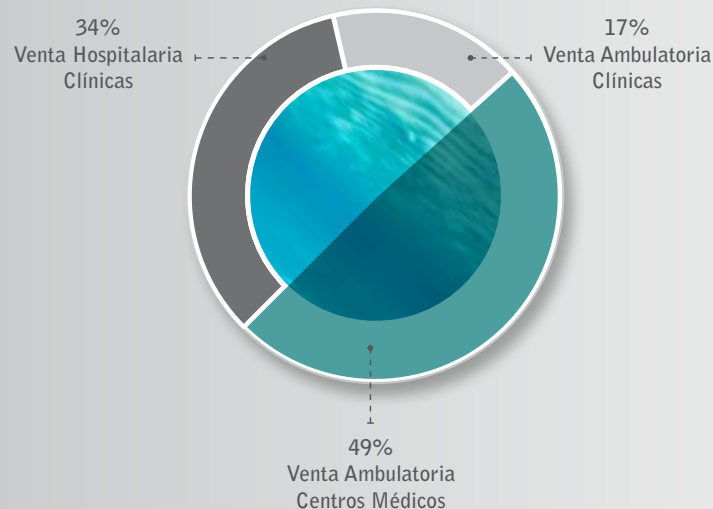
**80% de
la población**
está próxima a
instalaciones médicas
de Red Salud



4.411
trabajadores²



74%
mujeres²



Ingresos por prestaciones
subsidiarias (por segmento)

16.500
nacimientos¹

100 mil
atenciones de mayor
complejidad¹

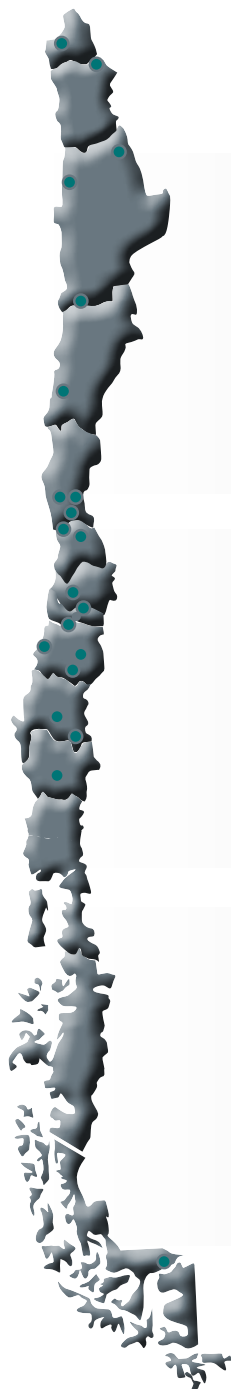
500 mil
atenciones
de urgencia¹

1: Total año 2012, la cifra incluye las empresas subsidiarias de Red Salud así como las empresas asociadas a Red Salud.

2: Total año 2012, la cifra sólo incluye trabajadores de empresas subsidiarias directas: Clínica Bicentenario, Clínica Avansalud, Clínica Tabancura, Megasalud y Oncosalud.



SALUD AL ALCANCE DE TODOS LOS CHILENOS



32 Centros de Atención Ambulatoria 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.



4 Clínicas en la Región Metropolitana:

Tabancura, Bicentenario, Avansalud y Arauco Salud.



15 Clínicas y Centros Médicos en otras regiones:

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



En los últimos años Red Salud ha invertido en una nueva clínica y una nueva red oncológica:

CLÍNICA BICENTENARIO

Única clínica privada de alta complejidad ubicada en el sector poniente de Santiago

Clínica Bicentenario fue diseñada y ubicada estratégicamente para permitir el acceso a la salud privada a un segmento amplio de la población.

Con una inversión aproximada de US\$100 millones, cuenta con una superficie construida de 64 mil m² y una capacidad inicial de 228 camas, ampliable a 500. Está equipada con 17 pabellones, UTI, UCI, 38 boxes de consultas médicas, 15 boxes de urgencia, áreas de atención oncológica y toda la infraestructura necesaria y personal médico especializado para resolver un amplio rango de problemas de salud de alta complejidad, que incluyen áreas tales como cardiocirugía, neurocirugía y cirugía traumatológica.



RED ONCOSALUD

Primera red oncológica en Chile para adultos y niños

Las patologías oncológicas son la segunda causa de mortalidad en Chile y cuentan con ciertas características únicas, que requieren la concurrencia de diversos especialistas y aplicación de tratamientos avanzados. Por ello, Red Salud creó Red Oncosalud, que entrega una atención integral a los pacientes con enfermedades oncológicas sobre la base de tres pilares fundamentales:

- **Calidad:** Todas las atenciones se realizan en un ámbito clínico, ocupando la extensa red de clínicas de Red Salud.
- **Control e información:** La Red administra los casos y realiza seguimiento de los pacientes en todas las etapas de la enfermedad.
- **Control de las decisiones terapéuticas:** Todos los pacientes se presentan al Comité Oncológico.



C. ¿QUÉ PROYECTA HACIA EL FUTURO?

Red Salud ha mantenido un alto ritmo de crecimiento desde su constitución en el año 2008. La empresa diseñó una estrategia de crecimiento 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.

Red Salud está trabajando en la consolidación de su modelo de gestión de operación y de gestión médica con el fin de seguir avanzando en la construcción de una red prestadora de prestigio y calidad que dé solución a las necesidades de salud de gran parte de la población. Siendo uno de sus desafíos importantes aumentar su eficiencia a través de una mejor gestión de la Red para así mejorar su oferta de valor en cuanto a cobertura geográfica, calidad y capacidad resolutiva, y accesibilidad.

Cronología del Plan de Inversiones:



1: Clínica Bicentenario, primera clínica de alta complejidad en el sector poniente de Santiago.

2: Durante el año 2012 se invirtieron un total de \$3.525 millones para elevar el estándar de los centros de Antofagasta, Calama, La Serena, Alameda, Ñuñoa, y el centro dental Salvador.

3: Red de prestación de servicios de salud de mediana complejidad, la cual hoy incluye 13 clínicas desde Antofagasta a Punta Arenas.





GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

A. GOBIERNO CORPORATIVO

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.

El Directorio de Red Salud se compone de nueve directores, los cuales pueden ser o no accionistas de la sociedad. Los directores permanecen en sus funciones por un período de tres años, luego del cual el Directorio debe renovarse en su totalidad, sin perjuicio de que la Junta de Ordinaria de Accionistas pueda elegir indefinidamente a sus miembros.

Cada una de sus principales subsidiarias (Megasalud, Clínica Tabancura, Clínica Bicentenario y Clínica Avansalud) cuenta con un Directorio. Los presidentes de éstas últimas participan como directores en Red Salud. Adicionalmente, el Gerente General de Red Salud participa en los directorios de todas las subsidiarias en calidad de invitado.

Comité de Auditoría: Su objetivo esencial es apoyar la labor del Directorio en cuanto al resguardo del patrimonio de la entidad, contar con Estados Financieros fidedignos y controlar los procesos internos y externos. El Comité de Auditoría está compuesto por dos integrantes del Directorio, en calidad de miembros titulares. Los miembros titulares duran un año en sus funciones, sin perjuicio que el Directorio pueda reelegir a uno o más de ellos. El Comité tiene como función esencial las siguientes tareas: Velar por la existencia, eficiencia y cumplimiento de procedimientos administrativos y contables apropiados. Revisar contratos celebrados por Red Salud con personas o empresas relacionadas. Velar por la calidad e integridad de los informes financieros, actuando de nexo entre el Directorio y los auditores externos e independientes. Revisar y hacer seguimiento al Informe Anual de la Administración, preparado por los auditores externos.

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.

Mecanismos de comunicación 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 Gerente General de ILC es actualmente Director de Red Salud y el Presidente del Directorio de la Mutual de Seguridad de CChC es Director de Red Salud.

Control del desempeño en sustentabilidad: El Directorio y el Comité de Directores son instancias en las que se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la compañía y se supervisa su avance. Tanto para Red Salud como sus subsidiarias, el Directorio junto a la gerencia general son los encargados de resguardar el cumplimiento de las directrices en temas de sustentabilidad.

B. GESTIÓN DE RIESGOS

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

Buscamos entregar amplio acceso a servicios de salud con altos estándares de calidad.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. SERVICIO DE EXCELENCIA A TODOS LOS CHILENOS

EFICIENCIA, CERCANÍA Y CALIDAD DEL SERVICIO



Mejor atención a sus clientes: Prestar el mejor servicio a sus clientes ha inspirado a las empresas que forman Red Salud desde sus inicios, y se ha constituido en el sello característico de cada una de sus empresas subsidiarias. La prestación de servicios de salud a las personas es un tema sensible, por ello las clínicas y centros de salud que conforman la Red se esfuerzan por entregar la mejor experiencia de servicio a sus clientes, entregando información clara y oportuna e incorporando las más modernas tecnologías para un mejor servicio. Cada una de las subsidiarias ha implementado diversas iniciativas que apuntan a mejorar el servicio. En la actualidad Red Salud está trabajando coordinadamente el tema de la gestión de calidad de servicios con el fin de homogeneizar y compartir las mejores prácticas existentes con sus prestadores.



I-Med, sociedad en la cual Red Salud participa indirectamente, permite realizar transacciones en línea para el pago de prestaciones de salud.



Mayor accesibilidad para sus clientes: Las personas disponen cada día de menos tiempo, por ello las empresas de Red Salud buscan ofrecer un mayor número de canales de atención no presenciales, que facilitan la operación y experiencia del cliente. Los sitios web de Megasalud, y de las Clínicas Tabancura, Avansalud y Bicentenario permiten revisar disponibilidad y reservar horas de atención por especialidades médicas, revisar y descargar resultados de exámenes médicos, y solicitar un presupuesto de intervención quirúrgica. Además, todas cuentan con un *Call Center*, y en algunas sucursales existen módulos de auto atención como *Touch Screen* en Megasalud y Clínica Tabancura. El concepto de accesibilidad comprende además la dimensión económica, razón por la cual, en Red Salud existe una amplia variedad de formas de pago con el objeto de facilitar la atención de los pacientes.

Ofrecemos servicios de salud y odontológicos con una infraestructura moderna y de primer nivel.

INFRAESTRUCTURA PARA UN MEJOR SERVICIO

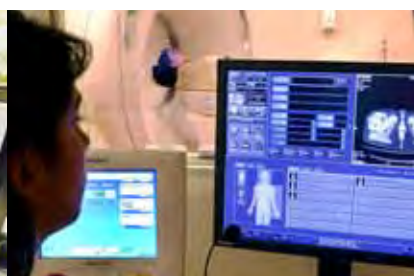
Las empresas de Red Salud están permanentemente invirtiendo en infraestructura y equipamiento, buscando mejorar los servicios que prestan. Algunos ejemplos destacados de 2012 son los siguientes:



Megasalud

Más de \$3 mil millones se invirtieron en 2012:

- Habilitación y mejora de la infraestructura y equipamiento médico de centros médicos y dentales de Santiago y de regiones.
- Aumento de complejidad a través de incorporación de nuevos equipos en centros remodelados en 2011.



Avansalud

En 2012 se avanzó en:

- Nuevo servicio de urgencia, con 16 boxes de atención médica, más pabellones de reanimación y procedimientos.
- Puesta en marcha del Programa para contar con Servicios de apoyo 24x7.
- Nueva unidad de oncología ambulatoria, con ocho sillones de quimioterapia ambulatoria.



Bicentenario

\$2 mil millones invertidos en pabellones quirúrgicos durante 2012:

- Dos pabellones para Gineco-Obstetricia.
- Tres pabellones para cirugías de alto nivel de complejidad.
- Un pabellón para cirugía oftalmológica láser.



Tabancura

- Se avanzó en las obras de construcción de la nueva Clínica Tabancura. Una vez concluidas estas obras, a comienzos de 2014 se dará inicio a la remodelación de la actual infraestructura con el fin de asegurar un estándar de servicio unificado.



Salud



Mediciones de la Calidad del Servicio: Con el fin de mejorar el servicio de atención, las empresas de Red Salud han implementado diversos programas y mecanismos para medir la percepción y satisfacción del cliente. Por ejemplo, Megasalud cuenta con un programa global de mediciones de calidad de servicio, que permiten monitorear sistemáticamente la experiencia de servicio entregada a sus clientes a través de encuestas presenciales, cliente incógnito y mediciones *on-line* de procesos de atención. Otro ejemplo es la Encuesta de Satisfacción de la Clínica Avansalud, orientada a pacientes quirúrgico-hospitalarios. A su vez, Clínica Tabancura efectúa dos estudios al año, tanto a pacientes hospitalarios como ambulatorios.

Las Clínicas Avansalud y Tabancura participan en el estudio sobre Índice de Satisfacción de Pacientes en Clínicas Privadas. El último se realizó en 2011, y las ubicó entre las 5 mejores de Santiago. Dicho estudio fue realizado por la empresa *Go Research*.

Gestionando salud

Los servicios prestados por Red Salud involucran personas. Por un lado se encuentran los pacientes y sus familias, y por otro, quienes prestan las atenciones: Médicos, enfermeras y personal que tienen sus propias sensibilidades. Por ello se busca minimizar la ocurrencia de eventos indeseables, y maximizar la integridad y vitalidad de los pacientes. Clínica Avansalud posee una Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente que, entre otros temas, ha desarrollado una serie de indicadores de calidad y seguridad, por ejemplo, se miden las infecciones asociadas a la atención de salud, a las heridas operatorias y a otros temas.

Gestión de reclamos: Escuchar a los pacientes es un aspecto fundamental a la hora de dar una atención de calidad a ellos y a sus familiares. Por esto es que se busca implementar, en todas las clínicas y centros de salud, sistemas para gestionar los reclamos: la Clínica Avansalud implementó una Norma de Gestión de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos, y la Clínica Tabancura implementó un modelo de Gestión de Reclamos. La Clínica Bicentenario desarrolló una Unidad orientada a la gestión de sugerencias, reclamos y felicitaciones, con ejecutivas de servicio que dan orientación e información; igualmente creó una Jefatura encargada de entregar una respuesta a las quejas de los pacientes, así como un Comité Técnico Jurídico que analiza los reclamos más complejos con el objetivo de revisar las prácticas médicas y de atención.

Otra iniciativa interesante es la implementación de un Módulo Informático de reclamos, que permite ingresar todas las observaciones de los clientes y hacerles seguimiento. Todos estos mecanismos buscan recibir las opiniones de los clientes, responder sus inquietudes, informar a los servicios involucrados y, en conjunto, generar los planes de acción que permitan mejorar la satisfacción de los clientes. En Red Salud se presentaron, en 2012, un total de 8.995 reclamos de clientes respecto de la calidad del servicio y 233 por temas relacionados directamente al ámbito médico. Estos reclamos fueron gestionados en cada una de las clínicas y centros de salud correspondientes.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) publicó su primer reporte sobre reclamos realizados por los consumidores, registrados en el Sistema de Atención de Público, relacionados a las categorías: Clínicas y hospitales, Isapres y centros médicos, abarcando todos los centros de salud del mercado. El periodo de análisis correspondió a Enero-Diciembre 2012, arrojando como resultado que Megasalud es la red de Centros Médicos que mejor atención da a los reclamos de sus clientes.

Satisfacción de consumidores Sernac

Según el ranking 2012 de reclamos en salud presentado por el Sernac, Megasalud es la red de Centros Médicos que mejor atención da a los reclamos de sus clientes.



INCLUSIÓN SOCIAL

Ampliando la cobertura a todos los chilenos: Red Salud a través de sus clínicas, centros médicos y las empresas relacionadas a la CChC, está en constante análisis y búsqueda de nuevos productos y servicios que faciliten la accesibilidad de las personas con menores ingresos al sistema de salud privada. Dentro de estos convenios y servicios destacan:

- Convenio de Megasalud y la Caja de Compensación Los Andes, orientado a educar y resolver los principales requerimientos médicos y dentales de los afiliados activos y pensionados de la Caja.
- Convenios con aseguradores privados (Isapres y Compañías de Seguros) para ofrecer planes convenientes con cobertura dentro de la red de clínicas y centros médicos de Red Salud. Un ejemplo de lo anterior es el seguro de salud "Construye Tranquilo", el cual ofrece una amplia cobertura hospitalaria a trabajadores de la construcción.
- Atención de pacientes Fonasa² en modalidad de libre elección e institucional, esta última por medio de convenios de venta de Días Cama Integrales, a través de los cuales Red Salud atiende a pacientes de Fonasa de menores recursos cuya alternativa son las listas de espera de los hospitales públicos.



MovilSalud: Llevando Megasalud a distintos lugares de Chile

MovilSalud es una red de atención en formato móvil, que cuenta con 3 camiones completamente equipados a través de los cuales Megasalud entrega servicios de atención primaria en lugares apartados del país.

MovilSalud busca:

- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Promover cambios de conducta en los trabajadores, orientados por hábitos de vida saludables.
- Mantener a los trabajadores sanos, saludables y felices y por ende mejorar la productividad de su trabajo.

En 2012 atendió a cerca de 3.000 personas, en tres regiones del país.



Ampliando la cobertura a todo el país: La alta complejidad y capacidad resolutoria de las clínicas de la red, le permiten a Red Salud atender a los pacientes de regiones en instituciones locales, derivarlos a clínicas de Santiago o a aseguradores privados por convenios GES y CAEC vigentes.



Índice de accesibilidad geográfica: A nivel provincial, el 81,6% de la población total del país está cerca de una clínica o centro médico de Red Salud (Subsidiarias y/o asociadas).

² FONASA: Fondo Nacional de Salud, es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

La ética y la transparencia son estratégicas en el quehacer de Red Salud.



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

En materia de ética, la compañía se preocupa que tanto Red Salud, como sus subsidiarias y asociadas, mantengan comportamientos acordes a la ética y transparencia que caracterizan a las empresas de la Cámara Chilena de la Construcción.

Para Red Salud el respeto por el paciente y por sus derechos es un imperativo base que emana desde el Directorio. Por ello, la nueva Ley de derechos y deberes de los pacientes, promulgada en 2012, es respetada cabalmente en todas las clínicas y centros de salud.

Alguna de las instancias que buscan resguardar la transparencia y la ética son: los Comité de Ética asistencial, los Comité de Auditoría, los Comité de Contraloría Interna, el proceso de revisión de auditores independientes, y los programas orientados a resguardar la calidad de servicio.

Confidencialidad de la información del paciente: Este es un tema sensible para las empresas de Red Salud, y es abordado desde la alta dirección de cada una de ellas. Ejemplo de ello es el Sistema de Administración de Fichas Clínicas de Clínica Tabancura que incluye un manejo confidencial de éstas. Igualmente, Clínica Tabancura incorpora en los contratos individuales de trabajo, a través del Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, un capítulo especial de seguridad de la información llamado "Seguridad Informática".



La responsabilidad ambiental de Red Salud pasa por un manejo sustentable de los residuos hospitalarios.

C. RESPONSABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

Para Red Salud es un tema relevante el manejo de los residuos hospitalarios: Patológicos, cito tóxicos, contaminados y corto punzantes provenientes directamente de la actividad clínica. Existe el riesgo inherente a un mal manejo de dichos residuos, lo que genera la necesidad de contar con herramientas para su adecuada gestión, logrando así minimizar el riesgo para las personas (Usuarios, funcionarios y población en general), y el medio ambiente.

Gestión de los residuos hospitalarios: Cada una de las empresas subsidiarias de Red Salud da pleno cumplimiento a las disposiciones de la autoridad³ definidas en el "Reglamento sobre el Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud". Por ello, tanto las clínicas como los centros de salud, cuentan con programas de gestión para el manejo de residuos hospitalarios, que incluyen:

- Manejo diferenciado de los distintos tipos de residuos que genera su actividad.
- Centro de acopio para residuos.

- Contratación de empresas especializadas en el manejo, retiro y disposición final de residuos.
- Capacitación periódica al personal a fin de lograr la cultura y compromiso con esta gestión. Un ejemplo destacable es la Campaña de Capacitación y Sensibilización en Bioseguridad de Clínica Bicentenario, que busca disminuir los riesgos asociados a la eliminación de residuos hospitalarios.

Reducción de los residuos hospitalarios generados: En general, las empresas de Red Salud avanzan en la reducción de los residuos hospitalarios y residuos peligrosos generados por su actividad. Es el caso de la digitalización de los servicios de imagenología, lo que ha implicado importantes inversiones en equipos de alta tecnología, que han permitido reducir, por ejemplo, el uso de reveladores y químicos utilizados en las placas radiológicas convencionales.



³ En el año 2009 el Ministerio de Salud promulgó el Decreto Supremo N°6 que regula las condiciones sanitarias y de seguridad a las que debe someterse el manejo de los residuos generados en establecimientos de atención de salud, incluyendo segregación, transporte interno, almacenamiento, transporte externo y eliminación.



Midiendo el reciclaje

Clínica Tabancura

3,7% es la tasa global de reciclaje de Clínica Tabancura, que mide el total de residuos reciclados respecto del total de residuos generados.

Reciclaje de residuos no hospitalarios: Red Salud entiende que el reciclaje es una práctica importante para el cuidado del medio ambiente. En virtud de la reglamentación sanitaria vigente, el tema del reciclaje de residuos en Red Salud sólo se enmarca al reciclaje de papel blanco y cartones, para lo que existen campañas específicas en Clínica Bicentenario, Clínica Tabancura y Clínica Iquique. Igualmente, Clínica Iquique realizó campañas de concientización para el menor uso de papel, incentivando su reemplazo por medios electrónicos.

Reciclaje de inhaladores

Clínica Bicentenario y Glaxo

La idea implementada por ambas empresas fue concebida como una forma de regular el proceso de eliminación de la basura hospitalaria de pacientes y de la clínica, de forma armónica con el medio ambiente. Para ello instalarán en 2013, en distintas áreas de la Clínica, contenedores especialmente diseñados y debidamente señalizados en los que pueden ser depositados todo tipo de inhaladores de medicamentos respiratorios en desuso, de forma gratuita. Dichos inhaladores serán retirados por la empresa Glaxo y, posteriormente, eliminados a través de un proceso especial sin generar daño al ambiente.





EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

La eficiencia en el uso de los recursos es relevante para Red Salud, tanto por el impacto económico que genera en las empresas, como por sus efectos en el medio ambiente. La gestión eficiente de recursos se ha focalizado en distintos ámbitos, por un lado, está la disminución en el uso de materiales y recursos sensibles como el agua, energía y papel, y por otro lado, se encuentra la capacidad que tienen las clínicas y centros de salud de educar y sensibilizar a la sociedad.



Eficiencia en el uso de materiales: En todas las empresas subsidiarias de Red Salud existe la preocupación permanente de velar por el uso eficiente de los recursos. En la mayoría de ellas, esto es responsabilidad de todas las áreas de la organización. Un ejemplo destacable es Megasalud, la que implementó bodegas virtuales en las distintas sucursales, de manera de saber en tiempo real, la existencia efectiva de *stocks* y así evaluar las compras y suministros. Clínica Tabancura, por su parte, tiene incorporada dentro de su operación la cultura de eficiencia y racionalidad en el uso de los recursos, por ejemplo, los procesos de compra de materiales e insumos deben ser aprobados por varios actores.



Consumo de agua: Las empresas subsidiarias de Red Salud avanzan en distintos frentes para hacer más eficiente su consumo de agua. Los principales esfuerzos están en reducir el consumo de trabajadores y usuarios de las clínicas, para ello, Clínica Bicentenario ha implementado una campaña de sensibilización para reducir su consumo en baños; Clínica Avansalud ha invertido en mejoras en el sistema sanitario, incluyendo aireadores, generando ahorros de un 48% en el consumo de agua. Clínica Iquique, a finales de 2012, inició un programa de recambio de sistemas de descarga de inodoros, optando por sistemas de doble descarga, el cual continuará durante 2013. En 2012 las empresas de Red Salud⁴ consumieron un total de 200.792 miles m³ de agua.

⁴ Cifra no incluye consumos de Red de Centros Médicos Megasalud.

El uso eficiente de los recursos es parte de nuestro rol social.



Eficiencia energética y Energías Renovables No Convencionales - ERNC:

Las empresas subsidiarias de Red Salud avanza en distintos frentes para aumentar su eficiencia energética:

- Reducción en el consumo de la energía utilizada en los procesos productivos sin afectar ni disminuir la calidad de los servicios de salud y la calidad de vida de sus usuarios y trabajadores. Esta reducción puede ser por mejoras en el uso, o bien por inclusión de nuevas tecnologías más eficientes.
- Sensibilización a los trabajadores y usuarios de la red.
- Incorporación de criterios de eficiencia energética en los nuevos proyectos y construcciones.
- Incorporación de nuevas fuentes energéticas ERNC.

- Clínica Tabancura está evaluando un proyecto de cambio de las luminarias, por tecnología LED.
- En 2012 las empresas Red Salud consumieron 20,3 millones de kWh de energía eléctrica⁵.
- En el tema de ERNC, las Clínicas Avansalud e Iquique evalúan proyectos para la instalación de paneles termo - solares.

Estrategia Eficiencia Energética



Clínica Bicentenario

La institución diseñó una estrategia de eficiencia energética y definió una política sobre el tema, en la que se compromete a:

- Optimizar los procesos productivos.
- Promover una cultura de eficiencia energética entre los empleados y los usuarios de la clínica.
- Entre los programas implementados en 2012 destaca el reemplazo de luminarias tradicionales por tecnología LED, lo que generó un ahorro anual de cerca de 169 millones de pesos, correspondiente a un consumo de energía 60% menor al año anterior.

Algunas buenas prácticas a destacar son:

- La estrategia de eficiencia energética liderada por Clínica Bicentenario (ver recuadro).
- Clínica Iquique, por su parte, ha incorporado mejoras en los sistemas de extracción de aire para el ahorro de energía.
- Megasalud evalúa con criterios de eficiencia energética los proyectos eléctricos y de climatización de su nuevo centro médico y dental Quilicura, en etapa de proyecto.



La Campaña de Ahorro Energético de Clínica Bicentenario, busca generar conciencia en el uso de la energía eléctrica, a través de afiches que promueven esta iniciativa en el personal y usuarios de la clínica.

⁵ Cifra no incluye consumos de Red de Centros Médicos Megasalud.

Buscamos una mejor calidad de vida para nuestros más de 4.000 empleados.

D. CALIDAD DEL EMPLEO

Red Salud cuenta, al 2012, con 4.411 empleados y 142 empleados contratistas. De los empleados propios, 1.715 trabajan en Megasalud, 1.055 en Clínica Bicentenario, 806 en Clínica Tabancura, 606 en Avansalud, 215 en Clínica Iquique, seis Oncosalud y ocho en el Centro Corporativo de Red Salud.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Equilibrio vida laboral y personal: En las clínicas y centros de salud de Red Salud se trabaja permanentemente y en conjunto con los trabajadores, para ir mejorando el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello, se han implementado prácticas concretas con ese objetivo. Ejemplo de ello es la creación de Departamento de Bienestar, con asistencia social permanente, que ha generado convenios preferenciales para los trabajadores de Clínica Tabancura. En Clínica Bicentenario destacan los programas para la promoción de la actividad deportiva de sus empleados.

Encuesta de Clima: Megasalud y Clínica Avansalud realizan mediciones de clima organizacional.

Diversidad: La naturaleza del negocio de la salud promueve la participación activa de mujeres. Un gran porcentaje de los cargos en las clínicas y centros de

salud, son ocupados por ellas: Enfermeras, matronas y técnicos paramédicos, entre otros. En 2012, un 74% del total de trabajadores de Red Salud eran mujeres y ocupaban el 45% de los cargos directivos en las empresas de la Red. Destaca en Avansalud la creación de cargos con jornadas parciales, tanto en el área clínica como administrativa, para facilitar el acceso de personal femenino. Megasalud, por su parte, ofrece flexibilidad en la elección de sala cuna y realiza talleres de capacitación en temas de interés para la mujer.

Seguridad y salud ocupacional: De acuerdo a los objetivos de mejorar los ambientes laborales para sus trabajadores, las empresas que componen Red Salud avanzaron en los aspectos relativos a la seguridad y salud ocupacional buscando mejorar, en forma sistemática y permanente, los ambientes de trabajo y los conocimientos de los trabajadores para su autocuidado. Los centros de salud tienen particularidades en estos ámbitos, los que han sido abordados 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, de autocuidado, así como campañas de sensibilización a trabajadores en temas importantes en el área de salud como por ejemplo, el lavado de manos y la prevención de accidentes corto punzantes. Ninguna de las empresas de Red Salud ha debido lamentar una fatalidad en los últimos tres años.

Indicadores de Seguridad de Red Salud

	2010	2011	2012
Índice frecuencia	Clínica Iquique: 15,16	Clínica Iquique: 6,45	Clínica Iquique: 6,35
Accidentes con tiempo perdido	Megasalud: 9,7 ¹	Megasalud: 12,64 ¹	Megasalud: 13,34 ¹
por millón de horas hombre trabajadas	Clínica Tabancura: 15,3	Clínica Tabancura: 15,2	Clínica Tabancura: 13,9
(trabajadores + contratistas)	Clínica Avansalud: No disponible	Clínica Avansalud: No disponible	Clínica Avansalud: No disponible
	Clínica Bicentenario: Sin datos	Clínica Bicentenario: 12,42	Clínica Bicentenario: 15,91

1: Las cifras de Megasalud sólo incluyen trabajadores propios, no contratistas.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para Red Salud uno de los principales temas en el desarrollo de los trabajadores es la capacitación. Los programas de capacitación sumaron más de 30.000 horas trabajador, con un monto invertido superior a los US\$ 270.000. Las temáticas abordadas fueron diversas y abarcaron desde el ámbito odontológico y médico, hasta la gestión de ventas y de recintos de salud. Uno de los programas transversales es el programa de capacitación permanente en Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IASS). La capacitación incluye la participación de profesionales en cursos y pasantías internacionales, así como cursos y pasantías en Santiago para profesionales de la Clínica Iquique. Destaca el programa de capacitación de Clínica Bicentenario que incluye Becas de Estudios Superiores, Diplomados en Medicina Intensiva, Diplomados en Enfermería Oncológica y cursos en temas como *Burn-Out* y Bioética, entre muchos otros.

RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales son lideradas por el Gerente General de cada una de las empresas que forman Red Salud. Dependiendo de la estructura de cada una, son las gerencias o subgerencias de Recursos Humanos las encargadas de mantener buenas relaciones con los trabajadores y sus sindicatos. En las empresas de Red Salud hay cuatro sindicatos que cuentan con un 24,6% de sindicalización. Megasalud no tiene sindicato.

En 2012 se presentó la primera huelga legal, en tres años, de Red Salud, la que se desarrolló en la Clínica Iquique y la negociación colectiva llegó a acuerdo después de 20 días de huelga.

Programa de Apoyo a la Formación de Profesionales

Red Salud apoya económicamente a profesionales de la salud, médicos generales y odontólogos, entre otros, que deseen cursar postgrados de especialización o de subespecialización en áreas médicas. El programa también apoya a médicos que quieran perfeccionarse a través de pasantías y/o cursos en el extranjero.

Este programa está abierto a toda la comunidad médica y se promueve de manera especial al interior de los prestadores vinculados a Red Salud.





3.2

Isapre Consalud

Queremos que nuestros clientes accedan a una mejor atención de salud, a precios razonables.

VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

La naturaleza del servicio que entregamos —cobertura financiera de salud a más de 650.000 clientes, bajo un esquema regulado que forma parte de la seguridad social— nos exige tener una visión de largo plazo con cada una de las personas que eligen planes de Consalud, poniendo especial atención en las siguientes cuatro áreas:

Gestión de costos: Las necesidades de salud de las personas van aumentando año a año, por diversas razones. En particular conforme al mejoramiento del poder adquisitivo y mayor conciencia del cuidado personal incrementan las frecuencias de prestaciones, así como las mejores expectativas de vida hacen que algunos requerimientos de salud vayan cambiado al ámbito de enfermedades crónicas. Dar cobertura a estas nuevas demandas de salud, asegurando costo-efectividad de ellas a través de acuerdos competitivos con prestadores estratégicos de salud, es un elemento central para la sustentabilidad del sistema.

Diseño de productos: La importancia de gestionar los costos además de la gestión con los prestadores, hace que el diseño del producto, en cuanto a sus coberturas y redes a las cuales se les da acceso a los clientes, tome especial relevancia. Más aún, en un contexto económico donde la adecuación de los precios es cada vez más estrecha. La tecnología de tarificación se ha perfeccionado asegurando ingresos futuros acordes al riesgo asociado al producto y beneficio para los clientes.

Equipos humanos: La conformación del equipo de personas que entregan los servicios es altamente especializado y crítico para poder impulsar la ejecución de cada una de las iniciativas que nos compete realizar. Mantener la motivación, la rigurosidad para implementar la extensa regulación del sector, así como la

productividad en las áreas comerciales, de servicio y de apoyo son esenciales para una correcta gestión. Para lograr esto, nos orientamos a tener ambientes de trabajo que muestren preocupación por cada persona, con instancias de evaluación y retroalimentación periódica, así como de formación permanente.

Infraestructura informática: La robustez tecnológica es un pilar central para gestionar un servicio altamente transaccional como el de la Isapre y para aportar a las nuevas necesidades de los clientes. El desarrollo de canales con una orientación a lo no presencial para la interacción con los clientes, así como la administración bajo estrictos protocolos de confidencialidad de la información privada de las personas constituyen un aspecto prioritario.

Como un elemento transversal, tenemos que considerar las acciones que se están implementando bajo un contexto en que en el último año se ha incrementado judicialización más la industria, en particular, en lo que respecta a la adecuación anual de los precios de los planes ante alzas legales, además de un eventual cambio normativo que puede llevar a que la tarificación futura sea más solidaria y menos asociada al riesgo de cada persona, como en la actualidad.

Máximo Honorato Álamos
Presidente Directorio
Isapre Consalud

Marcelo Dutilh Labbé
Gerente General
Isapre Consalud



EL CONTEXTO

A. EL SISTEMA PREVISIONAL DE SALUD CHILENO

Las Instituciones de Salud Previsional, Isapres, nacen con el DFL N° 3 del Ministerio de Salud, de marzo de 1981, 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 DFL N° 1 del año 2005 del Ministerio de Salud, el que regula a las Isapres, determinando que tienen un objeto exclusivo, el cual es "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. 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

⁶ SIL: Subsidio de Incapacidad Laboral, corresponde al componente financiero de la licencia médica, que reemplaza parte del salario que deja de percibir el trabajador mientras permanece enfermo.

¿Plan Garantizado de Salud - PGS?

El Gobierno ha impulsado una reforma al sistema privado de salud debido a los cuestionamientos que han recibido las Isapres, tanto del Tribunal Constitucional, como de los Tribunales Superiores de Justicia, por el aumento de precios por aplicación de la tabla de factores, congelada desde el año 2010, como por el precio base de los planes de salud. Esta propuesta representa un cambio de paradigma de la concepción del seguro-Isapre, fijando un sistema con un precio de entrada mínimo, independiente del riesgo de la persona y con una tarifa plana, no vinculada al 7%.

Este plan garantizado pretende ser un producto homogéneo, con una cobertura razonable, con un precio único igual para todos y con un pool de riesgo por Isapre. Ha sido diseñado para que lo integren cinco elementos: Garantías Explícitas en Salud (GES), examen de medicina preventiva, prestaciones curativas no GES, cobertura ante emergencias vitales y cobertura para gasto catastrófico. Sobre la base de este plan, existirá un sistema complementario de beneficios al cual podrán acceder los afiliados.

Con ello, los actuales planes de salud serán ajustados, quedando sólo una parte dentro del PGS. Con esta propuesta cerca del 60% de los afiliados va a tener que pagar más por el mismo plan. No se terminará con la judicialización del sistema de salud, por el contrario se proyecta un alza. Las Isapres podrán rechazar a personas provenientes de Fonasa, pero no a afiliados con iguales condiciones de salud que provengan de otra Isapre. Varios de los afiliados de menor riesgo van a migrar a Fonasa, aumentando el riesgo promedio del sistema privado. El nuevo sistema perjudica a jóvenes de ingresos medios para beneficiar a personas mayores de ingresos altos.

Este sistema, no se hace cargo de las distintas realidades de precios, capacidad, resolución y competencia de prestadores a lo largo del país que son altamente incompatibles con un esquema de tarifa plana.

El año 2013 presentó un escenario complejo para el sector previsional de salud en Chile.



debido soportar directamente los efectos del aumento de costos, ya sea reduciendo los beneficios del plan, o aumentando el precio pagado. Esto ocurre mediante el procedimiento legalmente reglado de la adecuación de los planes de salud.

El año 2012 fue un año marcado por temas legales. Por un lado estuvo la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) y, por otro, la tramitación en el Congreso Nacional del proyecto de ley que presentó el Ejecutivo en 2011 y que "Modifica el Sistema Privado de Salud, incorporando un plan garantizado". Este proyecto ha tenido varios inconvenientes en la Cámara de Diputados, donde se aprobó una normativa que no contiene los ejes centrales, como son el Plan Garantizado y el IPC de la Salud. Actualmente se encuentra en el Senado donde se vislumbra que se intentará, además de reponer ambas materias, incorporar otras como son la eliminación de preexistencias, movilidad de los cotizantes entre las Isapres y regular la integración vertical.

En Chile existen 15 Isapres, con 1.628.838 cotizantes y 3.064.076 beneficiarios. Isapre Consalud ocupa el primer lugar con 353.870 afiliados y una participación de un 21,7%; le siguen Isapre Banmédica, Cruz Blanca, Colmena Golden Cross, Masvida, Vida Tres y Ferrosalud.

B. SU REGULACIÓN

Las Isapres son reguladas por la Superintendencia de Salud, creada en 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 fiscaliza al Fonasa.

Más información sobre la normativa a la que está sujeta el sistema de Isapres se encuentra en la Superintendencia de Salud del Gobierno de Chile: www.supersalud.cl

Ajustes de Precios y Judicialización

Si bien el alza en el precio promedio de los valores bases de las Isapres disminuyó en el último período (En julio de 2012 fue de un 2,4%, comparable con el 5,9% del año anterior), acercándose al IPC de la salud (2,15%) calculado por la Superintendencia de Salud, la judicialización por parte de los cotizantes vivió un importante alza. En 2012 cerca de 31.000 afiliados de todo el sistema de Isapres presentaron recursos de protección en las Cortes de Apelaciones del país, de ellos, 3.200 corresponden a cotizantes de Consalud.

El hecho que los tribunales no hayan aceptado la propuesta que hizo la autoridad, de reconocer el IPC de la salud como un parámetro objetivo que validara los ajustes de precios, ha sido un tema de discusión e influyó, en parte, en el aumento en la judicialización. A lo anterior se suma que con fecha 7 de enero de 2013, la Corte Suprema de Justicia, actuando de oficio, dictó una serie de fallos donde dejó sin efecto las adecuaciones de precio, obligando a las Isapres a abstenerse de alzar en el futuro, el precio base del plan de salud de los afiliados recurrentes. Este criterio ha sido cuestionado por especialistas por entender que existiría una fijación de precios indefinida en el tiempo, sin reconocer que el costo de salud aumenta.

EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

En sus 29 años de vida, Isapre Consalud se ha transformado en un actor líder e innovador en el sistema privado de salud chileno. Es una Sociedad Anónima

Abierta, constituida el año 1983 y al 2012, era controlada por ILC con un 99,99% de su propiedad.

A. ¿QUÉ NOS INSPIRA?

MISIÓN

Hacernos 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.

VISIÓN

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

VALORES

- **HONESTIDAD:** Actúo 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.
- **RESPECTO:** Trato a los demás como me gusta que me traten. Sé que todas las personas cumplen un rol importante en esta organización.
- **LEALTAD:** Cumpló 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.





La compañía destaca por:



Única Isapre

en entregar
el beneficio de traslado,
alojamiento y cobertura
en clínicas de Santiago,
para clientes de regiones



Ser una de las
Isapres líderes
de la industria



Primer lugar

en términos de cotizantes
(21% del mercado),
siendo líder en número
de afiliados y beneficiarios



Única Isapre

en entregar
el beneficio adicional de
células madres

Primera Isapre

que permite
la compra de **bonos**
por **internet**



Primera Isapre

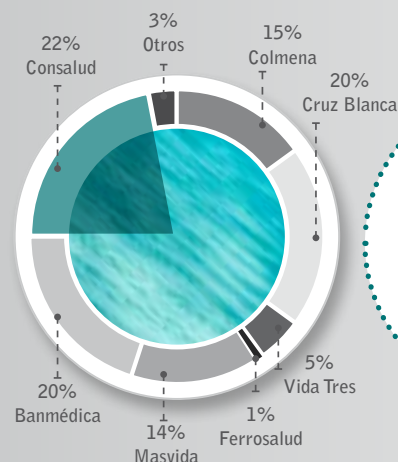
en incorporar
coberturas
dentales
a los planes de salud

Negocio

Servicio con impacto social

Empleo

Participación de Isapre Consalud en el total de Beneficiarios del Sistema de Isapres a diciembre de 2012



90.000
cuentas
hospitalarias

Presente
en el **100%**
de las regiones
del país

88 sucursales
1 centro de
servicio empresas

1.776
trabajadores

671.571
beneficiarios¹

**MM\$
17.622**
costo
cuentas caras²

+de 60.000
usando
GES-CAEC

+1.400
personas
participaron en
Programa Vida Sana
Prosalud³

68,4%
de quienes
trabajan
en Consalud
son mujeres

353.870
afiliados¹

11.706
prestaciones
de cáncer

+ 14.000
personas participaron
en Corridas Masivas
Consalud⁴

+ 6.000
universitarios
participaron en Tour
Universia C-Vive
Consalud

96%
de los trabajadores
respondieron
la Encuesta de Clima
Great Place to Work
en 2012

1: Promedio mensual en 2012.

2: Cuentas caras equivalen a cuentas con una bonificación superior a \$10 millones.

3: Blog de vida saludable www.viveconsalud.cl

4: Cifras consideran las corridas realizadas en 2012 en Maipú, Rancagua y Lan Pass.

Buscamos dar un mayor acceso a una salud de calidad a nuestros afiliados.



B. EL NEGOCIO Y SU ALCANCE

Consalud 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 planes que den altas coberturas de salud en prestadores costo eficientes, sumado al desarrollo de herramientas que permitan orientar a sus clientes a dichos prestadores.

C. ¿QUÉ PROYECTA HACIA EL FUTURO?

Consalud espera continuar creciendo tanto en el número de afiliados como de beneficiarios, para así seguir avanzando y agregando valor a la salud de los chilenos. Como empresa integrante de la Cámara Chilena de la Construcción, su misión es entregar acceso oportuno a soluciones de salud, siendo un prestador de calidad, con costos conocidos y ofreciendo productos que les procuren mayor tranquilidad financiera a las personas para enfrentar los imprevistos de salud. Para esto, seguirá potenciando planes que den altas coberturas de salud en prestadores costo eficientes y desarrollando herramientas que permitan orientar a sus clientes a dichos prestadores. Como ejemplo de las herramientas ya implementadas a la fecha, destacan:

Unidad Orientación Clínica: Servicio especializado de atención al cliente que orienta a todos aquellos pacientes que tienen una orden quirúrgica. Este servicio les permite, elegir médico, presupuestar alternativas, gestionar acceso a una clínica y tramitar sus cuentas médicas.

Cheque Consalud: Servicio de prepago de cirugías que funciona como el Pago Asociado a un Diagnóstico (PAD) del sistema público, que garantiza el monto a cancelar, desde un principio, a la clínica u hospital público por cualquiera de las cirugías o procedimientos incluidos en dicho beneficio.



CONSALUD





GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

A. GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio: El accionista controlador ILC nombra al Directorio de la Isapre, que a su vez es el responsable de velar por las directrices generales de la organización y el nombramiento del Gerente General. Éste último, define la estructura gerencial y nombramiento de los cargos. El Directorio de Consalud se compone de cinco directores.

Comité de Directores: Existen dos comités permanentes: Comercial y de Auditoría. El Comité de Auditoría se preocupa de cumplir con el Plan de Auditoría, del seguimiento de la resolución de las situaciones detectadas tanto por auditoría interna como por las entidades reguladoras, control interno, fraudes y procesos. El Comité Comercial determina los lineamientos de productos, comercialización de éstos, campañas de marketing, además del seguimiento en el cumplimiento de las metas establecidas en el presupuesto. El último año tuvo una redefinición estratégica; migró desde la meta "Ser el número uno en beneficiarios" hacia una estratégica de "Agregar valor a la cartera atrayendo segmentos más rentables", mirando el valor esperado por tipo de beneficiario.

Mecanismos de comunicación entre los empleados y la alta dirección: A través de reuniones informativas con las jefaturas, mailing, diálogos, charlas presenciales, y en forma personal. 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.

Mecanismos de comunicación 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, en reuniones del Presidente del Directorio con ILC y miembros de la CChC.

Control del desempeño en sustentabilidad: El Directorio y el Comité de Directores son instancias en las que se discuten los temas relevantes en sustentabilidad para la compañía y se supervisa su avance. La Gerencia General y de las áreas, son las encargadas de resguardar el cumplimiento de las directrices emanadas del Directorio. La gestión de los temas relevantes se circunscriben a las gerencias de: Recursos Humanos, Fiscalía y Contraloría, y Desarrollo. Algunos temas sensibles son vistos por asesores externos, principalmente legales y comunicaciones.

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

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. La medición de los riesgos, se hace en función de cuatro aspectos: Normativos, de efectividad, de eficiencia y seguridad (Tecnologías de Información, información sensible, fraudes, etc.). Existe un modelo dinámico que incorpora mejoras en forma permanente. 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 A 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 a aportar a la calidad de vida de las personas.



Cuenta dental controlada: Es un nuevo beneficio complementario exclusivo para clientes Consalud de Santiago. Bonifica un 80% del arancel UCO⁵ en todas las atenciones dentales, tiene un deducible máximo a pagar de 99.000 mil pesos al año, e incluye de forma gratuita el diagnóstico, tratamiento de higiene bucal y urgencia 24 hrs.



Cobertura dental a los planes de salud: Consalud da a todos sus beneficiarios una bonificación equivalente a un 57% del valor del arancel UCO⁵, en Megasalud y en una red de dentistas en convenio con la Isapre, en aquellos lugares donde no existen centros Megasalud. 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 UCO⁵.

⁵ UCO: Unidad Clínica Odontológica. El Arancel UCO es la tabla con las tarifas de referencia que anualmente fija el Colegio de Cirujanos Dentistas de Chile.



Gestión directa: Servicio que informa al cliente sobre el estado de sus licencias médicas, reembolsos, reclamos y preguntas mediante correo electrónico, SMS o *Contact Center*.



Club “Vive Sano Consalud”: Busca entregar a los clientes más herramientas para una mejor utilización de la Isapre. El Club Vive Sano aporta eventos relacionales para sus socios y ofrece descuentos en comercios asociados, fomentando tanto la vida sana como el fortalecimiento de las actividades recreacionales en familia. Adicionalmente, permite a los clientes realizar compras con sus excedentes y sus excesos de cotización en la Isapre.

Centro empresas

Busca entregar un servicio de excelencia a las empresas clientes de Consalud, concentrando en un solo lugar todos los procesos y requerimientos necesarios por parte de los beneficiarios adscritos a planes colectivos de empresas, mejorando así el servicio a este tipo de clientes. Comenzó a funcionar en junio de 2012. Cuenta con un club de fidelización para los encargados de bienestar de las empresas en convenio, llamado “Estar Bien”, que además ofrece charlas, capacitaciones y eventos.

Consalud ocupó el primer lugar en respuesta a clientes

según los resultados del año 2012 del Servicio Nacional del Consumidor. Ver resultados en www.sernac.cl

Nos interesa entregar un servicio cercano, eficiente y de calidad.



Sucursal virtual 24 horas: Servicio web que permite realizar transacciones propias de una sucursal física, pero desde la comodidad del hogar. Así los clientes pueden revisar su contrato de salud, comprar bonos, revisar prestadores preferentes, licencias médicas, cotizaciones, reembolsos y certificados.



Bono Web +: Permite la compra de bonos durante las 24 horas del día, contando con más de 1.800 médicos particulares adheridos a este sistema, además de las mejores clínicas y centros médicos del país. Permite agendar inmediatamente las horas médicas en centros Megasalud. Admite pagos a través de sistema WebPay o con excedentes.



Web móvil Consalud: Sitio adaptado para ser visualizado desde teléfonos inteligentes o Tablets. A través de él, se pueden ver certificados, contratos, verificar cotizaciones, datos personales, estado de reembolsos y de licencias médicas, y recuperar claves de acceso.



Servicio de orientación móvil: Sistema de orientación al cliente, a través de mensajes de texto, que permite ubicar el mejor lugar para atenderse, la dirección del centro médico, el especialista que más le conviene y el valor de la consulta o prestación.



Contact Center: Sistema de atención telefónica que orienta e informa a los clientes para elegir las mejores alternativas de acuerdo a sus planes de salud y sus necesidades. El número es el 600 500 900.



Módulos de Auto atención 24 horas: Apuntan a que el cliente pueda realizar la mayor cantidad de gestiones, en menos tiempo. Este sistema permite efectuar de forma autónoma trámites que antes era necesario realizar mediante asistencia de un ejecutivo.



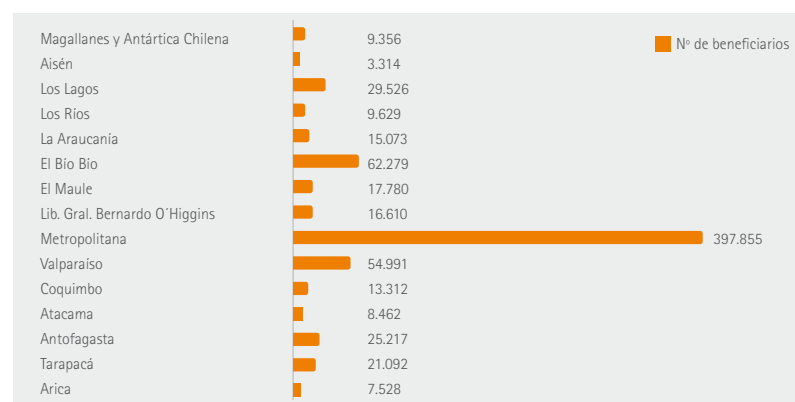
Redes sociales: A través de las cuentas de Facebook, Twitter y el blog de Vida Saludable www.viveconsalud.cl se busca un acercamiento con los clientes de Consalud para que puedan acceder a información actualizada de la Isapre, conozcan los beneficios y productos. Durante el 2012 se alcanzó una gran cobertura, con 26.809 visitas al blog, y 45.900 seguidores en Facebook y 4.300 en Twitter.



INCLUSIÓN SOCIAL

Consalud tiene una amplia distribución de clientes a lo largo de todo Chile. Sus 692.024 beneficiarios están ubicados principalmente en la Región Metropolitana, le siguen la Región de Valparaíso y la del Bío Bío respectivamente.

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS POR REGIÓN





B. 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 que nace desde el Directorio. Además, el Comité de Auditoría tiene las tareas de: Velar por la existencia, eficiencia y cumplimiento de procedimientos administrativos y contables apropiados; revisar exhaustivamente los contratos administrativos celebrados por Isapre Consalud con personas o empresas relacionadas, y selectivamente a los prestadores médicos. Adicionalmente debe dar los lineamientos para el plan anual de auditoría interna y externa.

La empresa ha implementado un sistema de auditoría interna, donde existe un Contralor, cuyo rol 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. Asimismo, se encarga del control de fraude, retroalimentación a los procesos y de aplicar sanciones a los responsables, como también del control sobre los activos y pasivos, los ingresos y costos de la compañía, y su correcta contabilización. Se le ha encomendado al Contralor diseñar e implementar un manual de comportamiento ético de deberes y obligaciones en la relación con los clientes, proveedores y otros con los que se tenga relación comercial como empleado de la compañía.

En 2011 se realizó un análisis del 100% de las unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción y se avanzó en capacitar a los empleados en estas materias, que al 2012 alcanzó al 96% de los trabajadores.

La compañía cuenta con un correo de Comunicaciones Internas que recibe los reclamos y denuncias de los trabajadores, los que son respondidos por Contraloría, cuidando la transparencia en la comunicación. Igualmente existe una Intranet Corporativa, totalmente activa, que le permite a todos los empleados entregar sus opiniones y comentarios respecto de todos los temas que están ocurriendo en la compañía: Noticias, decisiones e ideas que se están desarrollando en las distintas áreas de Consalud. No existe filtro ni censura para comentar por lo que es un espacio totalmente abierto para plantear inquietudes y opiniones.

En 2012 se recibieron multas por UF 1.700 derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones en estos temas.

C. APORTANDO A LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LA VIDA SANA

Isapre Consalud tomó el compromiso de sensibilizar, educar y promover los beneficios de una vida sana y de la actividad física a toda la sociedad. Para ello, ha realizado por varios años diversas acciones orientadas a este fin, como por ejemplo: Corridas masivas en Maipú, en Rancagua y una especial para los socios LAN Pass. Otras actividades destacables fueron: Tour Universia C-Vive y Web C-Vive. Sin duda, uno de los programas más difundidos en prensa fue Desafío XL, que tuvo en 2012 una cobertura en prensa televisiva y escrita.

Buscamos que nuestros afiliados tengan una vida más sana.



Corridas masivas: Más de cinco mil personas se reunieron en Maipú para ser parte de la Corrida Maipú Vive Consalud. La Corrida Familiar Lan Pass, por su parte, tuvo más de 5 mil participantes, siendo la quinta corrida familiar más concurrida del 2012. Por último, la 2ª Corrida Rancagua contó con más de 4 mil deportistas.

Tour Universia C-Vive Consalud: 13 universidades en Santiago y Concepción fueron visitadas por el Tour Universia C-Vive Consalud, actividad que se realizó por tercer año consecutivo y en la que participaron más de 6.000 estudiantes, los que se divirtieron jugando en los desafíos Kinect y ganando puntos C-Vive, canjeables por diferentes premios publicados en la página www.c-vive.cl. Por su parte, el *fan page* de C-vive durante el 2012 creció de 6 mil a más de 14 mil seguidores.

Prosalud empresas: Acción de salud preventiva para los afiliados que busca generar un cambio positivo en sus hábitos. Consalud, junto a un grupo de profesionales, visita las empresas para medir, diagnosticar y hacer seguimiento de las personas y apoyar a los empleadores a construir ambientes favorables al desarrollo de estilos de vida saludable. 1.408 personas han participado en este programa, con 3.500 intervenciones oftalmológicas, dentales y evaluaciones preventivas de antígeno prostático, entre muchos otros temas.

Desafío XL: Primer *Docureality* desarrollado en redes sociales. Consistió en seleccionar a cinco clientes de Consalud que tuviesen indicadores de peso sobre lo recomendable, quienes se sometieron a un proceso de transformación de hábitos de manera de mejorar su condición de salud. Dicho proceso duró 6 meses, y fue transmitido a través de internet, con el objetivo de viralizar el concepto de desafío hacia la vida saludable. La experiencia fue documentada por los propios concursantes, generando contenidos que subían a internet y compartían con sus grupos de seguidores, generando gran impacto en las redes. La página Desafío XL logró más de 22.000 visitas y un alcance viral de más de 500.000 impresiones. Obtuvo cobertura en medios escritos de prensa y fue protagonista de un extenso reportaje de un noticiario central de televisión.

Club Vive Sano: Club exclusivo para clientes Consalud, que entrega mensajes positivos de salud y recreación, y comparte buenas experiencias, destacando los beneficios de ser y vivir Consalud. Se trata de un portal que actualmente cuenta con 80.000 usuarios vigentes, que acceden a descuentos vinculados a comercios de vida sana y entretenimiento que contiene una sección especialmente dedicada a la compra de productos de salud, los cuales pueden ser adquiridos incluso usando como medio de pago sus excedentes de cotización. Ésta ya registra más de 1.800 transacciones. Finalmente, el Club organiza actividades vinculadas a la recreación y eventos deportivos.



Muévete Con Salud busca fomentar hábitos de vida saludable.

Programa Muévete Con Salud

Busca instalar una cultura de vida saludable y un ambiente sano al interior de Consalud, a través de iniciativas periódicas que fomentan el deporte, la alimentación saludable, la recreación y la salud, más allá del trabajo, impactando a las familias y a los clientes de la Isapre.

Se basa en cuatro pilares:

**ACTIVIDAD FÍSICA
NUTRICIÓN
SALUD
RECREACIÓN**

Consalud realiza diferentes actividades en torno a estos cuatro pilares, destacando las campañas (Del agua, mes del corazón y contra el tabaquismo), clases dirigidas (Cocina, programa educativo de alimentación saludable y gimnasia laboral), eventos deportivos y actividades al aire libre (Paseos al zoológico, al museo y teatro). Muchas de estas iniciativas son abiertas a la participación de toda la familia y se realizan lo largo del país.

En 2012 comenzaron los Fondos Concursables, que buscan conocer las propuestas de los trabajadores respecto de nuevas ideas y actividades de vida saludable que sean de interés para ellos y sus familias. Se presentaron 88 proyectos, de los cuales 29 fueron seleccionados para su puesta en marcha en 2013.





D. CALIDAD DEL EMPLEO

Para Consalud las 1.700 personas que conforman su gran equipo humano son el capital fundamental para crecer, aprender y ser mejores. Por ello, durante el año 2012 la compañía llevó adelante una serie de iniciativas enfocadas a potenciar una cultura basada en la calidad de vida y en el desarrollo de las personas que la conforman.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Equilibrio vida laboral y personal: La empresa, desde su alta gerencia, promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. Para ello, ha implementado prácticas concretas con ese objetivo. Por segundo año consecutivo, desarrolló el Programa Muévete Con Salud (ver recuadro).

Encuesta de clima: Desde hace más de 5 años, aplica la encuesta Great Place to Work. El 2012, avanzó desde la posición 77 en 2011, a 46 en 2012, con un 96% de participación de los trabajadores.

Diversidad: Consalud está formada en un 68,4% por mujeres, y son parte fundamental de la fuerza laboral de la compañía. Ellas ocupan el 51% de los cargos directivos en la empresa.

Seguridad y salud ocupacional: 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. Este escenario, complejo de abordar, 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.

La implementación de gimnasia de pausas, en el marco del programa Muévete Con Salud, ha permitido ayudar a disminuir la fatiga física y mental, la cual determina el nivel de exposición de un trabajador a los factores de riesgo antes señalados. Consalud no ha debido lamentar una fatalidad en los últimos tres años.

Indicadores de Seguridad de Isapre Consalud

	2010	2011	2012
Índice Frecuencia			
Accidentes con tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (Trabajadores + contratistas)	16	13	11
Índice Frecuencia Total			
Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas (Trabajadores + contratistas)	16	13	11





CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

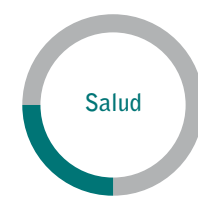
Consalud está trabajando en fortalecer el proceso de formación y desarrollo de habilidades, a través de la actualización de las competencias técnicas y blandas para el buen ejercicio del cargo, de manera de establecer programas de formación que permitan a los colaboradores disminuir las brechas de desempeño y potenciar competencias distintivas que ayuden a su desarrollo profesional. Con el fin de detectar necesidades de capacitación, se realizó en 2012 un levantamiento en 11 sucursales. De dicho proceso se gestó un plan de capacitación que en su primera etapa considera tres capacitaciones para 120 personas de Santiago y regiones. Las principales actividades de capacitación y desarrollo de 2012 fueron:

- **Convenio de capacitación UC:** En 2012 se firmó un convenio con la Pontificia Universidad Católica de Chile para ofrecer una gama diversa de cursos a los colaboradores de Consalud y sus familias. 76 trabajadores han utilizado este convenio, iniciado en septiembre.
- **Taller de Liderazgo:** Orientado a los cargos de jefaturas. 30 empleados de Consalud recibieron entrenamiento en la Pontificia Universidad Católica de Chile, reforzando el conocimiento de sí mismos, sus estilos de liderazgo y entregándoles técnicas para mejorar su gestión.
- **Taller de Coaching:** Enfocado en las jefaturas de las áreas comerciales. 50 empleados fueron entrenados por la consultora Growth Factor.

Adicionalmente, en 2012, se formó un comité bipartito el cual levantó los intereses de los trabajadores para definir cursos orientados a satisfacer otras inquietudes tales como: Gasfitería, electricidad y finanzas familiares, entre otros.

En 2013 se espera desarrollar un plan de detección de necesidades de capacitación permanentes y, de acuerdo a los resultados, se implementarán actividades de capacitación para disminuir las brechas que aparezcan. Igualmente, se trabajará en el diseño de un programa de atracción y retención de talentos.

Gestión de desempeño: Con el objetivo de potenciar las habilidades, competencias y conocimiento de sus colaboradores, Consalud potenció en 2012 una cultura basada en la gestión del desempeño de sus integrantes con un importante rol de sus líderes, en cuanto a hacerse cargo, junto a sus equipos, del desarrollo y logros profesionales de las personas. Es así como, Gestión Estratégica del Desempeño es la evaluación que permite alinear a los colaboradores hacia el logro de las metas y motivar a los equipos con directrices claras y desafíos definidos, modelando un estilo particular de cómo hacer las cosas para lograr los resultados.



RELACIONES LABORALES

Consalud busca construir una buena relación con los tres sindicatos que conforman sus colaboradores, para ello trabaja en mantenerlos informados con anticipación respecto de los cambios o decisiones importantes que se toman, de manera de considerar sus opiniones. Además, se realizan reuniones periódicas con los representantes de los sindicatos con el fin de estar al tanto de las preocupaciones

de la empresa y trabajadores, así como de los temas importantes en los cuales avanzar en las relaciones laborales.

La empresa no ha tenido huelgas sindicales ni conflictos laborales en los últimos 3 años.

	2010	2011	2012
N° trabajadores totales Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	1.587	1.627	1.776
N° mujeres trabajan en la empresa Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	1.050	1.083	1.214
% de mujeres respecto del total de trabajadores	66,2%	66,6%	68,4%
N° mujeres en cargos directivos Cifra al cierre 31 diciembre de cada año	75	89	101
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos ¹	44,0%	49,0%	51,0%
N° horas promedio de capacitación total	50,84	29,78	31,62
N° horas promedio de capacitación por empleado	48,09	25,13	24,81
\$ invertidos en capacitación total	69.572.622	87.141.642	93.629.809
\$ invertidos en capacitación por empleado	185.211	95.757	100.053
N° de sindicatos	3	3	3
N° trabajadores sindicalizados	652	1.125	1.113
% trabajadores sindicalizados	41,1%	69,1%	62,7%
N° huelgas	0	0	0
Número total de incidentes relacionados con discriminación	0	0	0

1: Cargos directivos: Incluye Gerencias, subgerencias y jefaturas.



3.3

Compañía de Seguros
Vida Cámara S.A.

Buscamos ofrecer seguros colectivos de vida y salud, innovadores, simples y diseñados a la medida de cada empresa.

VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

A través de los años el mercado de los seguros en Chile ha demostrado ser estable, resistiendo crisis económicas y catástrofes naturales, sin requerir el apoyo del Estado. Esto, sumado al contexto de crecimiento del país, ha permitido lograr un alto nivel de penetración de los seguros dentro de la población. Sin embargo, todavía queda por avanzar, considerando que no se han alcanzado aún los niveles de los países desarrollados.

El 2012 fue un año de expansión y mejora del servicio entregado: Se puso a disposición de los clientes 17 agencias para atender sus necesidades; paralelamente se implementó un sistema de liquidación para administrar los reembolsos de los asegurados y se desarrolló la encuesta anual de calidad del servicio. Así también, se utilizó un sistema que resguarda la transparencia en el diseño y comunicación de los productos, tanto en la publicidad como en la venta.

Hacia el futuro se presenta un contexto más exigente; el 1° de diciembre de 2013 entra en vigencia la nueva regulación legal del contrato de seguro, que transforma a Chile en el país con el cuerpo legal más moderno del mundo en esta materia. Esta regulación, sumada a la que experimentó a principios de este año el Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguro y Liquidación de Sinistros, tiene su énfasis en el reconocimiento de los derechos de los asegurados como consumidores, mejorando la información disponible para ellos así como la calidad

de servicio. En paralelo, las compañías deberán adoptar un Sistema de Gestión de Riesgos que permita identificar, evaluar y dimensionar el impacto de diversos eventos sobre ella.

En este sentido, el sector enfrenta interesantes desafíos: en primer lugar, debe construir confianza, componente clave en la relación con actuales y potenciales asegurados y que se traduce en que el cliente tenga plena claridad de las coberturas, condiciones, requisitos y exclusiones al momento de comprar un seguro. En segundo lugar, debe desarrollar una agenda proconsumidor, dando cumplimiento a la nueva regulación y potenciando la autorregulación y el papel de la Defensoría del Asegurado. Y, por último, es necesario incorporar la modernización, aplicando las nuevas tecnologías disponibles para tener un contacto más rápido, fácil y cómodo con los asegurados.

Finalmente, Vida Cámara está consciente que la calidad del empleo que entrega es fundamental para los desafíos actuales y futuros, por ello trabaja por lograr un equilibrio entre la vida laboral y familiar de sus colaboradores.

Otto Kunz Sommer

Presidente Directorio

Compañía de Seguros Vida Cámara S.A.

Alfonso Cortina García

Gerente General

Compañía de Seguros Vida Cámara S.A.



EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

Vida Cámara nació en 2008. En la actualidad ILC es dueña del 99,99% de la propiedad de la empresa y 1% restante es propiedad de la Cámara Chilena de la Construcción. Durante 2012 participó con dos líneas de productos: Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, y Seguros Colectivos de Vida y Salud. Durante 2012 se ofrecieron dos nuevos productos, los Seguros Colectivos de Vida, complementarios de salud y catastróficos, y un Seguro de Cobertura de Gastos Mayores en las Clínicas Tabancura, Avansalud y Bicentenario, bajo el nombre de Red Segura, en alianza con Red Salud.

A. ¿QUÉ NOS INSPIRA?

MISIÓN

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

VALORES

- **INNOVACIÓN:** Entregar productos y/o servicios con atributos únicos.
- **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.

B. GOBIERNO CORPORATIVO

Está constituido por el Directorio, una Mesa Directiva y cuatro Comités: Comité de Riesgo, de Auditoría, de Inversiones y Comercial. Se ha desarrollado una Guía de Gobierno Corporativo para promover la efectiva función del Directorio y sus Comités, como también motivar el interés de sus accionistas y definir de manera explícita y con claridad los roles y responsabilidades, y los procesos de toma de decisión y delegación de funciones. El Directorio ha definido 24 políticas corporativas y cuatro políticas en temas de personas, que rigen el actuar de la compañía.

La Estrategia de Gestión de Riesgos de Vida Cámara, es uno de los ejes centrales de la operación de la empresa. Los principios establecidos en dicha estrategia reconocen que es un proceso continuo, y ha establecido la existencia de un modelo, que incluye un sistema, los procedimientos y una estructura que dan soporte permanente a este proceso. En 2012, Vida Cámara fue catalogada por las empresas de clasificación de riesgo Feller Rate y Humphreys como una empresa A+.

C. EL NEGOCIO Y SU ALCANCE

Vida Cámara es una compañía de seguros que vela por el bienestar y tranquilidad de los trabajadores chilenos, desarrollando seguros colectivos de vida y salud, innovadores, simples y diseñados a la medida de cada empresa. De esta forma, los asegurados saben que frente a cualquier inconveniente, siempre podrán estar tranquilos y afrontar los gastos que implica mantenerse activos, dándole de esta manera una mejor calidad de vida a sus seres queridos.

En Chile, el mercado de seguros de vida cuenta con 31 compañías participantes, que ofrecen tres tipos de seguros: Previsionales, colectivos e individuales. Estas compañías son reguladas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)⁸.

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

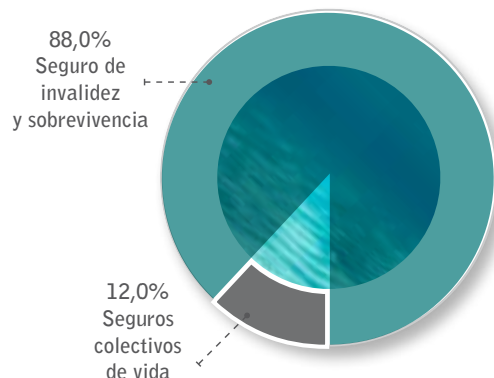
⁸ Superintendencia de Valores y Seguros (SVS): Más información en www.svs.cl.

Negocio

Servicio con impacto social

Empleo

Distribución prima directa



1: Promedio mensual en 2012.

2: La SVS realiza el Informe Reclamos Mercado (IRMA). El último informe disponible es del año 2012, y corresponde al ejercicio 2011.



DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. SERVICIOS DE EXCELENCIA

Vida Cámara tiene entre sus valores la entrega de un servicio de calidad, simple y cercano. Por ello, todo producto o proceso que se desarrolle debe considerar la facilidad de acceso, la eficacia en su objetivo final y la transparencia en la comunicación.



Calidad del Servicio: La encuesta anual de calidad de servicio evalúa aspectos del servicio entregado, que son utilizados para mejorar los procesos. Lo mejor evaluado en 2012 fue la atención y servicio de ejecutivas de mantención, y los mayores desafíos están en los procesos de rechazo de solicitudes de cobertura.



Reclamos: La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) mide la tasa de reclamos en el mercado de seguros, donde Vida Cámara logró en el informe 2012⁹ una tasa de 0,01% (Reclamos en relación al monto de la prima directa), cifra muy inferior al promedio nacional de 1,09%.



Comunicación: Vida Cámara realiza campañas de medios y cuenta con un equipo de ejecutivos que visita las empresas entregando información sobre los productos y servicios, labor que en ocasiones implica el traslado a zonas alejadas. Igualmente mantiene abiertos canales de comunicación telefónicos, vía web y mailings.

Iniciativas para una excelencia en el servicio

- **Convenio Imed:** Reembolso inmediato de gastos de salud ambulatorios en centros médicos y dentales en convenio.
- **Convenio SalcoBrand:** Reembolso inmediato de medicamentos en farmacias SalcoBrand.
- **Reembolso Web:** Reembolso en 48 horas hábiles de bonos de atención ambulatoria de las Isapres Consalud, Cruz Blanca y Colmena.
- **Reembolso de gastos médicos sin firma del médico:** Para planes que aceptan enfermedades preexistentes.
- **Red de buzones:** Para recepción de reembolsos a lo largo del país.
- **Ejecutivos Empresa:** Atienden a clientes empresa buscando su fidelización en el tiempo, siendo a la vez un medio de comunicación entre Vida Cámara y el cliente empresa. El servicio consiste en: La administración de la póliza dando cumplimiento a los procedimientos establecidos, capacitan en el uso y beneficios de los seguros contratados y renegocian anualmente las pólizas de seguros de vida y salud.



⁹ El último informe disponible de la SVS es del año 2012, y corresponde al período 1° enero-31 diciembre de 2011.

Cuidamos la transparencia en todo nuestro quehacer, desde el diseño de productos hasta la comunicación publicitaria.



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

Estos temas son de alta importancia para Vida Cámara, es por ello que son abordados desde el Directorio. La empresa ha definido un Código de Conducta y Ética, y un Reglamento Interno, documento que se entrega a todas las personas que se integran a la compañía. Todo empleado al ingresar a la empresa participa de un Plan de Inducción que considera la explicación de la Ley 20.393¹⁰, de prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Igualmente se efectúa un Plan de Inducción en gestión de riesgos y políticas establecidas en Vida Cámara. En 2012, la empresa auditora externa, Deloitte, realizó un análisis de todas las áreas de la compañía con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Comunicación transparente con clientes

Toda comunicación publicitaria de oferta y promoción de seguros, y otros beneficios otorgados a los asegurados, debe cumplir las directrices de transparencia y claridad. Por ello es revisada por el área legal antes de su publicación.

C. CALIDAD DEL EMPLEO

La empresa pasó de contar con 14 trabajadores en 2011 a 221 en 2012, por ello el mayor desafío es el desarrollo de los Recursos Humanos de la empresa. Un equipo cohesionado y comprometido es clave para abordar los cuatro pilares de la estrategia de la compañía. Para lograrlo se está trabajando en cinco temas claves: Planes de capacitación continuos, evaluación permanente 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.

La calidad de vida laboral es relevante para mantener un buen clima al interior de la compañía, por ello la empresa participa anualmente en la encuesta Great Place to Work. El año 2012 las dimensiones mejor evaluadas fueron: justicia, equipo y hospitalidad, mientras que los desafíos se concentraron en los temas de apoyo, colaboración y comunicación.

Con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, Vida Cámara organiza durante el año actividades de gimnasia laboral, Día Padre e Hijo, Navidad de los niños y Masoterapia, entre otras actividades. Adicionalmente, todos los empleados de la compañía disponen de seguro complementario de salud, de vida y catastrófico.

La empresa cuenta con un sindicato, que representa al 48% de los trabajadores y fue creado en 2012.

Mujeres en Vida Cámara

Un **70%** de la dotación de Vida Cámara corresponde a mujeres (**154** trabajadoras), de ellas, un **1%** ocupa un cargo directivo.

¹⁰ La Ley 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

04 Otros Negocios



**Desarrollos
Educativos**
SOMOS CChC



iConstruye





4.1

Desarrollos Educativos



**Desarrollos
Educativos**
SOMOS CCHC

Buscamos ofrecer educación de excelencia y al alcance de todos los chilenos.

VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

Uno de los principales desafíos que enfrenta hoy nuestro país es entregar educación de excelencia y al alcance de todos, en los distintos niveles, es decir, desde la enseñanza pre escolar hasta la educación superior. A esto se suma la necesidad de preparar a los alumnos para un futuro en permanente cambio, dotándolos de las herramientas necesarias para su desarrollo e inserción en el mundo global. Es así como Desarrollos Educativos —a través de una metodología de enseñanza formativa valórica, junto a los programas diferenciadores impartidos en todos los establecimientos— promueve el desarrollo de distintas habilidades y destrezas, dirigidas a incentivar la auto responsabilidad en los estudiantes.

La prioridad en sustentabilidad es formar personas preparadas para enfrentar los desafíos del mundo moderno a través de la implementación de diversos programas, entre los que destacan: Liderazgo y Emprendimiento, Habilidades para la Vida, Orientación Vocacional y Habilidades Críticas, y un completo modelo cuya finalidad es promover la convivencia como un recurso educativo y, a partir de ello, desarrollar las habilidades sociales y éticas en la comunidad escolar.

En relación a los profesionales que integran la Red, existe una permanente preocupación por actualizar sus conocimientos para lo cual se realizan capacitaciones anuales que incluyen a los docentes y al equipo directivo.

Adicionalmente, Desarrollos Educativos promueve el cuidado del medio ambiente. En este sentido, el colegio de Temuco está certificado por la ISO de Medioambiente y, actualmente, se está avanzando para lograr el mismo resultado en todas las sedes del país. Por otro lado, esta Red de colegios realiza acciones tangibles en favor de la comunidad como el cuidado del aire en zonas críticas, seguridad vial, alimentación saludable y otras.

Félix Joaquín Díaz Grohnert
Presidente Directorio
Desarrollos Educativos

Víctor Barahona Kunstmann
Gerente General
Desarrollos Educativos



EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

MISIÓN

Somos una institución educacional particular, con una sólida experiencia en el sistema escolar científico-humanista, que forma parte de la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción.

VISIÓN

Consolidarnos como una Red de Colegios referente en el sistema educativo nacional, que es capaz de entregar un servicio de calidad, orientado a satisfacer las demandas y requerimientos futuros de un mundo en continua transformación.



VALORES

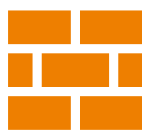
- **INTEGRIDAD:** En una sociedad donde se relativizan los valores y crece la desconfianza, la integridad constituye un gran desafío en la familia como núcleo vital. Implica rectitud al actuar, ser coherente con el decir y el hacer. En síntesis, vivir en concordancia con nuestro estado de conciencia más elevado y el resultado esperado al término de la vida escolar de nuestros alumnos.
- **RESPONSABILIDAD:** La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Es el ejercicio pleno de la libertad, empleando los medios adecuados, actuando con una finalidad que contribuya al bien personal y social, cumpliendo cabalmente con los compromisos adquiridos. Es la capacidad de dar respuesta de los propios actos y cumplir con los compromisos y tareas voluntariamente.
- **HONESTIDAD:** La honestidad es uno de los valores y componentes más importantes de una personalidad saludable; consiste en obrar el bien en las distintas relaciones y actividades que las personas sostienen, actuando de acuerdo a lo que se considera correcto, expresándose y comportándose con sinceridad y coherencia. La honestidad, en consecuencia, expresa respeto por uno mismo y por los demás.



9.084
alumnos¹



10
colegios¹



70,8 mil
m² construidos

100% de

nuestros colegios

están ubicados en comunas de clase media.

De ellos el 30% pertenece a comunas emergentes:

Pumahue Chicureo,
Pumahue Curauma,
Nahuelcura Machalí.

60%

de los Colegios

se ubican entre los 200 mejores del país, medido por sus resultados en las pruebas Simce y PSU. Cada año esta cifra aumenta.



US\$308
capacitación
empleado²



556 docentes¹
equivalen
al 72% del total
de trabajadores



76%
mujeres

1: Cifra al cierre año 2012.

2: Promedio últimos tres años.

Educación de calidad a un precio accesible y razonable.

Desarrollos Educativos crea y opera establecimientos de educación escolar en distintas regiones de Chile, ofreciendo una educación de calidad a un precio razonable. Con ello, busca aportar a la disminución de la brecha en la calidad educativa existente en Chile entre los colegios del segmento socioeconómico alto y los de niveles más bajos.

Este ambicioso objetivo lo ejecuta en forma independiente y es económicamente autosustentable. Por ello, aplica permanentemente criterios de eficiencia económica y administrativa. Con este objetivo Desarrollos Educativos diseñó un modelo de administración centralizada de todos los aspectos no operacionales, generando importantes economías de escala y permitiendo al profesorado enfocarse plenamente en los temas educacionales.

GOBIERNO CORPORATIVO

Hasta junio de 2013 ILC era dueña del 99,99% de la propiedad de Desarrollos Educativos. En esa fecha se concretó la venta del 51%, pasando a tener un 49% de la propiedad. Para su correcto funcionamiento, ha delegado el rol de dirigir la organización a un Directorio, constituido por cinco directores, que se reúne mensualmente, presidido por Felix Joaquín Gohnert.

Cada colegio cuenta con una dirección docente, liderada por un rector. Con el fin de aprovechar sinergias y aprendizajes cruzados, funciona un Comité de Rectores, en el que participan los rectores de los 10 colegios.

La compañía cuenta con una normativa interna que regula el accionar de sus miembros y organizaciones, que se traduce en documentos llamados Órdenes Técnicas Administrativas Estándar. Al 2012 se han publicado 71 OTAE específicas para las distintas áreas de operación: Académica, Administrativa General, Administración y Finanzas, Capital Humano, Tecnología, y Marketing y Comunicaciones.







DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD

A. EDUCACIÓN DE EXCELENCIA AL ALCANCE DE TODOS LOS CHILENOS

Educación de excelencia para todos: La organización busca la excelencia académica a través del desarrollo de una cultura del logro en los profesores y alumnos. Para ello aplica prácticas metodológicas que garantizan un óptimo proceso de aprendizaje.

En la Región Metropolitana la Red cuenta con seis establecimientos educacionales, que atienden a 6.720 alumnos, a precios razonables, con infraestructura y resultados académicos de primer nivel. Dichos resultados ubican a los colegios más antiguos de la Red entre los 100 mejores de Chile, y a los establecimientos más nuevos, ente los 200 mejores. En casi todas las comunas los colegios son líderes en resultados académicos, otorgando a la vez una formación valórica y programas diferenciadores con un sello único por los alumnos.

Los colegios están insertos en las comunas de Peñalolén, Huechuraba, Chicureo, Quilicura, Puente Alto y Pudahuel, en zonas emergentes de desarrollo inmobiliario, donde, por lo general, son la primera opción. Los establecimientos de la Red también están presentes en regiones: En Puerto Montt con 750 alumnos, en Temuco con 660 alumnos y en Valparaíso con 460 alumnos, todos en permanente crecimiento en la demanda.

Excelencia en el servicio: La Red de colegios busca mejorar permanentemente sus prácticas de atención al cliente, para ello mantiene una fluida comunicación con los alumnos, familias y ex alumnos. El área comercial tiene especial foco en este tema, por lo que ha definido estándares de atención y de tiempos de respuestas a los requerimientos de los padres y apoderados y permanentemente se realizan

capacitaciones, tanto al personal administrativo como al equipo docente. Para chequear el funcionamiento de la atención existe un seguimiento por medio de cliente incógnito, tanto presencial como telefónico.

Comunicación: Para mantener una comunicación fluida, efectiva y positiva, los colegios de la Red mantienen diversos canales de comunicación para padres y apoderados como boletines, información digital en el sitio web de cada colegio y en 2013 se realizará un plan piloto para mantener una comunicación activa a través de las redes sociales y de correos electrónicos con los alumnos.

Programa de becas socioeconómicas

Apoya a las familias en períodos económicos difíciles.

B. CIUDADANOS RESPONSABLES

HABILIDADES PARA LA VIDA

Programa que entrega al alumno, desde temprana edad, los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar un comportamiento que le permita enfrentarse eficazmente a las exigencias de la vida diaria, en materias como: Educación vial, ecología, economía personal y nutrición.

- **Educación vial:** Busca educar a los alumnos para ser peatones y conductores responsables, frente a temas tan sensibles como las fiestas, el alcohol y las drogas. Algunos colegios cuentan con un parque vial donde los alumnos de 4 a 11 años aplican los conocimientos de manera práctica y en un entorno seguro y controlado.

Formar Ciudadanos Responsables
es uno de los objetivos diferenciadores
de Desarrollos Educativos.



- **Ecología:** Busca educar en temas de respeto y cuidado del medio ambiente, con foco en prácticas de reciclaje y reutilización. Adicionalmente, los colegios cuentan con iniciativas para desarrollar hábitos de sensibilización ambiental, como las brigadas ecológicas. Desarrollos Educativos ha certificado en medio ambiente a su sede en Temuco y avanza en certificar otros establecimientos.
- **Economía personal:** Busca transmitir la importancia de una buena administración de las finanzas personales. Dependiendo de la edad del alumno, el énfasis va cambiando desde el fomento al ahorro, hasta la economía personal y la pensión para su vejez.
- **Nutrición:** El programa aún está en la etapa inicial, e incluye una Política de Nutrición y Actividad Física que ha sido aprobada y certificada por la Corporación para la Nutrición Infantil (Conin).

Adicionalmente, se está implementando un Programa de Liderazgo y Emprendimiento, que busca desarrollar y consolidar la responsabilidad, confianza y espíritu emprendedor de los alumnos, para luego formar profesionales líderes y constructores de sus propios sueños.

C. RESGUARDO DE LA INTEGRIDAD

En atención a que temas como la violencia escolar y el abuso de menores han ido en aumento en el país, Desarrollos Educativos está preocupada por la integridad de sus alumnos, docentes y trabajadores, la que es resguardada tanto en el Proyecto Educativo Institucional, como en el Plan Estratégico Corporativo y también en las Órdenes Técnicas Administrativas Estándar, estas últimas enfocadas a la violencia escolar, abuso de menores, crisis emocionales y *bullying*, entre otras materias relevantes.

El Departamento de Gestión Educativa Transversal, es el encargado de diseñar, implementar y controlar dichos programas, instruyendo y capacitando a los profesores para detectar oportunamente las materias señaladas.

D. CALIDAD DEL EMPLEO

La empresa busca fortalecer la cultura laboral en sus 768 trabajadores en torno a los valores propios, con un espíritu solidario, donde cada uno de sus miembros perciba que integra una gran familia que actúa en forma unida y sinérgica, en post de los objetivos institucionales definidos.

La calidad de vida laboral es clave para mantener un buen clima laboral, el que es medido a través de una encuesta de clima. La realizada en 2012 tomó en consideración cinco áreas de interés para la organización: Desarrollo institucional, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y compensaciones. Las mejor evaluadas fueron la identificación con la institución y la comunicación, mientras que los mayores desafíos se detectaron en los temas de compensación. La empresa entrega transversalmente beneficios, siendo los más valorados el seguro complementario de salud y las facilidades en la adquisición de elementos tecnológicos de trabajo. En busca de mejorar el clima laboral se diseñó un plan para fortalecer las áreas más débiles.





4.2

iCONSTRUYE



VISIÓN EN SUSTENTABILIDAD

iConstruye desde sus inicios, hace más de una década, tiene como premisa que las empresas deben estar siempre conectadas con sus clientes y proveedores. En este contexto el comercio electrónico mejora los resultados de las compañías ya que, junto con otorgarles ocasiones de negocios, les permite acceder a una mejor y más oportuna información, llegando incluso a bajar sus costos de operaciones.

Con su presencia en el mercado B2B e E-Commerce en la nube, iConstruye provee a sus clientes plataformas y servicios transaccionales de clase mundial, que les ayudan a acelerar y conectar sus negocios bajo estándares de excelencia, generando una comunidad dinámica en constante crecimiento, que además contribuye al cuidado del medio ambiente gracias a la eliminación del uso de papel en el proceso.

Nuestros principales ejes de crecimiento en el negocio son: La cantidad de empresas compradoras y proveedores por mercado (regional e industrial) y por categorías (productos y servicios); las transacciones que operan en nuestras soluciones y el volumen transado (cotizaciones, licitaciones, adjudicaciones, compras, contrataciones, recepciones, facturas, pagos, etc.); los niveles de actividad

y cumplimiento de servicio entre los actores (cantidad de ofertas antes de 6 horas, procesos desiertos por categoría, órdenes de compra aceptadas o rechazadas en menos de 8 horas), entre otros.

Con nuestra gestión agregamos valor a los clientes, los que gracias a nuestros servicios desarrollan sus negocios, logrando mayor eficiencia y menores tiempos de respuesta. Sin duda, se trata de grandes beneficios y ahorros, que obtienen al utilizar procesos digitales soportados en nuestras plataformas, y que además, reafirman su decisión y gestión de compra. A esto se suma la contribución a su red de proveedores y clientes a través del acceso a información y oportunidades que antes no tenían, especialmente en el caso de la Pyme, sector clave para la economía del país.

Ramón Yávar Bascuñán
Presidente Directorio
iConstruye S.A.

Nicolás Errázuriz Salinas
Gerente General
iConstruye S.A.



EL NEGOCIO EN UNA MIRADA

VALORES

- **EXCELENCIA:** *Hacer las cosas bien y a la primera, vocación por las cosas bien hechas, estar en los detalles, serlo y parecerlo, superar las expectativas, equipo que funciona y siempre desafiados, alcanzar nuestras metas y resultados.*
- **COMPROMISO:** *Con la camiseta bien puesta, pasión por lo que hacemos, no más "hay que...", pertenencia: hacerse parte de la solución, participar y saber trabajar como equipo, cumplir con lo prometido, identidad y emprendimiento: hacer de cada proyecto mi propia "empresa" en IC, hacernos cargo de nuestra responsabilidad con el cliente.*
- **SERVICIO:** *Servicio al cliente, el primer mandamiento. Lograr experiencias únicas en nuestros clientes, hacerse parte de la solución, no al "ese no es mi problema", predisposición para la acción: compartir la emoción de "servir", crecer con los logros de mis pares y del equipo.*
- **INNOVACIÓN:** *Innovación como esencia de nuestro negocio, como razón de nuestros logros, disposición al cambio, actuar: no hay innovación sin acción, desafiarse para mejorar permanentemente, entender las oportunidades detrás de los problemas, sin temor a equivocarnos.*

iConstruye es una empresa que opera en el mercado del comercio electrónico e-Marketplaces y ha sido reconocida como el mejor e-Business de Latinoamérica. En el sector construcción provee herramientas y servicios basados en las nuevas tecnologías de la información (TI) para el comercio electrónico. Igualmente, ha desarrollado negocios en el ámbito del e-Commerce, relacionados con otras plataformas B2B (Business to Business) del sector privado, B2C (Business to Consumer) en el sector inmobiliario, y B2G (Business to Government) para el Gobierno de Chile y de otros países.

SOLUCIONES A LA MEDIDA DEL CLIENTE:

- **B2B - Business to Business:** iConstruye lleva 12 años de exitosa operación en soluciones y servicios B2B de comercio electrónico. Durante ese período, sólo en el sector construcción ha facilitado negocios por US\$ 16,9 mil millones, estimándose que durante 2012 el 35% del Producto Interno Bruto (PIB) de la construcción chilena pasó por iConstruye, posicionándolo como el principal e-Marketplace en esta industria, con un crecimiento sostenido durante los años. En esta plataforma electrónica más de 180 constructoras realizan su gestión de adquisiciones (e-Procurement) y sobre 700 proveedores ofrecen sus bienes y servicios. Muchos de ellos, a través de este sistema, han podido concretar negocios y abrirse al mercado. La plataforma B2B está presente en seis países: Chile, Argentina, Perú, Colombia, Uruguay y Panamá.
- **B2C - Business to Consumer:** La plataforma B2C www.elinmobiliario.cl, desarrollada para el sector inmobiliario realizó más de 300.000 cotizaciones para diferentes proyectos.
- **B2G - Business to Government:** Se elaboró la plataforma www.chilecompra.cl, en conjunto con la empresa Sonda, modelo exportado a otros países como Colombia, Panamá y Argentina.

Pionera en comercio electrónico en la construcción

35% del PIB de la construcción chilena

se transó en iConstruye en 2012

Más de 2 millones

de visitas a la plataforma B2C www.elinmobiliario.cl durante 2012

Presencia en 6 países a través de distintas plataformas de e-Commerce

Más de 500 pequeñas y medianas empresas son usuarias del sistema iConstruye



Más de 1.000 personas capacitadas

en el uso de plataformas digitales, en 2012



107

trabajadores



56%

de quienes trabajan en iConstruye son mujeres

1: Cifra al cierre año 2012.

2: Promedio últimos tres años.

DESEMPEÑO EN SUSTENTABILIDAD



GOBIERNO CORPORATIVO

ILC es dueña del 39,6% de la propiedad de iConstruye, en tanto los socios gestores —CChC, Nixus Marketplace, junto a asociados de la CChC— comparten el resto de la propiedad. Para su correcto funcionamiento ha delegado la dirección de la organización en un Directorio que se reúne mensualmente. El Directorio está compuesto por siete miembros elegidos durante la Junta Anual de Accionistas, cinco de los cuales son designados por CChC e ILC, mientras que los dos restantes son elegidos por Nixus Marketplace, entre todos los miembros eligen a un Presidente y un Vicepresidente.

El rol de este Directorio es aprobar y dar seguimiento a los presupuestos financieros, tomar decisiones de inversión y definir políticas, entre otras funciones. Asimismo, existe un Comité de Desarrollo y un Comité de Auditoría, este último aborda la Gestión de Riesgos y ha realizado varias acciones para mitigarlos tales como seguros ante demanda civiles; programas de continuidad operativa; inclusión de cláusulas de confidencialidad en los contratos y certificación en norma ISO 9001, entre otros temas.

A. SERVICIO DE EXCELENCIA

Excelencia en el servicio: Para iConstruye la satisfacción de sus clientes es un valor estratégico. Por ello ha diseñado programas que consideran la evaluación del servicio por parte de los usuarios. Las últimas mediciones a proveedores y a empresas constructoras arrojaron un Índice de Satisfacción de 5,8 (Promedio proveedores y empresas constructoras, evaluación de 1 a 7).

Comunicación: Para mantener una comunicación fluida y efectiva con sus clientes, en Chile y el extranjero, iConstruye ha desarrollado diversos canales de comunicación como un sitio web, mesas de atención telefónicas y soporte técnico de operación en forma telefónica. Adicionalmente, mantiene una comunicación activa a través de las redes sociales —Facebook y Twitter—, y utiliza correos electrónicos y chats con sus clientes.

Facilitar el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa en Chile es parte de nuestro rol social.



B. APOORTE A LA SOCIEDAD

Ayorando el desarrollo de la PYME: Gracias a la plataforma iConstruye, más de 500 pequeñas y medianas empresas tienen la posibilidad de vender de forma segura sus productos y servicios a las 1.100 obras gestionadas a través de la plataforma, facilitándoles hacer negocios por sobre los US\$ 200 millones al año.

El e-Commerce facilita los negocios a la PYME

- Permite transacciones en línea sin importar tamaño.
- Baja las barreras de entrada a nuevos negocios y nuevos clientes.
- Es una plataforma de fácil uso.
- Ofrece un sistema seguro de transacción.
- Ofrece gestión de facturación y pago en línea, gracias a lo que las PYME ya no necesitan desplazarse.
- Permite la trazabilidad y documentación digital electrónica de las transacciones, que fomenta la competitividad.

C. APOORTE AL MEDIO AMBIENTE

Digitalización y sus impactos ambientales: iConstruye desde sus orígenes ha impulsado las relaciones electrónicas, en consecuencia ha eliminado el uso del papel en los procesos tradicionales de compras de las empresas. Esto ha generado un impacto positivo en el medio ambiente, reduciendo de esta forma el uso de agua, la tala de bosques y la contaminación.

Buscando 0 uso de papel

Durante el 2012 iConstruye, implementó la facturación electrónica y la automatización de recepción de facturas por parte de las empresas constructoras, evitando la impresión de más de 15.000 facturas mensuales. El 2013 espera evitar la impresión de 40.000 mensuales.

Actualmente, busca eliminar el uso del 100% del papel en su gestión operativa y en la gestión de sus clientes.

D. CALIDAD DEL EMPLEO

iConstruye es una empresa compuesta por profesionales jóvenes, 107 trabajadores, de los cuales un 56% son mujeres. Dado el crecimiento que está teniendo la empresa, en 2012 se creó el Área de Gestión de Personas. Parte de sus desafíos son mejorar el clima laboral, gestionar la capacitación y el desarrollo de las personas, y la contratación y retención de talentos. En forma complementaria, a partir de 2013, se implementará un Plan de Comunicaciones Internas, un Sistema de Gestión de Desempeño, un Plan de Reconocimiento, un Plan de Compensaciones, y un Plan de Capacitación y Desarrollo.

Estrategia de formación

Diseñada en 2012, se basa en dos ejes centrales: Técnico y Habilidades de gestión. A partir de 2014 el análisis de las necesidades de capacitación se realizará sobre la base de los resultados del Sistema de Gestión de Desempeño que se implementará en 2013.

05

Información Complementaria



ÍNDICE RESUMIDO GRI

La siguiente tabla muestra una versión resumida de los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) contenidos en el presente reporte impreso, en su versión G3.1, incluidos aquellos del Suplemento para el Sector Financiero. La versión completa del Índice, incluida la respuesta a todos los indicadores de la GRI, se encuentra en la versión digital de este reporte, disponible en el sitio web de ILC: www.ilcinversiones.cl

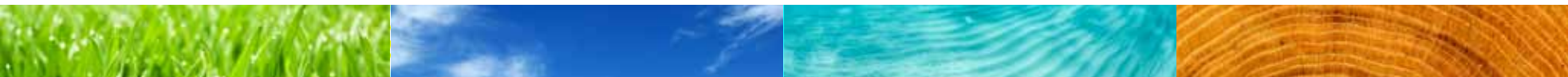


Indica que la información referida a dicho indicador se encuentra en la versión digital del reporte, disponible en www.ilcinversiones.cl

SECCIÓN/INDICADOR	PÁGINA/UBICACIÓN
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del Presidente o Gerente General	7 a 11, 22, 41, 61, 79, 87, 95
1.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	15, 16, 18, 26, 27, 29, 44, 47, 48, 66, 67, 69, 80, 81, 89, 90, 97, 98
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización	5
2.2 Principales marcas, productos y servicios	14, 15, 25, 43, 64, 67, 80, 90, 96
2.3 Estructura operativa	14
2.4 Localización sede principal	
2.5 Países en los que opera	25, 45, 64, 80, 90, 96
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	16, 24, 43, 64, 80, 90, 98
2.7 Mercados servidos	14, 25, 45, 64, 80, 90, 96
2.8 Dimensiones de la organización	14, 15, 26, 44, 45, 66, 81, 89, 97
2.9 Cambios significativos en el período	
2.10 Premios y distinciones obtenidos	18, 30, 51, 64, 70, 81
PARÁMETROS DEL REPORTE	
3.1 Período cubierto por la memoria	2
3.2 Fecha de la memoria más reciente	
3.3 Ciclo de presentación de memorias	
3.4 Punto de contacto en relación a la memoria	7
3.5 Definición de contenidos	2
3.6 Cobertura de la memoria	2
3.7 Límites al alcance de la memoria	
3.8 Tratamiento de información de filiales y otros	
3.9 Técnicas de medición de datos	2
3.10 Efecto de re-expresiones de memorias anteriores	
3.11 Cambios significativos en el alcance	
3.12 Índice de contenidos GRI	101
3.13 Verificación	2
GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN	
4.1 Estructura de gobierno	7, 28, 48, 69, 80, 90, 98
4.2 Presidente del directorio en cargos directivos	
4.3 Número de miembros del directorio independientes	
4.4 Mecanismos de comunicación con el directorio	28, 29
4.5 Vínculo entre remuneraciones y desempeño	
4.6 Procedimientos para evitar conflictos de interés	19
4.7 Capacitación y experiencia de directores	
4.8 Misión, valores y principios	16, 19, 24, 28, 34, 43, 48, 53, 64, 69, 72, 80, 83, 88, 90, 93, 96, 98
4.9 Supervisión de gestión de desempeño y riesgos	18, 29, 48, 69, 80, 90, 98
4.10 Evaluación de desempeño de directores	
4.11 Compromiso con iniciativas externas	
4.12 Principios o programas suscritos	
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece	
4.14 Relación con grupos de interés (GI)	
4.15 Base para selección de GI	
4.16 Enfoque utilizado para la inclusión de GI	
4.17 Principales preocupaciones de los GI	



ENFOQUES DE GESTIÓN	
Impacto de productos y servicios	23, 29, 31, 33, 34, 49 a 53, 70 a 72, 82, 83, 92, 93, 96, 98
Económico	16, 33
Medio ambiente	54 a 57, 92, 93, 99
Laboral	28, 34, 35, 58, 59, 75 a 77, 83, 93, 99
Derechos humanos	28
Sociedad	16, 28, 37, 52, 72, 73, 74, 99
Responsabilidad de producto	31, 32, 49 a 53, 70 a 72, 82, 83, 92, 93, 96, 98
IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
FS1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales en las líneas de negocios	31, 32, 37, 49 a 53, 70 a 72, 82, 83, 92, 93, 96, 98, 99
FS3 Monitoreo de cumplimiento social y ambiental en clientes	33
FS4 Mejoramiento de las competencias del staff para la implementación de política social y ambiental	29, 69, 90
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías en implementación de políticas y riesgos sociales y ambientales	33
ECONÓMICO	
EC1 Valor económico generado y distribuido	
EC3 Cobertura de obligaciones debido a programas sociales	
EC4 Ayudas financieras recibidas de gobiernos	
MEDIO AMBIENTE	
EN1 Materiales utilizados	99, 56
EN4 Consumo indirecto de energía	57
EN8 Captación total de agua por fuentes	56
EN22 Peso de residuos gestionados	54, 55
EN26 Mitigación de impactos ambientales de productos	99
SOCIAL	
Prácticas Laborales	
LA1 Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	36, 58, 77, 83, 93, 99
LA6 Trabajadores representados en comités de seguridad y salud	36
LA7 Ausentismo, días perdidos, y víctimas mortales	36, 58, 75
LA8 Programas de formación en prevención y control de riesgos	58, 80
LA10 Horas de formación al año por empleado	36, 59, 77, 88
LA13 Composición de órganos de gobierno corporativo/ plantilla	36, 58, 77, 83, 93, 99
Derechos Humanos	
HR4 Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	36, 77
HR5 Libertad de asociación y convenios colectivos	35, 36, 59, 77, 83
HR6 Explotación Infantil	
HR7 Trabajos forzados	
HR9 Derechos de los indígenas	
Sociedad	
SO1 Impacto de las operaciones en las comunidades	15, 26, 44, 66, 81, 88, 96
FS13 Puntos de acceso para áreas con baja población o en desventaja económica	26, 32, 71
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros de personas desfavorecidas	32, 71
SO2 Riesgos de corrupción en unidades del negocio	34, 53, 72, 83
SO3 Porcentaje de empleados formados en anticorrupción	 34, 72, 81
SO4 Medidas adoptadas ante incidentes de corrupción	
SO8 Sanciones y multas por incumplimiento de leyes	34, 72
Responsabilidad sobre Producto	
PR1 Salud y seguridad del cliente	49 a 51, 71, 72, 93
PR3 Etiquetado de los productos y servicios	83
FS15 Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios	34, 67
FS16 Iniciativas para mejorar la educación financiera	37
PR5 Satisfacción del cliente	31, 51, 70, 81, 92, 98
PR6 Comunicaciones de marketing	51, 70, 71, 82, 92, 98



Reporte de Sustentabilidad 2012 – ILC Inversiones

Dirección General: Nicole Winkler, Subgerente de Desarrollo, ILC Inversiones

Desarrollo de Contenidos: Kodama & Mex

Diseño: Maru Mazzini

Fotografías: Pedro Pablo Valverde G.

Impresión: Fyrma Gráfica

Octubre 2013

