



Reporte Sostenibilidad



Razón Social

Inversiones La Construcción S.A.

Nombre de Fantasía

ILC o ILC Inversiones

RUT

94.139.000-5

Tipo de Sociedad

Sociedad Anónima Abierta inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero.

Domicilio

Avenida Apoquindo 6750, Piso 20, Las Condes, Santiago, Chile.

Teléfono / Fax

(+56-2) 2477 4600 / (+56-2) 2363 0564

Contacto

Trinidad Valdés M.
Jefa de Relación con Inversionistas
Tel: (+56-2) 2477 4673
e-mail: tvaldes@ilcinversiones.cl

Gustavo Maturana V.
Relación con Inversionistas
Tel: (+56-2) 2477 4680
e-mail: gmaturana@ilcinversiones.cl

María de los Ángeles Arce R.
Relación con Inversionistas
Tel: (+56-2) 2477 4683
e-mail: mdlaarce@ilcinversiones.cl

Sitio Web

www.ilcinversiones.cl

Inversiones La Construcción S.A. se constituyó como sociedad anónima cerrada bajo el nombre de “Sociedad de Inversiones y Rentas La Construcción S.A.” en el proceso de división de la sociedad “Compañía de Seguros La Construcción S.A.”, acordado en la Junta Extraordinaria de Accionistas de esta última, celebrada el 29 de abril de 1980, cuya acta se redujo a escritura pública el 22 de octubre de 1980 en la Notaría de Santiago de don Enrique Morgan Torres. Esta operación fue aprobada por la Superintendencia de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio de Chile a través de la resolución N° 642-S de fecha 2 de diciembre de 1980. Dicha resolución fue inscrita a fojas 18.638, bajo el número 9.551, del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1980, y publicada en el Diario Oficial de fecha 17 de diciembre de 1980. El 19 de junio de 2012, ILC inscribió sus acciones en la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

**ILC participa activamente en las
industrias financiera y salud,
prestando servicios claves para
el desarrollo del País**

Índice



Capítulo 1: Bienvenida

6

Capítulo 2: Nuestra Compañía

10

Capítulo 3: Visión de Sostenibilidad

34

Capítulo 4: Gobierno Corporativo

44

Capítulo 5: Desempeño Económico

64

Capítulo 6: Generación de Valor para el Rol Social

70

Capítulo 7: Clientes

76

Capítulo 8: Colaboradores

88

Capítulo 9: Medioambiente

108

Indicadores GRI

112

01. Bienvenida





Carta del Presidente

G4-1

Junto con saludarlos, tengo el agrado de presentarles el sexto Reporte de Sostenibilidad de ILC. En este documento sintetizamos las principales gestiones y avances en materia económica, social y ambiental concretadas el año 2017.

Tal como lo hemos demostrado a lo largo de nuestra historia, **durante el período 2012-2016 la Compañía se enfocó en los sectores donde cuenta con mayor experiencia: financiero y salud.** Lo anterior se reafirmó con nuestra desinversión en áreas como educación y tecnologías de la información, potenciando nuestra presencia en el sector financiero a través de la adquisición de Confuturo y CorpSeguros, además de Banco Internacional. **Una vez concluida esta etapa, en ILC enfrentamos un nuevo ciclo marcado por el crecimiento,** proveniente de fundamentos económicos y demográficos, junto a oportunidades de gestión interna.

Esta estrategia de diversificación, con foco en los sectores financiero y salud, nos permitió consolidarnos como una Compañía que superó la barrera de los \$100 mil millones de utilidad. Además, contamos con una estructura organizacional adecuada para seguir creciendo, lo que quedó reflejado en los avances de nuestras filiales el 2017 en términos de resultados, competitividad y excelencia.

Respecto a nuestro funcionamiento, **en ILC estamos conscientes de la responsabilidad que implica participar en sectores regulados con trascendencia social y económica.** De esto surge nuestro compromiso con la sostenibilidad, el cual se encuentra reflejado en la estrategia corporativa de largo plazo que hemos definido.

En ILC y nuestras compañías hemos desempeñado un **rol activo en la discusión pública.** El principal propósito es defender los intereses de nuestros beneficiarios, y desde ahí contribuir a mejorar su calidad de vida. Este es el caso de AFP Habitat, compañía que ha llevado a cabo dos cuentas públicas en Chile, además de desarrollar una serie de programas de educación previsional. En el caso de Confuturo, CorpSeguros y Vida Cámara, estas filiales han desempeñado un papel activo en la discusión e implementación de nuevas medidas regulatorias, realizando valiosos aportes respecto a temas como el establecimiento de principios y mejores prácticas de conducta de mercado, además de la gestión del reaseguro.

De igual forma, el compromiso con nuestros clientes y el país también se ve reflejado en la **cobertura y alcance de nuestras operaciones.** El 2017 contamos con 2 millones de afiliados en Habitat Chile, 1,1 millones de afiliados activos en Habitat Perú, 107 mil pensionados activos en Confuturo y CorpSeguros, más de 8.500 clientes en Banco Internacional, Red Salud realizó 3,4 millones de

consultas médicas, 6,2 millones de exámenes médicos y más de 80 mil cirugías, mientras que Consalud contó con 685 mil afiliados y Vida Cámara con 291 mil beneficiarios de seguros complementarios de salud. Todo lo anterior es gestionado a través de una extensa red de sucursales y plataformas, con el objetivo de prestar el mejor servicio y atención a lo largo de Chile.

Otro hito relevante es que durante el 2017 llevamos a cabo una serie de iniciativas relacionadas con nuestra **cultura organizacional.** Es así como elaboramos e impulsamos diez principios de cultura corporativa, lanzamos un proyecto de valores organizacionales, e iniciamos la implementación de una plataforma que busca reducir posibles riesgos en materias de gobierno corporativo, sociales y medioambientales, además de trasladar gran parte de nuestras filiales a un nuevo Edificio Corporativo.

De esta forma, el 2017 fue un año con importantes avances operacionales, comerciales y financieros. Sin embargo, todos estos logros significan **desafíos ambiciosos a futuro,** los cuales deben ser cumplidos en una sociedad cada vez más exigente. En ese sentido, contamos con una organización que tiene retos importantes: participación en sectores con alta incidencia en el bienestar social, más de 12.500 colaboradores, 70% de dotación femenina, supervisión directa de más de diez entes reguladores, más de 4 millones de clientes, participación relevante de accionistas extranjeros, entre otras variables. Estamos conscientes de la trascendencia de nuestras acciones, por lo que creemos que nuestra estructura organizacional está preparada para enfrentar estos desafíos.

Finalmente, es importante mencionar que el **67% de los dividendos generados por ILC son distribuidos a la CChC.** En el año 2017, **la CChC invirtió cerca de US\$19 millones en programas sociales** para mejorar la calidad de vida de los **trabajadores de la construcción y sus familias,** en áreas como salud, vivienda, formación y bienestar.

Me gustaría terminar este mensaje agradeciendo a nuestros más de 12.500 colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas. Sin ellos no habríamos logrado todos estos avances e históricos resultados el 2017. Estamos orgullosos del camino recorrido, por lo que los invitamos a enfrentar los desafíos que nos esperan, y así seguir aportando al futuro de nuestra Compañía y de Chile.

Atentamente, Sergio Torretti C.
Presidente del Directorio ILC



02. Nuestra Compañía



Nuestra Compañía

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-12, G4-13, G4-17, G4-56

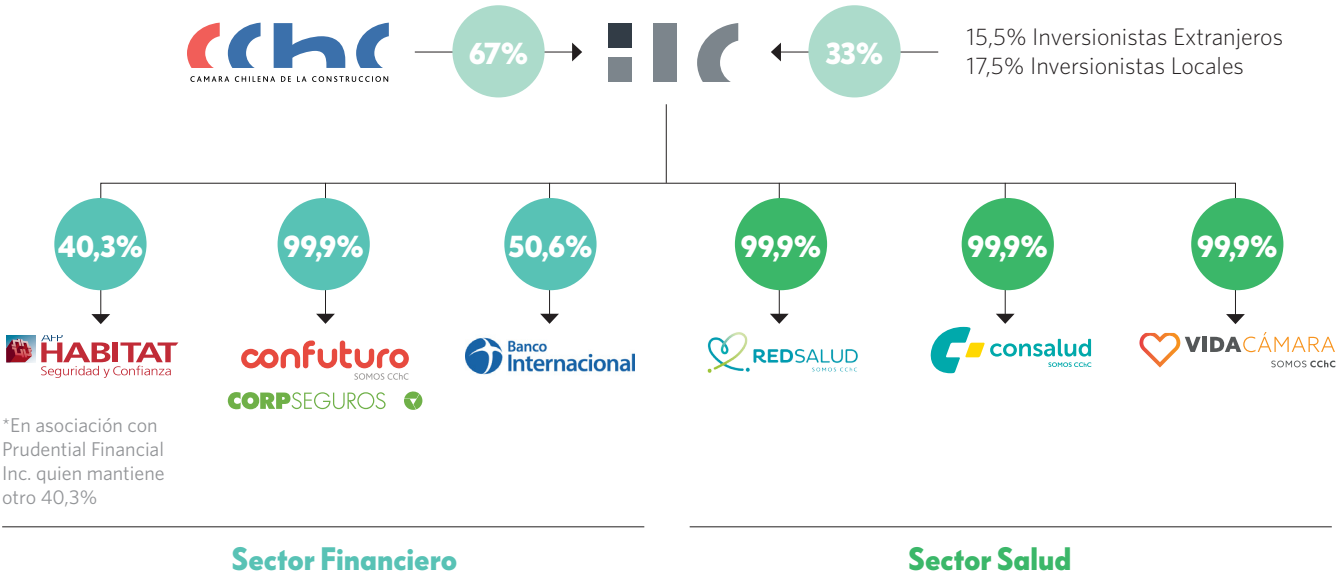


a. Quiénes Somos

ILC es una sociedad anónima abierta fundada en Chile el año 1980. Nuestra Compañía participa en el sector financiero y salud, a través de diferentes empresas como AFP Habitat (fondos de pensiones), Confuturo y CorpSeguros (seguros de vida y rentas vitalicias), Banco Internacional (banco), Red Salud (red hospitalaria y ambulatoria), Isapre Consalud (seguros obligatorios de salud) y Vida Cámara (seguros complementarios de salud).

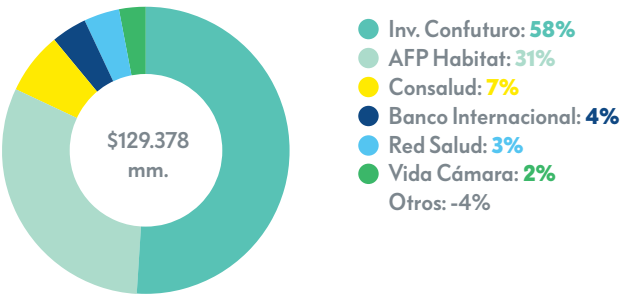
Nuestra Compañía opera actualmente en Chile y Perú contando con más de 12.500 colaboradores. ILC es controlada por la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), una de las asociaciones gremiales con mayor trayectoria en el país. Compartimos con la CChC el compromiso de desarrollar una relación sostenible y de largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés.

Estructura Organizacional ILC al 31 de diciembre de 2017:

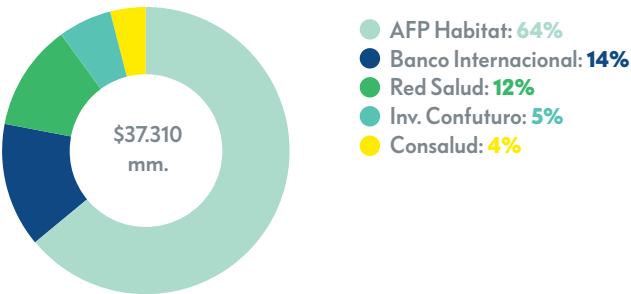


b. ILC en Cifras

Desglose Utilidad ILC 2017



Desglose Dividendos Percibidos ILC 2017



CorpSeguros repartió un total de \$13.897 millones en dividendos, los cuales fueron utilizados por Inversiones Confuturo para pagar amortizaciones e intereses de obligaciones financieras.

Ingresos

CLP\$1.656.639 mm.

Utilidad Neta

CLP\$129.378 mm.

Total Activos

CLP\$8.777.355 mm.

Total Patrimonio

CLP\$811.380 mm.

Activos Administrados (AFP Habitat, Confuturo y CorpSeguros):

US\$69,1 mmm.

Clasificación de Riesgo

AA+

(Feller Rate e ICR)

Colaboradores Consolidados

12.562

(Aproximadamente 70% mujeres y 30% hombres)

c. Misión, Visión y Valores ILC

Misión

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

Visión

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

Valores

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

d. Principios que Guían Nuestro Actuar

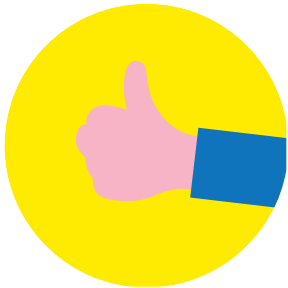
La Compañía definió “Diez Principios que Guían Nuestro Actuar”, los cuales son aplicables a toda la organización. El propósito de este decálogo es transmitirle a todos los colaboradores el sello que la Compañía quiere imprimir en su gestión diaria, enfatizando la responsabilidad que tiene cada una de las personas que forman parte de ILC.

Quiénes Somos:



Sintámonos parte del “Somos CChC”

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



No Transeamos la Ética y Transparencia

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



Contribuyamos a un Ambiente de Respeto

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

Qué Buscamos:



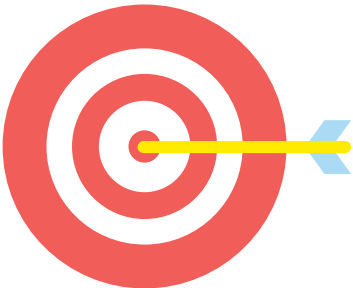
Construyamos un Mejor País con Nuestro Trabajo

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



El Futuro es Nuestro Presente

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



Entreguemos lo Mejor Día a Día

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

Cómo lo Hacemos:



Mantengamos un Liderazgo Innovador

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



Escuchemos a Cada uno de los que nos Rodean

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



Cuidemos Nuestros Recursos

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



Aprendamos de Nuestro Equipo

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

e. Nuestra Historia¹

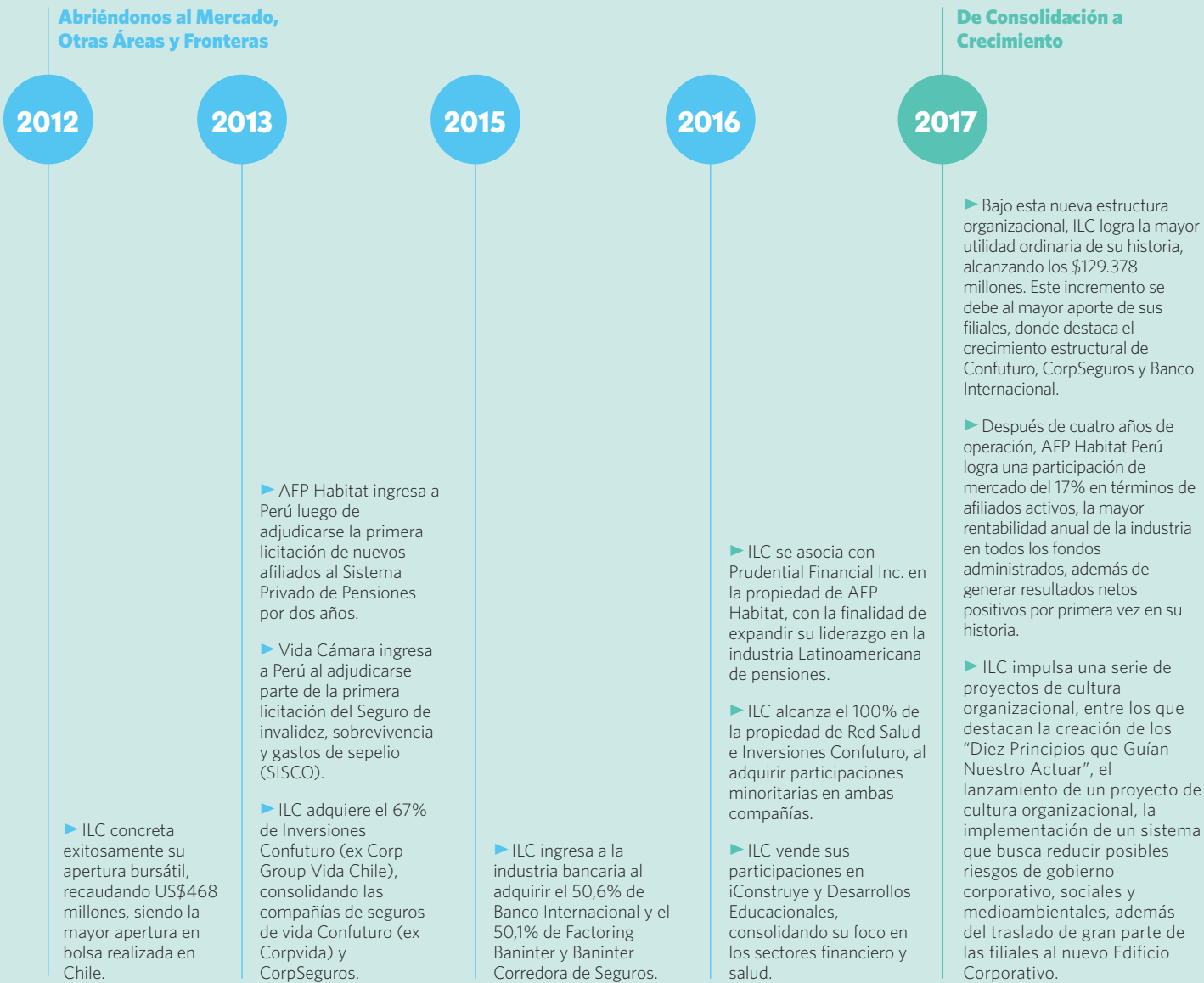
ILC nace el año 1980 como Sociedad de Inversiones y Rentas La Construcción S.A. Su objetivo era la inversión en entidades de previsión social, aseguradoras, clínicas u hospitales, establecimientos educacionales y de servicios electrónicos.

Es así como en 1981 participamos en el origen del sistema de ahorro previsional individual, mediante la creación de AFP Habitat. En 1984 constituimos la corporación de derecho privado “Instituto de Salud Previsional de la Construcción”, más conocida como Isapre Consalud. De esta forma, fuimos ingresando más adelante a otras áreas como seguros de vida, educación y tecnologías de la información, siendo un actor relevante en cada una de estas industrias.

Uno de los hitos más relevantes en nuestra historia fue la apertura en bolsa el año 2012. A partir de entonces, la Compañía comenzó una etapa de consolidación, la cual contempló nuestra entrada en las industrias de seguros de vida y bancaria, desinvirtiendo en las áreas educacionales y de tecnologías de la información. Lo anterior nos permitió un mayor foco en sectores donde tenemos más experiencia, alcanzando además una mayor diversificación. De igual forma, el año 2013 logramos nuestra primera incursión internacional, mediante la entrada de AFP Habitat y Vida Cámara en Perú.

Todo lo anterior nos permitió enfrentar una etapa de crecimiento, derivada de factores económicos, demográficos y de gestión interna. Esperamos seguir creando valor para cada uno de nuestros grupos de interés, en industrias tan relevantes para el desarrollo y futuro del país.

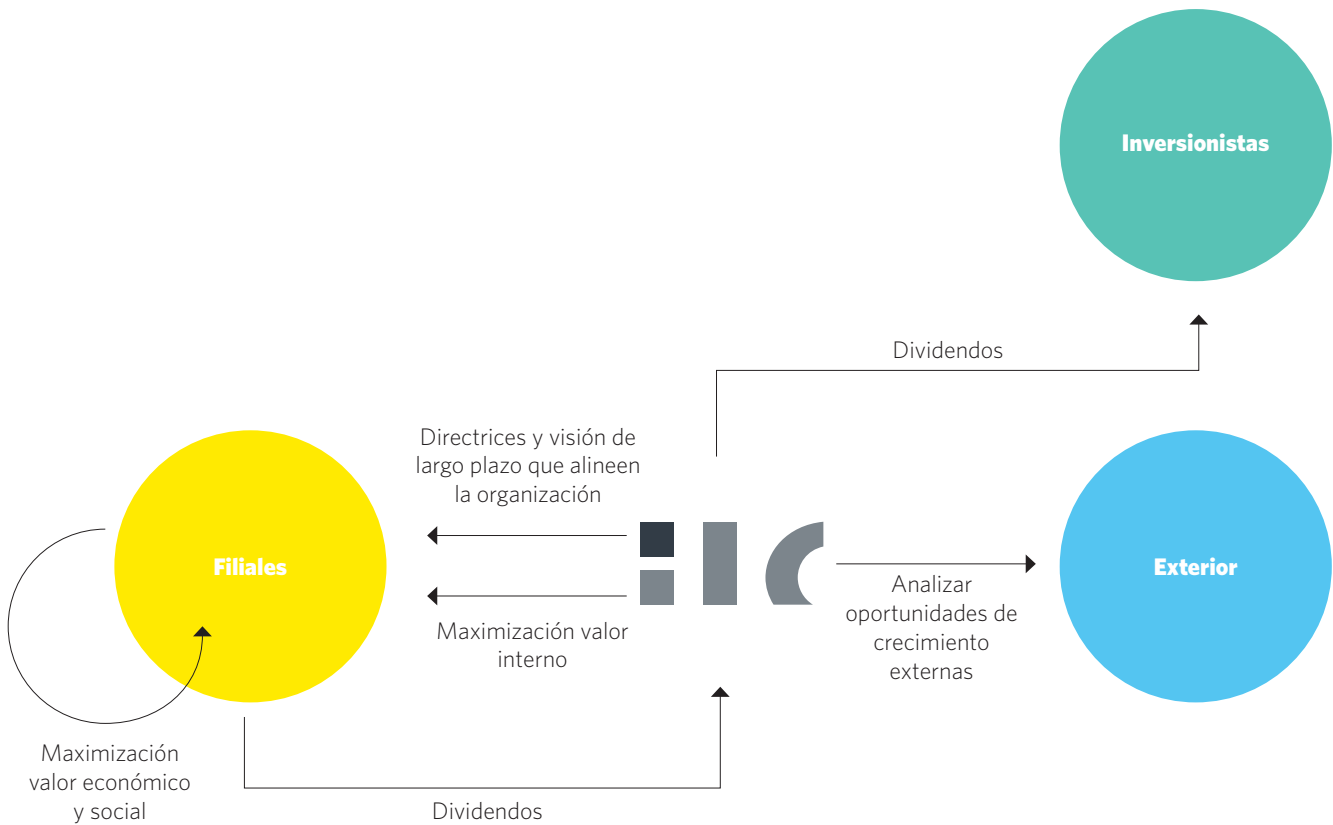
Nuestros principales hitos desde nuestra apertura en Bolsa son:



¹ Para más información sobre la historia completa de la Compañía visite <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/quienes-somos/historia/default.aspx>

f. Nuestra Cadena de Valor ILC

Nuestro principal objetivo en ILC es la creación de valor:



En ILC impulsamos una serie de iniciativas internas y externas con el objetivo de crear valor económico y social. No concebimos la maximización de utilidades sin la generación de un aporte al bienestar de cada uno de nuestros grupos de interés.

Lo anterior se ejerce fundamentalmente a través de la elección de directores en las filiales, quienes traspasan nuestra visión de largo plazo y directrices al resto de la organización. El valor económico creado es repartido como dividendo desde las filiales, los cuales son entregados posteriormente por ILC a cada uno de nuestros inversionistas.

g. Nuestras Filiales y Coligadas



Misión

Queremos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia.

Visión

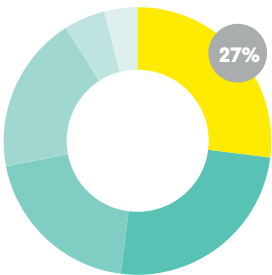
Queremos un país en que las personas miren su retiro con optimismo, valorando el esfuerzo de ahorrar.

AFP Habitat es una sociedad anónima abierta constituida el año 1981, junto con la implementación del nuevo sistema previsional de capitalización individual, participando ILC como accionista fundador. Luego de consolidar su posición en el mercado chileno, la Compañía empezó su expansión internacional para continuar su crecimiento. Fue así como en 2013 AFP Habitat comenzó a operar en Perú, incorporando a los nuevos trabajadores que optaran por el Sistema Privado de Pensiones, luego de adjudicarse las dos primeras licitaciones. Con el objetivo de expandir su presencia en la industria Latinoamericana de pensiones, en marzo de 2016 ILC se asoció con Prudential Financial Inc. Esta asociación debiese fusionar las mejores prácticas multinacionales de Prudential con la experiencia local de Habitat en Chile y Perú.

AFP Habitat es actualmente líder en montos administrados en Chile, con una participación de mercado del 27% en términos de activos manejados. De igual forma, la compañía es la segunda de mayor tamaño en términos de contribuyentes y afiliados.

Activos Administrados

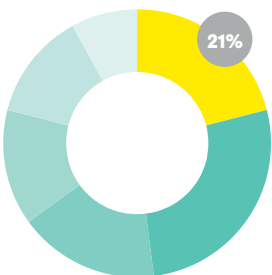
US\$211 miles de millones



- AFP Habitat: **27%**
- AFP Provida: **25%**
- AFP Cuprum: **20%**
- AFP Capital: **19%**
- AFP Modelo: **5%**
- AFP Planvital: **4%**

Contribuyentes

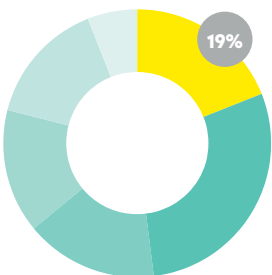
5,4 millones



- AFP Habitat: **21%**
- AFP Provida: **28%**
- AFP Capital: **17%**
- AFP Modelo: **14%**
- AFP Planvital: **13%**
- AFP Cuprum: **8%**

Afiliados

10,4 millones

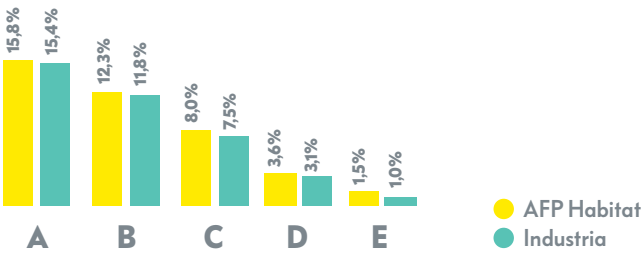


- AFP Habitat: **19%**
- AFP Provida: **29%**
- AFP Capital: **16%**
- AFP Planvital: **15%**
- AFP Modelo: **15%**
- AFP Cuprum: **6%**

Fuente: Superintendencia de Pensiones (diciembre 2017)

De igual forma, es importante destacar que AFP Habitat es líder en rentabilidad. La compañía logró los mejores retornos en todos los fondos administrados, tanto para el ejercicio 2017 como desde la creación de los multifondos. Lo anterior significa un impacto concreto en las futuras pensiones de los afiliados.

Rentabilidad Anual 2017 por Fondo (real)



Fuente: Superintendencia de Pensiones

Finalmente, es importante resaltar el continuo interés de Habitat en términos de aportes al actual debate previsional. La compañía continuó el 2017 con su programa de educación previsional “Hablemos de tu Futuro”, además de lanzar la campaña “Ponle Interés a tu Futuro”. En esta misma línea, Habitat llevó a cabo el primer recuento abierto anual realizado por una AFP en Chile, con el propósito de informar las principales gestiones en términos de administración de fondos y calidad de servicio, además de hacer un resumen acerca de cómo funciona el sistema previsional en general. Por otra parte, Habitat fue reconocida como la “AFP del Año” según la organización Fund Pro Latin America, además de ser incluida en los índices de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index Chile y Mila.

Productos: AFP Habitat participa en la industria previsional, la cual se rige en Chile por el DL N°3.500, administrando fondos de pensiones relacionados con el ahorro que incluyen:

- ▶ Ahorro previsional obligatorio
- ▶ Ahorro previsional voluntario
- ▶ Ahorro voluntario
- ▶ Pago de pensiones bajo la modalidad de retiro programado y rentas temporales

Dada nuestra asociación con Prudential Financial Inc. en la propiedad de AFP Habitat en marzo de 2016, la compañía dejó de consolidarse en nuestros Estados Financieros y reportes en general. Debido a ello, en este documento no se hará referencia directa a AFP Habitat. Para mayor información, la compañía cuenta con un sitio web (www.afphabitat.cl) donde se puede encontrar información financiera y corporativa de la empresa.

Misión

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

Visión

Ser un referente en el mercado asegurador.

El inicio de Confuturo (ex Corpvida) se remonta al año 1989, cuando nace como Compensa Compañía de Seguros de Vida S.A. Por otra parte, CorpSeguros nace de la compra de la cartera de Rentas Vitalicias y Créditos Hipotecarios a ING el año 2009.

En noviembre de 2013 ambas compañías pasan a ser controladas por ILC. Con esta adquisición, ILC se hace presente en las principales alternativas de retiro existentes en Chile: retiro programado (a través de AFP Habitat) y rentas vitalicias (a través de Confuturo y CorpSeguros).

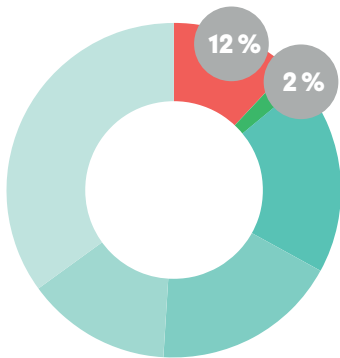
Debido a que estas compañías tienen al cliente en el centro de su gestión, en 2017 se llevaron a cabo una serie de medidas cuyo objetivo fue mejorar la calidad de servicio. Entre las iniciativas más relevantes están la obtención del segundo lugar en la certificación de Agentes Libres entregado por la Comisión para el Mercado Financiero, el lanzamiento de un programa de beneficios para clientes como convenios con farmacias, ópticas y otros asociados a la salud, el desarrollo de una serie de productos personalizados, la creación de un nuevo seguro para pensionados, además del lanzamiento de una nueva página web en CorpSeguros.

Durante el 2017, Confuturo en conjunto con Corpseguros lograron superar también las 100 mil rentas vitalicias pagadas por mes, lo que las ubica en el primer lugar de la industria. De igual forma, las compañías alcanzaron el cuarto puesto en primas de la industria de rentas vitalicias, además de ser el segundo actor en términos de activos administrados.



Primas Rentas Vitalicias

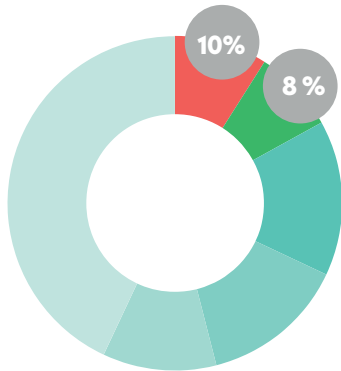
UF 92 millones



- Confuturo: 12%
- CorpSeguros: 2%
- Penta Vida: 19%
- Metlife: 19%
- Consortio: 15%
- Otros: 34%

Pólizas Vigentes Rentas Vitalicias

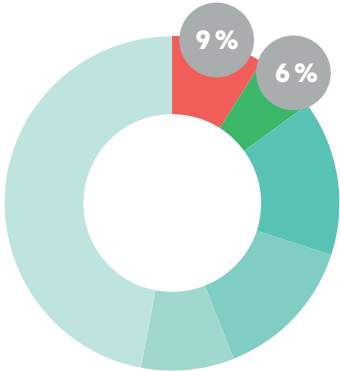
589 mil



- Confuturo: 10%
- CorpSeguros: 8%
- Consortio: 16%
- Metlife: 15%
- Bice Vida: 11%
- Otros: 41%

Activos Administrados

UF 1.427 millones



- Confuturo: 9%
- CorpSeguros: 6%
- Consortio: 17%
- Metlife: 14%
- Principal: 9%
- Otros: 45%

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero, AACCh (diciembre 2017)

Productos: Confuturo y CorpSeguros comercializan seguros de vida, entre los que destacan:

- ▶ Rentas vitalicias
- ▶ Seguros de vida individual
- ▶ Ahorro previsional voluntario
- ▶ Créditos de consumo para pensionados
- ▶ Seguros de vida masivos



Nuestro Sueño

Ser líderes en el segmento de empresas en la banca chilena.

Nuestro Propósito Común

Crear oportunidades de crecimiento.

Banco Internacional nace el año 1944, cuando la Superintendencia de Bancos autorizó el funcionamiento del entonces Banco Israelita. Sin embargo, fue en 2015 cuando ILC ingresó a su propiedad mediante la adquisición de un 50,6% de éste.

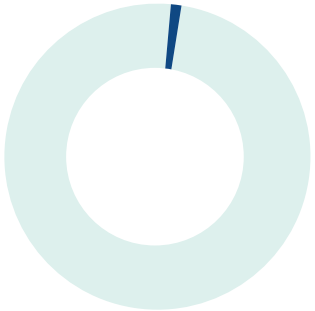
La llegada de ILC a la propiedad también significó un proceso de reestructuración, buscando alinear al Banco con la nueva identidad y foco estratégico, cuyo objetivo es ser el mejor banco para empresas en Chile.

En el 2017, Banco Internacional logró incorporar más de 600 nuevos clientes en la Banca Empresas, además de registrar un alza del 24% en colocaciones, superior al 4% registrado por la industria en Chile.

De igual forma, Banco Internacional inauguró el año 2017 un nuevo centro de negocios en Temuco, con el objetivo de entregar una mejor atención a los empresarios de la zona. Otro hito importante del año 2017 fue el reforzamiento de la estrategia, promesa y valores fijados en el Plan “Expedición 2018”, el cual alinea a la organización para cumplir el sueño de ser líderes en el segmento empresas en Chile.

Participación de Mercado Colocaciones Comerciales

US\$ 146 miles de millones



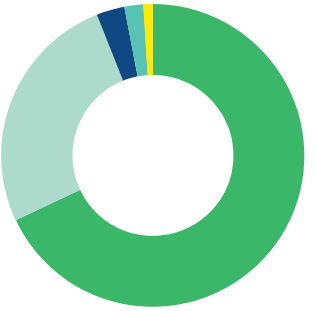
● Banco Internacional: **1,2 %**

Colocaciones Comerciales según Monto Deuda

● Micro: **3%**
● Pequeño **8%**
● Mediano: **9%**
● Grande: **17%**
● Mega: **62%**

Colocaciones Comerciales según Número Deudores

1,4 millones



● Micro: **69%**
● Pequeño **26%**
● Mediano: **3%**
● Grande: **1%**
● Mega: **0,2%**

Micro: Colocaciones < UF 500; Pequeño: UF 500 < Colocaciones < UF 4.000
Mediano: UF 4.000 < Colocaciones < UF 18.000; Grande: UF 18.000 < Colocaciones < UF 200.000
Mega: UF 200.000 < Colocaciones
Tipo de cambio: CLP\$614,75/US\$. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Productos

- **Banca Empresas:** cuentas corrientes, líneas de crédito, financiamiento, garantías estatales, comercio exterior, leasing, factoring, inversiones, manejo de caja, tesorería, entre otros
- **Banca Personas:** cuentas corrientes, líneas de crédito, créditos hipotecarios, inversiones, depósito a plazo, entre otros

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, reconocido por su amplia accesibilidad, prestigio, ser un muy buen lugar para trabajar y resolver las necesidades de salud de gran parte de la población.

Red Salud se constituye como sociedad anónima en abril de 2008, con el objetivo de desarrollar una red de prestadores de salud a nivel nacional. Es por esto que durante el período 2008-2015, la gestión de Red Salud estuvo enfocada en la implementación y puesta en marcha de un importante plan de expansión, el que añadió nuevas clínicas y centros médicos a lo largo de todo Chile.

Sin embargo, a partir del año 2015, se llevaron a cabo una serie de cambios respecto al objetivo mantenido por Red Salud hasta ese entonces. Junto a la nueva estrategia, se materializó una importante reestructuración organizacional, impulsando un exigente plan de trabajo orientado a la excelencia operacional.

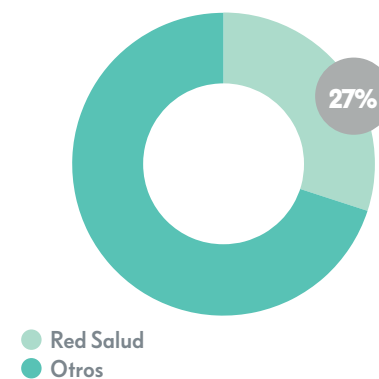
Red Salud se encuentra implementando actualmente este plan estratégico, cuyo fin es convertirse en la red prestadora de salud privada líder en Chile. La organización está revisando procesos, potenciando sinergias, unificando funciones, fomentando la derivación interna, consolidando el rol del equipo corporativo, junto a una serie de iniciativas adicionales.

Todo este trabajo se vio reflejado en ciertos hitos concretados el año 2017, tales como la redefinición de la marca Red Salud con miras al 2020. De igual forma, fueron definidos los nuevos valores corporativos de la organización: calidad y precio justo, calidez humana y disponibilidad. Finalmente, en términos de servicio, fueron añadidas 20 y 25 nuevas camas en las clínicas Mayor y Avansalud, respectivamente, además de adquirirse equipos y realizarse una serie de mejoras en el área ambulatoria.

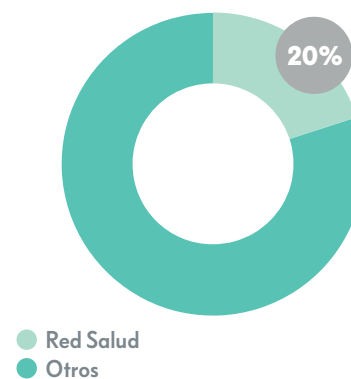
Red Salud es actualmente el segundo prestador privado de salud en términos de infraestructura, a través de 30 centros médicos a lo largo de Chile, tres clínicas en la Región Metropolitana y seis clínicas regionales en Iquique, La Serena, Rancagua, Valparaíso, Temuco y Punta Arenas. Esta infraestructura permitió realizar el año 2017 un total de 3,4 millones de consultas médicas, 6,2 millones de exámenes médicos y más de 80 mil cirugías.



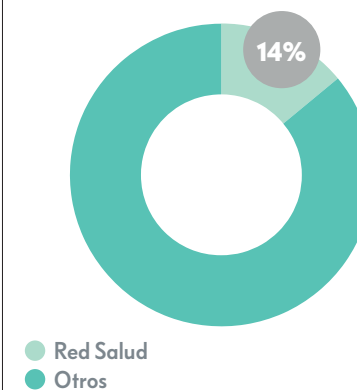
Participación Red Salud Consultas Médicas Privadas



Participación Red Salud Cirugías Privadas



Participación Red Salud Días Camas Privados Ocupados



Fuente: Clínicas de Chile (diciembre 2017)

Aspiración

Ser la mejor Isapre que entrega acceso a soluciones efectivas de salud.

Visión

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

Consalud nace el año 1983 como una corporación privada de salud, creada con el fin de prestar atenciones médicas. Entre los años 1984 y 1998, Isapre Consalud se instala en la industria nacional como una red privada de salud de primer nivel, con una infraestructura de punta a través de 33 centros médicos y dentales en todo Chile.

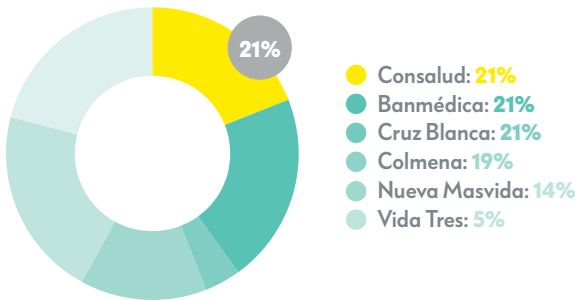
En el año 2000, Isapre Consalud se divide en las áreas aseguradora, prestadora ambulatoria y hospitalaria, y de soporte e inversión. Como consecuencia, Consalud adopta el giro único de aseguradora, dedicada exclusivamente a proveer cobertura de planes de salud privados. En el año 2017, Isapre Consalud inició un cambio cultural, el cual incluyó la difusión de ocho principios y pilares estratégicos. En materia comercial, la compañía desarrolló un Modelo General de Atención de Clientes centrado en otorgar una orientación especializada, implementando además el servicio Consalud Móvil, junto a una serie de iniciativas que potencian las plataformas online. En términos de servicio, durante el 2017 se continuó con el desarrollo de la iniciativa “Consalud te Orienta”, realizando 1,1 millones de asesorías a beneficiarios. Adicionalmente, Consalud fue la primera Isapre en Chile en impartir un curso para capacitar a sus ejecutivos en el lenguaje de señas, promoviendo la inclusión mediante medidas concretas como ésta. Todos estos cambios han venido acompañados de una gestión activa de productos, buscando ofrecer planes y complementos adaptados a las necesidades de la población.

Durante el año 2017, Consalud logró vender 85 mil planes de salud, siendo una de las aseguradoras de salud líderes en la industria. Actualmente, es la tercera y segunda Isapre en términos de beneficiarios y cotizantes, respectivamente.



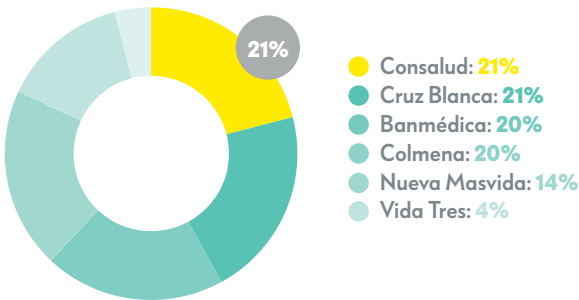
Beneficiarios Isapres

3,3 millones de personas



Cotizantes Isapres

1,9 millones de personas



Fuente: Superintendencia de Salud (diciembre 2017)

Productos:

Consalud entrega soluciones de salud, ofreciendo planes y complementos que buscan mejorar la protección de sus afiliados mediante:

- **Planes:** modalidades libre elección, únicos, preferentes.
- **Complementos:** obtención de células madre, deporte protegido, cirugía en Santiago, cobertura dental, cobertura de salud en cesantía, hijo protegido, cobertura catastrófica libre elección, fono doctor, familia protegida, click doctor, bonificación en farmacia, asistencia en viajes.

Misión

Acompañar a nuestros clientes con la protección experta de seguros de salud y vida, entregando soluciones simples y transparentes, con un equipo de personas comprometido y cercano.

Visión

Ser la mejor Compañía, para que las personas vivan mejor.

El año 2009 ILC adquiere la filial chilena de la compañía RBS Seguros de Vida S.A., dando origen a Compañía de Seguros Vida Cámara S.A. En 2012, Vida Cámara ingresa al mercado de seguros colectivos de vida, salud y catastróficos, a través de la implementación de modelos de simulación predictivos de alta confiabilidad.

El año 2016 Vida Cámara redefinió su estrategia, orientándose exclusivamente a seguros colectivos de vida y salud. Lo anterior implicó la renovación y ampliación de la oferta de planes, además de la modernización de los servicios entregados a empresas y asegurados. Todo lo anterior significó también una importante reestructuración organizacional.

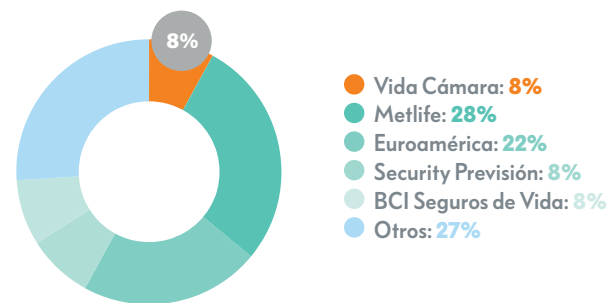
El año 2017 Vida Cámara implementó el “Plan Estratégico 2017 – 2020”, cuyo objetivo es estar entre los tres actores más relevantes del mercado de seguros colectivos de salud y vida. Esta nueva carta de ruta está basada en tres pilares: crecimiento de la cartera de clientes a través de un fuerte impulso comercial; renovación del estilo de liderazgo e introducción de una nueva cultura; foco y gestión del segmento salud. En términos comerciales, durante el año 2017 se añadieron nuevos canales de reembolso, se agilizó el proceso de pago mediante convenios con instituciones bancarias, se establecieron nuevas alianzas con prestadores clínicos y farmacias, se remodelaron cinco oficinas de Vida Cámara a nivel regional, entre otras iniciativas.

Actualmente, Vida Cámara es una de las principales compañías de seguros de salud y vida en Chile. Durante el año 2017, la empresa vendió UF 1,5 millones en primas, alcanzando el quinto lugar de la industria.



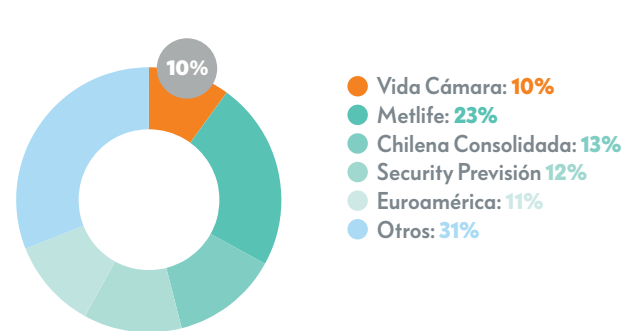
Personas Aseguradas Seguros Colectivos de Salud

3,6 millones



Primas Seguros Colectivos de Salud

UF 15,0 millones



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero, AACCh

Productos

- ▶ Seguros colectivos de salud
- ▶ Seguros de vida
- ▶ Seguro de accidentes personales (invalidez)

h. Hitos y Reconocimientos ILC 2017

- Nuestra Compañía registra el año 2017 la mayor utilidad ordinaria de la historia, alcanzando los \$129.378 millones. Lo anterior nos permite mantener una fortaleza patrimonial consistente con un modelo de operación de largo plazo.
- ILC adquiere de forma directa Vida Cámara Perú, filial dedicada a la comercialización de seguros de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio en dicho país. La operación significó una inversión de US\$ 22 millones por parte de ILC. Como consecuencia, Vida Cámara Chile se dedicará exclusivamente a la comercialización de seguros complementarios de salud y vida.
- El año 2017 también fue importante en términos de cultura organizacional para ILC. Durante el año elaboramos e impulsamos los “Diez Principios que Guían Nuestro Actuar”, lanzamos un proyecto de cultura organizacional, e iniciamos la implementación de un sistema que busca reducir posibles riesgos de gobierno corporativo, sociales y medioambientales en cada una de nuestras compañías. Todo lo anterior se vio reforzado con el traslado de gran parte de nuestras filiales a nuestro nuevo Edificio Corporativo.
- ILC fue distinguido con el Primer Lugar del Premio Transparencia Activa, categoría Holding, entregado por la consultora Inteligencia de Negocios. Dicha distinción reconoce la calidad de la información puesta a disposición del público en su sitio web y documentos corporativos. De igual forma, nuestra compañía fue reconocida por la organización internacional Institutional Investor, siendo calificada como la mejor institución del sector financiero no bancario (LATAM small caps), en términos de su Departamento de Relación con Inversionistas, entre otras distinciones.

i. Relación con la CChC²

En 1951 un grupo de profesionales y empresarios de la construcción decidieron unir sus ideas y formar una asociación gremial que representara al sector frente a las autoridades y la comunidad. De esta forma, surge la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), netamente desde un ADN social y completamente enfocada a generar un aporte en el bienestar y futuro de los trabajadores de este rubro. Con el paso del tiempo, esta iniciativa comenzó a tomar fuerza y sus actividades se fueron especializando, lo que en 1980 significó el origen de ILC, sociedad de inversiones de la CChC.

Dada la actual estructura de propiedad, un 67% de los dividendos generados por ILC son entregados a la CChC, mientras que el 33% restante es distribuido entre los demás accionistas. La Cámara administra este porcentaje, transfiriendo parte de dichas utilidades directamente a CChC Social, con el fin de que sean invertidas en la ejecución de proyectos sociales que beneficien en su mayoría a trabajadores del área de la construcción y sus familias. Lo anterior se encuentra normado por medio de una regla de gastos, la cual establece el porcentaje de las utilidades destinadas a proyectos de inversión social. En tanto, la otra fracción de las utilidades es alojada en un fondo, con el objetivo de que los intereses generados permitan sostener económicamente a la Cámara en el largo plazo.

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

En el 2017, se ejecutaron una serie de programas, organizados en cuatro áreas principales: salud, vivienda, formación y bienestar. Todos estos programas totalizaron una inversión de US\$19,3 millones, repartidos en más de 260 mil cupos.



² Para más información de la CChC, revisar el capítulo Generación de Valor para el Rol Social.

03. Visión de Sostenibilidad



Visión de Sostenibilidad en ILC

G4-1,G4-2, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-28, G4-29, G4-30,G4-31,G4-32, G4-33, G4-48

En ILC nos hemos propuesto ser un aporte al desarrollo sostenible, generando valor y bienestar en cada uno de nuestros grupos de interés, así como también en la sociedad y países donde estamos presentes.

En la Compañía estamos conscientes de la responsabilidad que implica participar en sectores regulados que tienen trascendencia social y económica, ya sea por las industrias donde participamos, como por nuestros accionistas y Grupo Controlador. Por ello, creemos que la sostenibilidad es la clave que nos permitirá mantener una visión de largo plazo, cumpliendo con responsabilidad nuestros compromisos presentes y futuros.

Entre los años 2012 y 2016, en ILC estuvimos concentrados en definir nuestra estructura organizacional. Una vez finalizada esta etapa, reforzamos la consolidación de nuestra cultura y valores corporativos a través de toda la organización. El año 2016 dimos un paso importante en este sentido, al elaborar los “Diez Principios que Guían Nuestro Actuar”. De igual forma, el año 2017 continuamos con el Proyecto de Cultura Organizacional liderado por la consultora externa Virtus. Entre los principales avances destacamos el levantamiento de los valores existentes en cada una de nuestras subsidiarias, lo que nos permitió realizar un diagnóstico y trabajar un concepto de cultura transversal a todas nuestras filiales. El año 2017 comenzamos a aplicar la plataforma ESG Compass³, un software desarrollado por la Universidad de Yale, que a través de preguntas a los distintos grupos de interés, busca reducir posibles riesgos estratégicos relacionados con malas prácticas, facilitando acciones en materia de gobierno corporativo, entorno social y medioambiente.

En ILC nos hemos propuesto aplicar las encuestas ESG Compass en todos nuestras filiales a julio de 2018. Con ello podremos contar con el primer informe que nos permitirá identificar prioridades de riesgo y focos de mejoras; hacer gestión sobre los resultados y asignar compromisos para hacer seguimiento, tanto a nivel de ILC como de cada una de las filiales.

³Para más información sobre ESG Compass visite <http://esgcompass.com>

a. Acerca de este Reporte

Este documento constituye el sexto Reporte de Sostenibilidad de ILC, el cual está elaborado de acuerdo con la metodología Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, opción esencial.

El contenido del presente reporte se centra especialmente en la gestión de ILC y sus filiales en Chile, comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. De todas formas, en algunos capítulos se entrega información relevante de la operación de la Compañía en Perú (a través de AFP Habitat Perú y Vida Cámara Perú)

Este reporte no está verificado por un tercero externo al proceso.

b. Grupos de Interés

En ILC es de gran importancia mantener una relación cercana y fluida con cada uno de nuestros grupos de interés. De esta manera, la Compañía y nuestras filiales identifican temas materiales y prioridades para los distintos grupos, logrando la generación y traspaso de valor hacia ellos.

Nuestros Principales Grupos de Interés



1 Clientes:

En ILC entregamos servicios que tienen un impacto directo en nuestros clientes y sus familias. Esto nos desafía a hacer un trabajo cada vez mejor. Nuestras filiales se relacionan con sus clientes a través de diversos medios como el contacto presencial y plataformas digitales.

Con el objetivo de mejorar la relación con los clientes, a través de una mayor cercanía y conocimiento de sus necesidades, en 2017 se trabajó en mejorar el nivel y calidad de la información junto a la experiencia de clientes, a través de un servicio diferenciador.

Buscamos Mejorar la Calidad de Vida de Nuestros Clientes

2 Colaboradores

En ILC buscamos potenciar nuestros equipos de trabajo y la relación que mantenemos con ellos, a través de instancias orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, el clima organizacional y la formación y el desarrollo de carrera.

Fomentamos el Desarrollo Profesional y Personal de Nuestros Colaboradores

3 Inversionistas

En ILC contamos con un Departamento de Relación con Inversionistas, el cual vela por mantener una comunicación constante y fluida con el mercado. Esta área tiene como principal función informar sobre las actividades, desempeño y principales riesgos asociados al negocio.

Para este propósito, existe una política de puertas abiertas con la comunidad financiera. Además, nuestra Compañía participa en una serie de conferencias en Chile y el extranjero, además de generar encuentros masivos como el *Inverstor Day*, instancia donde ILC da a conocer su estrategia y principales desafíos a nivel corporativo y de sus filiales. De igual forma, en ILC contamos con una serie de documentos e información pública desplegada en una nueva página web lanzada el año 2017, la cual incluye reportes públicos trimestrales, presentaciones corporativas, memorias financieras, reportes de sostenibilidad, calendario de eventos, entre otros documentos.

Buscamos Mantener una Relación Cercana y Abierta

4 Estado, Autoridades y Entes Reguladores

En ILC participamos en industrias altamente reguladas. Sin embargo, la Compañía ha decidido ir más allá, por lo que hemos mantenido un fuerte criterio de autorregulación. Es así como por medio de nuestra inscripción en la Superintendencia de Valores y Seguros el año 2011, y nuestra apertura en bolsa el año 2012, hemos sometido a la Compañía a la regulación y mejores prácticas que impone el mercado nacional e internacional.

Asimismo, la mayor parte de nuestras actividades están reguladas por la Comisión para el Mercado Financiero, junto a las Superintendencias de Seguridad Social, Pensiones, Salud y Bancos, las que a través de sus propias normas velan por la transparencia y fiscalización oportuna, destacando la administración de los distintos tipos de riesgos.

Ir Más Allá de la Ley y las Normativas Vigentes es Parte Inherente a Nuestra Gestión

Entes reguladores por filial

	 SOMOS CCHC CORPSEGUROS		 SOMOS CCHC	 SOMOS CCHC	 SOMOS CCHC
▶ Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII)	▶ Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII) ▶ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ▶ Superintendencia de Seguridad Social	▶ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII) ▶ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ▶ Banco Central de Chile	▶ Superintendencia de Salud ▶ Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII) ▶ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	▶ Superintendencia de Salud ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII) ▶ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ▶ Superintendencia de Seguridad Social	▶ Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ▶ Servicio de Impuestos Internos (SII) ▶ Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

c.Temas Prioritarios

Los temas materiales o prioritarios son aquellos que tienen un impacto significativo en el desarrollo de nuestras actividades. Por lo tanto, son parte importante en la toma de decisiones de la Compañía.

c.1. Definición

En ILC realizamos un análisis de materialidad cada dos años, el cual es validado en forma anual al elaborar el Reporte de Sostenibilidad. De esta forma, el año 2017 revisamos la materialidad llevada a cabo el año 2016.

Producto de esta revisión, y con la validación de la Administración Superior de la Compañía, incluimos el tema “Adaptación al Entono” dentro del tema “Cumplimiento Regulatorio”. Ello debido a que el participar en industrias altamente reguladas nos exige adaptarnos a las diferentes normas y modificaciones que puedan surgir, además de ser flexibles para cumplir las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Por otra parte, el tema de “Relacionamiento Comunitario” dejó de ser prioritario, dado que solo nuestra filial Red Salud presenta un impacto real en las comunidades donde desarrolla sus actividades. Finalmente, incorporamos el tema “Medioambiente”, ya que pese a no tener instalaciones operativas relevantes, buscamos crear una cultura de respeto al medioambiente, incentivando el uso eficiente de energía y recursos, que ayuden a combatir el calentamiento global.

Para definir nuestros temas prioritarios se utilizaron fuentes primarias⁴ y secundarias⁵:

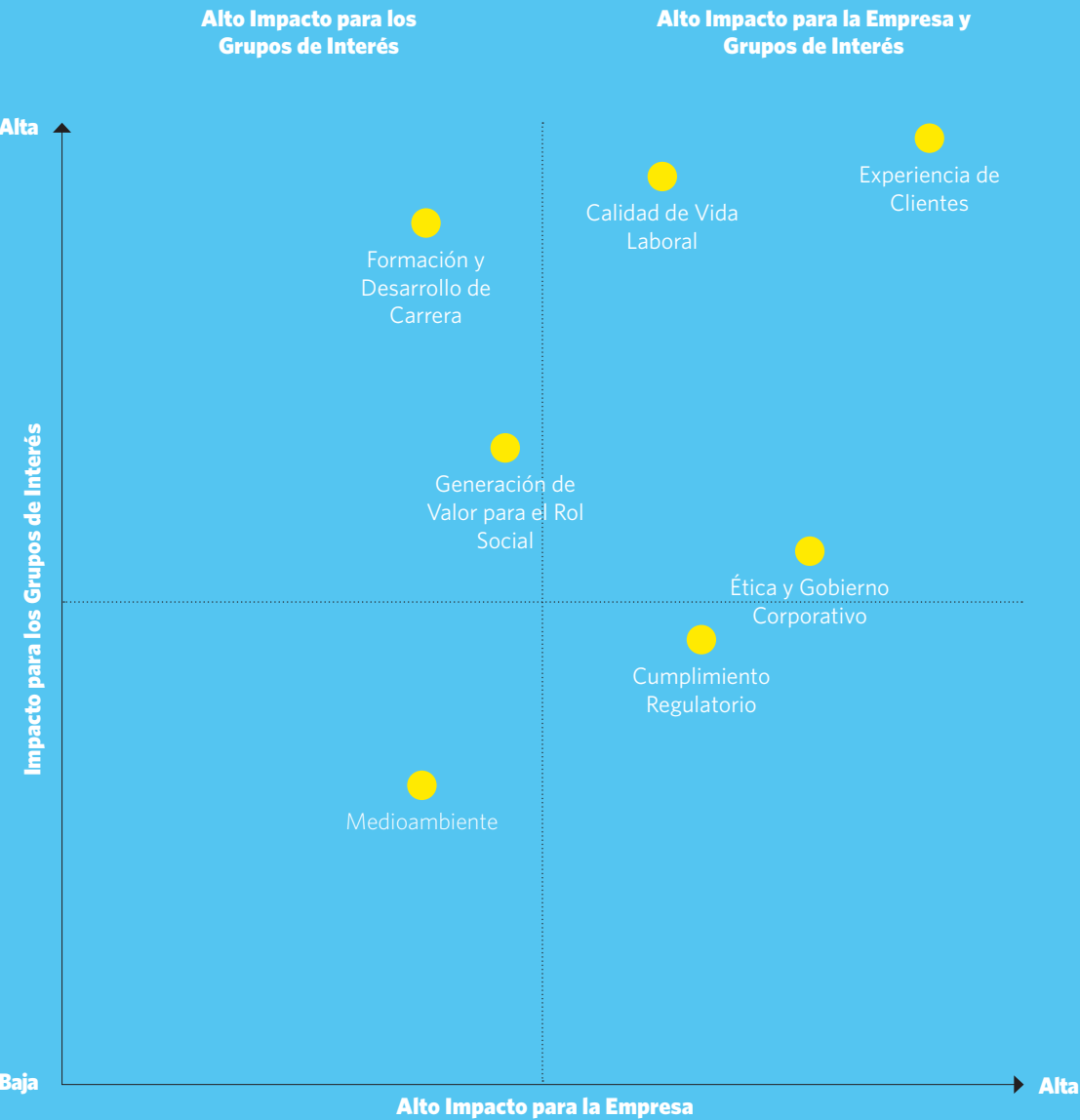
Organización	Impacto Dentro de la Organización	Impacto Fuera De La Organización
Experiencia de Clientes	X	X
Ética y Gobierno Corporativo	X	X
Calidad de Vida Laboral	X	
Generación de Valor para el Rol Social	X	X
Cumplimiento Regulatorio	X	
Formación y Desarrollo de Carrera	X	
Medioambiente	X	X

⁴Entrevistas a la Administración Superior de ILC y sus filiales, 5.642 encuestas a clientes, 1.352 encuestas a colaboradores, entrevista a reguladores (Superintendencia de Pensiones en este caso).

⁵Revisión comparada de temas relevantes para la industria a nivel nacional e internacional, análisis de prensa, revisión y análisis de estudios y documentos internos de la Compañía.

c.2. Priorización

Los temas materiales fueron priorizados según la siguiente matriz de materialidad:



c.3. Validación

La matriz fue validada por la Administración Superior de la Compañía, en base al análisis de materialidad realizado el año 2016.

d. Descripción de Temas Materiales

Tema	Visión	Motivación	Capítulo/Página
Experiencia de Clientes	Procuramos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, a través de un servicio de excelencia, una relación cercana y una asesoría especializada.	Nuestros clientes están en el centro de nuestro quehacer.	7. Clientes/Página 76
Ética y Gobierno Corporativo	Buscamos generar valor de manera responsable y consistente en el largo plazo.	Por la naturaleza de las industrias en las que operamos, nuestra gestión requiere de un alto sentido de ética y rigurosas medidas de gobernanza.	4. Gobierno Corporativo/Página 44
Calidad de Vida Laboral	Promovemos relaciones laborales fluidas y directas, que impacten positivamente el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.	Cuidamos nuestros ambientes laborales para que los colaboradores se sientan cómodos, apoyados, desafiados y comprometidos con un trabajo de excelencia.	8. Colaboradores/Página 88
Generación de Valor para el Rol Social	Buscamos ser rentables para cumplir con el rol social implícito en nuestras actividades (salud, previsión y servicios financieros) y para financiar iniciativas sociales que impacten en forma directa al bienestar del país.	Contribuir al bienestar social en los países donde operamos.	6. Generación de Valor para el Rol Social/Página 70
Cumplimiento Regulatorio	Cumplimos con la normativa vigente en las industrias donde participamos y tomamos con responsabilidad nuestro rol fiduciario, participando activamente en el debate público, promoviendo instancias de colaboración y trabajo conjunto con entes reguladores y autoridades.	Participamos en industrias reguladas, por lo que cumplir con la normativa vigente es parte inherente a nuestra gestión.	4. Gobierno Corporativo/Página 60
Formación y Desarrollo de Carrera	Valoramos la meritocracia y entregamos las herramientas de formación para que los colaboradores desarrollen todas sus potencialidades.	Contar con equipos altamente capacitados para cumplir su rol y permitir a los colaboradores crecer profesional y personalmente.	8. Colaboradores/Página 88
Medioambiente	Buscamos crear una conciencia ambiental en nuestras compañías, con el propósito de gestionar y mitigar los impactos negativos de nuestra gestión.	Junto con contribuir al medioambiente buscamos lograr eco eficiencia operacional.	9. Medioambiente/Página 108





04. Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

G4-1, G4-16, G4-34, G4-38, G4-39, G4-41, G4-43, G4-45, G4-47, G4-49, G4-56, G4-57, G4-58, G4-S04



I. Gobierno Corporativo

En ILC participamos en áreas que prestan servicios de largo plazo y claves para el desarrollo del país, por lo que permanecer en el tiempo y generar valor de forma sustentable no es solo un desafío, sino un compromiso irrenunciable con cada uno de nuestros grupos de interés.

Para lograr lo anterior, en ILC contamos con una estructura de gobierno corporativo que nos permite aplicar e implementar en cada una de las filiales las directrices y objetivos dictados por el Directorio, contribuyendo a un desarrollo sostenible, generando valor y bienestar en cada uno de nuestros grupos de interés.

Nuestras prácticas de gobierno corporativo se rigen por nuestros estatutos, la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Reglamento de Sociedades Anónimas del Decreto Supremo de Hacienda N° 702 de 2011, y la Ley 18.045 del Mercado de Valores. La Compañía está bajo la supervisión de la Intendencia de Valores, dependiente de la Comisión para el Mercado Financiero.

II. Estructura y Gestión del Directorio

Nuestra misión, visión y objetivos constituyen la base de nuestro desempeño económico y social. Lo anterior es establecido y liderado por el Directorio de ILC, quien, a través de la Administración y los Directorios de las filiales, transmite las responsabilidades, herramientas y cultura propia de la Compañía.

El Directorio es el principal órgano del Gobierno Corporativo y de acuerdo con los estatutos de la Compañía, lo componen siete miembros elegidos anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas. Es importante destacar que a partir del año 2017 en ILC contamos con dos directores con carácter de independiente⁶.

Finalmente, de acuerdo con la norma de Carácter General 385 publicada por la Comisión para el Mercado Financiero, los miembros del Directorio son elegidos por los propios accionistas. Por lo tanto, la Compañía no tiene injerencia alguna en su nominación.

⁶ Acogemos la definición de Director Independiente dada por la Ley de Sociedades Anónimas (N° 18.046), cuya principal característica es que no mantienen alguna relación con la sociedad, las demás sociedades del grupo del que ella forma parte, su controlador, ni con los ejecutivos principales de cualquiera de ellas.

b. Miembros

Durante el año 2017 la Junta Ordinaria de Accionistas eligió siete miembros, de los cuales dos cuentan con carácter de independiente⁷. El Directorio al cierre de 2017 estaba compuesto por:

1 Sergio Torretti C. /
Presidente⁸

Contador del Instituto
Comercial Superior

2 Jorge Mas F. /
Vicepresidente

Ingeniero Civil de la
Universidad de Chile

3 Gastón Escala A. /
Director

Ingeniero Civil de la Pontificia
Universidad Católica de Chile

4 Luis Nario M. /
Director

Ingeniero Civil de la
Universidad de Chile, y
Postgrado en Construcción
del Centro de Altos Estudios
CHEBAP de París

5 Daniel Hurtado P. /
Director

Constructor Civil de la
Pontificia Universidad
Católica de Chile

6 René Cortázar S. /
Director Independiente

Ingeniero Comercial de
la Pontificia Universidad
Católica de Chile y
Doctorado en Economía
del Instituto Tecnológico de
Massachusetts (MIT), EE.UU.

7 Fernando Coloma C. /
Director Independiente

Ingeniero Comercial mención
en Economía de la Pontificia
Universidad Católica de Chile
y MA en Economía de la
Universidad de Chicago



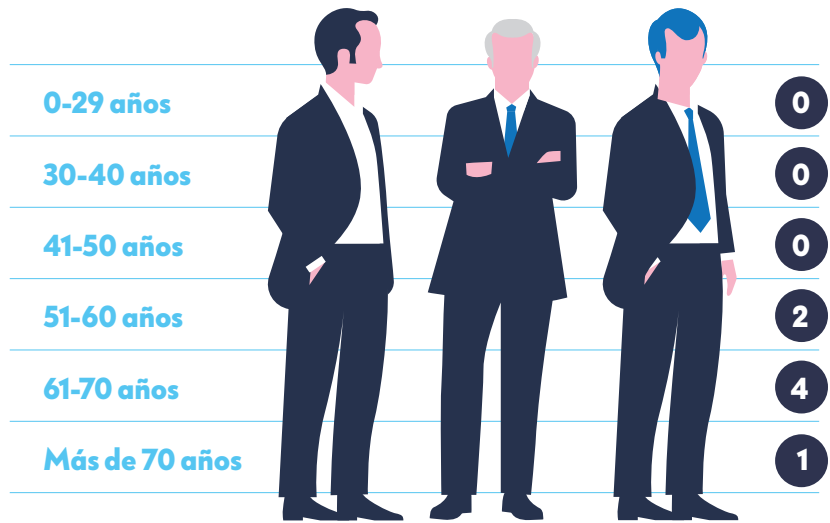
a. Principales Funciones y Características del Directorio ILC

- Las principales funciones del Directorio son la fijación de objetivos, políticas y estrategia de la empresa, las que deben ser ejecutadas por la Administración. Para lograr lo anterior, los Directores se reúnen mensualmente para analizar el desempeño de la Compañía, sus riesgos, su estrategia y su plan de mediano y largo plazo.
- De acuerdo con nuestros estatutos, ILC está encabezada por un Directorio de siete miembros, elegidos anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas y cuya duración es de un año. Los miembros del Directorio eligen al Presidente por el mismo período, el cual puede ser reelegido por un segundo año consecutivo.
- ILC no solicita una asistencia mínima a sus directores. En 2017 la asistencia promedio de los directores a reuniones alcanzó un 92,3%, reuniéndose un total de 13 veces durante el período.
- Por otro lado, ILC no restringe la cantidad de directorios en los que pueden participar sus Directores.
- Los miembros del Directorio de ILC pueden participar, en calidad de invitados, de los Directorios de las distintas filiales. Esto tiene la finalidad de conocer con más detalle la estrategia y coyunturas de cada una de las subsidiarias de ILC.

⁷ La biografía de los miembros del Directorio de ILC está disponible en <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/gobierno-corporativo-y-rse/directorio/default.aspx>
⁸ El Presidente de Directorio no ocupa un cargo ejecutivo al interior de la organización.

c. Composición del Directorio

- **Hombres:** 7 / **Mujeres:** 0
- **Chilenos:** 7 / **Extranjeros:** 0
- **Directores Independientes:** 2 / **Directores no Independientes:** 5
- **Edad del Directorio:**



La antigüedad promedio del Directorio de ILC es de 4,1 años.

d. Comités

Comité de Directores

Este organismo tiene como principal responsabilidad el asegurar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en la Compañía.

Es importante destacar que el Comité de Directores de ILC está presidido y conformado mayoritariamente por directores independientes (dos miembros de un total de tres). Lo anterior tiene como propósito resguardar los intereses y opiniones de los accionistas minoritarios.

Entre las principales funciones del Comité se encuentran:

- Examinar los informes internos y externos de los auditores, pronunciándose respecto de éstos antes de presentarlos a los directores para su aprobación.
- Proponer al Directorio auditores externos y clasificadoras de riesgo.
- Examinar los antecedentes relativos al Título XVI de operaciones con partes relacionadas y emitir su opinión al Directorio.
- Examinar las remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la Sociedad.
- Preparar un informe anual de su gestión, incluyendo sugerencias a los accionistas.

Miembros: René Cortázar S. (Presidente, Independiente), Fernando Coloma C. (Independiente) y Gastón Escala A.

Comité de Inversiones

ILC cuenta con un Comité en esta materia, debido a la relevancia de las inversiones que maneja. Su rol está centrado en monitorear el correcto cumplimiento de lo establecido en la Política de Inversiones de ILC, además de velar por la apropiada agilidad en la toma de decisiones de inversión.

Miembros: Daniel Hurtado P. (Presidente) y Luis Nario M., junto a otros ejecutivos de la Sociedad.

e. Remuneraciones

Respecto a la Política de Compensaciones del Directorio, la Junta Ordinaria de Accionistas de ILC aprobó lo siguiente para el año 2017:

- **Directores:** UF20 por sesión asistida + 0,05% utilidades anuales
- **Vicepresidente:** UF30 por sesión asistida + 0,075% utilidades anuales
- **Presidente:** UF40 por sesión asistida + 0,1% utilidades anuales

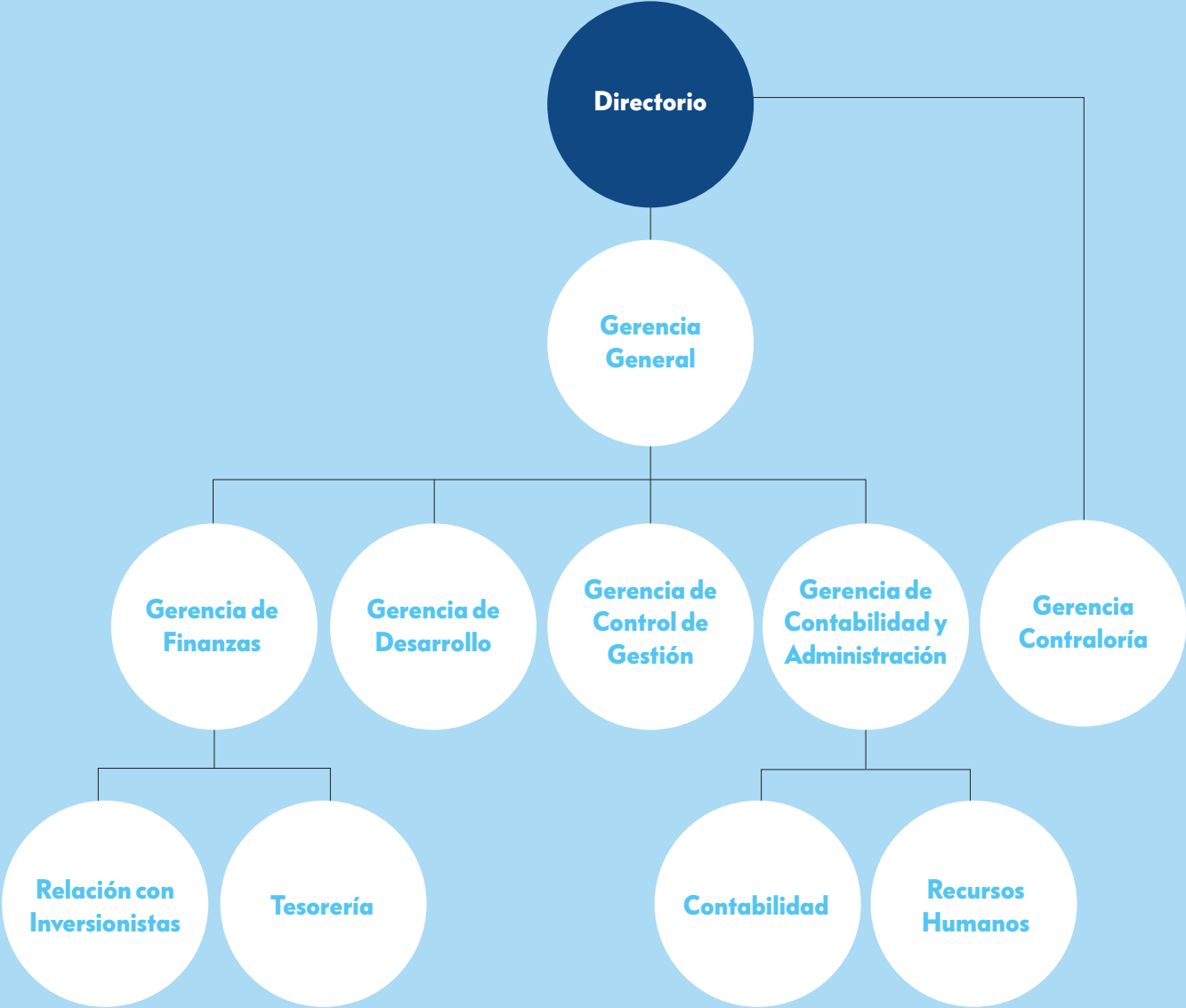
Las remuneraciones antes indicadas se pagarán en proporción al tiempo que el director haya estado en el cargo.

Durante los años 2017 y 2016, las remuneraciones pagadas al Directorio de ILC ascendieron a M\$ 51.058 y M\$ 53.866 respectivamente, mientras que la participación sobre las utilidades de la empresa alcanzó los M\$ 607.334 y M\$ 380.530, respectivamente.

III. Administración ILC

La Administración de ILC vela por la organización y gestión de los recursos de la Compañía, implementando el plan estratégico de mediano y largo plazo establecido por el Directorio.

En ILC contamos con una estructura organizacional funcional, alineada con nuestro giro y actividades:



Es importante destacar que en ILC ejercemos el control sobre nuestras filiales y coligadas a través de sus respectivos directorios. Nuestra Compañía no cuenta con una estructura matricial para dichos efectos.

Los miembros y perfil de la Administración Superior de ILC son descritos a continuación⁹:

1 Pablo González F. / Gerente General

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de University of Notre Dame, EE.UU.

2 David Gallagher B. / Gerente Desarrollo

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de Wharton School, University of Pennsylvania, EE.UU.

3 Ignacio González R. / Gerente Finanzas

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y MBA del IE Business School, España

4 Juan Pablo Undurraga C. / Gerente Control Gestión

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de University of Michigan, EE.UU.

5 Robinson Peña G. / Gerente Administración y Contabilidad

Contador Auditor de la Universidad Católica del Norte y Diploma de Postgrado en Administración de la Universidad Adolfo Ibáñez, Chile

6 Andrés Gallo P. / Gerente Contralor

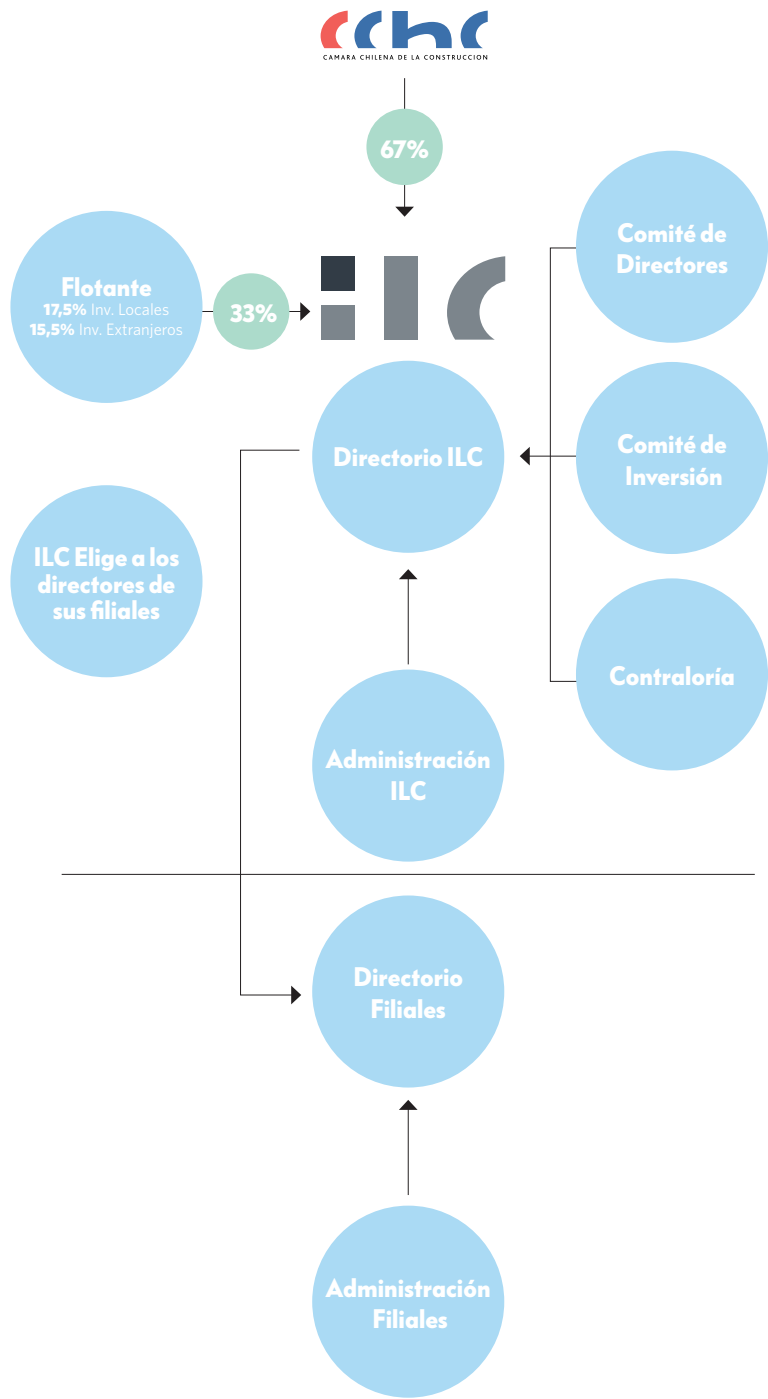
Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile

⁹ La biografía de la administración superior de ILC está disponible en <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/gobierno-corporativo-y-rse/administracion-superior/default.aspx>

IV. Gobierno Corporativo de las Filiales

Nuestras filiales operan bajo las directrices entregadas por sus propios directorios, elegidos por sus Juntas de Accionistas, junto a los Comités que sus propias industrias, tamaños y normas requieran.

Es decir, ILC entrega a través de los respectivos directores los lineamientos generales, para que cada filial gestione sus actividades de manera independiente.



a. Comités por Filial

Nuestras filiales cuentan con los siguientes Comités:

Confuturo y CorpSeguros

- ▶ Comité de Gobernabilidad y Desarrollo Estratégico
- ▶ Comité de Auditoría
- ▶ Comité Capital Humano
- ▶ Comité de Inversiones
- ▶ Comité Técnico

Banco Internacional

- ▶ Comité de Auditoría
- ▶ Comité de Negocios
- ▶ Comité de Riesgo y Seguimiento de Crédito
- ▶ Comité de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información
- ▶ Comité de Activos y Pasivos
- ▶ Reunión de Planificación Estratégica
- ▶ Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Red Salud

- ▶ Comité de Auditoría y Finanzas
- ▶ Comité Médico
- ▶ Comité de Inversiones
- ▶ Comité Comercial

Consalud

- ▶ Comité de Riesgos
- ▶ Comité de Auditoría
- ▶ Comité Comercial
- ▶ Comité de Personas y Compensaciones

Vida Cámara

- ▶ Comité de Auditoría y Riesgos
- ▶ Comité Comercial
- ▶ Comité de Inversiones

V. Estándares de Gobierno Corporativo

ILC y nuestras filiales operan de acuerdo con los valores de transparencia y honestidad que históricamente han guiado a nuestro accionista controlador, la Cámara Chilena de la Construcción. De esta forma, la Compañía trabaja para mantener informado de la mejor forma al público en general, cumpliendo exigentes estándares éticos contemplados en las diferentes normativas que nos rigen.

Nuestra Compañía dispone de diversas herramientas formales para fortalecer, impulsar y propagar las tareas y funciones llevadas a cabo por nuestro Gobierno Corporativo. Las más relevantes son:

- **Código de Ética y Conducta:** su propósito es dar a conocer los principios y normas que orientan el comportamiento y la conducta de nuestros directores, ejecutivos y colaboradores, en el ejercicio diario de sus actividades y tareas, bajo los conceptos de profesionalismo, confianza, integridad y responsabilidad. Este código es público y se puede encontrar en el sitio web de ILC.
- **Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado:** su propósito es resguardar los intereses de nuestros inversionistas en relación con transacciones de valores de ILC que realizan ciertas personas ligadas a nosotros, junto al manejo y divulgación de información al mercado, a fin de mantener la correcta simetría en el acceso y uso de la información pública y así mantener la confianza y transparencia necesaria que requiere el mercado para invertir en valores de ILC. Este manual es público y se puede encontrar en el sitio web de ILC.
- **Modelo de Prevención del Delito (MPD):** su propósito es resguardar a la Compañía de los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación y cohecho. Es importante señalar, que el Modelo de Prevención del Delito de ILC fue certificado el año 2014 y recertificado el año 2016, dicha certificación tiene una duración de dos años y es monitoreada en forma permanente por la empresa certificadora.
- **Política de Relacionamento con Colaboradores:** esta nueva política vela por promover una cultura de respeto entre los trabajadores de la organización, estableciendo protocolos y mecanismos para corregir cualquier acción que viole estos principios.

► **Política General de Habitualidad para Operaciones entre Partes Relacionadas:** busca que las operaciones que existan con personas o sociedades relacionadas a ILC tengan por objeto contribuir al interés social y se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su celebración. Esta política es pública y se puede encontrar en nuestro sitio web.

► **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** tiene por objetivo establecer las normas generales referente a las obligaciones y prohibiciones a las que deben atenerse nuestros colaboradores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa. Del mismo modo, en él se establecen las disposiciones que regulan el procedimiento de ingreso a la Compañía en calidad de trabajador dependiente; también, y por imperativo legal, se regula en éste el procedimiento de investigación de denuncias, entre otras materias. Este Manual es entregado a cada uno de los trabajadores cuando ingresan a ILC.

► **Canal de Denuncias:** su propósito es canalizar las denuncias del personal, inversionistas, proveedores, clientes o cualquier otra persona, acerca de eventuales irregularidades o actos ilícitos cometidos por algún funcionario de ILC. Es de carácter público, se encuentra en nuestra página web, además de contar con un proceso de total confidencialidad.

► **Manual de Políticas y Procedimiento General de Buen Gobierno Corporativo:** este documento fue elaborado y aprobado por el Directorio de la Compañía el año 2016, teniendo por objetivo definir y establecer las políticas, normas y procedimientos que deberá aplicar nuestra Compañía como parte de su estructura de Gobiernos Corporativos; plasmar las políticas que han sido adoptadas por el Directorio bajo el concepto de “mejores prácticas”; y definir el rol que le compete al Directorio y a la Administración en relación a las mejores prácticas. Entre los temas que contempla el Manual están: inducción al Directorio, contratación de especialistas por parte del Directorio, gestión de riesgos, acceso a información por parte del Directorio, información a los Inversionistas y el Mercado, responsabilidad social y desarrollo sostenible, estructuras salariales, políticas de gobierno corporativo de las filiales, entre otros temas.

► **Auditorías Internas:** ILC realiza auditorías internas a sus filiales, las cuales son elaboradas por terceros y tienen como objetivo conocer, gestionar y supervisar las tareas y procesos llevados a cabo por cada una de las subsidiarias. Por lo general, estas auditorías son presentadas al Comité de Directores para ser posteriormente informadas al Directorio de ILC.

► **Cuestionarios de Gobiernos Corporativos a Filiales:** ILC envía anualmente un cuestionario acerca de Gobiernos Corporativos a cada uno de los Presidentes de sus filiales. Ello permite hacer un diagnóstico de las prácticas de cada una de ellas, fortaleciendo las posibles debilidades que puedan presentarse y homologando criterios de evaluación entre éstas.

► **Contraloría:** El Contralor de ILC vela por el correcto funcionamiento de los procesos y tareas llevadas a cabo por la Administración. El Contralor depende del Directorio y participa del Comité de Directores de ILC y cada una de sus filiales, promoviendo el correcto funcionamiento de cada uno de sus procesos. Además, tiene un rol fundamental en el monitoreo de la Matriz de Riesgos y en la elaboración de políticas y auditorías internas, con el objetivo de disminuir potenciales amenazas.

► **Gerencia de Control de Gestión:** Depende de la Gerencia General y su función es monitorear el funcionamiento de la Compañía, con el objetivo de medir la operación financiera y determinar el impacto de las decisiones y planes estratégicos establecidos por el Directorio y la Administración.

► **Departamento de Relación con Inversionistas:** Su principal tarea es comunicar al mercado el estado de los negocios, riesgos, y la situación económica, financiera y legal de la Compañía, velando por la simetría de información. Para esto la Compañía cuenta con una serie de reportes, además de una política de puertas abiertas para quienes requieran información de ILC, tanto de Chile como el extranjero.



a. Código de Conducta y Ética

En ILC estamos comprometidos con la integridad y la ética al momento de llevar a cabo nuestras actividades. Actuar con sentido de integridad es de suma importancia para mantener un ambiente digno en el trabajo y contar con la confianza de nuestros inversionistas, clientes y demás grupos de interés.

A través del Código de Conducta y Ética¹⁰, la Compañía se compromete a actuar con honestidad e integridad en sus transacciones y comunicaciones con inversionistas y clientes. El Código de Conducta y Ética contiene normas respecto a las responsabilidades individuales y entre miembros de igual nivel, además de responsabilidades para los empleados, clientes, proveedores, inversionistas y otros grupos de interés. Estas pautas comprenden el cumplimiento de leyes y reglamentos, incluyendo normas que promueven:

- Protección de la información confidencial de ILC
- Protección y uso adecuado de los bienes de ILC
- Tratamiento de colaboradores, clientes y proveedores de ILC
- Promoción de revelaciones exactas, oportunas y comprensibles en los informes financieros y otras comunicaciones públicas
- Incentivo a la entrega de informes sobre cualquier comportamiento ilícito o antiético
- Normar el actuar de los colaboradores para evitar conflictos de interés
- Normar el manejo con clientes que sean funcionarios públicos para evitar incurrir en conflictos de interés, soborno o cohecho.

En ILC entregamos el Código de Conducta y Ética a todos los empleados al momento de ingresar a la Compañía. Este debe ser firmado luego de haber realizado la inducción en el ámbito de la ética y de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Receptación y Cohecho. Adicionalmente, se realizan capacitaciones anuales a todo el personal de ILC donde se tratan temas de ética, conducta y otros relacionados con la Ley 20.393.

¹⁰ Para revisar el Código de Conducta y Ética de ILC dirijase a: http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc_downloads/gov_docs/Codigo-Conducta-Etica-ILC.pdf

b. Mecanismo para Denunciar Infracciones

Todos los colaboradores de ILC deben informar a su superior o a través de los procedimientos de denuncia establecidos, cualquier conducta que puedan creer, de buena fe, que es una violación de las leyes, del Código de Conducta y Ética o del Modelo de Prevención del Delito (MPD).

Las denuncias se pueden hacer a través de las siguientes vías:

- Correo electrónico o comunicación escrita al Encargado de Prevención del Delito¹¹
- Comunicación escrita dirigida al Comité de Ética¹²
- Desde el año 2017, ILC cuenta con un canal de denuncias abierto y confidencial en su sitio web, para efectos de manifestar actos ilícitos o de mala fe realizados por algún funcionario de la Compañía (<http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/contacto/canal-de-denuncias/default.aspx>)

Durante el año 2017, en ILC no reportamos casos en donde se haya quebrantado el Código de Conducta y/o que haya conllevado a multas por parte de entes reguladores.

¹¹ Las denuncias se pueden hacer llegar al correo electrónico denuncias@ilcinversiones.cl
¹² El Comité de Ética actúa solo en casos extraordinarios, es decir, cuando ocurre un hecho que atenta contra la ética. Los miembros de este Comité son el Gerente General y el Gerente Contralor e informan directamente al Comité de Directores.
¹³ Para acceder al certificado de BH Compliance dirijase a: http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc_downloads/gov_docs/certificado.pdf

c. Modelo de Prevención del Delito

En ILC contamos con un Modelo de Prevención del Delito que busca resguardar a la Compañía de los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación y cohecho (Ley 20.393).

La Compañía está certificada en la implementación de este Modelo desde diciembre de 2014, siendo recertificado por BH Compliance¹³ en 2016.

Adicionalmente, todos los trabajadores que ingresan a la Compañía reciben una capacitación de la Ley 20.393, la que es reforzada a través de una capacitación anual a todos los colaboradores. Finalmente, como parte del Modelo de Prevención del Delito, ILC también solicita a sus principales proveedores firmar un anexo en sus contratos donde afirman el cumplimiento de esta Ley.

d. Política de Relacionamento con Colaboradores

En ILC respetamos y promovemos los derechos humanos. Nuestra Compañía está comprometida con la implementación de prácticas laborales responsables en toda la empresa y en todos los aspectos del negocio.

La Política de Relacionamento con Colaboradores y el Código de Ética y Conducta de ILC, reflejan el compromiso con el trato justo y equitativo entre todas las personas. Dentro del Código se establece que “todo empleado que trabaje en ILC está facultado para ejercer y hacer valer sus derechos humanos básicos y no debe ser sometido a sufrir física o mentalmente en su trabajo”. Además, en este documento se establece que “ningún empleado podrá ser discriminado arbitrariamente o por cualquier razón o motivo que no se base en razones objetivas, por tanto, no podrá haber discriminación por razones de edad, raza, género, religión, orientación sexual, estado marital o maternidad, opinión política, procedencia étnica o sindicalización”.

La Compañía elaboró una Política de Relacionamento con Colaboradores (Derechos Humanos) el año 2017, la cual fue aprobada por el Directorio el año 2018, encontrándose disponible en nuestro sitio web.

VI. Asociaciones

En ILC participamos de diferentes asociaciones sectoriales relacionadas a las industrias donde operamos. De esta forma, buscamos desarrollar y aportar al desarrollo de estas áreas, a través de nuestra visión y conocimiento.

Asociaciones Sectoriales Filiales ILC 2017	
Asociación de Aseguradores de Chile (a través de Confuturo, CorpSeguros y Vida Cámara)	
Asociación de Bancos e Instituciones Financieras – ABIF (a través de Banco Internacional)	
Asociación de Clínicas de Chile (a través de Red Salud)	
Asociación de Isapres (a través de Consalud)	

La participación de nuestras filiales en las organizaciones anteriormente mencionadas implica una contribución anual de M\$ 966.538.

A continuación se presentan las mayores contribuciones realizadas en 2017 por nuestras filiales:

Organización	Tipo Organización	Aporte 2017 (CLP\$ m.)
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras* (Banco Internacional)	Fiscalizador	389.136
Asociación de Isapres (Consalud)	Asociación Industria	233.000
Asociación de Aseguradores de Chile (Confuturo)	Asociación Industria	121.566
Asociación de Clínicas (Red Salud)	Asociación Industria	108.726
Asociación de Aseguradores de Chile (CorpSeguros)	Asociación Industria	49.341

*La SBIF no es un ente estatal, por lo que es financiado por los mismos Bancos

VII. Contribuciones

a. Contribuciones Políticas

En línea con nuestras normas y reglamentos internos, en ILC no realizamos contribuciones a campañas políticas, organizaciones políticas, organizaciones de lobby, lobistas, y/o otros grupos exentos de impuestos con influencia política durante el año 2017.

Adicionalmente, en ILC no se han registrado casos de contribuciones políticas o donaciones que han actuado como medio de soborno o corrupción.

Actualmente, ILC cuenta con una norma de Contribuciones Políticas, la que se encuentra contenida dentro del Manual de Políticas Generales de Buen Gobierno Corporativo.

VIII. Cultura de Gestión de Riesgos y Crisis

En ILC participamos en las industrias de pensiones, seguros, bancos y salud de manera descentralizada. Las decisiones de cada una de estas filiales son analizadas y materializadas por su Administración y Directorio, teniendo en consideración los riesgos y atenuantes asociadas a éstas.

La Gestión de Riesgos permite evaluar, tratar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso, definidos como claves por el respectivo Directorio.

El Directorio de ILC determinó que el Comité de Directores es el encargado de monitorear periódicamente la Gestión y Control de Riesgos, dando cuenta de ello al Directorio.

a. Matriz de Riesgos

Nuestra Compañía está comprometida con la comprensión y gestión de riesgos a los cuales se encuentra expuesta, los cuales son monitoreados a través de una Matriz de Riesgos.

Esta Matriz es revisada y actualizada mensualmente por el Contralor de ILC en conjunto con cada una de las filiales. La Matriz es presentada al Comité de Directores y, en caso de existir algún cambio en ella, el Presidente de dicho Comité lo informa al Directorio.

Los principales riesgos identificados por la Compañía e incluidos en la Matriz son:

- ▶ Riesgos de Manejo de Información
- ▶ Riesgo Regulatorio
- ▶ Riesgo Reputacional
- ▶ Riesgo Operacional
- ▶ Riesgo de Exposición Financiera
- ▶ Riesgo de Mantenición y Reclutamiento de Personal
- ▶ Riesgo Societario

Cada uno de estos Riesgos tiene subíndices diferenciados según filial, los cuales a su vez tienen un color relacionado (verde, amarillo o rojo) dependiendo del riesgo asociado.

	Sector no Asegurador			Sector Asegurador			Banco		ILC
	Filiales			Filiales			Filiales		
Riesgo de Manejo de Información									
Riesgo Regulatorio									
Riesgo Reputacional									
Riesgo Operacional									
Riesgo de Exposición Financiera									
Riesgo de Mantenición y Reclutamiento de Personal									
Riesgo Societario									

b. Riesgos Emergentes

Adicionalmente, nuestra Compañía incorporó el año 2017 potenciales riesgos emergentes como el Riesgo de Modificaciones Regulatorias y el Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

i. Riesgo de Modificaciones Regulatorias

Debido a que todas las industrias donde participamos son reguladas, en ILC estamos expuestos a los cambios o modificaciones que puedan realizarse en cada una de ellas.

Frente a ello, nuestras filiales han tenido un rol activo en el debate público, a través de diferentes instancias formales de participación en la que la autoridad o los entes reguladores nos han invitado.

Algunos ejemplos concretos de participación de nuestras filiales en aspectos normativos el 2017 son:

- Confuturo participó de tres instancias en las que el ente regulador le pidió revisar normas y realizar comentarios. De estas tres, dos provinieron de la CMF y una de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), dependiente del Ministerio de Hacienda.

De esta manera, Confuturo hizo llegar sus comentarios a la CMF de la NCG 420, relativa a Principios y Mejores Prácticas de Conducta de Mercado para Entidades Aseguradoras y Corredores de Seguros, norma que ya se encuentra publicada. Adicionalmente, envió comentarios sobre la Norma de Carácter General 421, referida a la Gestión del Reaseguro. Parte de estos comentarios fueron incorporados a la normativa actual.
- Por otro lado, el 2017 continuó con el debate regulatorio en el sector Isapre, pero sin cambios legales relevantes. En el caso de Isapre Consalud, la compañía ha puesto énfasis en los efectos que tiene para la sustentabilidad del sector aspectos como la siniestralidad y la creciente judicialización a la que está expuesta esta industria.
- Vida Cámara también participó activamente de la NCG 420, relativa a Principios y Mejores Prácticas de Conducta de Mercado, tanto directamente en las mesas consultivas a las que llamó la CMF, como también en la delegación oficial de la Asociación de Aseguradores. Muchos de los comentarios y modificaciones realizados por Vida Cámara son parte de la normativa actual.

ii. Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

A través de nuestro Código de Ética, en ILC señalamos expresamente la prohibición que tienen quienes forman parte de la Compañía, acerca de divulgar información reservada o privilegiada que pueda tener un efecto significativo sobre el precio de realización de operaciones financieras. En este documento también se señala la obligación de proteger la información confidencial de ILC, nuestros clientes y proveedores.

Adicionalmente, todas nuestras filiales cuentan con su propia Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. En estas materias podemos señalar que todas nuestras filiales actualizan periódicamente sus antivirus y softwares operativos, manteniendo las últimas mitigaciones de seguridad vigentes.

En el caso de Banco Internacional, la Política General de Seguridad de la Información, sus normas y procedimientos, están alineadas con la Norma Chilena de Seguridad de la Información (NCh-27001:2013) y con el estándar internacional ISO/IEC 27001:2013 y su código de prácticas ISO27002:2013.

Además, cada una de nuestras filiales concientiza a sus colaboradores sobre las políticas y mejoras continuas desarrolladas en este tema. Así, por ejemplo, en el caso de Banco Internacional y Consalud la seguridad de la información es parte de la inducción de nuevos colaboradores.

Algunos ejemplos concretos de promoción acerca de temas de seguridad de la información y ciberseguridad el 2017 fueron:

- Confuturo firmó un nuevo contrato de administración y seguridad de sus redes. Además, efectuó una evaluación anual del impacto y vulnerabilidad de la seguridad informática de su infraestructura tecnológica con resultados satisfactorios, junto a una rápida adopción de las principales recomendaciones (Ethical Hacking, GAP Analysis).

La compañía también realizó una autoevaluación de sus políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad, en el marco del nuevo modelo de supervisión de conducta de mercado para la industria aseguradora.

► Banco Internacional revisó las vulnerabilidades de su sitio web y en diciembre de 2017 se integró al Comité de Ciberseguridad ABIF ¹⁴.

► Red Salud implementó en un 80% un dispositivo de seguridad perimetral que blindó a la Red ante ataques de seguridad e intento de ingreso de archivos con virus desde fuera de la red.

► Consalud realizó la actualización del marco de referencia desde la versión 27000-2005 a 27000-2013, e implementó un sistema de claves personales para la impresión de documentos, reduciendo el riesgo de exposición a información sensible.

► Vida Cámara trabajó en la protección de ciberataques externos a la compañía, a través de pruebas de Ethical Hacking y Web Stress a sus aplicaciones y servicios.

Las inversiones en este ámbito se destinaron a la renovación del software de antivirus, la mejora del hardware que será utilizado en la red interna de las nuevas oficinas de Vida Cámara, el potenciamiento del equipo de firewall y dispositivos que permitirán un robusto control de aplicaciones.

Durante el año 2017, Banco Internacional, Confuturo, CorpSeguros y Vida Cámara registraron incidentes menores de seguridad de la información, los cuales fueron resueltos oportunamente. Ninguno de estos incidentes significó multas ni sanciones.

Por su parte, Consalud y Red Salud no registraron incumplimientos de seguridad de la información o ciberseguridad que involucraron información de clientes. De igual forma, durante el año 2017 no registraron multas ni sanciones.

¹⁴ La ABIF formó un Comité compuesto por los especialistas de bancos en esta materia.

05. Desempeño Económico



Desempeño Económico

G4-DMA, G4-EC1

I. Valor Económico Generado

El año 2017, ILC estuvo marcado por una utilidad histórica, junto a un crecimiento importante en la mayoría de nuestras filiales. Concretamente, nuestra utilidad ordinaria consolidada aumentó un 80% respecto al año 2016, lo que se explica principalmente por los mayores aportes de Confuturo, CorpSeguros, AFP Hábitat, Vida Cámara y Banco Internacional.

Respecto a la gestión de nuestras filiales el 2017, AFP Hábitat se mantuvo como líder en rentabilidad y fondos administrados en Chile, mientras que en Perú se lograron resultados netos positivos por primera vez en la historia. En el ámbito previsional, Confuturo y CorpSeguros mantuvieron su liderazgo en la industria de rentas vitalicias, siendo la cuarta y segunda compañía en términos de primas y portafolio administrado, respectivamente. Por otra parte, es importante destacar la mejora operacional alcanzada por Banco Internacional, el cual logró incorporar más de 600 nuevos clientes en la Banca Empresas, además de registrar un alza del 24% en colocaciones, superior al 4% registrado por la industria en Chile. En relación al área salud, el 2017 fue un año débil para el sector prestador, como consecuencia de un menor dinamismo económico. Lo anterior afectó los márgenes de Red Salud, mejorando la siniestralidad de las aseguradoras de salud Consalud y Vida Cámara.

Respecto al cálculo de nuestro valor económico generado, nos hemos basado en el indicador GRI EC1. La información sobre la creación y distribución de valor económico, proporciona una indicación básica de cómo se ha creado valor económico para todos nuestros grupos de interés y cuánto de este valor ha sido retenido como reinversión.

Valor Económico Generado:

Ingresos CLP\$ mm.	2017	2016
(1) Ingresos	1.656.639	1.660.823

Distribución del Valor Económico Generado entre los Grupos de Interés:

Egresos CLP\$ mm.	2017	2016
(2) Costos y Gastos de Adm. y Ventas	1.304.232	1.383.449
(3) Pagos a Colaboradores	198.643	185.940
(4) Pagos al Estado	25.668	5.104
(5) Pagos a Accionistas	80.116	60.976
(6) Pagos a Financistas	22.638	22.107

⁽¹⁾ Incluye Ingresos de actividades ordinarias de la Act. no Aseguradora, Ingresos netos por intereses y reajustes e Ingresos de explotación de la Act. Aseguradora e Ingresos operacionales netos de la Act. Bancaria.

⁽²⁾ Considera Costo de ventas, Gastos de administración y de Función de la Act. no Aseguradora, Costos de explotación y Gastos operacionales de la Act. Aseguradora y Gastos operacionales de la Act. Bancaria, todos netos de Gastos de personal y Costos financieros.

⁽³⁾ Incluye Gastos de personal de Costos de venta y Gastos de administración de la Act. no Aseguradora y Gasto de personal de la Act. Aseguradora y Bancaria.

⁽⁴⁾ No excluye impuestos diferidos.

⁽⁵⁾ Un 63% de los dividendos generados por ILC son entregados a la CChC, mientras el 37% restante es distribuido entre los otros accionistas. Considera también dividendos repartidos por nuestras filiales a accionistas minoritarios.

⁽⁶⁾ Corresponde a Gastos financieros netos de las Act. Aseguradora y No Aseguradora.

Valor Económico Retenido:

CLP\$ mm.	2017	2016
(I) Valor Económico Generado (1) - (2)	352.407	277.374
(II) Valor Distribuido (3) + (4) + (5) + (6)	327.064	274.127
(III) Valor Retenido (I) - (II)	25.342	3.247

En el año reportado, el valor económico generado fue de \$352.407 millones, lo que significa un aumento de 27% en relación al 2016.

El 93% del valor generado se distribuyó a los grupos de interés, incluyendo colaboradores, el Estado, la Cámara Chilena de Construcción (CChC), otros accionistas y financistas. El remanente (7%) se mantuvo dentro de ILC como reinversión. Durante el año 2016, un 1% del valor generado se mantuvo en la Compañía, mientras que un 99% se distribuyó.

II. Desglose Geográfico de Ingresos, Utilidad e Impuestos

Desglose Geográfico Principales Cifras Financieras:

	CLP\$ mm.	2017		2016	
Ingresos	Chile	1.636.028	98,8%	1.646.868	99,2%
	Perú ⁽¹⁾	20.611	1,2%	13.955	0,8%
	Total	1.656.639	100,0%	1.660.823	100,0%
Utilidad	Chile	130.880	96,6%	305.426	99,5%
	Perú ⁽²⁾	4.624	3,4%	1.499	0,5%
	Total	135.504	100,0%	306.925	100,0%
Impuestos	Chile	24.344	94,8%	5.252	102,9%
	Perú ⁽²⁾	1.324	5,2%	(148)	(2,9%)
	Total	25.668	100,0%	5.104	100,0%

⁽¹⁾ Incluye solo Vida Cámara Perú, dado que los ingresos de Habitat Andina no son consolidados en nuestros Estados Financieros

⁽²⁾ Incluye Vida Cámara Perú y un 40,29% de Habitat Andina

Tasa Efectiva Impuestos:

CLP\$ mm.	2017
Utilidad antes de Impuestos	161.172
Impuestos Pagados	25.668
Tasa Efectiva ⁽³⁾	15,9%

⁽³⁾Tasa Efectiva calculada como Impuestos Pagados (considerando Impuestos Diferidos) sobre utilidad antes de Impuestos.

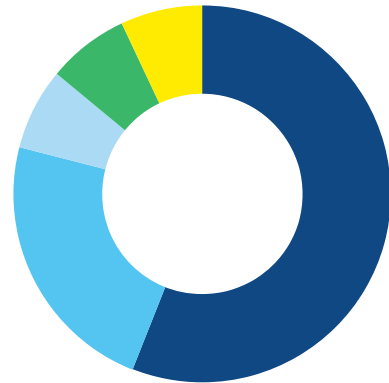
La diferencia entre la Tasa Efectiva con la Tasa de Impuesto a la Renta 2017 (25,5%) se debe principalmente a efectos provenientes de utilidades no afectas a impuestos como:

- Rentabilidad del encaje de AFP Habitat (aproximadamente \$11.740 mm.)
- Ganancia de capital renta variable de Confuturo y CorpSeguros (aproximadamente \$19.700 mm.)
- Otros efectos

Al aislar dichas variaciones la Tasa Efectiva asciende a un 20% aproximadamente.

Valor Económico Generado 2017

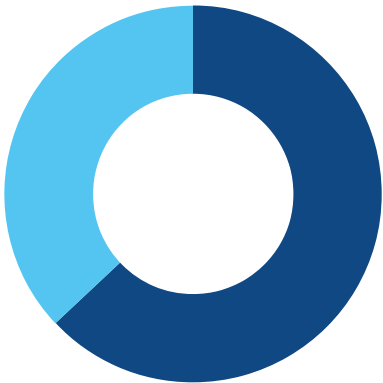
\$352.407 mm.



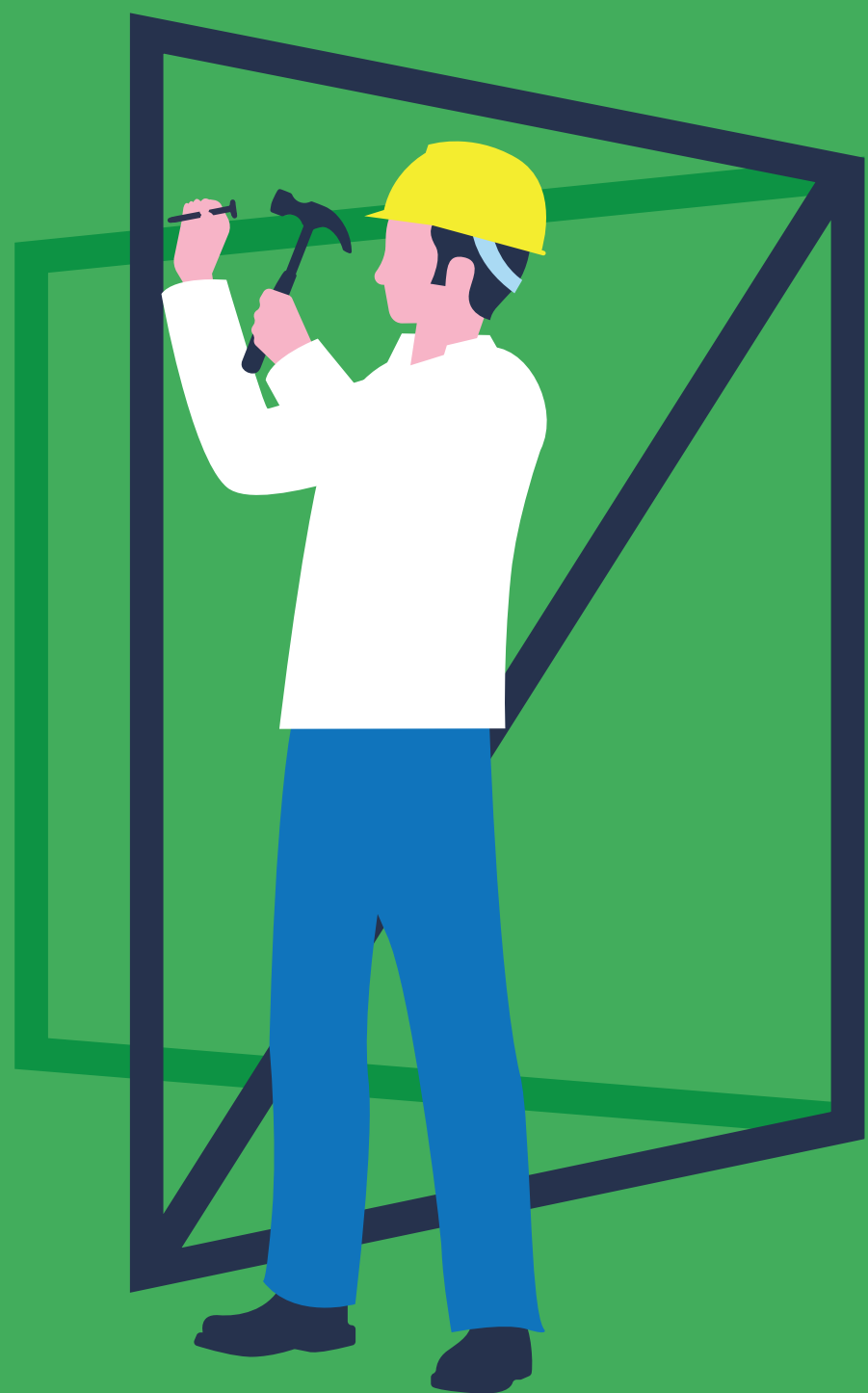
- Pago a Colaboradores **56%**
- Pago a Accionistas: **23%**
- Pago al Estado: **7%**
- Pago a Financistas: **7%**
- Valor Retenido : **7%**

Pagos a Accionistas 2017

\$80.116 mm.



- Pagos de ILC a CChC: **63%**
- Pago de ILC y Filiales a Otros Accionistas: **37%**



06. Generación de Valor para el Rol Social



Generación de Valor para el Rol Social

I. Nuestro Aporte como ILC

Tal como lo señalamos en nuestra misión, en ILC buscamos mejorar la calidad de vida de las personas, a través de servicios que las beneficien directamente como prestaciones de salud, servicios previsionales, bancarios, generación de ahorros y seguros. Este tipo de funciones hace que nuestras actividades tengan un rol social implícito, papel que hemos llevado a cabo durante nuestros 37 años de historia.

Por lo tanto, la responsabilidad de ser rentables está dada tanto por nuestros compromisos de largo plazo, como por nuestro aporte al financiamiento de iniciativas de carácter social de la Cámara Chilena de la Construcción (a través de CChC Social).

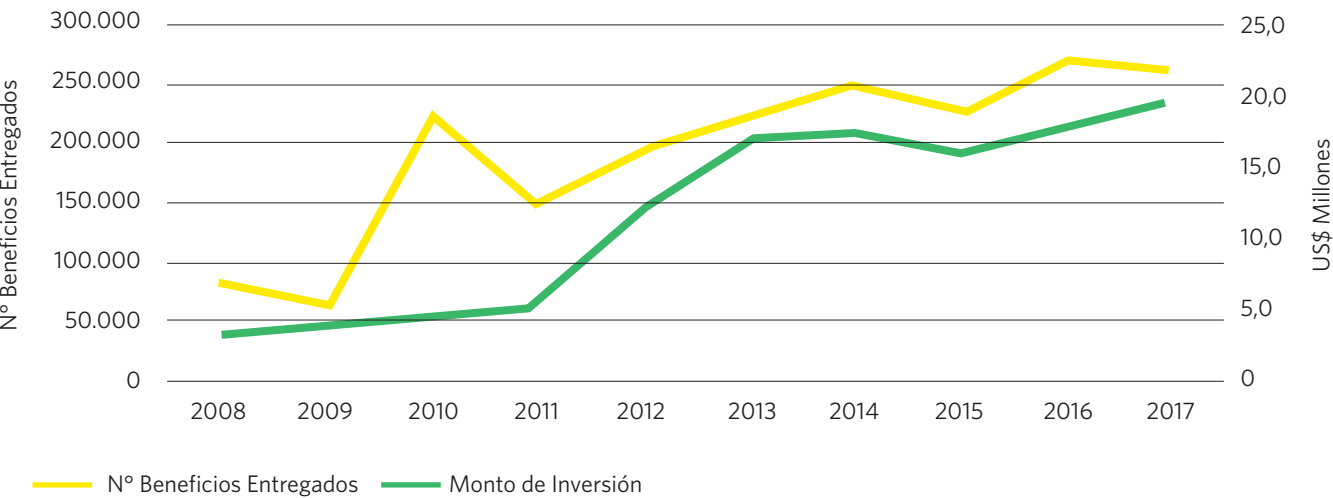
II. Aporte a través de la Cámara: CChC Social

CChC Social pone a disposición de las empresas socias de la CChC una serie de programas sociales. A través de ellos, busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la construcción y sus familias, segmento de la población caracterizado por una alta vulnerabilidad social.

La inversión social de la CChC aprobada para el año 2017 alcanzó las UF453.540, lográndose una ejecución presupuestaria récord del 97,3%, equivalente a UF 441.087, lo que permitió generar más de 260 mil cupos para los programas disponibles en todo el país.

En regiones, hubo un importante aumento de la inversión social, acercándose al 70% del total de recursos disponibles a nivel nacional.

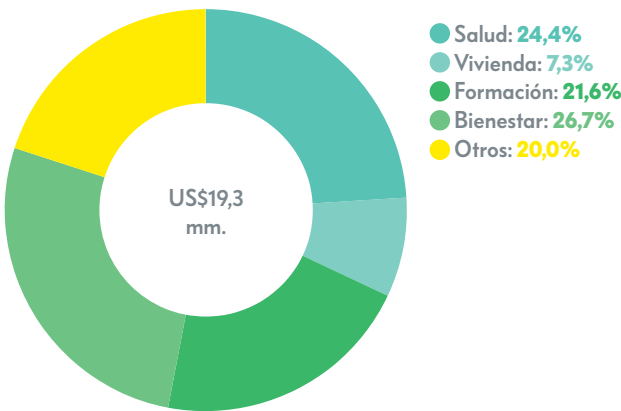
Inversión CChC en Proyectos Sociales (2008 - 2017)



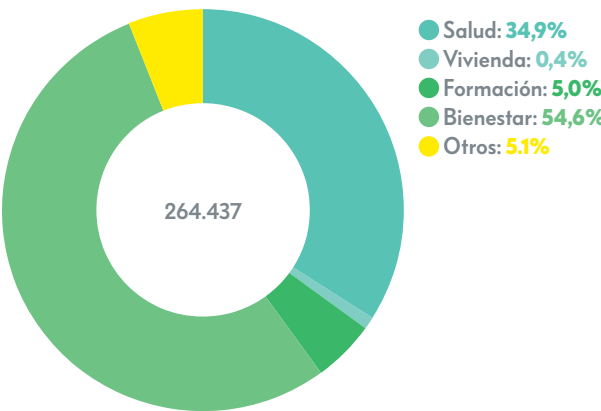
Inversión CChC en Proyectos Sociales según Área (2017)

Área de Intervención	Inversión 2017 (US\$ Millones)	% Var. 2016	Nº Beneficios Entregados 2017	% Var. 2016
Salud	4,7	9,2%	92.223	19,0%
Vivienda	1,4	36,2%	1.071	(25,8%)
Formación	4,2	3,3%	13.193	(7,2%)
Bienestar	5,1	11,6%	144.441	(1,8%)
Otros	3,9	(17,1%)	13.509	55,8%
Total	19,3	3,5%	264.437	6,2%

Desglose Inversión CChC en Proyectos Sociales según Monto por Área (2017)



Desglose Inversión CChC en Proyectos Sociales según Número de Beneficios por Área (2017)



Hitos 2017

CChC Social

- **Consolidación del plan de hospitalización “Construye Tranquilo”:** Este Programa busca proporcionar una atención de salud oportuna y de calidad en clínicas de todo el país. Con esta iniciativa, se busca evitar que una hospitalización se transforme en un problema económico para los trabajadores de la construcción. A la fecha, más de 38 mil trabajadores cuentan con el respaldo de este plan y solo en 2017 se realizaron más de mil cirugías a nivel nacional.
- **Establecimiento del Convenio entre Banco Estado y CChC:** Firmado en noviembre de 2017, permite ampliar las opciones de los trabajadores de la construcción para acceder a un crédito hipotecario y así cumplir el sueño de la casa propia. La iniciativa busca que en un plazo de cinco años, mil trabajadores de la construcción accedan a este crédito hipotecario.



- **Apoyo a Gobiernos Corporativos:** La misión social de la CChC se articula a través de corporaciones y fundaciones sin fines de lucro entre las que se encuentran: Fundación Social, Corporación de Salud Laboral, Escuela Cordep, Corporación Cultural Coreduc, Coprin, CFT Pro Andes, Fundación Reconocer, Mutua de Seguridad y Caja Los Andes.

Con el fin de apoyar a estas entidades a desarrollar buenas prácticas de gestión y administración, en 2017 se realizaron una serie de cursos, charlas y talleres para sus directores en ámbitos claves como auditorías y planificación estratégica.

- **Indicadores de Impacto Social:** En 2017, CChC Social sistematizó el trabajo de medición del impacto social generado por sus iniciativas, mediante el cálculo de indicadores tales como:

Impacto en Bienestar Social (IBS) que cubre tres ámbitos:

- Impacto Económico (IE)
- Impacto en Cobertura (IC)
- Impacto en Bienestar (IB)

Eficiencia del Beneficio

Retorno Social de la Inversión (SROI)

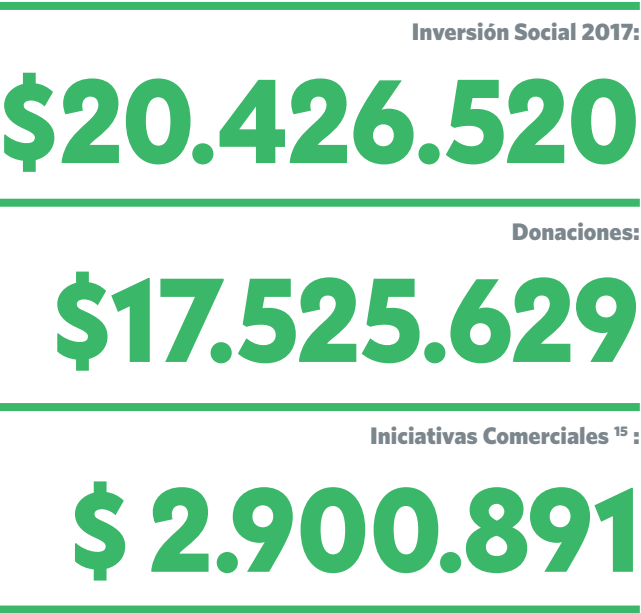
Penetración Regional

Beneficio Directo al Trabajador

En la evaluación de los programas sociales para el año 2018 se tomó en cuenta la información entregada por estos indicadores.

III. Inversión Social de las Filiales

Cada una de nuestras compañías realiza donaciones de manera independiente a instituciones y diferentes iniciativas sociales. La inversión social total en 2017 fue de \$20.426.520.



¹⁵ Se refiere a actividades relacionadas con el negocio en la comunidad, generalmente realizadas por departamentos comerciales para apoyar directamente el éxito de la empresa, promoviendo sus identidades corporativas y de marca en asociación con organizaciones benéficas y comunitarias.

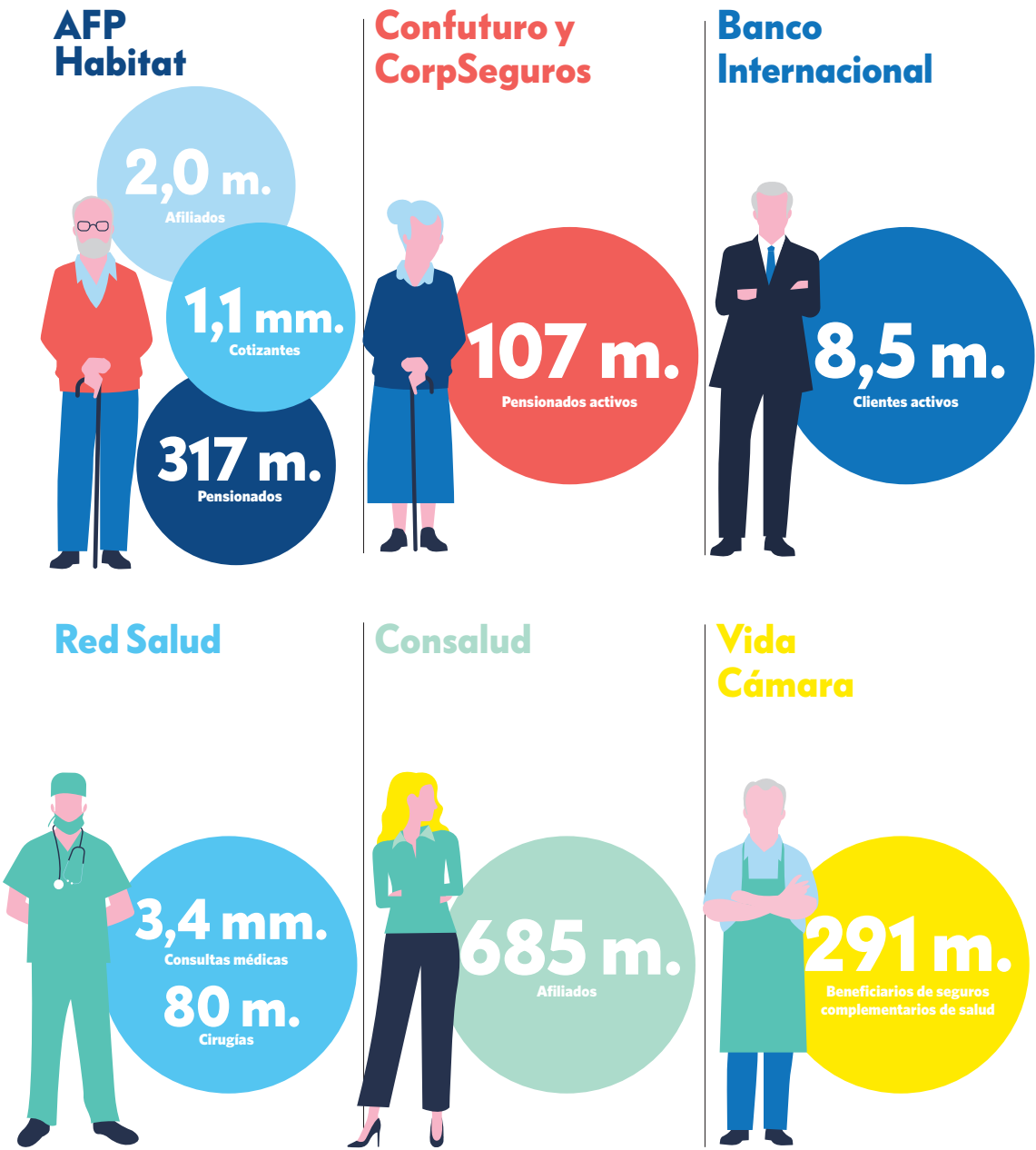
07. Clientes



Clientes

G4-4, G4-8, G4-PR5

Los clientes están en el centro de nuestro quehacer. Es por esto que buscamos entregarles una experiencia cercana y experta, que nos permita garantizar una relación de largo plazo, basada en la ética y la confianza.



I. Nuestros Clientes y Productos

Hitos 2017

A continuación, se presenta una radiografía por filial de los principales temas asociados a clientes y productos.

Durante el año 2017, Confuturo en conjunto con CorpSeguros lograron superar las 100 mil rentas vitalicias pagadas por mes, lo que las ubica en el primer lugar de la industria. De igual forma, las compañías alcanzaron el cuarto puesto en primas de la industria de rentas vitalicias, además de ser el segundo actor en términos de activos administrados.

a. Confuturo y CorpSeguros

Productos

- Rentas vitalicias
- Seguros de vida individual
- Ahorro previsional voluntario
- Créditos de consumo para Pensionados
- Seguros de vida masivos

En calidad de servicio, Confuturo y CorpSeguros lograron una serie de hitos el año 2017, como la obtención del segundo lugar de la industria en la certificación de agentes libres otorgada por la CMF, la implementación de un nuevo modelo de ventas con soluciones a la medida, el lanzamiento del programa de beneficios para clientes con descuentos en farmacias, ópticas y salud dental, la introducción del nuevo seguro para pensionados con más de 2.500 seguros colocados, el lanzamiento del nuevo sitio web de CorpSeguros, la modernización de tres oficinas regionales, la implementación de mejoras en comunicaciones masivas, el envío de liquidaciones de pensión mensual vía mail a pensionados con rentas vitalicias, la entrega de documentos con información frecuente por parte de pensionados, entre otros avances realizados durante el 2017.

Número de Clientes por Segmento

- Rentas Vitalicias: 107.772 pensionados
- Segmento Individual: 32.858 clientes contratantes
- Segmento Corporativo: 74.844 clientes

Plataformas de Atención

- 19 sucursales y centros de servicio a lo largo del país
- Página web
- Call center
- Fono ayuda
- Redes Sociales (Facebook, Twitter)

Todo lo anterior permitió realizar más de 90 mil atenciones a 43 mil beneficiarios el año 2017.

Además, bajo la estrategia digital de la compañía, Confuturo y CorpSeguros alcanzaron las 558 mil sesiones en su portal público y 160 mil en su portal privado.

b. Banco Internacional

Productos

► **Banca Empresa:** cuentas corrientes, líneas de crédito, financiamiento, garantías estatales, comercio exterior, leasing, factoring, inversiones, manejo de caja, tesorería, entre otros.

► **Banca Personas:** cuentas corrientes, líneas de crédito, créditos hipotecarios, inversiones, depósitos a plazo, entre otros.

Número de Clientes

Banco Internacional contaba con 6.011 clientes al cierre de 2017, un 76% más que en 2016. Del total de deudores, un 54% pertenece al segmento micro (colocaciones < UF 400), un 21% al segmento pequeño (UF 400 < colocaciones < UF 3.000) y un 22% al mediano (UF 3.000 < colocaciones < UF 50.000).

Banco Internacional cerró el año 2017 con US\$1.932 millones en colocaciones, de las cuales un 43% correspondían a empresas micro, pequeñas y medianas.

Plataformas de Atención

- 11 sucursales
- 3 centros de negocios
- 1 caja auxiliar
- Sitio web
- Aplicación móvil
- Contact center

Toda esta red permitió que Banco Internacional realizara un total de 6.238 cures el año 2017.

Hitos 2017

Banco Internacional logró incorporar más de 600 nuevos clientes en la Banca Empresas, además de lograr un alza del 24% en colocaciones, superior al 4% registrado por la industria en Chile.

En términos de servicio, Banco Internacional inauguró un nuevo centro de negocios en Temuco, el cual se suma a los nuevos centros ubicados en Rancagua y La Serena.

Finalmente, el Banco cambió su core bancario, presentando una mejora en eficiencia relevante, alcanzando los estándares de la industria en esta materia.

c. Red Salud

Servicios

Red Salud es el segundo mayor prestador de salud privado en Chile, tanto a nivel hospitalario como ambulatorio. Del total de atenciones realizadas el año 2017, un 50% fue realizada a través de seguros privados de salud (Isapres), un 28% a través del seguro público de salud (Fonasa) y un 22% de aportes particulares.

Red de Atención

- 30 centros médicos y dentales a lo largo de todo Chile
- 3 clínicas en Santiago
- 6 clínicas en regiones

Esta red de centros ambulatorios y hospitalarios incluye 984 camas, 905 boxes de consultas médicas, 101 boxes de urgencia, 370 boxes dentales, 75 pabellones, 20 scanners y 16 equipos de resonancia magnética.

Esta infraestructura le permitió a Red Salud realizar el año 2017, 3,4 millones de consultas médicas, 6,2 millones de exámenes médicos y más de 80 mil cirugías, reafirmando su relevancia dentro de los prestadores privados de salud en el país.

Plataforma de Comunicación con Clientes

- Call center
- Sitio web
- Aplicación móvil (Megasalud)
- Redes sociales (Facebook, Twitter)

Hitos 2017

Durante el año 2017 se definió la marca con la que Red Salud buscará posicionarse como una única red de salud a nivel nacional.

Por otra parte, la compañía consolidó el modelo de productos administrados con sus principales clientes institucionales. Por ejemplo, Fonasa participó por segundo período consecutivo en la derivación de pacientes bajo la modalidad de pago de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD), mecanismo de pago que en 2016 se implementó con Isapre Consalud.

Finalmente, para mejorar la comunicación con la comunidad, durante el 2017 se realizaron una serie de mejoras en los sitios web corporativos y redes sociales de Red Salud.

d. Consalud

Productos

Consalud entrega soluciones de salud, ofreciendo planes y complementos que buscan mejorar la protección de sus afiliados mediante:

- **Planes:** modalidades libre elección, únicos, preferentes
- **Complementos:** obtención de células madre, deporte protegido, cirugía en Santiago, cobertura dental, cobertura de salud en cesantía, hijo protegido, cobertura catastrófica libre elección, fono doctor, familia protegida, click doctor, bonificación en farmacia, asistencia en viajes.

Número de Beneficiarios

Al cierre de 2017, Consalud contaba con un total de 685 mil beneficiarios y 397 mil cotizantes, un 3% y 4% mayor al registrado al cierre de 2016, respectivamente.

Fidelización de Clientes

Consalud busca establecer relaciones de largo plazo con sus afiliados, para lo cual realiza diversas iniciativas como:

- **Llamada de bienvenida a nuevos beneficiarios**, con el objetivo de informar del plan contratado y resolver potenciales inquietudes.
- **Comunicación constante**, principalmente a través de newsletters mensuales. Además, en sucursales se mantiene folletería y pantallas informativas.
- **Incorporación de afiliados en actividades masivas**, como la corrida “Santiago Corre Consalud”, donde la compañía invitó a 50 clientes de regiones, además de proveer de cupos exclusivos a 1.000 beneficiarios.
- **Tienda virtual**, con productos que pueden ser adquiridos a través de excedentes, con una amplia variedad y a precios competitivos.
- **Iniciativas especiales para clientes**, como los programas “Prepaga tu Cirugía”, “Camina Contigo” y la “Unidad de Orientación No Presencial”.

Programa “Camina Contigo”

Esta iniciativa es un reflejo del propósito y principios que guían a Consalud. La compañía se ha propuesto situar al cliente en el centro de su quehacer y ello queda reflejado en su primer principio: “Vemos personas, más que clientes”.

Este programa está orientado a entregar una atención preferencial a personas que han sido diagnosticadas con enfermedades oncológicas o cardíacas, además de orientarlas respecto a trámites, apoyarlas psicológicamente a ellas y sus familias, y entregar beneficios especiales. Al cierre de 2017, más de 5 mil personas eran parte de este programa.

Plataformas de Atención

- 56 sucursales y puntos de atención
- Sucursales móviles en la VIII región
- Sucursal virtual
- Contact center 24/7
- Sitio web
- Aplicación móvil
- Redes sociales (Facebook, Twitter)

Toda esta red permitió que Consalud realizara más de tres millones de atenciones el año 2017.

Estrategia Online

Consalud ha potenciado su estrategia online a través de mejoras en la usabilidad de sus plataformas.

A través de la aplicación móvil, los clientes pueden conocer el estado de sus reembolsos, mientras que con la sucursal virtual pueden comprar bonos y contratar complementos.

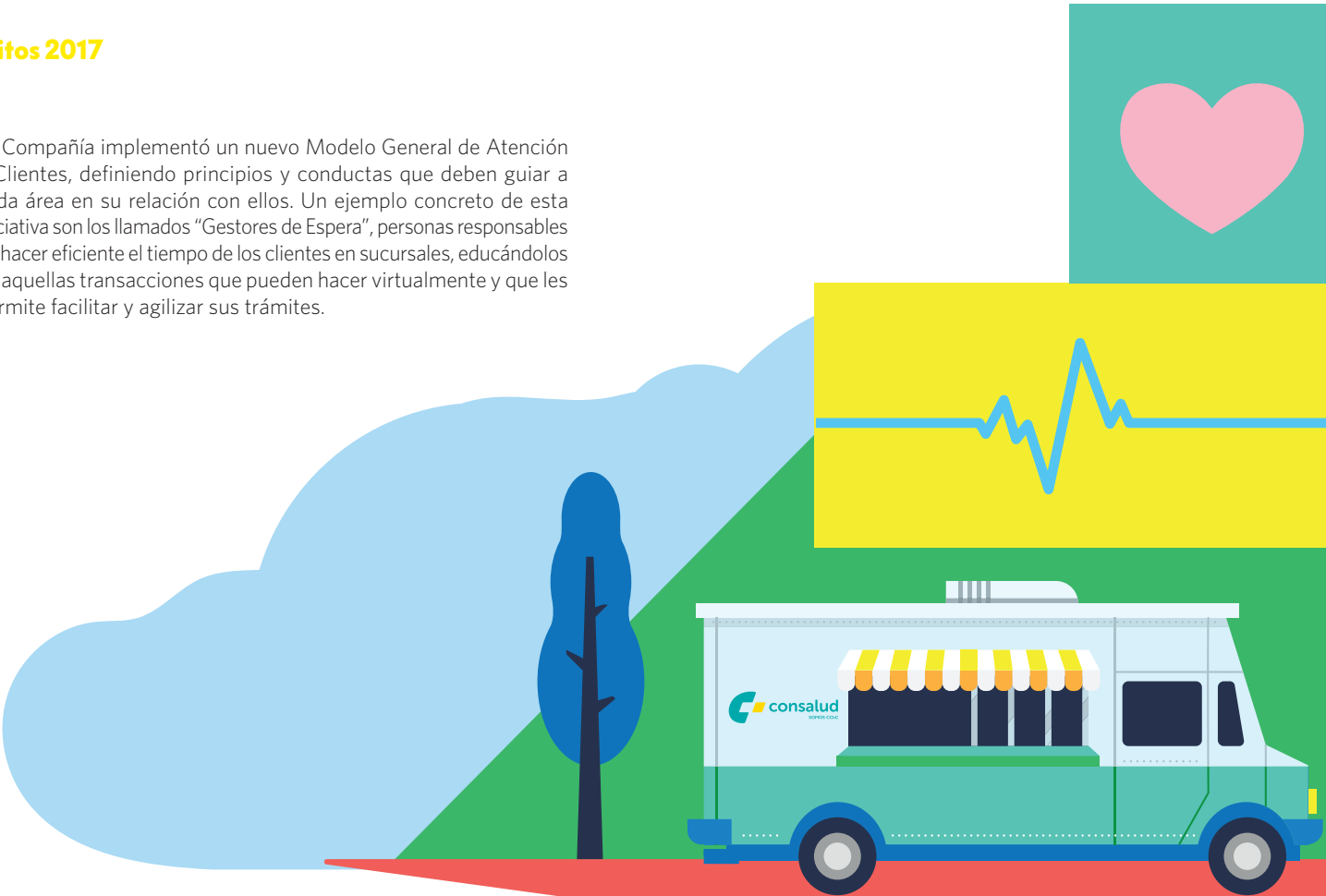
El impacto de la profundización de la estrategia online de Consalud se ve reflejado en el mayor porcentaje de clientes que usan plataformas, el cual aumentó desde un 25% en 2016 a un 30% en 2017. Adicionalmente, la Sucursal Virtual creció en número de clientes que ingresan y realizan transacciones, aumentando en más del doble el indicador de visitas únicas, desde 156.411 en 2016 a 345.272 visitas únicas en 2017.

Hitos 2017

La Compañía implementó un nuevo Modelo General de Atención a Clientes, definiendo principios y conductas que deben guiar a cada área en su relación con ellos. Un ejemplo concreto de esta iniciativa son los llamados “Gestores de Espera”, personas responsables de hacer eficiente el tiempo de los clientes en sucursales, educándolos en aquellas transacciones que pueden hacer virtualmente y que les permite facilitar y agilizar sus trámites.

De igual forma, durante el año 2017 se implementó el servicio Consalud Móvil, sucursal móvil que atiende a tres localidades de la VIII Región.

En el 2017, Consalud siguió impulsando una serie de programas en directo beneficio de sus clientes. Este es el caso de la iniciativa “Prepaga tu Cirugía”, la cual realizó 10.644 intervenciones en 2017, el Programa “Camina Contigo” que cerró el año con 5.415 inscritos, mientras que la “Unidad no Presencial” -encargada de orientar al beneficiario derivándolo a la mejor alternativa precio/calidad frente a una cirugía programada, parto o cesárea- gestionó 4.722 casos en 2017. Finalmente, el programa “Ultrasalud”, orientado a salud preventiva, cerró con una cartera de más de 28 mil beneficiarios y 19 mil afiliados.



e. Vida Cámara

Productos

Vida Cámara está orientada a ofrecer seguros colectivos de salud y vida, a través de los siguientes productos:

- Seguros colectivos de salud
- Seguros de vida
- Seguro de accidentes personales (invalidez)

Número de Clientes

Al cierre de 2017, Vida Cámara contaba con 291 mil beneficiarios de seguros complementarios de salud. Además, Vida Cámara fue la quinta compañía de la industria en términos de primas de seguros colectivos de salud.

Plataformas de Atención

- 17 sucursales
- 44 buzones
- Contact center
- Sitio web
- Aplicación móvil
- Redes sociales (Facebook)

Todo lo anterior permitió realizar más de 133 mil atenciones el 2017, un 27% mayor a las efectuadas el año anterior.

Fidelización de Clientes

Vida Cámara busca crear relaciones de largo plazo con sus clientes, para lo cual realizó diversas iniciativas el año 2017 como:

- **Nueva área de servicio para asegurados**, con canales de atención como el chatbot y mail
- **Nuevos convenios** con prestadores y farmacias
- **Lanzamiento de la Ficha de Salud de Clientes**, la que le entrega un análisis de la siniestralidad por póliza, junto con un realizar un benchmark con el mercado

► Eventos de lanzamiento de marca con clientes

Las acciones de Vida Cámara se rigen por cinco principios corporativos: construimos relaciones, acompañamos, hacemos las cosas simples, somos ingeniosos y actuamos con ética y principios.

Estrategia Online

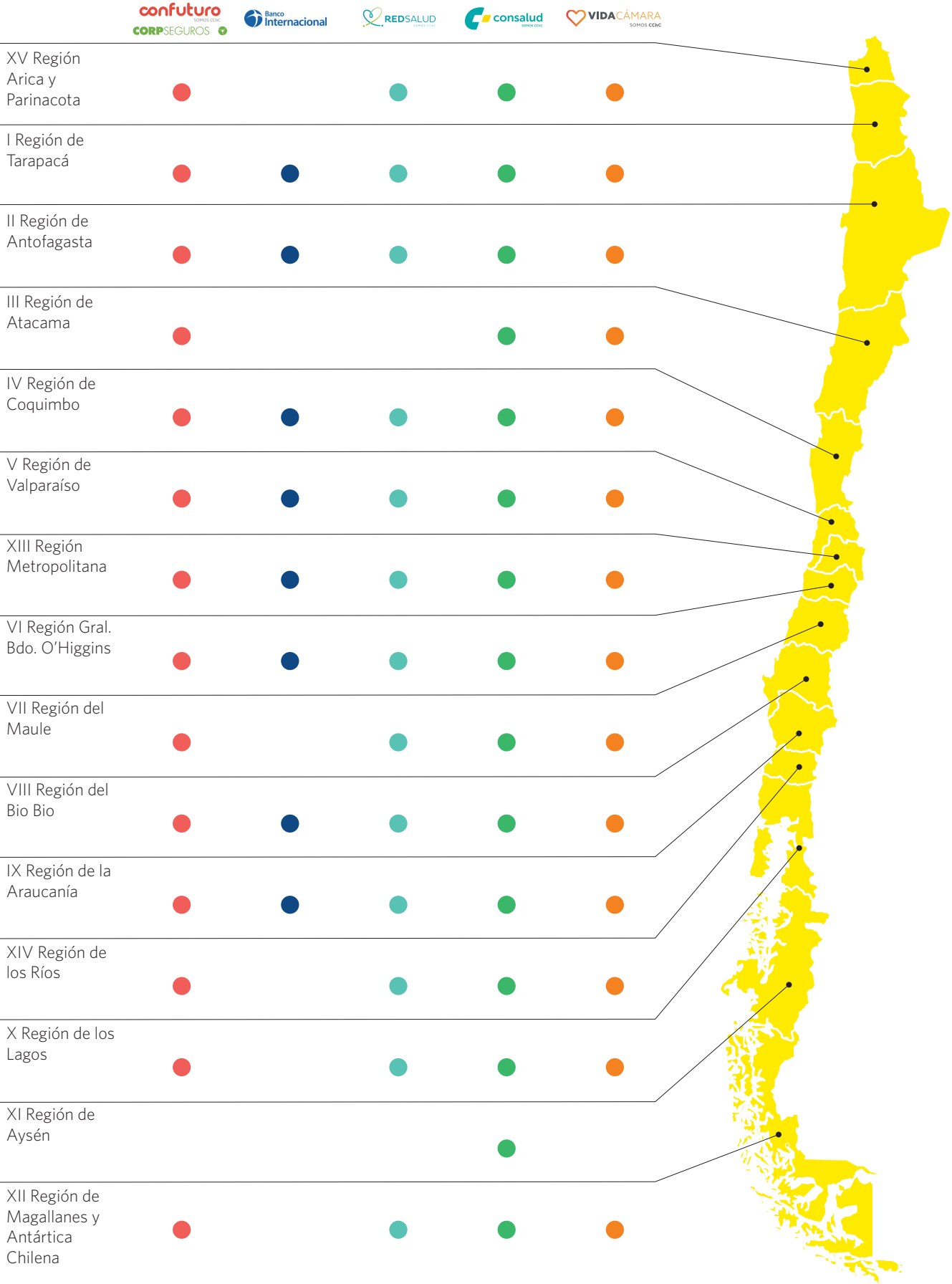
Vida Cámara lanzó una nueva página web con mejor usabilidad, la cual hace un especial énfasis en educación financiera. El sitio cuenta con una plataforma que enseña cómo usar el seguro a través de videos tutoriales y manuales, además de contar con un blog con tendencias de recursos humanos.

Hitos 2017

El año 2016 Vida Cámara redefinió su estrategia, orientándose a seguros colectivos de vida y salud. Lo anterior implicó la renovación y ampliación de la oferta de planes, además de la modernización de los servicios entregados a empresas y asegurados.

El año 2017, Vida Cámara implementó el Plan Estratégico 2017 – 2020, cuyo objetivo es estar entre los tres actores más relevantes del mercado de seguros colectivos de salud y vida.

Todo lo anterior significó importantes logros como el crecimiento anual del 14% en primas en seguros colectivos de salud. En términos comerciales, durante el 2017 se añadieron nuevos canales de reembolso, se agilizó el proceso de pago mediante convenios con instituciones bancarias, se establecieron nuevas alianzas con prestadores clínicos y farmacias, se remodelaron cinco oficinas de Vida Cámara a nivel regional, entre otras iniciativas. Todo lo anterior significó un importante trabajo a nivel organizacional, el cual debiese prolongarse en los próximos años, con el objetivo de ser un referente en esta industria a nivel nacional.



II. Satisfacción De Clientes

Dado que en ILC buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros afiliados y clientes, la calidad de servicio es clave a la hora de alcanzar este objetivo. Como consecuencia, en cada una de nuestras filiales se realizan encuestas de satisfacción de forma periódica, para poder identificar los potenciales de mejora y no descuidar las fortalezas.

Confuturo y CorpSeguros

La compañía realiza encuestas de satisfacción mensuales a los siguientes procesos: ventas de rentas vitalicias, seguros de vida y créditos de consumo, atención en sucursales y call center.

Categoría	Confuturo & CorpSeguros
	2017
Promedio Satisfacción en Atención ¹⁶	98%
Promedio Satisfacción Call Center ¹⁷	87%
Promedio Satisfacción Ventas ¹⁸	97%

Adicionalmente este año la compañía desarrolló, a través de la consultora Praxis, una encuesta de Satisfacción General Global en los segmentos de Clientes Pensionados y Asegurados. La muestra fue de un total de 1.200 clientes entre ambas compañías, obteniendo resultados de Satisfacción Neta de un 62% en Confuturo y un 80% en CorpSeguros. Esta medición se realizará de ahora en adelante cada año en el mes de diciembre.

Banco Internacional

La organización se somete a dos grandes tipos de mediciones:

Servitest: estudio anual realizado por Ipsos a la industria bancaria. Esta medición permite obtener una visión comparativa respecto a la industria, junto con conocer la disposición de recompra, recomendación, inclinación al abandono y lealtad por parte de clientes.

Encuestas internas de satisfacción a clientes: consiste en estudios aleatorios y telefónicos. Dicha medición analiza la recomendación, satisfacción global, imagen, calidad de servicio, productos, satisfacción con el ejecutivo y satisfacción respecto de sus plataformas (página web, contact center y aplicación móvil).

	2017
Satisfacción General de Clientes (% clientes que recomendarían el negocio el último trimestre)	58%
Satisfacción General de Clientes Nuevos (% clientes que recomendarían el negocio el último trimestre)	88%
Cobertura de la Medición (último trimestre)	4%

Red Salud

La organización utiliza la herramienta Indaga, una plataforma online para medir la satisfacción del paciente, lo cual permite focalizar los esfuerzos en las áreas de mejora.

Consalud

La compañía mide anualmente la satisfacción de sus clientes a través de encuestas realizadas por GFK Adimark, donde se evalúan aspectos globales y de servicio (sucursales, contact center y sucursal virtual). Además, se encuesta a clientes en forma periódica tras ser atendidos en alguna de las sucursales de Consalud.

El 2017 los resultados de la encuesta Global que consideró a 850 clientes, indicaron que la satisfacción general de clientes fue de 45%.

Vida Cámara

La empresa trabaja con una encuesta de satisfacción de servicio aplicada por una compañía externa, a través de la cual se mide la experiencia del cliente en todos los procesos. El principal indicador que utilizan es el NPS.

Además, Vida Cámara está desarrollando un proceso de experiencia de clientes con el objetivo de identificar sus principales drivers y poder priorizar de acuerdo a sus necesidades.

III. Gestión de Reclamos

En ILC estamos convencidos de que los reclamos son una forma de escuchar la voz de los clientes, la cual nos indica que hay un elemento, producto y/o servicio o gestión que no cumple con sus necesidades o expectativas, y que tenemos la oportunidad de corregir y mejorar.

De esta forma, los reclamos se convierten en poderosas herramientas de mejora que, si son gestionadas de forma adecuada, pueden aportar grandes beneficios a la empresa.

Confuturo y CorpSeguros

Canalizan todos los reclamos recibidos de clientes a través de un sistema que clasifica los requerimientos por líneas de negocios, motivo del reclamo y área responsable, haciendo un seguimiento periódico.

Mensualmente se informan los reclamos recibidos y los temas recurrentes, mientras que cada dos meses se realiza un Comité de Reclamos en el que participan distintas gerencias de la compañía y donde se analizan con más detalle las soluciones y procesos con incidencias que deben ser resueltos.

Banco Internacional

A través de protocolos de atención, Banco Internacional busca otorgar una resolución ágil y satisfactoria de los requerimientos de clientes que muestren algún grado de disconformidad con el servicio.

Número de Consultas y Reclamos Formales

Categoría	Confuturo & CorpSeguros		Banco Internacional		Red Salud		Consalud		Vida Cámara	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
(1) Número de Reclamos de Clientes	1.017	769	49	56	n.d.	19.830	25.283	25.639	2.782	3.003
(2) Porcentaje de Reclamos de Clientes	0,8%	0,6%	0,4%	0,4%	n.d.	3,0%	0,6%	0,5%	3,2%	2,6%

⁽¹⁾ Número de reclamos totales.
⁽²⁾ Porcentajes calculados en base a número de clientes. Para el caso de Red Salud, promedio de tasa de reclamos de sus clínicas y centros médicos y dentales, en base a número de atenciones ambulatorias o egresos de hospitalización.

¹⁶ La satisfacción en atención se mide a través de encuestas de satisfacción simple realizadas telefónicamente a una muestra de clientes. En tanto, en las sucursales de Miraflores, Viña del Mar y Concepción se realizó una encuesta de satisfacción neta, a través de tablets en el punto de atención.
¹⁷ Encuesta de Satisfacción simple, realizada a través de call center externo.
¹⁸ Encuesta de Satisfacción simple a través del call center.



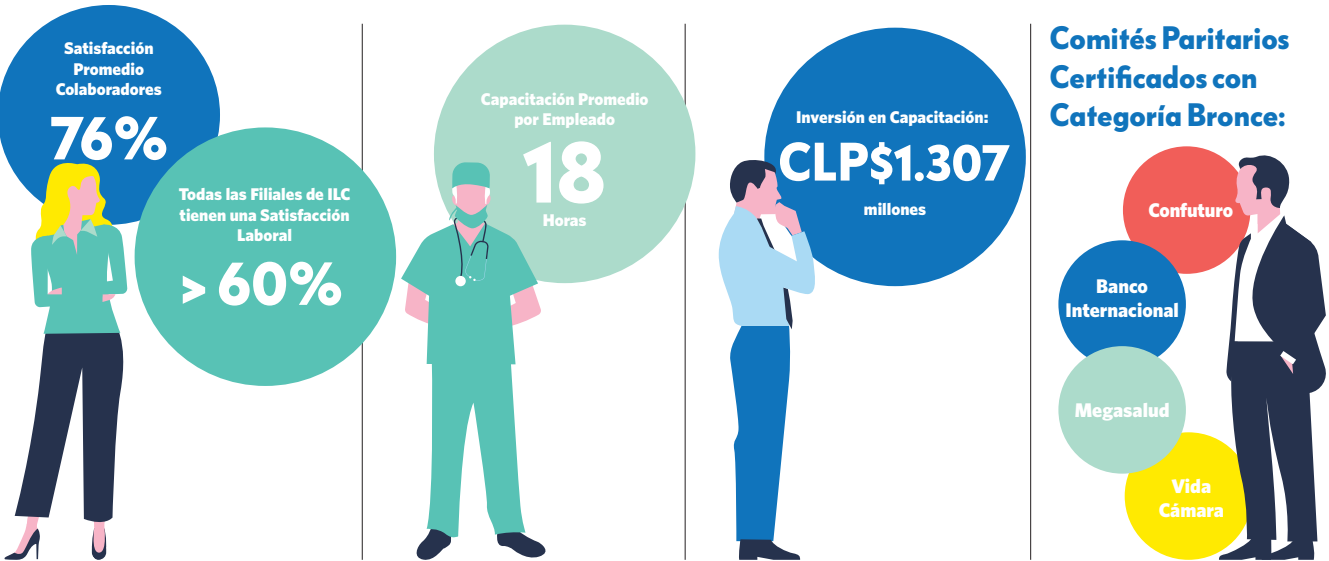
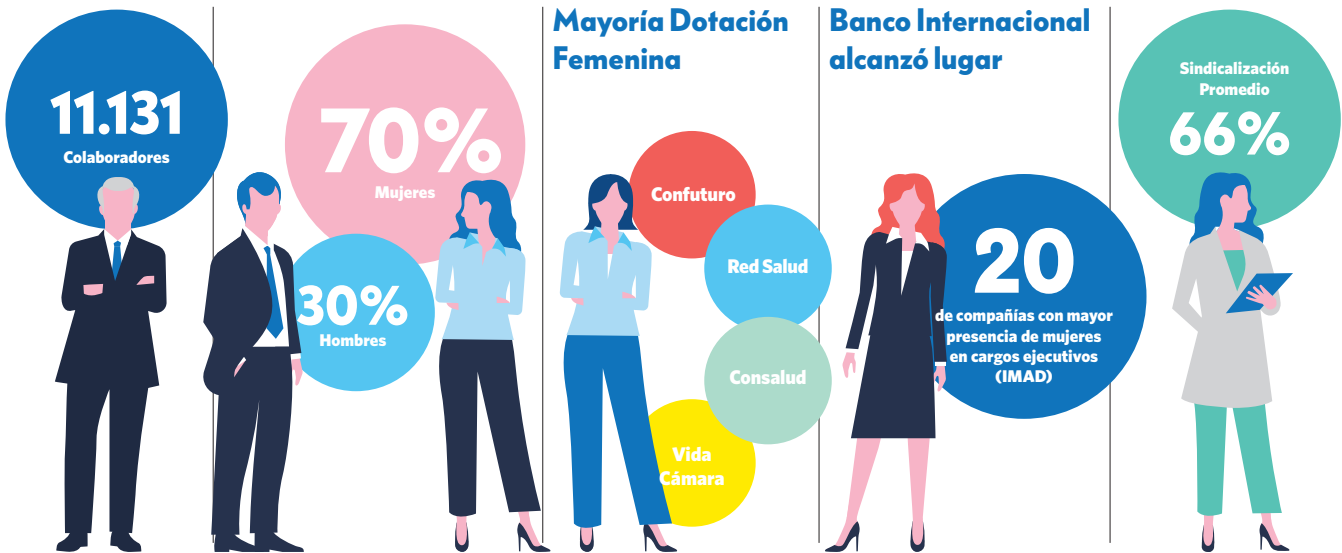
08. Colaboradores

Colaboradores

G4-9, G4-10, G4-11, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12

I. Nuestro Compromiso

En ILC y nuestras filiales promovemos ambientes laborales que generen las condiciones para un trabajo de excelencia. Es por ello que buscamos construir relaciones laborales fluidas y directas, donde nuestros colaboradores se sientan a gusto y comprometidos con el desarrollo de la empresa.



II. Dotación

Al cierre de 2017 nuestra dotación a nivel consolidado alcanzó los 11.131 colaboradores, considerando ILC, Confuturo, CorpSeguros, Banco Internacional, Red Salud, Consalud y Vida Cámara. Además, Vida Cámara en diciembre de 2017 contaba con 39 colaboradores realizando funciones en Perú.

- ▶ 11.131 colaboradores ¹⁹
- ▶ Confuturo y CorpSeguros: 877
- ▶ Banco Internacional: 504
- ▶ Red Salud: 7.291
- ▶ Consalud: 2.228
- ▶ Vida Cámara: 209
- ▶ ILC: 22

Dotación ILC 2017

Tipo de Contrato

2017	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Plazo Fijo	0%	15%	4%	8%	13%	2%
Indefinido	100%	85%	96%	92%	87%	98%
Total Colaboradores	22	877	504	7.291	2.228	209

Durante el año 2017, un 91% de nuestros colaboradores contó con un contrato indefinido, mientras que el 9% restante mantuvo un contrato a plazo fijo.

¹⁹ Además la Compañía cuenta con 1.808 colaboradores correspondientes a la fuerza laboral de AFP Habitat, de los cuales 199 realizan labores en Perú.

III. Diversidad e Inclusión

Tal como se encuentra plasmado en nuestra Política de Relacionamento con Colaboradores y Código de Conducta y Ética, en ILC nos comprometemos a brindar un trato justo y equitativo a todas las personas. En estos documentos se establece que ningún colaborador puede ser discriminado por razones de edad, raza, género, religión, orientación sexual, estado marital o maternidad, opinión política, procedencia étnica o sindicalización.

En el año 2017, la participación femenina en ILC fue de aproximadamente un 70%. Adicionalmente, cuatro de nuestras filiales presentaron un mayor porcentaje de dotación femenina: Red Salud (77%), Consalud (71%), Confuturo y CorpSeguros (64%) y Vida Cámara (63%).

Dotación según Género

Género	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Hombres	65%	36%	58%	23%	29%	37%
Mujeres	35%	64%	42%	77%	71%	63%

En materia de diversidad e inclusión, podemos destacar algunos logros como:

Banco Internacional: se ubicó en el lugar número 20 de las organizaciones con más mujeres en cargos ejecutivos, según el Informe de Mujeres en Alta Dirección de Empresas (IMAD)²⁰, elaborado por Mujeres Empresarias y la Dirección de Estudios Sociales UC. Adicionalmente, el Directorio de Banco Internacional aprobó en 2017 su Política General de Recursos Humanos, donde se indica expresamente que la compañía valora el mérito de los colaboradores por sobre cualquier otro factor, por lo que todas las decisiones de gestión de personas se analizan en función de este, sin discriminación alguna.

Dotación Femenina por Categoría de Empleo

Categoría De Empleo	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Ejecutivos ²²	0%	2%	14%	1%	0%	1%
Jefaturas ²³	14%	18%	53%	5%	8%	12%
Empleados ²⁴	86%	80%	33%	94%	92%	87%
Total	7	535	214	5.544	1.575	132

²⁰ El ranking IMAD 2017 evaluó a 93 grandes empresas públicas y privadas de diversas áreas. Para más información visite <http://sociologia.uc.cl/assets/uploads/2018/01/ranking-imad-2017.pdf>

²¹ Este porcentaje corresponde a cargos ejecutivos más jefaturas.

²² Ejecutivas/Gerentes mujeres: son aquellas que se encuentran hasta dos cargos/niveles del Gerente General.

²³ Jefaturas Mujeres: son aquellos que se encuentran a más de dos cargos/niveles desde el Gerente General.

²⁴ Empleados Mujeres (Administrativos, técnicos).

El 47% del total de cargos ejecutivos²¹ a nivel consolidado corresponde a mujeres

En relación a la inclusión, sabemos que una compañía es sostenible y perdurable en el tiempo, sólo cuando se compromete con su capital humano y genere vías de acceso que favorezcan la diversidad laboral.

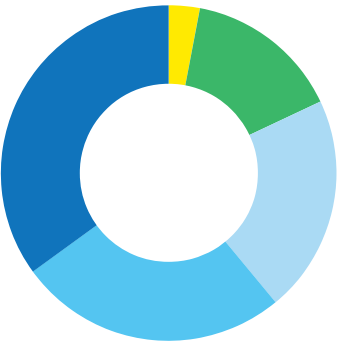
Con la promulgación de la Ley de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad²⁵ en junio de 2017, nuestras compañías comenzaron a levantar catastros de sus colaboradores con algún tipo de discapacidad, los cuales al cierre de 2017, alcanzaban los 29 colaboradores consolidados (de un total de 103 personas requeridas según la nueva normativa). Respecto a lo anterior, cada filial decidió comenzar procesos de búsqueda y contratación.

De igual forma, nuestras compañías han tomado medidas complementarias, como la incorporación de la Política de Diversidad e Inclusión en sus reglamentos internos, junto a la implementación de acceso, movilidad e higiene en cada una de sus instalaciones. Incluso, Banco Internacional diseñó un plan comunicacional con miras a postular a la certificación de Sello Chile inclusivo.

Estamos convencidos de que este tipo de iniciativas mejorarán el clima laboral en nuestras filiales, además de generar un mayor compromiso organizacional.

Dotación por Edad

Edad (2017)	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Menores de 30 años	27%	11%	19%	32%	13%	16%
Entre 30 y 40 años	41%	29%	39%	36%	33%	30%
Entre 41 y 50 años	14%	35%	23%	17%	30%	29%
Entre 51 y 60 años	14%	23%	14%	12%	21%	21%
Mayores 60 años	4%	2%	5%	3%	3%	4%
Total	22	877	504	7.291	2.228	209



- < 61 Años: 3%
- Entre 51 y 60 Años: 15%
- Entre 41 y 50 Años: 21%
- < 30 Años: 26%
- Entre 31 y 40 Años: 35%

²⁵ La Ley 21.015 de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad, entró en vigencia el 1 de abril de 2018. Entre sus cláusulas establece que las empresas públicas o privadas con 100 o más trabajadores, deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad. Para más información visite http://www.senadis.gob.cl/pag/421/1694/ley_de_inclusion_laboral

Dotación por Antigüedad

Antigüedad (2017)	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Menos de 3 años	41%	48%	61%	41%	54%	44%
Entre 3 y 5 años	32%	23%	18%	28%	16%	22%
Entre 6 y 9 años	14%	15%	12%	8%	7%	10%
Entre 10 y 12 años	9%	6%	2%	7%	8%	12%
Más de 12 años	4%	8%	7%	16%	15%	12%
Total	22	877	504	7.291	2.228	209



- Entre 10 y 12 Años: 7%
- Entre 7 y 9 Años: 8%
- > 13 Años: 15%
- Entre 3 y 6 Años: 25%
- < 3 Años: 45%

Diversidad de la Dotación

Diversidad	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
% Extranjeros	0,0%	2,2%	2,0%	2,9%	0,7%	1,0%
% Discapacidad	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%
% Adulto Mayor	0,0%	1,2%	1,0%	4,0%	0,3%	1,0%

IV. Desarrollo del Capital Humano

a. Capacitaciones

En ILC buscamos que nuestros colaboradores²⁶ desarrollen todas sus potencialidades, para lo cual les entregamos las herramientas necesarias para su desarrollo profesional y personal.

En ILC y nuestras filiales destinamos 18 horas promedio de capacitación por colaborador el año 2017, a través de actividades de formación orientadas a distintos cargos. Todo este programa significó una inversión de \$1.307 millones.

Es importante destacar que Banco Internacional triplicó sus horas de capacitación por colaborador desde 28 horas en 2016 a 84 horas en 2017. Por otra parte, Vida Cámara aumentó su promedio de horas de capacitación por colaborador en un 89% para el mismo período.

Horas de Capacitación por Colaboradores

2017	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Promedio de horas de capacitación por colaborador	45	84	9	17	36

²⁶ Este número considera solo las capacitaciones de las filiales, debido a que ILC no realiza capacitaciones.

Total de Horas de Capacitación 2017:

199.346

Total Inversión en Capacitación 2017:

\$1.307 mm.



Cifras Consolidadas

	2015	2016	2017
Promedio de horas de capacitación por colaborador	14	12	18

Horas de Capacitación según Género (Consolidado)

Género	Porcentaje
Hombres	30%
Mujeres	70%

Capacitaciones por Filial

Confuturo y CorpSeguros

El Plan Anual de Capacitación del año 2017 de Confuturo y Corpseguros, se estructuró a partir de las diferentes necesidades de formación de sus segmentos de Negocio: Individual y Pensionado, y las necesidades de formación y desarrollo de las áreas centrales.

En el segmento Individual, el canal interno trabajó en dos programas de formación desarrollados para adquirir conocimientos técnicos y habilidades conductuales que permitan entregar una asesoría de excelencia a nuestros clientes. Estos fueron: el Programa Básico de Formación que considera la entrega de conocimiento del negocio a los nuevos ingresos, y la Malla de Formación que considera 12 cursos técnicos en seguros de vida y venta consultiva. Entre ambos programas hubo una participación de 226 Ejecutivos de seguros e inversión. Por otro lado, en el canal externo, se trabajó en dos programas para la formación de Intermediarios y Corredores de seguros, el Taller Básico en el que participaron 331 personas y la Formación Técnica de temas de inversiones, técnica de ventas y procesos internos, alcanzando una cobertura de 167 intermediarios.

En el segmento Pensionados, se realizaron capacitaciones para Agentes libres, Asesores de rentas vitalicias y Ejecutivos comerciales,

enfocadas en entregarles herramientas para brindar una asesoría experta, cercana y única a los clientes. En el Canal Consultores, la capacitación estuvo orientada a consolidar la formación en conocimiento técnico alcanzando un promedio 52 horas de estudio en una modalidad blended a nivel nacional. Todo esto permitió obtener una certificación interna de un 89% (mejora en un 15% respecto al 2016) y el segundo lugar en la certificación anual que realiza la CMF a las compañías de seguros. Por otro lado, los ejecutivos comerciales realizaron capacitaciones en temas relacionados con DL 3.500 para brindar un servicio de excelencia, tanto a los consultores como a los clientes que contratan rentas vitalicias en forma directa.

En las áreas centrales se trabajó en el Programa de liderazgo, Programa de herramientas de gestión y el Programa derivado de la detección de necesidades de capacitación. El Programa de Liderazgo, se enfocó a entregar herramientas de negociación avanzada y la generación de acuerdos de servicio, en este participaron un 90% de los líderes de las áreas centrales. El Programa de herramientas de gestión, se centró en entregar conocimientos de negociación básica, como también acerca de los valores y estándares de la compañía, en este programa participó un 78% de los colaboradores de las áreas centrales. Por último el Programa derivado de las necesidades de capacitación, aumentó la cobertura a un 70% de colaboradores capacitados en cursos para su desarrollo profesional en temas técnicos.

Banco Internacional

Los planes anuales de capacitación de Banco Internacional abarcan las distintas necesidades de formación en materias técnicas, normativas, liderazgo, inducción y perfeccionamiento.

Durante el año 2017, las capacitaciones estuvieron focalizadas en fortalecer las habilidades, conocimientos técnicos, y las relacionadas con liderazgo.

En el ejercicio 2017, Banco Internacional aumentó significativamente las horas totales de capacitación, incorporando a los colaboradores de regiones, quienes viajaron a Santiago a participar de las distintas Escuelas de Formación.

Además, Banco Internacional lanzó un programa de becas para estudios de postgrado, el que tuvo gran aceptación y número de postulaciones.

Programa Avanza

Es el nombre del Programa de Capacitación de Banco Internacional. Está compuesto por cinco escuelas para abordar las diferentes necesidades de formación de la organización. Durante el año 2017 participaron 420 personas en este programa.

► **Escuela de Bienvenida**

Programa de On Boarding, orientado a todos los nuevos colaboradores del Banco. Tiene una duración de tres meses y se traduce en un acompañamiento del jefe directo para acelerar el proceso de incorporación y adaptación a la organización y al equipo de trabajo del nuevo colaborador.

► **Escuela Normativa**

Capacitación específica orientada a la normativa bancaria. Incluye cursos e-learning, desarrollados especialmente para el Banco, con una periodicidad anual para todos los colaboradores sobre la Ley 20.393, la Ley 19.913, además de riesgo operacional, continuidad de negocios y seguridad de la información.

► **Escuela de Líderes**

Formación para todos los colaboradores que poseen un rol de supervisión dentro del Banco. A través de una malla modular de cursos, se busca entregar herramientas y habilidades para potenciar el liderazgo de las personas con cargos de jefatura.

► **Escuela Técnica**

Capacitaciones específicas que buscan potenciar las funciones de todos los colaboradores, la cual consta de dos modalidades. Escuela de Negocios: entrega a todos los colaboradores conocimientos, potenciando el desarrollo de habilidades para el éxito en su rol. La segunda modalidad se orienta a la capacitación de habilidades y/o conocimientos detectados en cada colaborador para potenciar su desarrollo en el cargo.

► **Escuela de Perfeccionamiento**

Formación voluntaria para todos los colaboradores, compuesta por una oferta transversal de cursos de habilidades y/o conocimientos.

Los dos programas de capacitación con mayor cobertura fueron la Escuela de Negocios (37% de cobertura) y la Escuela de Líderes (20% de cobertura).

Red Salud

A nivel corporativo, Red Salud implementó la capacitación del Modelo de Prevención del Delito para todas las filiales, en el marco de la Ley 20.393. Esta es la primera vez que se realiza una capacitación transversal en todo Red Salud.

Adicionalmente, los programas de capacitación con mayor cobertura en las filiales de Red Salud fueron:

Filial	Capacitaciones con Mayor Cobertura 2017
Centro Médico y Dental Megasalud	▶ Programa de calidad de servicio (presencial y a distancia)
	▶ Programa de habilidades blandas
Clínica Iquique	▶ Desarrollo de especialidades clínicas
	▶ Servicio al cliente
Clínica Elqui	▶ Programa Técnicas de Trabajo en Equipo Organizacional
	▶ Programa de Capacitación para la acreditación (BLS y IAAS)
Clínica Tabancura	▶ Programa capacitación IAAS
Clínica Avansalud	▶ Capacitación en prevención de riesgos
	▶ Capacitación en seguridad del paciente
Clínica Bicentenario	▶ Capacitación en RCP e IAAS orientada al área Clínica
	▶ Capacitación en habilidades para el trabajo
Clínica Integral	▶ Capacitación a Tecnólogos Médicos de la Unidad de Medicina Transfusional
Clínica Mayor	▶ Programa de capacitación de autocuidado
	▶ Programa de liderazgo

Consalud

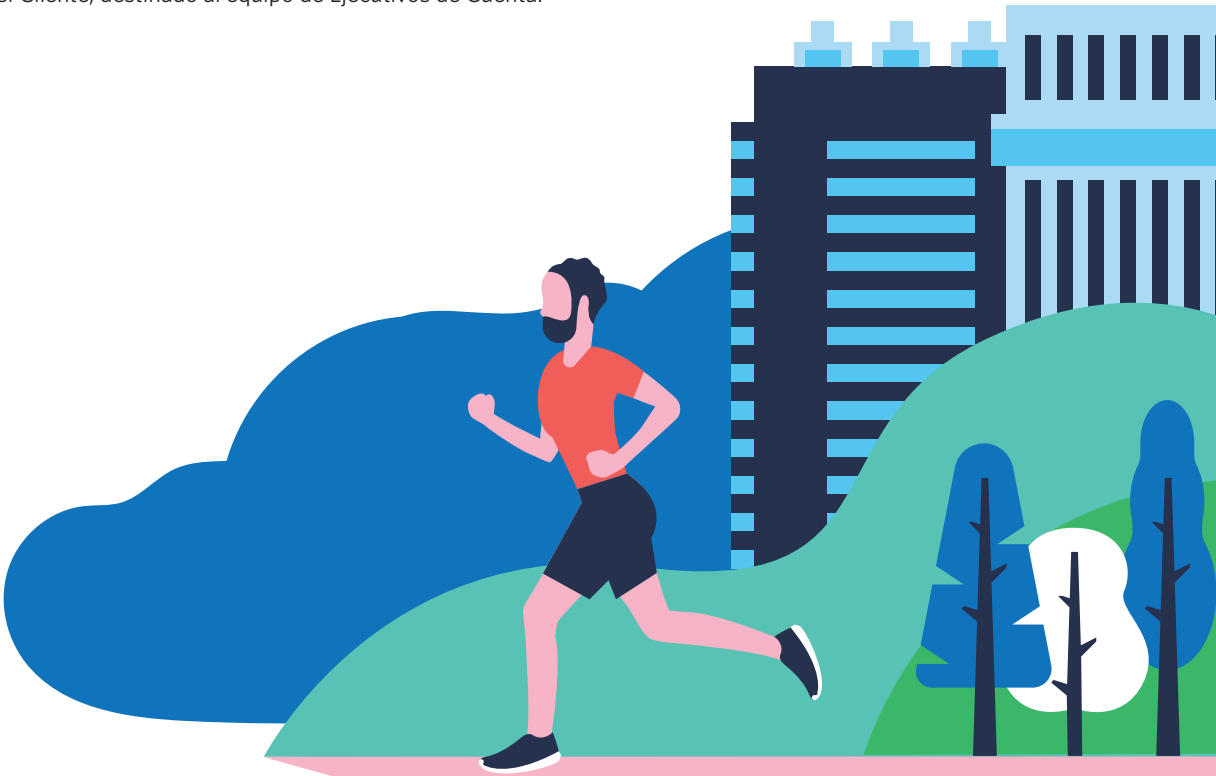
El enfoque principal de capacitaciones para el año 2017 estuvo en el desarrollo de habilidades técnicas del personal de sucursales.

En esa misma línea, la iniciativa “Mi Programa de Desarrollo” fue el principal hito del 2017. Este programa está dirigido a jefes de sucursales y ejecutivos de servicio, con el objetivo de apoyar a los equipos para aplicar correctamente el nuevo modelo de atención y la oferta de valor de la compañía. Los temas abordados en estas capacitaciones fueron: sucursal virtual, oferta de valor, margen y producto, volumen y calidad, y orientación.

Vida Cámara

El principal desafío de Vida Cámara fue capacitar a sus equipos respecto a la implementación del proceso de evaluación del desempeño. Para ello se enseñó a las jefaturas a utilizar la herramienta y el proceso de feedback y se difundió a todos los colaboradores el significado de los valores corporativos y las competencias asociadas a ellos.

Por otra parte, Vida Cámara aumentó significativamente el promedio de horas de capacitación por colaborador, pasando de 19 horas en 2016 a 36 horas en 2017. Entre los programas de capacitación con mayor cobertura están el curso de liquidación de siniestros, impartido por la Escuela de Seguros y el taller de Fidelización del Cliente, destinado al equipo de Ejecutivos de Cuenta.



V. Atracción y Retención de Talento

a. Gestión del Desempeño y Desarrollo de Carrera

La gestión del desempeño es fundamental para alcanzar las metas que nos hemos propuesto como Compañía. Cada filial gestiona su desempeño de acuerdo a sus propios objetivos.

Confuturo y CorpSeguros

Las compañías implementaron un Sistema de Gestión del Desempeño por competencias del rol y metas del cargo. En ambos casos se asocia la gestión individual a los lineamientos y objetivos organizacionales definidos en la planificación estratégica. Las compañías realizaron una evaluación de 360 grados en cargos de gerentes, subgerentes, jefaturas, analistas y asistentes; y de 180 grados para jefaturas comerciales.

Adicionalmente, el área de Selección fortaleció el proceso de ingreso de nuevos colaboradores, para facilitar su inmersión en la cultura organizacional. En el año 2017 Confuturo puso énfasis en la atracción de jóvenes profesionales.

La compañía fomentó también la movilidad interna a través de una mesa de trabajo semanal entre las áreas de Reclutamiento y Selección y el área de Desarrollo Organizacional, donde se analizaba si existían candidatos internos en cada proceso de selección. Además, las áreas de Comunicación y Selección trabajaron en un portal dentro de la Intranet con los concursos internos vigentes, facilitando la postulación de colaboradores.

Banco Internacional

La organización implementó un Programa de Trainee para jóvenes talentos, con el objetivo de iniciar un plan de carrera dentro del Banco, de acuerdo al mérito de cada persona y con una visión global del negocio.

La herramienta para medir el desempeño de los colaboradores fue creada internamente y se compone de conductas asociadas a los seis valores corporativos. Para aquellas personas que además tienen un rol de liderazgo, se miden también las conductas asociadas al ADN del líder del Banco: Formador, Referente, Inspirador, Protagonista y Exigente. Se evalúa cada conducta en una escala de Likert y se obtiene un resultado único individual.

Adicionalmente, el Banco cuenta con una Política de Compensaciones diseñada dentro de los parámetros de equidad, competitividad y mérito. En ese sentido, a partir de 2017, todos los cargos cuentan con una descripción de sus principales funciones y requisitos.

Red Salud

La compañía definió el año 2017 un modelo de Evaluación del Desempeño que será común a toda la organización y que se aplicará a partir del año 2018.

Respecto a hitos de desarrollo laboral, Megasalud implementó un programa de semilleros, mientras que Clínica Tabancura promovió fuertemente la movilidad interna.

Consalud

La empresa realizó el año 2017 una Evaluación de Desempeño con una cobertura del 78% de sus colaboradores. En Consalud existen evaluaciones orientadas al ámbito comercial y de servicio con metas cuantitativas; así como otras orientadas al ámbito administrativo, donde la jefatura evalúa competencias y metas.

Vida Cámara

La compañía aplicó una Evaluación de Desempeño por primera vez en su historia, la que fue diseñada internamente con foco en competencias transversales y específicas según cada rol. Esta evaluación alcanzó una cobertura del 100%.

Adicionalmente, la compañía internalizó el proceso de selección, fortaleciendo además la inducción de nuevos colaboradores.

b. Satisfacción y Clima Laboral

En ILC buscamos crear ambientes laborales que generen las condiciones para realizar un trabajo de excelencia. Para ello, fomentamos relaciones basadas en la ética, el respeto y la confianza. En esa misma línea, en nuestras filiales realizamos diferentes encuestas de clima laboral, con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores acerca del ambiente laboral, junto a otros temas internos.

Confuturo y CorpSeguros

Las compañías miden su clima laboral a través de la encuesta Great Place to Work. Uno de los principales logros detectados en la medición del año 2017 fue la mejora en Visión Corporativa desde 77 puntos el año 2016 a 79 puntos en el ejercicio actual, junto a una mejora de un punto en la Visión de Área, la cual alcanzó 86 puntos.

Adicionalmente, la compañía aplicó una Encuesta de Satisfacción sobre conciliación familia-trabajo, realizada con IFREI de la Universidad de Los Andes, que mide los ámbitos de Políticas, Supervisión y Cultura, obteniendo resultados positivos y un reconocimiento especial.

Banco Internacional

La organización midió su clima laboral a través de la plataforma ESG Compass, alcanzando un 63% de satisfacción, con un 88% de cobertura de datos.

Red Salud

La compañía tiene como meta implementar por primera vez una Encuesta de Clima a nivel de Red en 2018. De todas formas, Megasalud midió su clima laboral a través de la plataforma ESG Compass, mientras que Clínica Bicentenario aplicó la encuesta “Bicentenario Contigo” a un 38% de sus colaboradores, y Clínica Magallanes también realizó una medición propia de clima. Con las encuestas realizadas, la satisfacción obtenida para Red Salud fue de un 73%.

Consalud

La empresa midió su clima laboral a través de una encuesta llevada a cabo por la consultora KornFerry Haygroup, que determina la efectividad organizacional, relacionada con el compromiso y soporte, alcanzando un 79% de satisfacción de los colaboradores.

Vida Cámara

La empresa aplicó la encuesta Great Place to Work. La medición tuvo un 88% de cobertura, mejorando la satisfacción de los colaboradores desde un 74% en 2016 a un 77% en 2017.

Porcentaje de Satisfacción de Colaboradores

% Satisfacción (2017)	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Satisfacción de Colaboradores	86%	63%	73%	79%	77%
Cobertura	97%	88%	49%	83%	88%

Cifras Consolidadas

	2015	2016 ²⁷	2017
Satisfacción de Colaboradores (Promedio Simple) ²⁸	78,5%	80,7%	75,6%

c. Rotación

A nivel consolidado, la tasa de rotación promedio de ILC el año 2017 fue de 28,4%.

Rotación Total y Voluntaria

% Rotación (2017)	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Total Rotación Colaboradores	12%	52%	34%	23%	36%	25%
Total Rotación Voluntaria	12%	27%	23%	13%	26%	6%

²⁷ Los promedios de satisfacción 2015 y 2016 no incluyen información de Red Salud. Adicionalmente, el promedio de satisfacción de 2016 no incluye información del Banco Internacional, ya que, durante ese año no realizaron estudio de clima, debido a que era un período de cambios importantes para el Banco.

²⁸ La cifra consolidada de satisfacción de colaboradores ha sido obtenida del promedio de los resultados obtenidos por los negocios, quienes miden este indicador con distintos metodologías.

d. Salud y Seguridad Ocupacional

En ILC y nuestras filiales estamos comprometidos con la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores. Es por esto que fomentamos una cultura preventiva y una calidad de vida saludable.

A continuación se detallan las iniciativas de cada filial en materia de salud y seguridad ocupacional:

Confuturo

Los principales logros de la compañía en materias de salud y seguridad ocupacional fueron la rebaja en la tasa de cotización adicional de la mutualidad, y la certificación en categoría Bronce de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

Respecto a salud laboral, la compañía entregó fondos concursables a 463 colaboradores que presentaron proyectos de integración y vida saludable, además de auspiciar la participación de 124 colaboradores en las Olimpiadas del Seguro, 598 trabajadores en ferias de la salud, y la realización de actividades como gimnasia de pausa o el establecimiento de convenios con gimnasios que permiten fomentar una vida saludable entre los colaboradores.

Banco Internacional

La organización creó en 2017 su Política de Seguridad y Salud en el trabajo, la cual fue aprobada por el Directorio. Ella establece las directrices que se deben cumplir para garantizar la seguridad y cuidado de los colaboradores en las dependencias del Banco.

Por otra parte, el Comité Paritario obtuvo por primera vez en su historia la certificación nivel Bronce, tras la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, la validación de la estructura del Comité, sus responsabilidades, funcionamiento y plan de trabajo, además de la debida capacitación de sus miembros. Esta acreditación constituye un importante paso para la instauración de una cultura de seguridad y autocuidado en Banco Internacional, además de sentar las bases para optar a categorías superiores a futuro que permitan enfocarse en una gestión preventiva más acabada.

Red Salud

Uno de los principales logros en esta materia fue la distinción recibida por Clínica Iquique respecto a su Gestión de Riesgos. Este reconocimiento fue otorgado por la Comisión de Prevención de Riesgos de la CChC-Iquique, donde esta clínica fue destacada entre todas las empresas adherentes.

En tanto, Clínica Elqui redujo a la mitad sus días perdidos por accidentes laborales respecto al año 2016, además de obtener un bajo riesgo en la encuesta de riesgo psicosocial. Megasalud certificó sus Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, mientras que Clínica Valparaíso también redujo su accidentabilidad y los días perdidos por accidentes laborales en comparación al año 2016. Por otra parte, Clínica Mayor desarrolló el Protocolo Psicosocial del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, convirtiéndose en una de las organizaciones pioneras en generar intervenciones psicosociales en sus colaboradores.

Consalud

La compañía focalizó sus esfuerzos en una campaña de prevención de riesgos, con el objetivo de disminuir la cantidad de accidentes y enfermedades laborales. Con la participación de la Mutua de Seguridad, se logró un cambio cultural en seguridad y salud ocupacional.

El principal hito en este sentido está en el ámbito del autocuidado y prevención de riesgos, ya que Consalud logró rebajar en dos tramos la tasa de cotización adicional diferenciada del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, llegando al tramo mínimo, lo que no se había alcanzado hace 14 años.

Además, para fomentar la salud y bienestar de los colaboradores, se desarrolló el programa “Muévete” para la Casa Matriz, el cual entrega asesoría personalizada en nutrición y rutinas deportivas, junto a la realización de diversas actividades deportivas. Este programa se extiende a regiones a través de convenios con gimnasios.

Vida Cámara

La compañía cuenta con un prevencionista de riesgos y un Comité Paritario, el cual fue certificado en categoría Bronce el año 2017.

Además, Vida Cámara cuenta con una serie de iniciativas para fomentar una vida sana, entre las que destacan una jornada laboral semanal de 43 horas, jornadas de horario reducido para los días viernes, operativos médicos, snacks saludables, gimnasia de pausa para los colaboradores de Santiago y apoyo a deportistas.

Comités Paritarios

% Rotación (2017)	ILC ²⁹	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Colaboradores Representados en Comités Paritarios	0	86	78	88	77	100 ³⁰
Número de Comités Paritarios	0	6	1	39	10	1

Tasa Ausentismo

(2017)	ILC	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
	0%	4%	5%	10%	6%	7%

El promedio de ausentismo de ILC consolidado fue de un 7,2% para el año 2017.

²⁹ ILC no cuenta con Comités Paritarios, ya que cuenta un número de empleados menor al exigido por la Ley para estos efectos (25 colaboradores).

³⁰ Vida Cámara solo tiene Comités Paritarios en Santiago

e. Relaciones Laborales

Tal como lo expresamos anteriormente, en ILC buscamos establecer relaciones de largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés. Es por esto que la comunicación entre nuestra empresa y sus colaboradores cumple un rol fundamental para alcanzar este objetivo.

Algunos de los principales hitos del año 2017 respecto a relaciones laborales son:

Confuturo

La compañía participó en la encuesta IRL³¹ de la Universidad Católica sobre relaciones laborales, con resultados especialmente altos en la calidad de las relaciones empresa-sindicato. En la práctica, esto se reflejó en la negociación colectiva anticipada, cuyo resultado permitió mejorar la canasta de beneficios, dejándola más atractiva y competitiva.

Banco Internacional

La organización también implementó la medición IRL de la Universidad Católica. El Banco ha continuado fortaleciendo las relaciones con sus sindicatos, a través de reuniones de coordinación y conversaciones semanales durante todo el año.

Red Salud

La organización se encuentra en un proceso de unificación de sus políticas y procesos respecto de colaboradores y recursos humanos, lo cual es vital al momento de relacionarse con cada uno de los sindicatos y organizaciones colectivas. Red Salud fue la única filial de ILC que presentó huelgas en 2017 (clínicas Valparaíso y Bicentenario).

Consalud

La compañía impulsó un trabajo periódico y sistemático junto a sus tres sindicatos, los que totalizan el 90% de su dotación. Lo anterior tuvo como objetivo reforzar las confianzas y potenciar la transformación cultural en la que se encuentra Consalud. Durante el primer semestre de 2017, la compañía tuvo una negociación colectiva que transcurrió y culminó exitosamente.

Vida Cámara

La organización reconoce y respeta el derecho de sindicalización y negociación colectiva de sus colaboradores. Vida Cámara promueve tener relaciones laborales fluidas y colaborativas, donde prime el diálogo y la buena disposición para llegar a acuerdos en beneficio de la empresa y sus colaboradores.

Relaciones Laborales

Categoría	Confuturo & CorpSeguros	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
(2017)					
Colaboradores representados por un Sindicato o Convenio Colectivo ³²	467	146	4.678	1.898	128
Número de Negociaciones Colectivas	1	0	10	1	0
Número de Huelgas	0	0	2	0	0

Cifras Consolidadas

	2015	2016	2017
Trabajadores representados por un Sindicato o cubierto por Convenio Colectivo	39% ³³	41%	66%

El 66% de los colaboradores de nuestras filiales está representado por un sindicato o cubierto por un convenio colectivo.

Consolidado

(2017)	
Trabajadores representados por un sindicato o cubierto por convenio colectivo	7.317
Número de Negociaciones Colectivas	12
Número de Huelgas	2

³¹ La encuesta IRL permite medir el nivel de confianza existente entre los distintos integrantes de la organización, la calidad de las diversas prácticas de administración de personas y la excelencia en la gestión de las relaciones laborales.

³² ILC no tiene sindicatos, pero sus filiales sí.

³³ La cifra consolidada del año 2015 no incluye información de Red Salud.

09. Medioambiente



Medioambiente

G4-DMA, G4-EN2, G4-EN3

En ILC comenzamos a medir los principales impactos medioambientales de nuestras operaciones el año 2017. Al ser ILC una compañía principalmente financiera, los impactos ambientales no son tan evidentes como en otras industrias.

Estamos convencidos de que la identificación de dichos impactos y la creación de una conciencia ambiental dentro de las filiales constituyen un primer paso.

En ese contexto, durante el año 2017 iniciamos un proceso de exploración de los principales indicadores de eco eficiencia operacional de ILC, Confuturo y Red Salud. Los indicadores seleccionados fueron los más relevantes para las industrias donde operamos. Esperamos poder incorporar al resto de nuestras filiales en la medición medioambiental 2018.



I. Emisiones

a. Consumo de Energía

La energía es uno de los insumos básicos para llevar a cabo nuestras actividades. Estamos conscientes de que su consumo contribuye a las emisiones de gases de efecto invernadero, uno de los principales responsables del calentamiento global.

Consumo de Energía

	2017 [MWh]	Cobertura 2017	2016 [MWh]	Cobertura 2016
Total ³⁴	25.452,02	52%	18.602,53	52%

El nuevo edificio de la CChC permite importantes niveles de ahorro y conservación de energía. Su diseño privilegió que la fachada, con dirección norponiente, recibiera una cantidad relevante de luz natural, pero con un tratamiento que reduce la radiación solar directa, desviando los rayos infrarrojos. Además, cuenta con luces tipo Led RGB (red, green, blue) en todos sus pisos, además de un sistema que permite manejar cada punto de conexión tanto de manera independiente como conjunta.

b. Viajes de Negocios

Los viajes de negocios realizados vía aérea generan emisiones de gases de efecto invernadero. Si bien son emisiones provenientes de fuentes externas a ILC, la Compañía ha querido medir este tipo de impacto.

Kilómetros Recorridos

	2017 [km]	Cobertura 2017	2016 [km]	Cobertura 2016
Total ³⁷	1.202.943	40%	1.080.984	40%

³⁴ Estas cifras corresponden a datos de ILC, Confuturo y Red Salud.
³⁵ LEED por su sigla en inglés (Leadership in Energy & Environmental Design) es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council).
³⁶ Es un sistema desarrollado por el Instituto de la Construcción y que permite evaluar y calificar el comportamiento ambiental de edificaciones de uso público en Chile.
³⁷ Estas cifras corresponden a datos de ILC y Confuturo.

Nuevo Edificio Corporativo con Certificaciones Leed Silver y CES

El nuevo edificio corporativo de la Cámara Chilena de la Construcción, que alberga a ILC y la mayoría de sus filiales, es uno de los edificios más innovadores de Chile. Ello porque junto con ser el primero en nuestro país en instalar un sistema antisísmico, basado en un péndulo de acero de masa sintonizada, es un edificio sustentable en términos medioambientales, ya que está en proceso de obtención de la certificación Leed Silver³⁵ y la “Certificación Edificio Sustentable” (CES)³⁶.

c. Consumo de Agua

Para ILC es importante conocer su consumo de agua, ya que ello permite una mejor gestión futura de este recurso y su uso responsable. En este sentido, el uso de agua es más intenso en el sector salud que en el sector financiero.

Consumo de Agua

	2017 [mm³]	Cobertura 2017	2016 [mm³]	Cobertura 2016
Total ³⁸	0,24373	53%	0,25482	53%

d. Generación de Residuos

La cantidad y tipo de residuos generados varía en función de la naturaleza de las industrias donde participamos. Mientras que en ILC y nuestras filiales financieras los residuos son de tipo domiciliario, en el sector salud son de tipo domiciliario y biológicos, tales como agentes patógenos y residuos peligrosos como citotóxicos y compuestos farmacéuticos.

Del total de residuos domiciliarios generados, una parte importante es reciclada con el apoyo de la Fundación San José. Los residuos hospitalarios son manejados a través de contratistas especializados.

Debido a que parte de los residuos hospitalarios tiene como destino final un relleno sanitario o vertedero, decidimos monitorear dicho impacto medioambiental.

Generación de Residuos

	2017 [t]	Cobertura 2017	2016 [t]	Cobertura 2016
Total ³⁹	2.754,72	12%	2.610,8	13%

³⁸ Estas cifras corresponden a datos de ILC, Confuturo y Red Salud.

Clínica Tabancura Implementa el Programa Biosystem

Clínica Tabancura es la primera de la Región Metropolitana en implementar Biosystem, un programa de manejo de residuos cortopunzantes con contenedores reutilizables, lo que reduce el impacto ambiental y mejora el nivel de seguridad de los colaboradores.

Con esta iniciativa, Clínica Tabancura se suma al esfuerzo mundial para promover una mayor sostenibilidad y salud ambiental en el sector del cuidado de la salud, ingresando de manera activa a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. Se trata de una comunidad mundial de hospitales, sistemas de salud y organizaciones profesionales y académicas, que buscan reducir su huella ecológica y promover la salud ambiental pública, y que se sustenta en el compromiso de sus miembros de implementar la Agenda Global para Hospitales Verdes y Saludables ⁴⁰, desarrollar prácticas sostenibles y medir su progreso.

Las ventajas de este sistema son la reducción del consumo de plástico y de emisiones de carbono a la atmósfera, la disminución de la cantidad de plástico dispuesta en vertederos (ya que cada contenedor se puede utilizar hasta 600 veces), además de ser un proyecto alineado con la agenda global verde.

Este sistema, implementado por la empresa Stericycle, se habilitó en 215 puntos de Clínica Tabancura, cubriendo las áreas ambulatoria y hospitalaria, abarcando todos servicios clínicos donde se producen residuos cortopunzantes.

Gracias a Biosystem se dejaron de utilizar 1.719 toneladas de plástico, al disminuir la cantidad de contenedores usados para residuos cortopunzantes.

³⁹ Estas cifras corresponden a datos de ILC y Red Salud.

⁴⁰ Para más información visite <http://www.hospitalesporlasaludambiental.net/agenda-global/>

10. Indicadores GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios
------------------	---------------------------	----------	--------	-------------------------

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Bienvenida/Visión de Sostenibilidad/ Gobierno Corporativo	7/34/54	
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.	Bienvenida/Visión de Sostenibilidad	7/34	

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	Nombre de la organización.	Nuestra Compañía	11	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Nuestra Compañía/ Clientes	11/77 a 83	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Nuestra Compañía	11	
G4-6	Países en donde opera la organización.	Nuestra Compañía	11	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Nuestra Compañía	11	
G4-8	Mercados servidos.	Nuestra Compañía	11	
G4-9	Escala de la organización.	Nuestra Compañía/ Colaboradores	11 y 12/89	
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	Colaboradores	89	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Colaboradores	105	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Nuestra Compañía	17	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Nuestra Compañía	11	
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.			La empresa no considera el principio de precaución en su gestión.
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.			La empresa no suscribe ni ha adoptado principios u otras inciativas externas
G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Gobierno Corporativo	58	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Nuestra Compañía	11	
G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Visión de Sostenibilidad	34	
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Visión de Sostenibilidad	38	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Visión de Sostenibilidad	38	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Visión de Sostenibilidad	38	
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Visión de Sostenibilidad	38	
G4-23	Cambios significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Visión de Sostenibilidad	38,39	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Visión de Sostenibilidad	35	
G4-25	Descripción sobre la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Visión de Sostenibilidad	36 y 37	
G4-26	Descripción sobre el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Visión de Sostenibilidad	36 y 37	
G4-27	Descripción sobre cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización.	Visión de Sostenibilidad	36 y 37	

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Visión de Sostenibilidad	35	
G4-29	Fecha de la última memoria.	Visión de Sostenibilidad	35	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Visión de Sostenibilidad	35	
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Solapa	s.n.	
G4-32	Indicadores GRI y opción de la guía que se ha escogido.	Visión de Sostenibilidad/ Indicadores GRI	35/112	
G4-33	Descripción de la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Visión de Sostenibilidad	35	
GOBIERNO CORPORATIVO				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y Comités, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	45 y 49	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Gobierno Corporativo	48,49	
G4-39	Descripción de que si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	Gobierno Corporativo	47	
G4-40	Descripción de los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros.	Gobierno Corporativo	45	
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Gobierno Corporativo	54 y 55	
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	54 y 55	
G4-45	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	58 y 59	
G4-46	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	58 y 59	
G4-47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	58 y 59	
G4-48	Comité o encargado que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.	Vision de Sostenibilidad	39	
G4-49	Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo	54 y 57	
G4-51	Descripción de las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno Corporativo	49	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Carta/Nuestra Compañía/Gobierno Corporativo	7/23/56	
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Bienvenida/Nuestra Compañía/Gobierno Corporativo	7/23/56 y 57	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	Gonierno Corporativo	57	



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios
ECONOMÍA				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Desempeño Económico	64	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Desempeño Económico	65	
MEDIOAMBIENTE				
MATERIALES				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Medioambiente	108	
G4-EN2	Porcentaje de materiales reciclados.	Medioambiente	110	Se midió para ILC y Red Salud
ENERGÍA				
G4-EN3	Consumo energético interno.	Medioambiente	109	Se midió para ILC, Confuturo y Red Salud.
DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO EMPLEO				
EMPLEO				
G4-LA1	Rotación en la organización.	Colaboradores	101	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad.	Colaboradores	103	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	Colaboradores	93 y 94	
G4-LA10	Programa de gestión de habilidades y de formación continua.	Colaboradores	93 a 97	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Colaboradores	98 y 99	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, u otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo/ Colaboradores	48/90 a 92	
SOCIEDAD				
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-SO4	Políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	Gobierno Corporativo	54 y 55	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-PR5	Resultados de encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Clientes	84	

Desarrollo

Este reporte fue elaborado en
conjunto con la consultora
Corporate Citizenship

Diseño

Grupo Oxígeno

Impresión

Fyrma Gráfica

