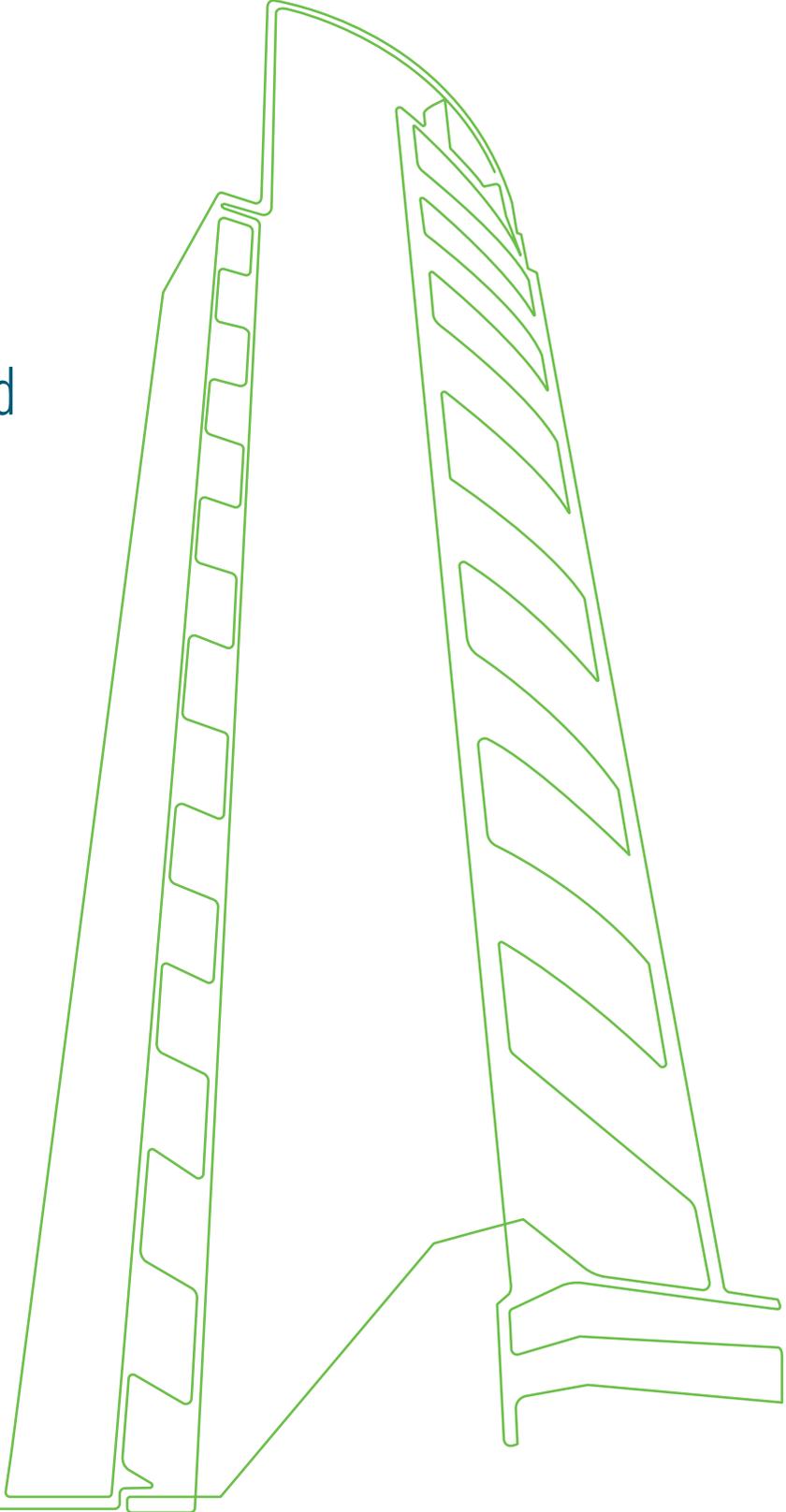




2018

Reporte Sostenibilidad





## Información Corporativa

---

### 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

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

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

### SITIO WEB

[www.ilcinversiones.cl](http://www.ilcinversiones.cl)

2018

*Creciendo junto a ti*



## Reporte Sostenibilidad

---

# Índice

- Carta del Gerente General 4

## 1 Capítulo 1: PERFIL ILC Y FILIALES

- Perfil Corporativo 8
- Nuestro Desempeño 2018 9
- Misión, Visión, Valores, Principios y Propósito ILC 12
- Cobertura Geográfica y Digital 15
- Relación con la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) 17
- Filiales 18

## 2 Capítulo 2: GOBIERNO CORPORATIVO

- Gobierno Corporativo 30
- Estructura de Gobierno Corporativo 31
- Comités 33
- Sistemas de Integridad y Gestión Ética 36
- Contribuciones 39

## 3 Capítulo 3: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y CREACIÓN DE VALOR

- Valor Económico Generado y Distribuido 44
- Desglose Geográfico de Ingresos, Utilidad e Impuestos 46
- Generación de Valor para el Rol Social – Aportes CChC 47

## 4 Capítulo 4: SOSTENIBILIDAD EN ILC

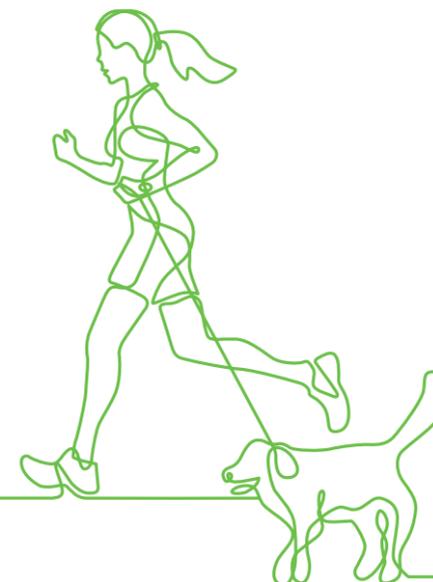
- Mirada Estratégica de Sostenibilidad 52
- Materialidad 54
- Grupos de Interés 56
- Sobre este Reporte 59

## 5 Capítulo 5: DESAFÍOS DEL NEGOCIO

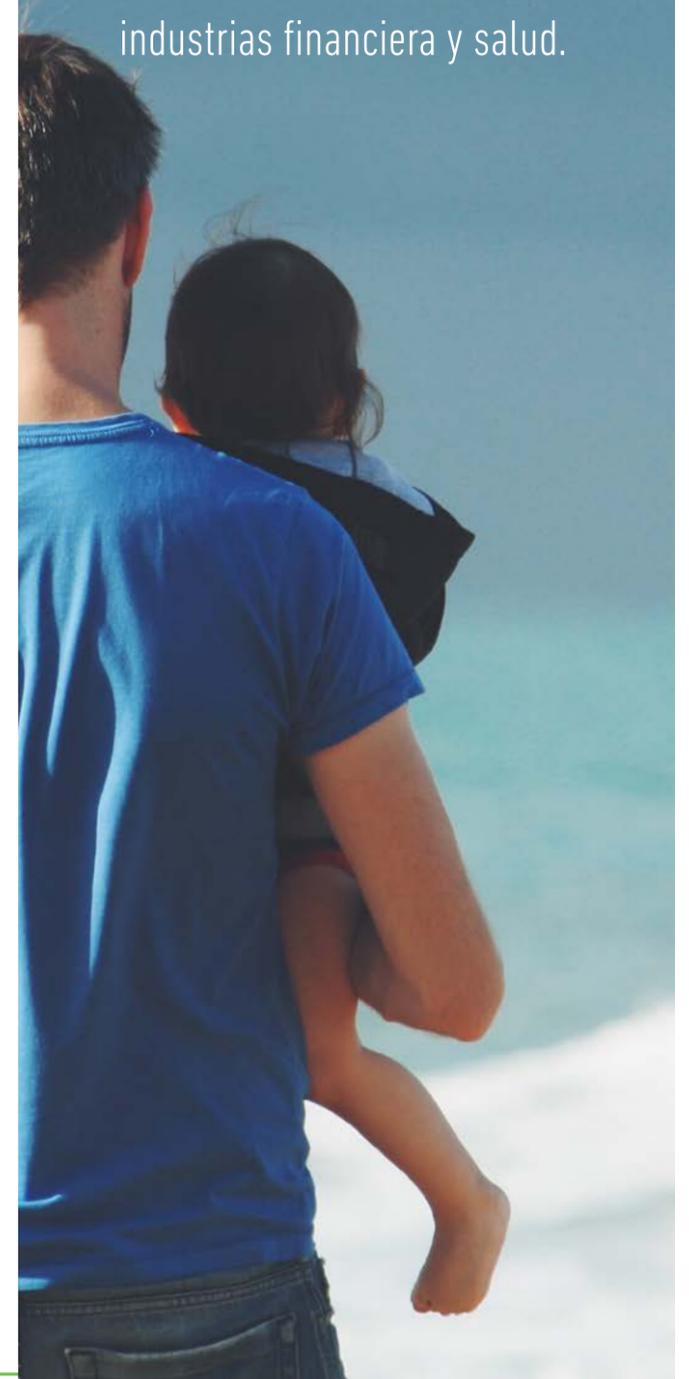
- Desafíos del Negocio 62
- Aporte al Debate Público 63
- Cambios Demográficos 65
- Finanzas Sostenibles 67
- Desafío Tecnológico 69

## 6 Capítulo 6: DESEMPEÑO Y GESTIÓN

- Colaboradores 74
- Atracción y Retención del Talento 79
- Desarrollo del Capital Humano 83
- Salud y Seguridad Ocupacional 88
- Relaciones Laborales 91
- Clientes 92
- Satisfacción de Clientes 96
- Gestión de Reclamos 99
- Relacionamiento y Aportes a la Comunidad 100
- Cultura Ambiental 102
- Huella de Carbono 105
- Tabla GRI 106



ILC participa en empresas que prestan servicios claves para el desarrollo del país, específicamente en las industrias financiera y salud.



## Carta del Gerente General



Pablo González F.  
Gerente General ILC

### A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS,

Por séptimo año consecutivo, tenemos el agrado de presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad, en el que reunimos los principales avances en materia económica, ambiental y social; alcanzados durante 2018 y el trabajo que realizamos en conjunto con nuestras filiales Confuturo, Banco Internacional, Red Salud, Consalud y Vida Cámara.

Este año fue un periodo de transformación, renovación y crecimiento en diversas materias. A nivel de creación de valor, mantuvimos por segundo año consecutivo más de \$100 mil millones de utilidad y generamos valor económico consolidado por más de \$736 mil millones. Gran parte de este valor -correspondiente al 67% de los dividendos pagados - fueron entregados a nuestro accionista controlador, la Cámara Chilena de la Construcción, con el fin de ser invertidos en la ejecución de proyectos sociales que benefician a trabajadores del área de la construcción y sus familias. Es así como se invirtieron más de US\$18 millones, generando 303 mil cupos en diferentes programas de capacitación, salud, vivienda y bienestar.

Durante este período hemos trabajado de forma significativa en la integración de la sostenibilidad a nivel transversal en todas nuestras operaciones. En esta línea, el 2018 dimos un importante paso al ingresar al Dow Jones Sustainability Index, dentro de los índices para el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y Chile. Asimismo, implementamos por primera vez la herramienta de medición ESG Compass y realizamos un nuevo estudio de materialidad, tanto a nivel corporativo como en cada una de las filiales, lo que nos permitió generar un diagnóstico basado en las percepciones de nuestros principales grupos de interés: clientes, colaboradores y proveedores.

Nuestro desafío de cara al futuro es seguir incorporando la sostenibilidad en todos los ámbitos empresariales, transformándola en un pilar fundamental y adaptando nuestros procesos para alinear los objetivos de crecimiento y aporte transversal en todo nuestro quehacer. Con el fin de alcanzar estas metas, el 2019 creamos el Comité de Sostenibilidad de la Compañía a nivel de directores y ejecutivos. Entre sus funciones se encuentran definir y hacer seguimiento a la estrategia y objetivos de Sostenibilidad Corporativa, revisar políticas de desarrollo sostenible, entre otros. Estamos seguros de que esta iniciativa conseguirá que las filiales fortalezcan sus gestiones sostenibles, permitiendo que su desempeño en esta materia se relacione con los resultados financieros de cada una de las compañías.

Los clientes son parte fundamental del motor de nuestra Compañía y este año alcanzamos cifras que nos enorgullecen. Confuturo

A nivel de creación de valor, mantuvimos por segundo año consecutivo más de \$100 mil millones de utilidad y, en el consolidado, un valor económico generado de más de \$736 mil millones.



mantuvo su liderazgo en rentas vitalicias, con el pago de más de 100 mil pensiones mensuales, ubicándose en el primer lugar en la industria y logrando una participación de mercado del 11% en términos de primas directas. Banco Internacional obtuvo un resultado un 24% por sobre lo alcanzado en el periodo anterior, además de sumar 3.900 nuevos clientes. Lo anterior le permitió crecer un 38% en colocaciones con respecto al año pasado, muy por sobre la media de la industria durante el mismo periodo. En el caso de Red Salud, los ingresos aumentaron un 11% con respecto al año 2017, registrándose un crecimiento en el número de prestaciones ambulatorias y hospitalarias, consultas médicas y exámenes, en sus operaciones a lo largo de prácticamente todo el territorio nacional. Consalud también registró cifras históricas al cerrar el año con 20 mil nuevos beneficiarios netos, correspondiendo la mitad de ellos a afiliados provenientes del sistema público. Finalmente, Vida Cámara registró un aumento en su cartera de clientes de un 18%, junto a una tasa de renovación de pólizas cercana al 90%, lo que respalda el valor entregado por esta filial a sus asegurados.

Mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes es primordial. Atender satisfactoriamente sus necesidades previsionales, financieras y de salud, es tan importante para nosotros como la generación de inversiones que nos permitan enfrentar los desafíos que se nos presenten a futuro. Con esta perspectiva de trabajo, el 2018 Confuturo se convirtió en el primer inversionista institucional en Chile en invertir en un fondo de impacto social, aportando aproximadamente el 20% del fondo FIS 2.0 de Ameris Capital, el cual está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles promovidos por las Naciones Unidas.

Es importante destacar que todos estos avances e hitos se enmarcan en el funcionamiento de industrias altamente reguladas que, actualmente, enfrentan grandes discusiones respecto al futuro. En este sentido, mantenemos el interés por desempeñar un papel activo y aportar en la discusión e implementación de nuevas medidas regulatorias, ya sea como matriz o a través de cada una de nuestras filiales. Consideramos nuestro deber el exponer y compartir nuestra experiencia y conocimiento con los distintos actores que intervienen en el debate.

Son muchos los desafíos que debemos enfrentar en los próximos años. Nuestra sociedad está cambiando, lo que trae consigo nuevas necesidades. En este sentido, la tecnología tiene un rol fundamental al facilitar estas transformaciones, pero también nos impone nuevas responsabilidades frente al cuidado y el uso de la información que cada cliente nos confía. En ambos casos, el año 2018 definimos

nuevas hojas de ruta y comenzamos a implementar iniciativas que se sumaron al trabajo que ya veníamos haciendo en años anteriores, para mejorar cada día.

El cuidado del medio ambiente y el impacto que generamos como Compañía también nos preocupa. Si bien nuestras operaciones no son fuertes emisoras de gases de efecto invernadero, no podemos restarnos de un propósito tan importante como el cuidado de nuestro planeta. Durante el 2018 y junto al cambio a nuestro nuevo edificio corporativo (que dadas sus características nos permitirá mejorar nuestra ecoeficiencia y gestión ambiental interna), medimos por primera vez nuestra huella de carbono y comenzamos a trabajar en la creación y desarrollo de una cultura de cuidado ambiental.

Sin colaboradores comprometidos y con una visión común, sería imposible enfrentar todos estos desafíos. Por ello, cada año nos preocupamos entregar a nuestro equipo, compuesto por más de 11.400 personas y donde el 73% corresponde a mujeres, mayores y mejores oportunidades para que cada uno pueda crecer personal y profesionalmente. Sólo durante el 2018, entregamos 74 becas de estudio y 320 mil horas de capacitación, través de programas diseñados especialmente por cada línea de trabajo.

Me gustaría finalizar este mensaje con un agradecimiento a todos nuestros grupos de interés, e invitarlos a seguir acompañándonos en la tarea de construir una empresa y sociedad más sostenibles.

Atentamente,

Pablo González F.  
GERENTE GENERAL ILC

# Perfil ILC y Filiales



## Perfil Corporativo

ILC es una sociedad anónima abierta fundada en 1980 con el objetivo de participar y contribuir en sectores clave para el desarrollo de Chile y en la creación de valor conjunta. Actualmente, nuestra Compañía participa de los sectores financiero y salud a través de filiales donde mantenemos una participación mayoritaria: Confuturo en el sector de seguros de vida y rentas vitalicias, Banco Internacional en la banca, Red Salud como prestador de salud, Isapre Consalud en el sector de seguros de salud obligatorios, y Vida Cámara en seguros de salud complementarios.

Operamos actualmente en Chile y Perú, con más de 11.400 colaboradores en diferentes empresas a nivel consolidado. La Cámara Chilena de la Construcción (CChC), asociación gremial con más de 65 años de historia, es nuestro organismo controlador. Su participación en los sectores financiero y salud busca contribuir a la calidad de vida de las personas y al desarrollo de la sociedad.

	Participación ILC (%)	Entrada ILC	Sector	Industria
Confuturo	99,9%	2013	Financiero	Seguros de vida
Banco Internacional	52,2%	2015	Financiero	Bancaria
Red Salud	99,9%	2008	Salud	Prestador de salud
Consalud	99,9%	1984	Salud	Asegurador de salud
Vida Cámara	99,9%	2011	Salud	Asegurador de salud

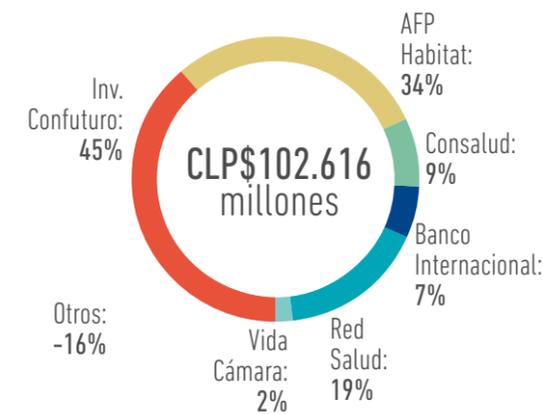


Durante el 2018, ILC pasó de controlar un 50,6% a un 52,2% de Banco Internacional. Posteriormente, en abril de 2019, la Compañía alcanzó una participación de 67,2% de esta filial. Además, Baninter Corredora de Seguros dejó de depender directamente de ILC y pasó a ser una filial del mismo Banco.

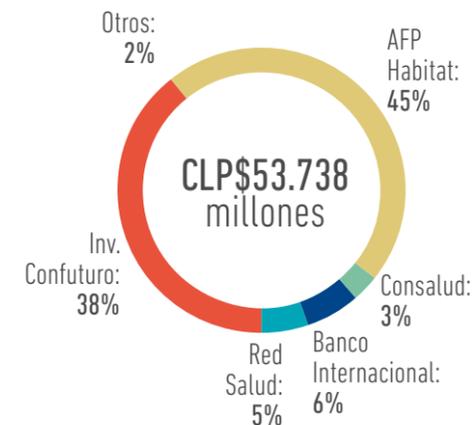
\* Vida Cámara Perú y Baninter Factoring serán abordadas solo en sus indicadores clave a nivel consolidado, ya que ninguna de estas filiales representa más del 1% de los activos consolidados de ILC. En el caso de AFP Habitat, ILC mantiene un 40,3% de su propiedad desde el año 2016, por lo que su desempeño no será abordado en este Reporte. De todas formas, la compañía reporta sus hitos financieros, operacionales y de sostenibilidad en su propia memoria anual, disponible en su sitio web. ([www.afphabitat.cl](http://www.afphabitat.cl))

## Nuestro Desempeño 2018

### DESGLOSE UTILIDAD ORDINARIA ILC 2018



### DESGLOSE DIVIDENDOS PERCIBIDOS ILC 2018



### CIFRAS RELEVANTES 2018

Ingresos  
**\$1.808.529** mm.

ROE  
**13,8%**

Utilidad  
**\$102.616** mm.

Patrimonio Controlador  
**\$747.114** mm.

Colaboradores Consolidados  
**11.425**

## CIFRAS RELEVANTES 2018

Resultado Operacional  
**\$126.703**mm.

**+250** mil  
pensiones  
pagadas  
mensualmente

**AA+**

una de las mejores  
calificaciones de  
riesgo corporativo  
en Chile

**+71** mil  
procedimientos en  
la red de clínicas y  
centros médicos

Activos

**\$9.965.665**mm.

Activos  
Administrados

**USD 73,7**mmm.

**+3,5** millones  
de pacientes  
atendidos en  
nuestra red  
de salud

Luego de un periodo de redefiniciones estratégicas llevado a cabo durante los años 2012 a 2016, la Compañía comenzó una etapa marcada por el crecimiento de su utilidad recurrente. Es así como ILC pasó de una utilidad promedio de \$70 mil millones entre los años mencionados, a una media en torno a los \$100 mil millones los años 2017 y 2018. Lo anterior se vio impulsado por una mejora operacional en todas las subsidiarias, la incorporación de la compañía de seguros de vida Confuturo, la adquisición del 50% de Banco Internacional, junto a la entrada de AFP Habitat en Perú, entre otras razones. Esperamos que este crecimiento perdure durante los próximos años, permitiendo una mayor diversificación en términos de resultados, junto con sustentar la expansión de nuestra actividad en las industrias donde participamos.

Respecto a materias de sostenibilidad, el 2018 ingresamos como ILC al Dow Jones Sustainability Index dentro de los índices para el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y Chile. También implementamos por primera vez la herramienta ESG Compass en todas las filiales y a nivel de nuestra matriz, lo que nos permitió construir un diagnóstico en base a las percepciones de clientes, colaboradores y proveedores respecto a temas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En esta misma línea, nos gustaría destacar que Confuturo se convirtió en el primer inversionista institucional en Chile en invertir en un fondo de impacto social, al comprometer US\$2 millones a través de FIS 2.0 de Ameris Capital, lo que equivaldría aproximadamente al 20% del fondo.

Respecto a nuestro desempeño de cara a los inversionistas, el volumen diario promedio transado de nuestra acción creció un 30% el 2018 en comparación con el año anterior. Esto permitió que ILC fuera seleccionada para ser parte del nuevo índice S&P/CLX IPSA, que agrupa las 30 mayores empresas en Chile en término de montos transados. Por lo demás, si tomamos como referencia el valor de cierre de 2017, ILC sobrepasó el retorno del IPSA en un 6,5% anual. Respecto de nuestra política de dividendos, alcanzamos un *dividend yield* de 5,4%, 250 puntos base por sobre el promedio del IPSA. En cuanto a nuestra calificación crediticia, ILC se mantuvo en AA+, siendo una de las mejores calificaciones de riesgo corporativo en Chile. Finalmente, la revista de inversiones global *Institutional Investor* reconoció la gestión de nuestra Compañía con relación al mercado y nuestros inversionistas.

El año 2018 finalizó con otro hito importante: la creación de la Administradora General de Fondos (AGF) de Banco Internacional. La cual espera recaudar aproximadamente \$100 mil millones a fines de 2019. Lo anterior espera lograrse mediante la creación y distribución de fondos orientados al segmento corporativo, complementando los productos ofrecidos actualmente a su cartera.



# Misión, Visión, Valores, Principios y Propósito ILC

## Misión:

“Buscamos mejorar la calidad de vida de las personas, ofreciendo servicios eficientes y accesibles, 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 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 en materias de ahorro y salud, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros afiliados.”



En ILC hemos definido nuestro decálogo de principios que aplican a toda la organización, en todos los ámbitos de nuestro desempeño. Este decálogo hace explícito el sello corporativo y busca transmitirlo a todos los colaboradores, enfatizando la responsabilidad que tiene cada una de las personas que forman parte de la Compañía, considerando la naturaleza de nuestros servicios y prestaciones.

## “Diez Principios que Guían Nuestro Actuar”

### QUIÉNES SOMOS:



#### 1. Sintámonos parte del “Somos CChC”

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



#### 2. No transemos la ética y transparencia

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



#### 3. Contribuyamos a un ambiente de respeto

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

### QUÉ BUSCAMOS:



#### 4. Construyamos un mejor país con nuestro trabajo

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



#### 5. Recordemos que el futuro es nuestro presente

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



#### 6. Entreguemos lo mejor día a día

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

### CÓMO LO HACEMOS:



#### 7. Mantengamos un liderazgo innovador

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



#### 8. Escuchemos a cada uno de los que nos rodean

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



#### 9. Cuidemos nuestros recursos

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

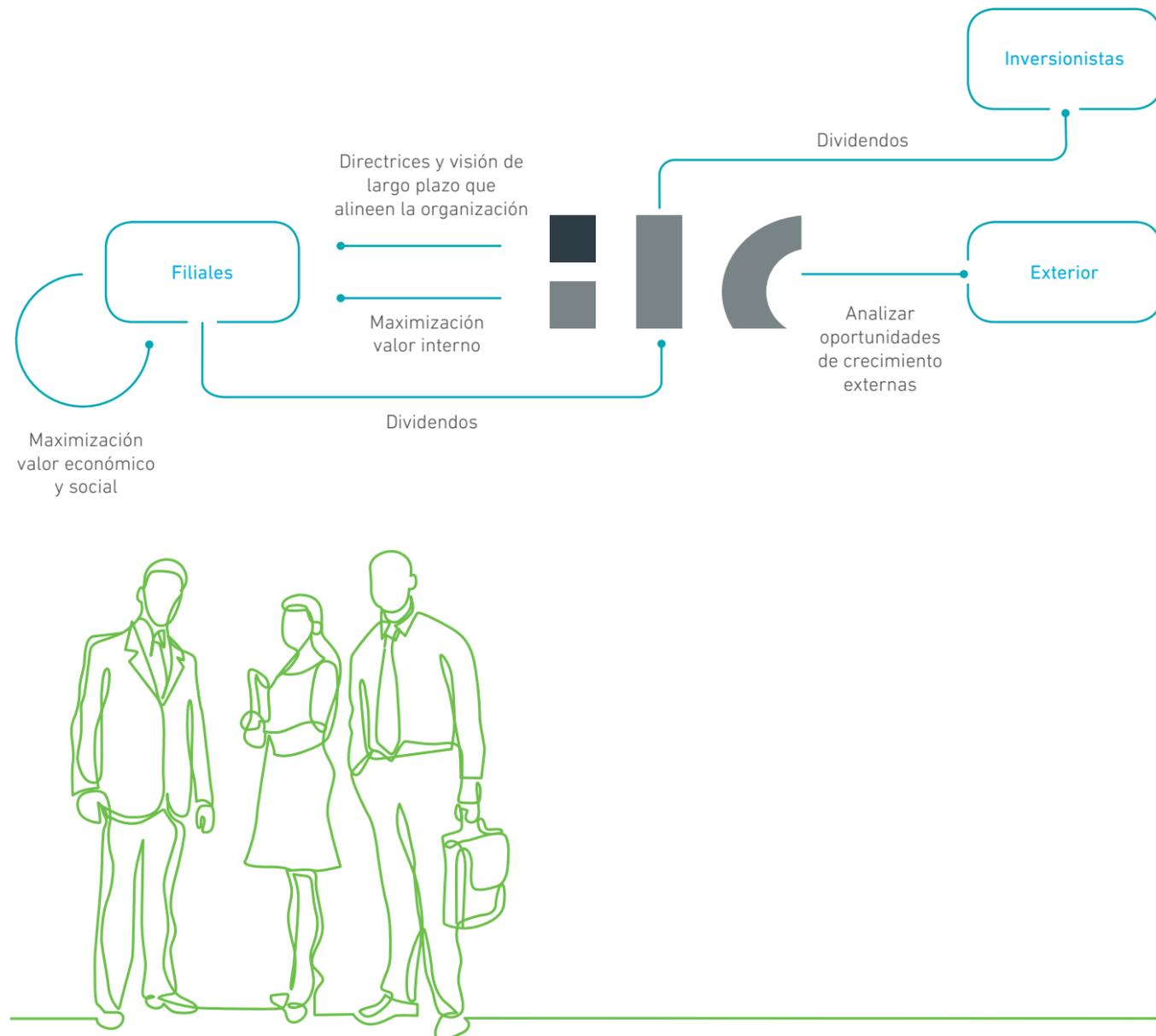


#### 10. Aprendamos de nuestro equipo

Busquemos 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.

**PROPÓSITO**

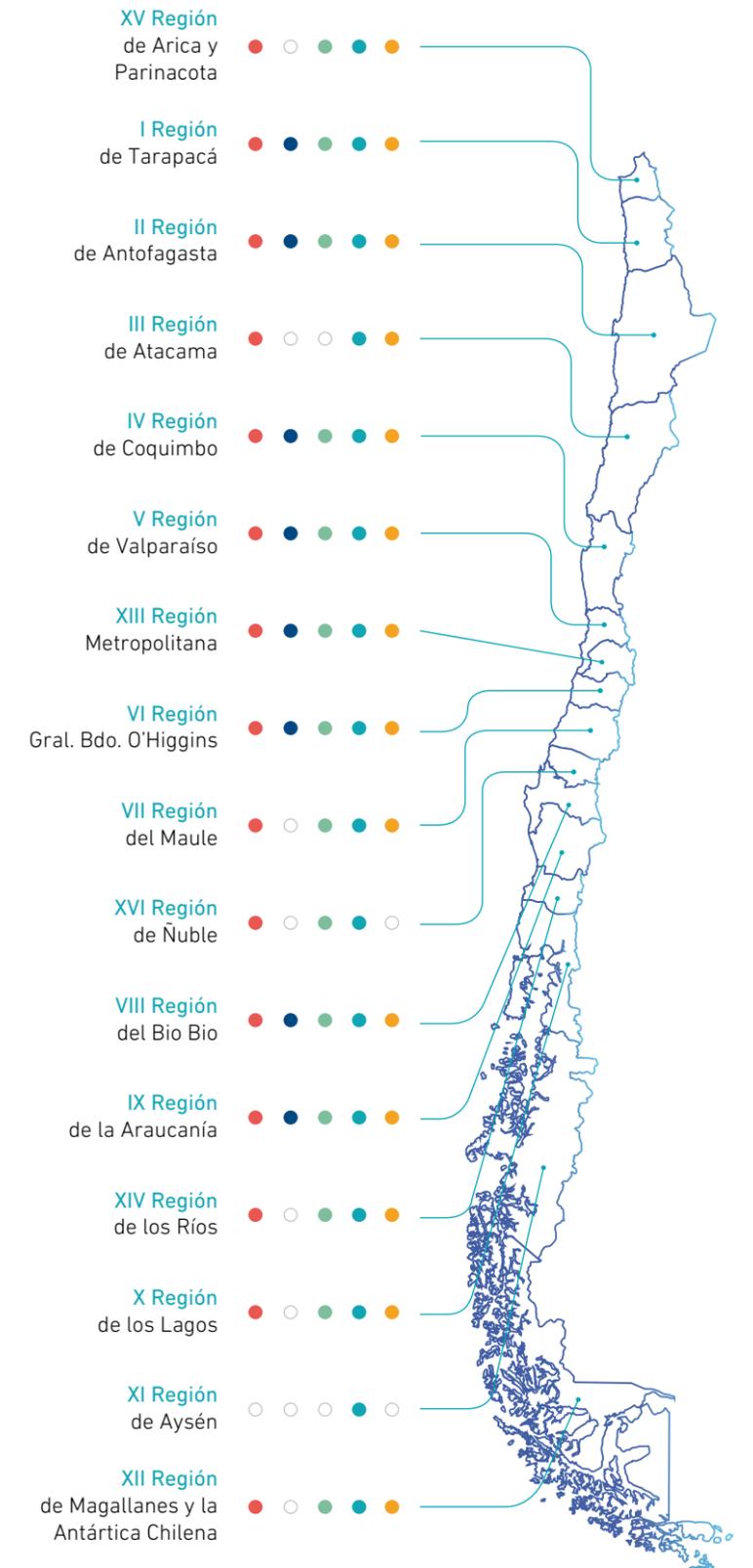
*Nuestro propósito en ILC es la creación de valor, tanto a nivel consolidado como de nuestras filiales.*



## Cobertura Geográfica y Digital

Nuestras oficinas centrales se encuentran ubicadas en Santiago. A través de nuestras filiales y sus correspondientes sucursales, ILC está presente en las diferentes regiones de Chile. Si bien las cinco empresas cuentan con dependencias en la mayor parte del país, la compleja geografía, sumado a los problemas de conectividad y el importante desarrollo tecnológico de los últimos años, hacen que la tramitación presencial sea sólo un porcentaje de la cobertura de atención y que las plataformas digitales sean cada vez más importantes.

- **confuturo**  
SOMOS CCHC
- **Banco Internacional**
- **REDSALUD**  
SOMOS CCHC
- **consalud**  
SOMOS CCHC
- **VIDACÁMARA**  
SOMOS CCHC



## Relación con la Cámara Chilena de la Construcción (CChC)

Gracias a la tecnología, los clientes y beneficiarios de las diferentes empresas pueden interactuar a través de diversas plataformas digitales, sin importar el lugar donde se encuentren, accediendo a reembolsos, agendamiento de horas médicas, canales de comunicación en línea y otros servicios, en todo horario, todos los días del año.

		Sitio Web
	A través del nuevo sitio web de Confuturo, los pensionados <sup>1</sup> y asegurados pueden realizar diversos trámites en línea, sin necesidad de acudir a una sucursal.	<a href="https://www.confuturo.cl/">https://www.confuturo.cl/</a>
	Banco Internacional cuenta con una aplicación móvil que permite realizar operaciones bancarias en forma rápida y expedita, ofreciendo servicios para la Banca Empresas y Personas.	<a href="http://www.bancointernacional.cl">http://www.bancointernacional.cl</a>
	En 2018, Red Salud lanzó su nueva web redsalud.cl y call center que alberga un sistema de agendamiento de horas médicas en línea integrado para toda la red en el país.	<a href="https://www.redsalud.cl">https://www.redsalud.cl</a>
	Consalud cuenta con una sucursal virtual donde los afiliados pueden acceder a una serie de trámites en línea que simplifican su experiencia de atención.	<a href="https://www.consalud.cl/">https://www.consalud.cl/</a>
	La nueva página web y aplicación de Vida Cámara están orientadas a facilitar y hacer más rápido el proceso de reembolso de gastos médicos y dentales de los asegurados, además de entregar información histórica de reembolsos.	<a href="https://www.vidacamara.cl">https://www.vidacamara.cl</a>

La Cámara Chilena de la Construcción (CChC) es la fundadora y principal accionista de ILC, con un 67% de la propiedad de la Compañía. El 33% restante está distribuido entre otros accionistas nacionales y extranjeros en un 22,3% y un 10,7%, respectivamente al cierre de 2018.

La CChC es una asociación gremial que nace en 1951, con el único propósito de promover y fomentar la actividad de la construcción y generar así un impacto positivo en el desarrollo del país. La participación de la CChC en los sectores previsional, salud y educación responde a la necesidad de mejorar la seguridad social y calidad de vida de las personas relacionadas a la construcción, al ser el segundo mayor empleador en Chile. Como respuesta, en la década de los 80s nacen AFP Habitat (previsión) y Consalud (salud), empresas que crecieron orgánicamente hasta prestar servicios a nivel país. Más adelante se unieron Red Salud (salud), Confuturo (previsión) y finalmente Banco Internacional.

El 67% de los dividendos generados por ILC son recibidos por la CChC, quien tiene el rol de administrar e invertir dichos fondos. Un porcentaje importante de estos ingresos son recibidos directamente por CChC Social, organismo dedicado al desarrollo y generación de beneficios, principalmente en las áreas de educación, vivienda, deporte, cultura, salud y bienestar, para los trabajadores de la construcción y sus familias. El modelo y estructura de gasto e inversión de esta organización, destina un porcentaje de los dividendos recibidos a proyectos de inversión social, mientras que el remanente es destinado a un fondo de inversión con la finalidad de sostener financieramente a la CChC en el largo plazo.

### <sup>1</sup> ADULTOS MAYORES Y CANALES DIGITALES

Según la IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet (2018) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, en los últimos 12 meses, el 92,5% de las personas de 60 años o más ha usado un computador, y lo hacen principalmente para informarse y obtener contenido relevante sobre salud, entre otros temas. Actualmente, los adultos mayores muestran cada vez más interés en utilizar internet para distintos fines. El 44,5% de ellos dice que aprendió gracias a la ayuda de un amigo, familiar o contacto y el 17% señaló haber tomado un curso particular. Avanzar en la alfabetización digital que permita a los adultos mayores un acceso fácil y oportuno a información relevante, así como sitios web amigables con ellos, es un importante desafío a enfrentar.



# Filiales

## 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."



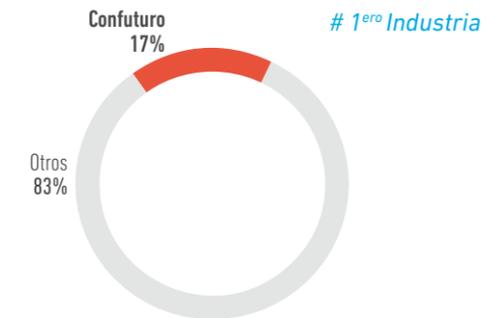
## confuturo

El inicio de Confuturo (ex Corpvida) se remonta al año 1989, cuando nace como Compensa Compañía de Seguros de Vida S.A. Desde 2013 Confuturo es controlada por ILC, ampliando nuestra participación en el sector previsional.

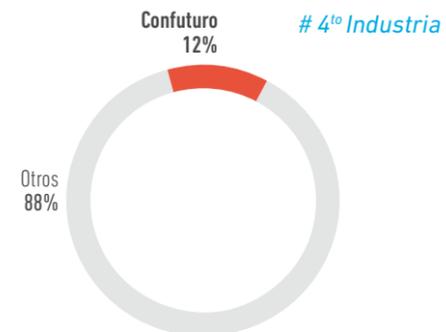
Uno de los hitos de 2018 para Confuturo, fueron las más de 105 mil rentas vitalicias pagadas cada mes, lo que la mantiene en el primer lugar de la industria. De igual forma, la Compañía alcanzó el cuarto puesto en primas de rentas vitalicias, además de ser el segundo actor en términos de activos administrados. Finalmente, y en línea con la estrategia de inversión implementada los últimos años, Confuturo mantiene el mayor portafolio inmobiliario de la industria, el cual alcanza los UF 46 millones.

La Compañía cuenta con una amplia presencia nacional, con 19 sucursales de Arica a Punta Arenas. A nivel presencial y digital, en 2018 se realizaron más de 110 mil atenciones a 57 mil beneficiarios a través de su sitio web, call center y su red de plataformas digitales.

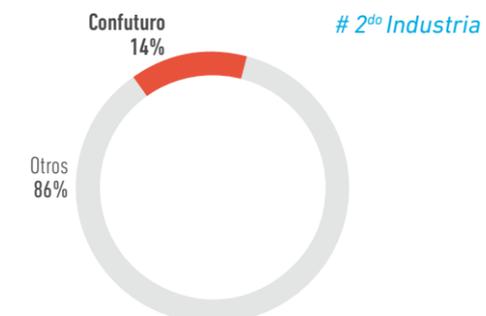
### Pólizas Vigentes Rentas Vitalicias 627 mil



### Primas Rentas Vitalicias UF 100 millones

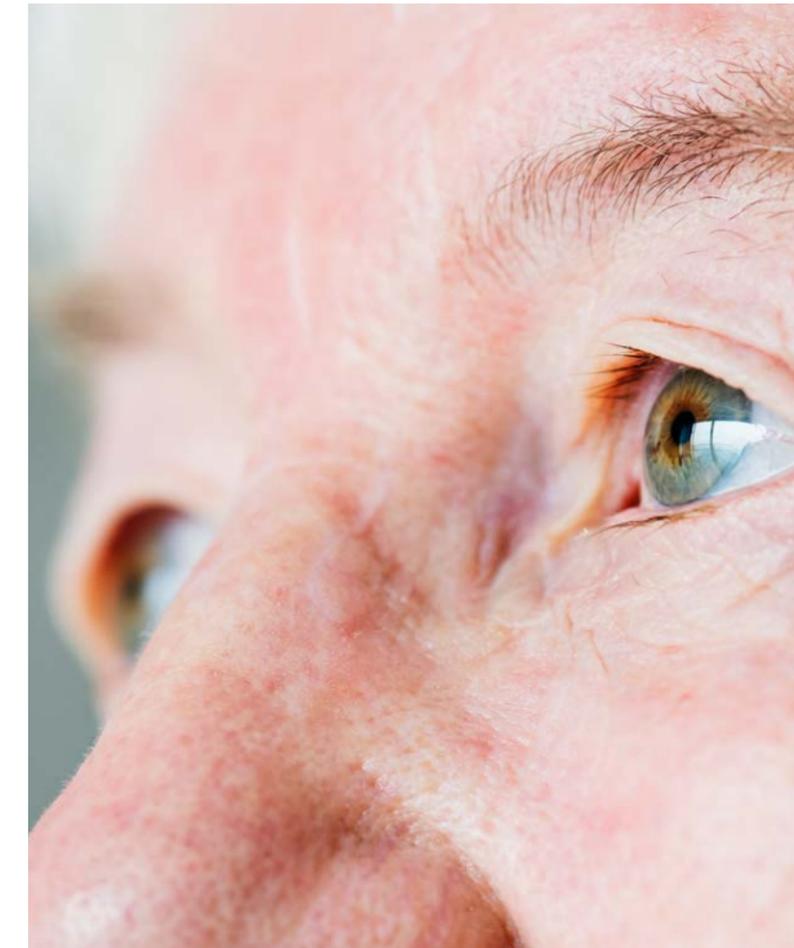


### Activos Administrados UF 1.278 millones



### PRODUCTOS CONFUTURO

- Rentas vitalicias
- Créditos de consumo para pensionados
- Seguros para pensionados
- Seguros de vida individual
- Seguros de vida con ahorro
- Ahorro previsional voluntario



## Nuestro Sueño:

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

## Nuestro Propósito Común:

"Creamos oportunidades de crecimiento."



La historia del Banco Internacional se remonta al 1 de febrero de 1944, al entonces Banco Israelita, que abrió sus puertas al público el 17 de julio del mismo año. En 1981 pasó a llamarse Banco Internacional y comenzó a desarrollarse para luego, en 2007, incorporar nuevas áreas de negocios como leasing, factoring, segmento de grandes empresas, financiamiento inmobiliario, banca privada y banca personas.

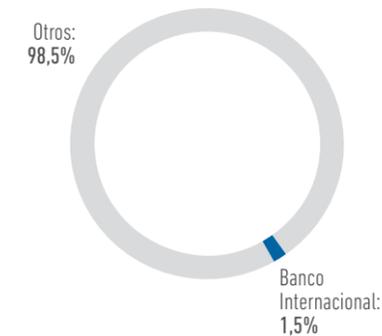
En septiembre de 2015 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aprobó el ingreso de ILC a la propiedad del Banco, mediante la adquisición de un 50,6% de su propiedad.

El año 2018 Banco Internacional alcanzó un resultado histórico, superando los \$15 mil millones en utilidades, con un retorno sobre capital de 12,6%. Además, fue la primera institución de la plaza en términos de crecimiento porcentual de colocaciones comerciales, registrando un incremento del 39,1%. Estos importantes hitos han sido fruto de un trabajo y planificación estratégica sostenida en el tiempo.

Durante el 2018, el Directorio de Banco Internacional anunció un aumento de capital por hasta \$60 mil millones, con el objetivo de perpetuar su crecimiento en colocaciones, además de robustecer su fortaleza patrimonial. En esta misma línea, Feller Rate mejoró la clasificación de Banco Internacional desde A+ a AA- con perspectivas estables, mientras que ICR mantuvo la clasificación en AA-. Por otro lado, el Banco materializó la creación de Banco Internacional Administradora General de Fondos y la integración de Baninter Corredores de Seguros como una filial propia. Finalmente, ILC anunció un nuevo aumento de su participación en Banco Internacional, desde un 52,2% a un 67,2% de la propiedad el primer semestre de 2019.

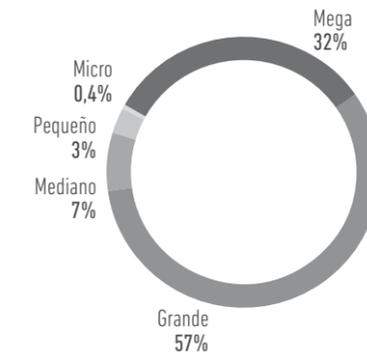
### Participación de Mercado según Colocaciones Comerciales

US\$ 145 mmm.



### Colocaciones Comerciales según Monto Deuda Banco Internacional

US\$ 2.221 mm.



**Micro:** Colocaciones < UF400  
**Pequeño:** UF400 < Colocaciones < UF 3.000  
**Mediano:** UF 3.000 < Colocaciones < UF 10.000  
**Grande:** UF 10.000 < Colocaciones < UF 200.000  
**Mega:** Colocaciones > UF 200.000

## PRODUCTOS

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

Además, Banco Internacional ofrece seguros intermediados por Baninter Corredores de Seguros e inversiones intermediadas por Banco Internacional Administradora General de Fondos.



## Misión:

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

## Visión:

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

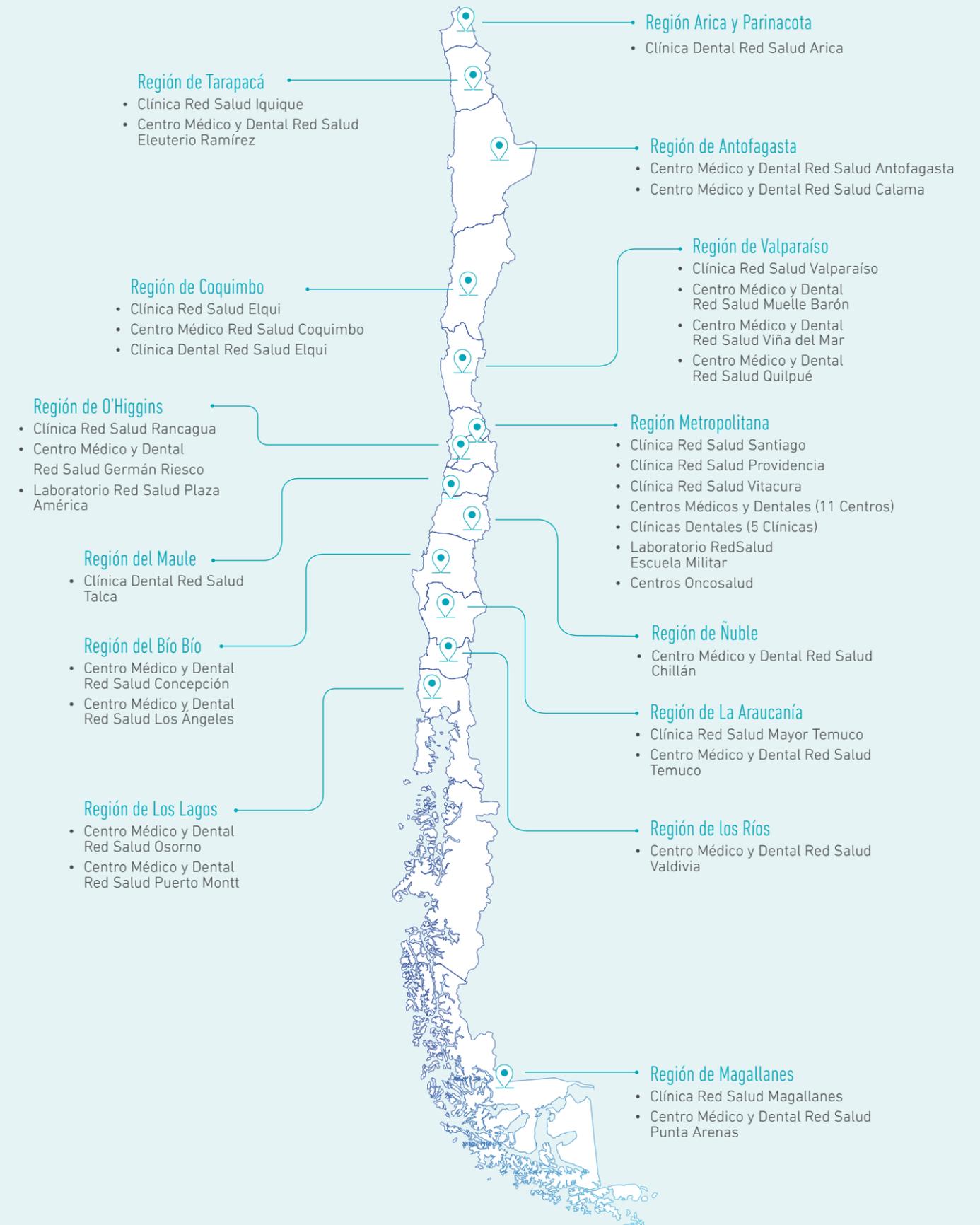


Red Salud comenzó sus operaciones como Sociedad Anónima en abril de 2008, con el propósito de desarrollar una red de prestadores a nivel nacional. Desde ahí, inició un plan de expansión en el que se incorporaron nuevas clínicas y centros médicos en las distintas regiones del país. A finales de 2015, la estrategia se focalizó en un exigente plan de trabajo destinado a rentabilizar el reciente plan de inversiones. Éste estuvo centrado en un fuerte control de costos y un ordenamiento institucional, trabajo que mostró importantes avances el año 2018.

La aspiración de Red Salud es ser la red prestadora líder en Chile. Su plan estratégico se compone de tres etapas, las que contemplan un proceso de ordenamiento institucional, diseño e implementación de un plan de excelencia operacional, junto con la consolidación de la Red.

Durante el año 2018, se concretó un importante hito al unificar todas las operaciones bajo la marca Red Salud. Junto con ello, se lanzó un nuevo sitio web corporativo, un servicio de call center y agenda única de horas médicas, potenciando la interacción entre los distintos centros y facilitando la atención y experiencia de los pacientes en todo el país.

## Mapa Red Salud



## 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.”

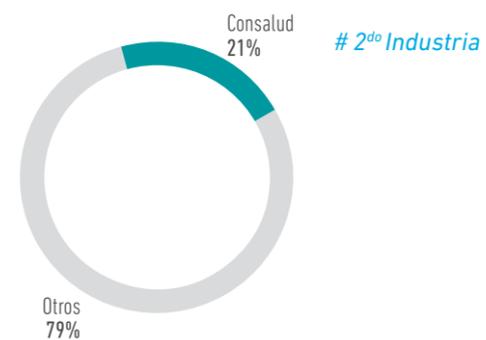


Consalud nace el año 1983 como una corporación privada de salud creada con el fin de prestar atenciones médicas. En el año 2000, Isapre Consalud diversificó su operación, dividiéndola en las áreas aseguradora, prestadora ambulatoria y hospitalaria, y de soporte e inversión. Con ello, se convirtió formalmente en aseguradora, dedicada únicamente a ofrecer planes de salud privados.

Durante el año 2018 se profundizaron los cambios iniciados en 2015. Esto a través de un nuevo modelo de gestión y evaluación de sus ejecutivos comerciales, además de la reestructuración de la Gerencia de Clientes, que se subdividió en cuatro gerencias regionales. Todo lo anterior apunta a una redefinición de la experiencia y el viaje del cliente, que apunta a entregar un mejor servicio.

Entre los hitos más importantes del año se encuentra el que Consalud fuera reconocida como la isapre con mejor reputación del país, según el estudio Hill & Knowlton realizado por GFK Adimark<sup>2</sup>, luego de aumentar 100 puntos su puntaje de reputación corporativo con respecto a la misma medición del año anterior.

### Beneficiarios isapres 3,3 millones



<sup>2</sup> <https://reputacioncorporativa.cl/estudio/>

### Contribución Promedio Mensual por Cotizante (CLP\$)



## PRODUCTOS

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

- **Planes:** modalidades libre elección, únicos y preferentes.
- **Complementos:** asistencia en viajes, cobertura de salud en cesantía, cobertura catastrófica libre elección, click doctor, cirugía en Santiago, kinesiología en casa, cobertura dental, accidente protegido, extraplan, bonificación en farmacia, recuperación asistida, hijo protegido, familia protegida, cobertura oncológica, cobertura hospitalaria y urgencia protegida plus.



## Nuestra Visión:

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

## Nuestra Misión:

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

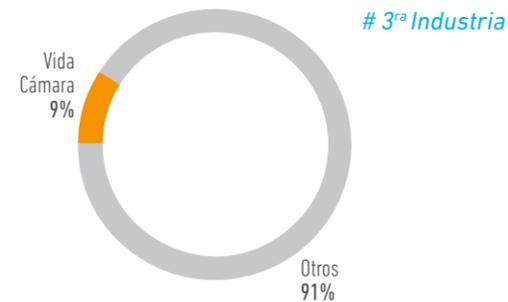


ILC incorporó el año 2009 la filial chilena de la Compañía RBS Seguros de Vida S.A., dando origen a Compañía de Seguros Vida Cámara S.A. Ese mismo año obtuvo el 27% de la participación del total de la cartera de afiliados al sistema de Seguro de Invalidez y Supervivencia en Chile, porcentaje que llegó a 36% en la siguiente licitación.

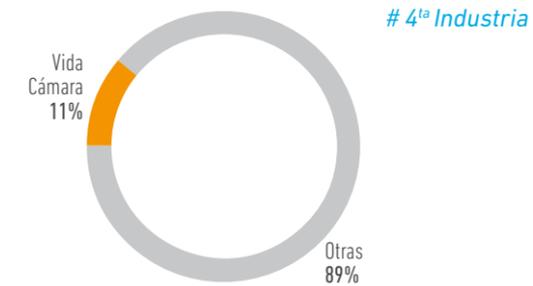
En 2016 Vida Cámara reorientó su estrategia a los seguros colectivos de vida y salud. Un año más tarde, la compañía implementó el plan estratégico 2017-2020, con el objetivo de convertirse en uno de los tres actores más relevantes del mercado de seguros colectivos de salud y vida. Esta nueva carta de 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; y foco y gestión del segmento salud.

El desafío de Vida Cámara para 2018 era continuar creciendo, y por segundo año consecutivo lo consiguió. La compañía registró un incremento del 20% en su cartera de seguros colectivos, acumulando en 30 meses un crecimiento del 60%, junto con lograr una tasa de renovación del 90% de las pólizas vigentes de su cartera.

**Personas Aseguradas Seguros Colectivos de Salud**  
3,6 millones



**Primas Seguros Colectivos de Salud**  
UF 15,6 mm.



### PRODUCTOS:

- Seguros colectivos de salud
- Seguros de vida
- Seguro de accidentes personales
- Seguro catastrófico por evento



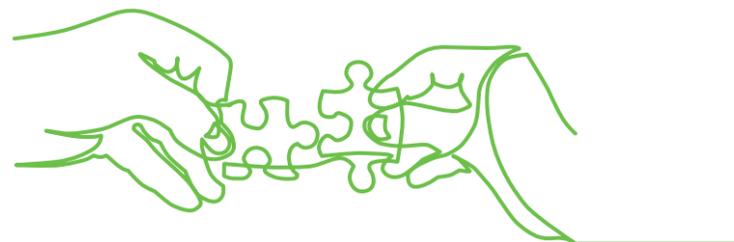
# 2 Gobierno Corporativo



## Gobierno Corporativo

En ILC participamos en áreas que prestan servicios de largo plazo y claves para el desarrollo del país. Para poder cumplir con nuestros objetivos y las expectativas de nuestros grupos de interés, la conducción de la Compañía y de cada una de nuestras filiales debe regirse por altos estándares de gestión y, especialmente, de ética e integridad. Así, las directrices y objetivos dictados por el Directorio contribuyen con nuestro aporte para 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.



## Estructura de Gobierno Corporativo

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, el cual, a través de la Administración y los directorios de cada una 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. Dos de sus miembros se acogen a la definición de Director Independiente provista por la Ley 18.046, en su artículo 50 bis. Asimismo, 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.

### PRINCIPALES FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL DIRECTORIO DE 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 periodo, el cual puede ser reelegido por un segundo año consecutivo.
- Los directores de ILC no cuentan con una política de asistencia. De todas formas, durante el año 2018, la asistencia promedio de éstos alcanzó un 93,9%.
- Los directores no cuentan con una política que restringe el número de directorios en los que pueden participar.
- 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.

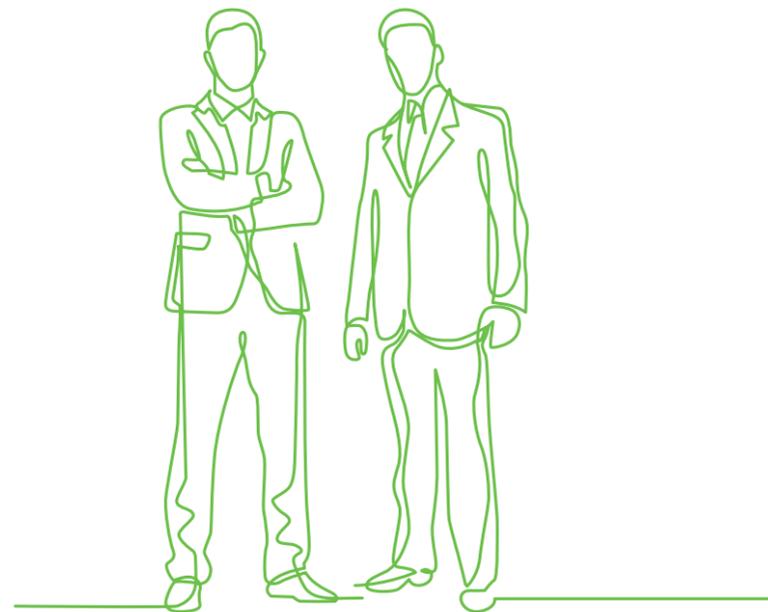
## Comités

### COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO 2018<sup>3</sup>

Hombres	7
Mujeres	0
Chilenos	7
Extranjeros	0
Directores independientes	2
Directores no independientes	5

### Edad del directorio:

0-29 años:	0
30-40 años:	0
41-50 años:	1
51-60 años:	2
61-70 años:	4
Más de 70 años:	0



### COMITÉ DE DIRECTORES

Este organismo tiene como rol fundamental 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), según la definición de independencia que indica la Ley sobre Sociedades Anónimas N° 18.046. 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 al directorio para su aprobación.
- Proponer al Directorio los auditores externos y las clasificadoras de riesgo.
- Examinar los antecedentes relativos al Título XVI de las operaciones con partes relacionadas y emitir su opinión al Directorio.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y colaboradores de la sociedad.
- Preparar un informe anual de su gestión, incluyendo las principales sugerencias a los accionistas.

Desde su constitución en abril de 2013, el Comité de Directores se reunió en ocho oportunidades el 2013, diez ocasiones durante el año 2014, doce oportunidades durante el año 2015, once veces el año 2016, diez el 2017 y doce el 2018.

### COMITÉ DE INVERSIONES

ILC cuenta con un Comité en esta materia, debido a las características propias de la Compañía y la relevancia de las inversiones que maneja la Sociedad. El rol del presidente del comité 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.

Este Comité sesiona regularmente, dando cuenta al Directorio de las principales decisiones y acuerdos que se toman. La Compañía mantiene inversiones financieras propias, adicionales a las de sus subsidiarias, bajo una Política de Inversiones aprobada por su Directorio, que establece inversiones en instrumentos de renta fija local con una

clasificación igual o mayor a A+, salvo inversiones realizadas con anterioridad a la emisión de la Política y que representan menos de un 3% de portafolio de inversiones de ILC.

### COMITÉ FILIALES

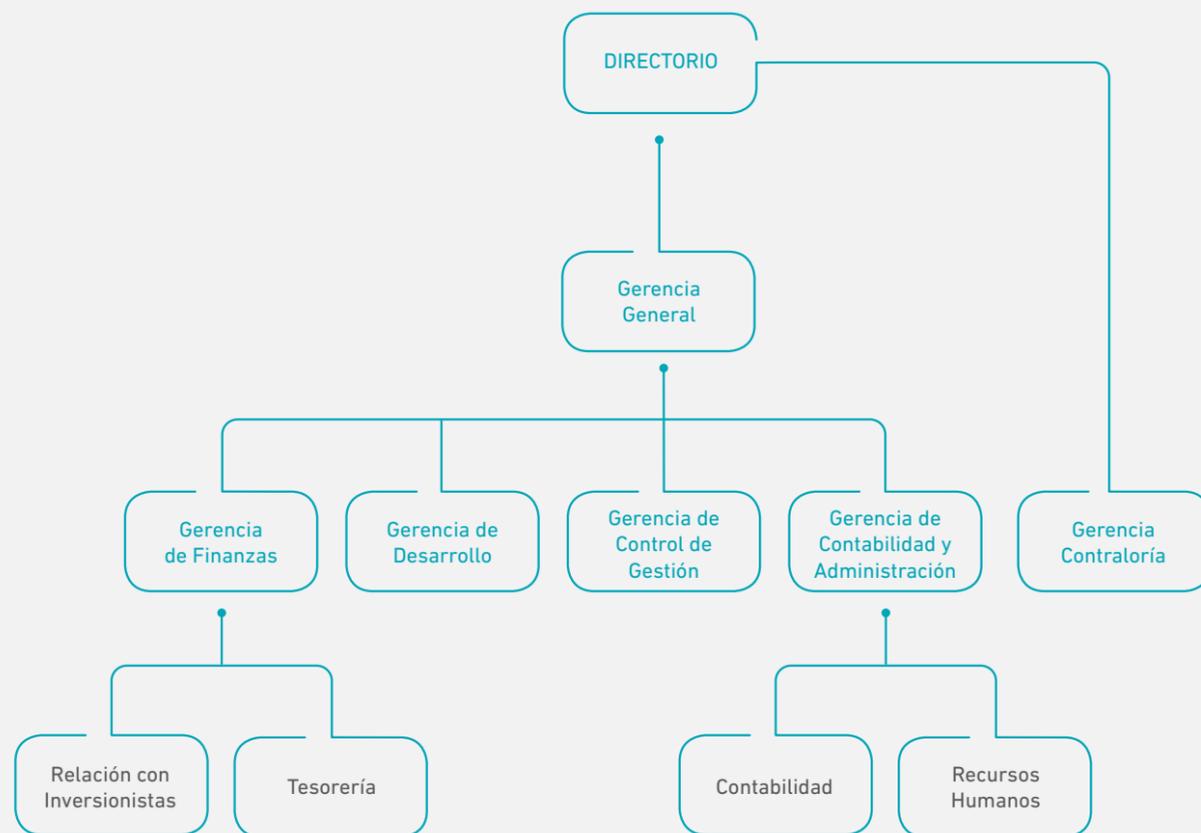
Nuestras filiales cuentan con los siguientes comités:

- **Confuturo:**
  - Comité de Gobernabilidad y Desarrollo Estratégico
  - Comité de Auditoría
  - Comité de Capital Humano
  - Comité de Inversiones
  - Comité de Inversiones Inmobiliarias
- **Banco Internacional:**
  - Comité de Auditoría
  - Comité de Negocios
  - Comité de Riesgo y Seguimiento Crediticio
  - 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
  - Comité de Ética y Conducta
- **Red Salud:**
  - Comité de Auditoría
  - Comité de 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
  - Comité de Capital Humano

<sup>3</sup> Para revisar la composición del Directorio durante 2018, la formación y experiencia de sus miembros, puede consultar la Memoria Anual de ILC 2018, en el capítulo de Gobierno Corporativo. La información también está disponible y actualizada a la fecha de consulta para su revisión en nuestra página web: <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/gobierno-corporativo-y-rse/directorio/default.aspx>.

### ADMINISTRACIÓN ILC<sup>4</sup>

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.

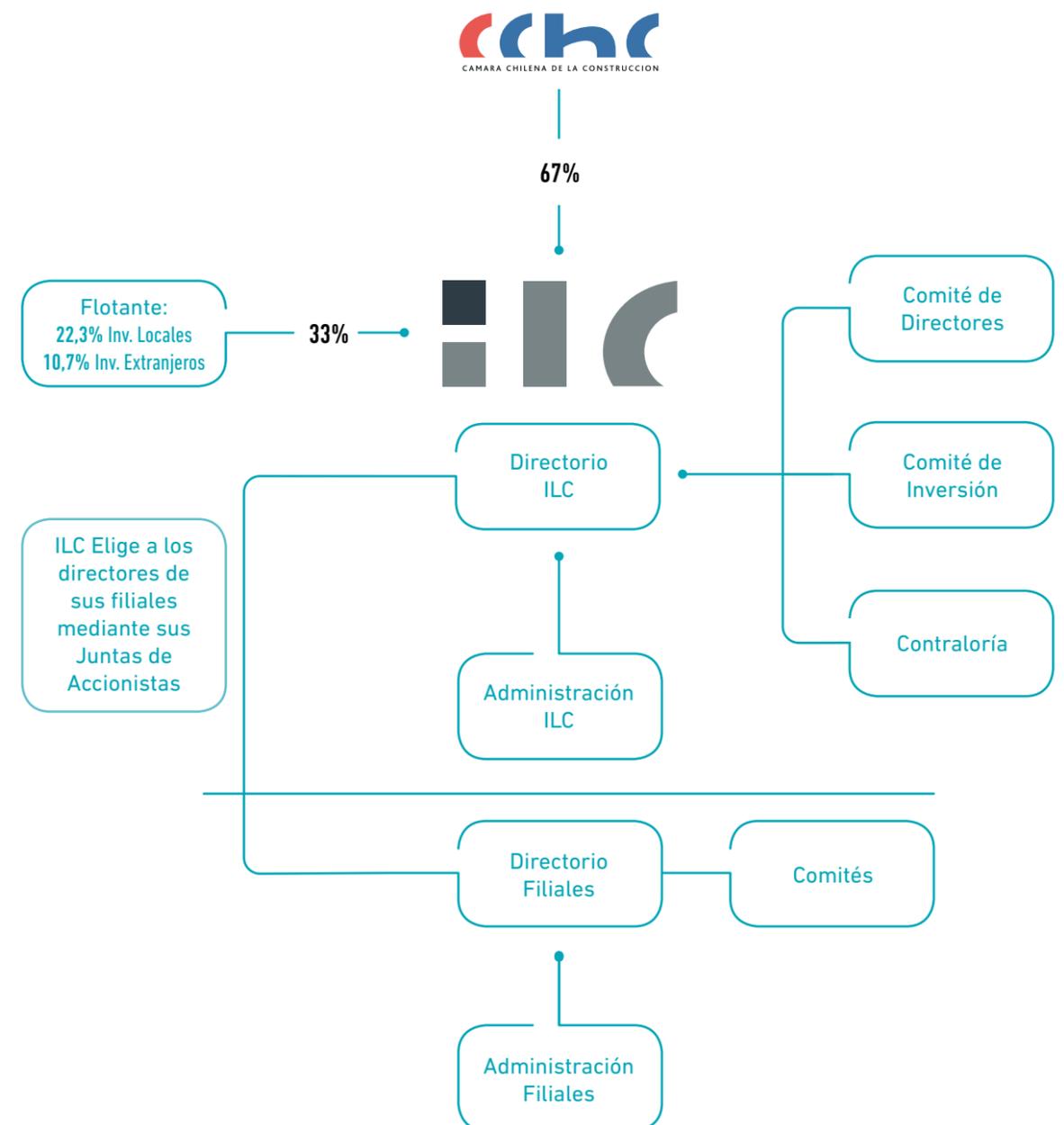


<sup>4</sup> Los nombres de los integrantes, así como la biografía de los miembros de la administración superior de ILC está disponible en: <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/gobierno-corporativo-y-rse/administracion-superior/default.aspx> y en la Memoria Anual 2018.

### GOBIERNO CORPORATIVO POR FILIAL

Nuestras filiales operan bajo las directrices entregadas por sus propios directorios, elegidos por sus respectivas Juntas de Accionistas, junto a los Comités que sus propias industrias, roles y normas requieran. Desde ILC, a través de los directorios de nuestras subsidiarias y

coligadas, entregamos los lineamientos generales, para que cada filial gestione sus actividades de acuerdo a las necesidades de su propia operación.



## Sistemas de Integridad y Gestión Ética

### CÓDIGOS DE CONDUCTA Y ÉTICA

En ILC estamos comprometidos con 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, permitiéndonos contar con la confianza de nuestros inversionistas, clientes y demás grupos de interés.

A través del Código de Conducta y Ética, la Compañía se compromete a actuar con honestidad e integridad respecto a su relación con colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas. El Código de Conducta y Ética contiene normas respecto a las responsabilidades individuales y entre miembros de igual nivel, además de responsabilidades para 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 y sus grupos de interés.
- 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.

Cada persona, cuando ingresa a la compañía, recibe el Código de Conducta y Ética, debiendo firmar su recepción y conocimiento una vez realizada la inducción en el ámbito de la ética y de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Adicionalmente, la Compañía realiza capacitaciones anuales a todo el personal, donde se tratan temas de ética, conducta y otros aspectos relacionados al cumplimiento de la legislación pertinente.

Asimismo, durante 2018, cada filial generó su propio plan de difusión y promoción de estos temas: Confuturo desarrolló y realizó capacitaciones y talleres presenciales, cursos e-learning y guías prácticas de uso. Banco Internacional cuenta con una Escuela de Negocios que contiene un módulo específico sobre esta materia llamado "Ética Financiera" y envía periódicamente comunicados internos dirigidos a todos los colaboradores. Por otro lado, todos los médicos que prestan servicios en los distintos centros y clínicas de Red Salud firman el Código de Ética, documento que fue desarrollado

Durante el año 2018, ILC no reportó casos donde se haya quebrantado el Código de Conducta y/o que haya conllevado a multas por parte de entes reguladores. A nivel de filiales, se presentó una denuncia desde Banco Internacional y dos desde Vida Cámara, las cuales fueron debidamente investigadas, sin resultar en quebrantamientos.

en conjunto con los distintos equipos médicos. Consalud cuenta con una serie de documentos dedicados a esta temática alojados en una biblioteca virtual, la intranet y su sitio web. En el caso de Vida Cámara, la Compañía cuenta además con una Política de Proveedores, que establece los lineamientos específicos para los proveedores críticos, los criterios de selección, validación de proveedores en listas riesgosas y evaluación de condición de Personas Expuestas Políticamente (Peps), para orientar la aceptación y la gestión de los riesgos asociados.

### MECANISMOS 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 correos electrónicos o comunicaciones escritas al Encargado de Prevención del Delito, al Comité de Ética, o a través del canal de denuncias de su sitio web<sup>5</sup>, para efectos de manifestar actos ilícitos o de mala fe realizados por algún funcionario de la Compañía.

Asimismo, las filiales Confuturo<sup>6</sup>, Banco Internacional<sup>7</sup>, Red Salud<sup>8</sup>, Consalud<sup>9</sup> y Vida Cámara<sup>10</sup>, cuentan con sus propios canales de denuncia anónimos, los cuales están disponibles a nivel público ya sea a través de un correo de denuncias o en su propia página web.

### MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

El principal mecanismo para combatir materias de anticorrupción en ILC corresponde a su Modelo de Prevención de Delitos, cuyo propósito es resguardar a la Compañía de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Es importante destacar

que ILC volvió a certificarse - por tercera vez- para efectos de la Ley 20.393, en relación con la adopción del Modelo de Prevención del Delito. La certificación fue otorgada el 2018 por un período de dos años por BH Compliance<sup>11</sup>.

En ILC se realizan diversas revisiones y monitoreos respecto de los riesgos de corrupción, tanto al interior como al exterior de la empresa. Durante 2018 se realizaron siete revisiones a distintos procesos, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley 20.393. Las principales acciones realizadas para mitigar y gestionar estos riesgos fueron: auditoría de honorarios, proveedores, conflicto de intereses, rendición de gastos, cruces con bases de funcionarios públicos, chequeo de personas expuestas políticamente, junto a una revisión de bases de listas riesgosas por países, negocios o productos que pueden presentar mayores riesgos.

Cada colaborador que ingresa a ILC participa de una capacitación acerca de los códigos, sistemas y modelos de la Compañía. De igual forma, ILC realiza una capacitación anual del Modelo de Prevención de Delitos a todos los colaboradores. Además, la mayoría de los documentos relacionados a temas de gobierno corporativo, están publicados en nuestro sitio web. Asimismo, durante el año 2018, el Directorio de ILC aprobó un Manual de Relacionamento con Colaboradores, una Política Tributaria y una Norma de Contribuciones Políticas. Todo lo anterior busca regularizar procesos y avanzar hacia una organización más comprometida y transparente.

Durante el año, las distintas filiales dieron a conocer el Modelo de Prevención de Delito, sus detalles y actualizaciones tanto a sus Directorios como a los colaboradores, alcanzando un 100% de cobertura en el primer caso, y sobre un 90% de cobertura en el segundo. En los proveedores, en tanto, se incorporaron cláusulas relativas a este modelo en todos los contratos, activando su observación por de parte de ellos.



5 <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/contacto/canal-de-denuncias/default.aspx>

6 <https://confuturo.ines.cl/confuturo/formulario/>

7 [denuncias@bancointernacional.cl](mailto:denuncias@bancointernacional.cl)

8 <https://www.redsalud.cl/acerca-de-redsalud/quienes-somos/linea-etica>

9 <https://www.consalud.cl/detalle-ley-20.393.html>

10 [denuncias@vidacamara.cl](mailto:denuncias@vidacamara.cl)

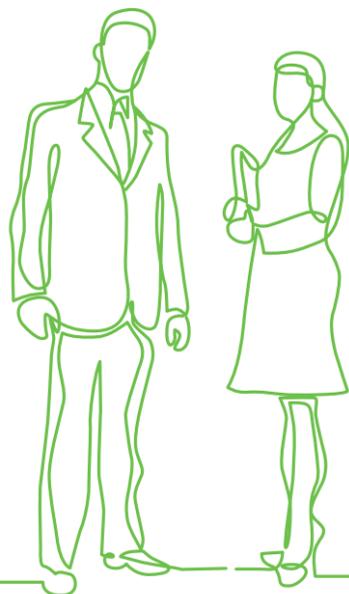
11 <http://www.ilcinversiones.cl/Spanish/gobierno-corporativo-y-rse/documentos/default.aspx>

## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO 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 Relacionamiento 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".

La Compañía elaboró una Política de Relacionamiento con Colaboradores (Derechos Humanos) el año 2017, la cual fue aprobada por el Directorio el 2018, encontrándose disponible en nuestro sitio web<sup>12</sup>.



### En ILC nos comprometemos a:

- Promover una cultura de respeto a cada uno de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios y cualquier otro actor que esté relacionado a nuestro funcionamiento.
- Proteger la seguridad de nuestros colaboradores desde una perspectiva física, mental y social. Respetar la privacidad de las personas y sus creencias.
- No aceptar discriminaciones arbitrarias por género, raza, religión, orientación sexual, estado marital o maternidad, opinión política o procedencia étnica.
- Promover la igualdad de oportunidades, participación y meritocracia.

<sup>12</sup> [http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc\\_downloads/gov\\_docs/Pol%C3%ADtica-de-Relacionamiento-con-Colaboradores.pdf](http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc_downloads/gov_docs/Pol%C3%ADtica-de-Relacionamiento-con-Colaboradores.pdf)

## Contribuciones

### 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/u otros grupos exentos de impuestos con influencia política durante el año 2018.

Adicionalmente, en ILC no se han registrado casos de contribuciones políticas o donaciones fuera del marco legal e institucional bajo el cual se rige la Compañía en estas materias. Actualmente, ILC cuenta con una norma de Contribuciones Políticas, la que se encuentra contenida dentro del Manual de Políticas Generales de Buen Gobierno Corporativo.

### CULTURA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

En ILC participamos de forma descentralizada en la industria previsional, de seguros, bancos y salud. Las decisiones de cada una de nuestras 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 cada compañía.

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

### MATRIZ DE RIESGOS

Nuestra Compañía está comprometida de forma activa con la comprensión y gestión de riesgos, los cuales son monitoreados a través de una matriz, la que 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 Mantenimiento 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.

## RIESGOS EMERGENTES

El control de riesgos en ILC es liderado por su Comité de Directores y el área de Contraloría. Para estos efectos, se reúnen de manera mensual con el objetivo de revisar una matriz con todos los actuales y potenciales riesgos de ILC y nuestras filiales. En caso de haber algún tema relevante, éste pasa al Directorio de ILC para su discusión y revisión. Dentro de los riesgos emergentes más relevantes para el quehacer de la Compañía están:

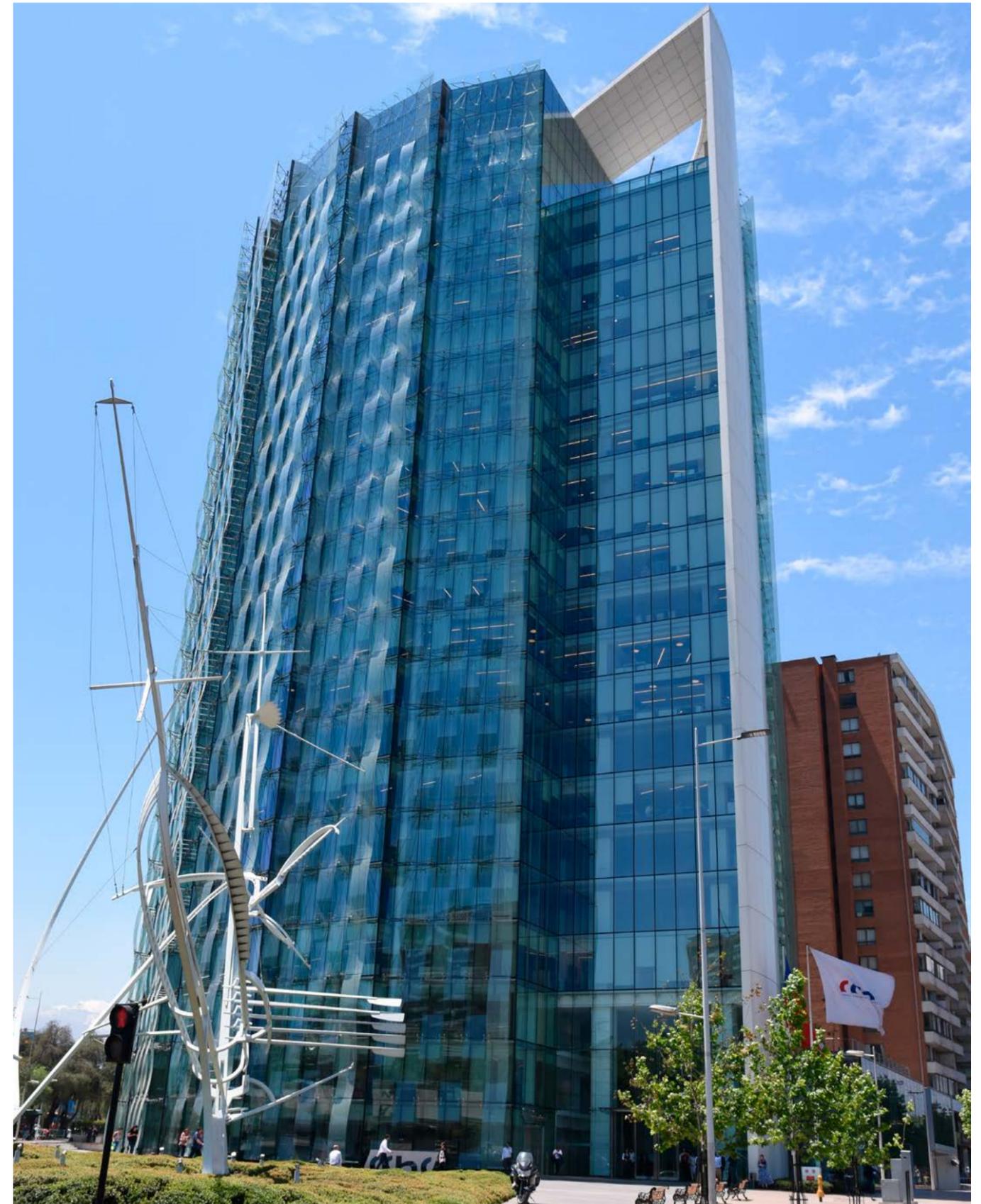
### i. Riesgo de Modificaciones Regulatorias

Dado que todas las industrias donde participamos son reguladas, en ILC estamos expuestos a los cambios o modificaciones que puedan realizarse en cada una de éstas. Frente a ello, nuestras filiales han tenido un rol activo en el debate público, a través de diferentes instancias formales de participación. Nuestro enfoque y principales lineamientos para abordar este riesgo se describen en el capítulo "Desafíos del Negocio" de este reporte, en el apartado "Aporte al Debate Público". Es importante destacar que este tema es uno de los 14 elementos que forman parte de la Materialidad de ILC.

### ii. Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Es uno de los riesgos emergentes más importantes y con mayores cifras de crecimiento, dado los casos registrados a nivel nacional en empresas financieras, debido a hackeos, suplantación de identidad y publicación de información sensible.

A través de nuestro Código de Ética, en ILC señalamos expresamente la prohibición de quienes forman parte de la Compañía respecto a la divulgación de información reservada o privilegiada, que pueda tener un efecto significativo en el precio de operaciones financieras. En este documento también se señala la obligación de proteger la información confidencial de ILC, al igual que la de 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 nuestras subsidiarias y coligadas actualizan periódicamente sus antivirus y softwares operativos, manteniendo las últimas mitigaciones de seguridad vigentes. Nuestro enfoque y principales lineamientos para abordar este riesgo se describen en el capítulo "Desafíos del Negocio" de este reporte, en el apartado "Desafío Tecnológico".



Edificio Corporativo CChC, ILC, Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara.

3  
Sostenibilidad  
Financiera y  
Creación de  
Valor



# Valor Económico Generado y Distribuido

Durante el año 2018 todas nuestras filiales continuaron con la tendencia de crecimiento que se inició a partir del año 2017. En el consolidado anual, logramos un valor económico generado de \$736.116 millones.

En ILC buscamos un crecimiento y desarrollo que se sostenga en el tiempo. El logro de las metas definidas por cada compañía tiene como objetivo responder de manera positiva a las expectativas de nuestros accionistas y, a la vez, generar valor para nuestros clientes, promover el impacto social, y abrir nuevas posibilidades para más personas.

Con respecto a nuestra utilidad neta, el año 2018 alcanzamos un resultado de \$102.616 millones. Si bien esta cifra sigue siendo superior al desempeño promedio desde nuestra apertura en bolsa el año 2012, el monto es un 20% inferior al reportado el 2017. Esto se debe principalmente a un menor resultado de inversiones como consecuencia del débil desempeño de los mercados financieros en 2018, lo que afectó las inversiones en renta variable de Confuturo y AFP Habitat. Desde el punto de vista operacional, los resultados de ILC se vieron impulsados por un crecimiento en colocaciones bancarias, una mayor demanda en el sector prestador de salud, además de un crecimiento de los ingresos de AFP Habitat y su filial en Perú.

El valor económico alcanzado por ILC permite cumplir los compromisos con los propios colaboradores de cada filial y el Estado, a través del pago de impuestos en beneficio del crecimiento de la economía y el bienestar social.

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.

### Valor Económico Generado:

Ingresos (CLP\$ mm.) <sup>1</sup>	2018	2017
	736.116	685.180

(1) Definición Ingresos: ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos.

La metodología aplicada este año difiere marginalmente de la del 2017, por lo que puede haber diferencias en los ingresos y egresos (por ejemplo, este año se consideraron proveedores en la distribución de valor).

### Distribución del Valor Económico Generado entre los Grupos de Interés:

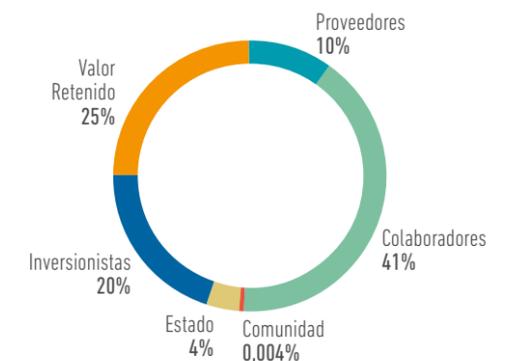
Egresos CLP\$ mm.	2018	2017
Proveedores <sup>2</sup>	76.607	68.913
Colaboradores <sup>3</sup>	302.740	279.404
Estado <sup>4</sup>	25.320	28.798
Comunidad <sup>5</sup>	28	20
Inversionistas <sup>6</sup>	149.384	146.705
<b>Total</b>	<b>554.080</b>	<b>523.840</b>

- (2) Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios.
- (3) Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales.
- (4) Tasas e impuestos brutos, sin impuestos diferidos.
- (5) Aportes voluntarios e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra (incluye donaciones).
- (6) Costos financieros y pago de dividendos.

### Valor Económico Retenido:

CLP\$ mm.	2018	2017
(+) Valor Económico Generado	736.116	685.180
(-) Valor Económico Distribuido	554.080	523.840
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>182.037</b>	<b>161.340</b>

### Valor Económico Generado 2018



El 75% del valor generado se distribuyó a los grupos de interés, incluyendo colaboradores, proveedores, inversionistas (tanto accionistas como tenedores de bonos y bancos), la comunidad y el Estado. El 25% remanente se mantuvo dentro de ILC como reinversión.

## Desglose Geográfico de Ingresos, Utilidad e Impuestos

### Desglose Geográfico Principales Cifras Financieras

2018			
	Pais	CLP\$ mm.	%
Ingresos	Chile	1.769.414	97,8%
Ingresos	Perú <sup>1</sup>	39.116	2,2%
		<b>1.808.529</b>	<b>100,0%</b>
Utilidad	Chile	106.974	104,2%
	Perú <sup>2</sup>	(4.358)	-4,2%
Impuestos <sup>3</sup>	Chile	27.395	100,0%
Ingresos	Perú <sup>1</sup>	-	0,0%
<b>Total</b>		<b>27.395</b>	<b>100,0%</b>

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

(3) Considera impuestos diferidos.

### Tasa Efectiva de Impuestos

CLP\$ mm.	2018
Utilidad antes de Impuestos	139.452
Impuestos Pagados <sup>1</sup>	25.320
Tasa Efectiva	18,2%

(1) No considera impuestos diferidos.

La diferencia entre la Tasa Efectiva con la Tasa de Impuesto a la Renta 2018 (27,0%) se debe principalmente a efectos provenientes de utilidades no afectas a impuestos como:

- Rentabilidad del encaje de AFP Habitat (aproximadamente \$2.588 mm.)
- Ganancia de capital renta variable de Confuturo y Corpseguros (aproximadamente \$8.962 mm.)
- Impuestos diferidos (aproximadamente \$2.075 mm.)
- Otros efectos

Al aislar dichas variaciones la Tasa Efectiva asciende a un 21,4% aproximadamente.



## Generación de Valor para el Rol Social – Aportes CChC

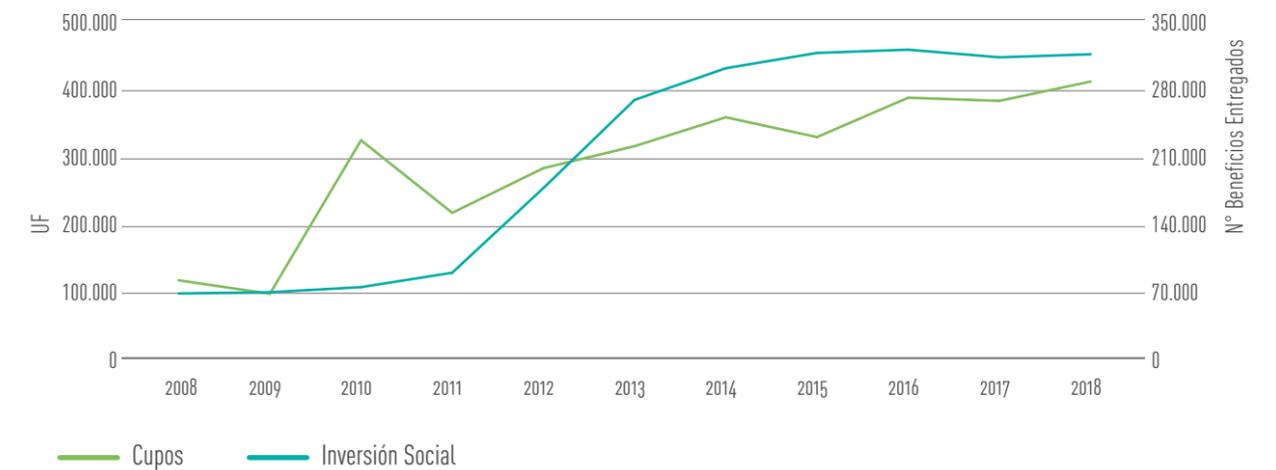
Dada nuestra estructura de propiedad, un 67% de los dividendos que generamos son recibidos por la CChC, mientras que el 33% restante es distribuido entre los demás accionistas. La Cámara administra este porcentaje, transfiriendo la mayor parte de las utilidades directamente a CChC Social, con el fin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

Considerando el funcionamiento de ILC y la CChC, para nosotros es muy importante la generación de valor social realizada por la CChC en base a nuestros dividendos. Estamos convencidos que al mejorar las condiciones de un sector tan relevante para el país como la construcción, también aportamos al bienestar social a través del impulso a la economía y el crecimiento.

### 2018: RÉCORD EN EJECUCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES CChC SOCIAL

La ejecución presupuestaria de la inversión aprobada para los programas sociales de la CChC ha ido aumentando año a año, llegando en 2018 a un récord de 98,5%. Estos recursos (US\$18 millones), permitieron generar 303 mil cupos en diferentes programas en el área de la salud, vivienda, formación y bienestar. Lo anterior es permanente evaluado en términos de impacto y gestión, a través de una serie de herramientas e indicadores que permiten ajustar la oferta de beneficios disponibles.

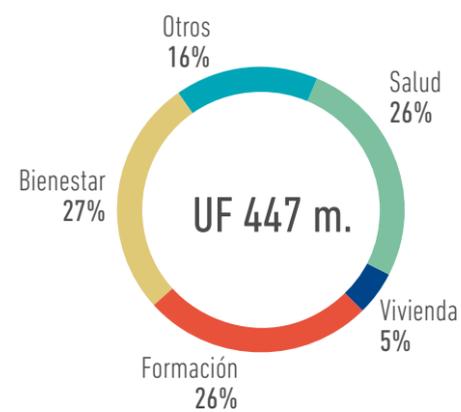
### Inversión CChC en Proyectos Sociales (2008 – 2018)



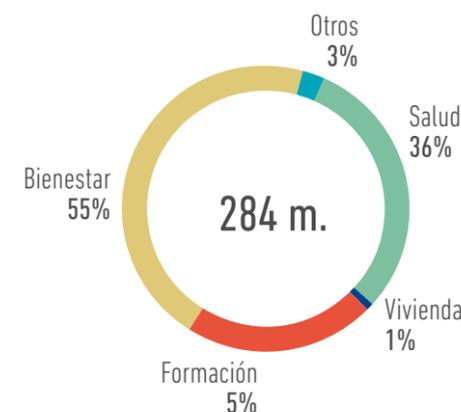
**Inversión CChC en Proyectos Sociales según Área (2018)**

Área de Intervención	Inversión 2018 (UF)	% Var. 2017	Cupos 2018	% Var. 2017
Salud	117.421	15,7%	102.512	12,5%
Vivienda	21.398	-32,5%	1.390	9,3%
Formación	115.771	-4,3%	15.080	28,2%
Bienestar	119.651	18,2%	157.813	20,8%
Otros	72.483	-15,5%	7.640	-45,3%
<b>Total</b>	<b>446.724</b>	<b>1,3%</b>	<b>284.435</b>	<b>7,3%</b>

**Desglose Inversión CChC en Proyectos Sociales según Monto por Área (2018)**



**Desglose Inversión CChC en Proyectos Sociales según Número de Beneficios por Área (2018)**



**RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN**

Los programas sociales descritos buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la construcción y sus familias. Para esto es indispensable mantener canales formales y continuos de comunicación con ellos. Por esta razón, el segundo semestre de 2018 se realizaron cinco conversatorios con la participación de 123 trabajadores en Arica, Valparaíso, Osorno, Temuco y Santiago. Esta experiencia inédita tuvo como propósito recoger sus opiniones e ideas acerca de los programas sociales. De esta iniciativa surgieron 113 propuestas concretas que se han ido evaluando e implementando paulatinamente.

En esta línea también se destaca la consolidación del periódico "Construir", que durante 2018 tuvo un tiraje superior a los 60 mil ejemplares en sus ediciones bimestrales, convirtiéndose en una herramienta valorada por los trabajadores para informarse sobre los programas sociales y otros beneficios disponibles.

Los eventos masivos también son relevantes para dar a conocer a los trabajadores la labor realizada. Uno de los hitos más significativos en este ámbito son las celebraciones que cada 19 de marzo se realizan por el Día del Trabajador de la Construcción. En 2018 participaron más de 3.200 trabajadores en los eventos organizados por la CChC en 19 ciudades.

**PROGRAMA CONSTRUYE TRANQUILO**

El programa Construye Tranquilo permite que los trabajadores de la construcción y sus cargas puedan acceder a una atención de salud oportuna, de calidad y a bajo costo en clínicas con convenio ubicadas a lo largo de todo el país. Actualmente contamos con cerca de 40 mil trabajadores inscritos en este programa que permite acceder a intervenciones quirúrgicas que no están en el AUGE/GES, sin que eso afecte el presupuesto familiar.

Durante el año 2018, se realizaron 1.240 intervenciones a través de este programa, el cual contó con un financiamiento por parte de la CChC de UF 64 mil. El retorno social sobre la inversión es de 18,4 veces, por lo que el programa genera un beneficio para los trabajadores de la construcción y sus familias cercano a UF 1,2 millones.

**BECAS EMPRESARIOS DE LA CONSTRUCCIÓN**

El programa Becas Empresarios de la Construcción entrega apoyo y acompañamiento a decenas de trabajadores e hijos de trabajadores, convirtiéndose en una potente herramienta de movilidad social y de generación de oportunidades de desarrollo personal.

Durante el 2018, se destinaron más de UF 21 mil para apoyar a aproximadamente 350 estudiantes de enseñanza media y superior, junto a cerca de 150 trabajadores que están estudiando una carrera relacionada con la construcción.

Al contribuir a que los trabajadores y sus hijos puedan completar sus estudios superiores, el programa Becas Empresarios de la Construcción genera un retorno social estimado de 6,3 veces sobre lo invertido. Por ello, sólo en 2018 se habría generado un valor social de UF 132 mil.

**CAPACITACIÓN – TRAYECTORIAS FORMATIVAS**

En el área de Formación se está concretando un esfuerzo conjunto de la Escuela Tecnológica de la Construcción, la OTIC y la Fundación Social para coordinar las acciones de capacitación que se realizan a través del financiamiento del Área Social de la CChC. De esta manera, todos los cursos están orientados a la certificación de competencias laborales a través de una trayectoria formativa que une los diferentes programas de capacitación disponibles.

Durante el año 2018, la inversión en programas de capacitación para trabajadores de empresas socias superó las UF 83 mil, lo que permitió generar 15 mil cupos en los programas de este ámbito.

Todos estos programas representan una importante contribución al rubro de la construcción, al desarrollo de sus miembros y al crecimiento de las personas que se desenvuelven transversalmente en el sector, asegurando condiciones de bienestar y desarrollo a nivel gremial.

4  
Sostenibilidad  
en ILC



## Mirada Estratégica de Sostenibilidad

En ILC participamos de sectores claves para el desarrollo del país y el bienestar de las personas, tales como el sector previsional, financiero y salud. Por la naturaleza de nuestro quehacer y la trascendencia social y económica de dichas áreas, éstas son industrias reguladas. Así, la mantención de una sociedad sana y estable constituye, a la vez, la base de nuestro funcionamiento y objetivo común con nuestros accionistas y principales grupos de interés.

La integración de la sostenibilidad a la estrategia corporativa ha sido un ámbito importante del trabajo durante los últimos años y continuará siendo un elemento central de la conducción de nuestra Compañía. Este desafío se alinea con el compromiso histórico que ha mantenido la Cámara Chilena de la Construcción respecto al bienestar de las personas y el desarrollo del país.

Los diferentes ámbitos de ILC tienen en común el establecimiento de relaciones de largo plazo con nuestros clientes. Se trata de productos y servicios que, tras ser contratados, generan un vínculo que perdura por mucho tiempo. La confianza, entonces, es uno de los factores más relevantes para poder proyectarse hacia un futuro en conjunto y de mutuo beneficio. Esta relación se basa y construye cada día en las diferentes interacciones de todos quienes formamos parte de ILC, con los clientes y los grupos de interés más importantes para la empresa y nuestras filiales.

A los sistemas de conducción y gestión de nuestras actividades -que van desde la ética corporativa, hasta el bienestar y desarrollo de las personas y los equipos de trabajo- se suman hoy nuevos desafíos para contribuir al crecimiento de las personas y al fortalecimiento de la sociedad. Atenderlos temprana y activamente puede no solo disminuir riesgos en las distintas operaciones, sino también incentivar la innovación comercial y social, contribuyendo al crecimiento mismo de la Compañía.

La identificación y monitoreo constante de los principales temas relevantes o materiales en el ámbito de la sostenibilidad se vuelve una tarea importante para el desarrollo integral de la empresa, proceso que alimentará las acciones estratégicas de los próximos años.

MEMBER OF

**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

- **Dow Jones Sustainability Index:** Gracias al trabajo e integración de la mirada estratégica en sostenibilidad, ILC ingresó el 2018 al prestigioso índice global Dow Jones Sustainability Index, para sus categorías Chile y MILA. Esto constituye una señal importante del compromiso de nuestra Compañía con la creación de valor sostenible de nuestros inversionistas y grupos de interés.



- **ESG Compass:** El 2018 aplicamos la medición ESG Compass tanto a nivel corporativo, como de cada una de nuestras filiales. El objetivo es, a futuro, seguir implementando esta medición para monitorear la percepción de nuestros grupos de interés acerca del desempeño de ILC en materias medioambientales, sociales y de gobernanza.



# Materialidad

Aun cuando cada filial desarrolla independientemente sus actividades, en ILC mantenemos una revisión permanente tanto de los desafíos que implica la conducción diaria de cada una de nuestras empresas, como de los aspectos estratégicos comunes y su aporte al desarrollo sostenible. Lo anterior exige una atención especial a múltiples y variados temas: algunos particulares de cada operación, y otros que, a nivel general, permiten a toda la compañía una adecuada conducción y un trabajo coordinado con sus grupos de interés.

La identificación y priorización de estos temas es un ejercicio importante para dirigir los esfuerzos y gestión de ILC a aquellos ámbitos de trabajo que potencien tanto su desarrollo como el de nuestras filiales, junta al bienestar de la sociedad en su conjunto, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y la generación de valor en el largo plazo.

A finales de 2018 realizamos un ejercicio transversal de actualización de la materialidad corporativa para orientar nuestra gestión estratégica en sostenibilidad. Con el apoyo de una consultora experta en temas de sostenibilidad a nivel internacional, se realizó un trabajo conjunto donde cada área levantó temas propios de su gestión diaria y estratégica. Cada tema fue evaluado a nivel interno y externo, consultando en cada

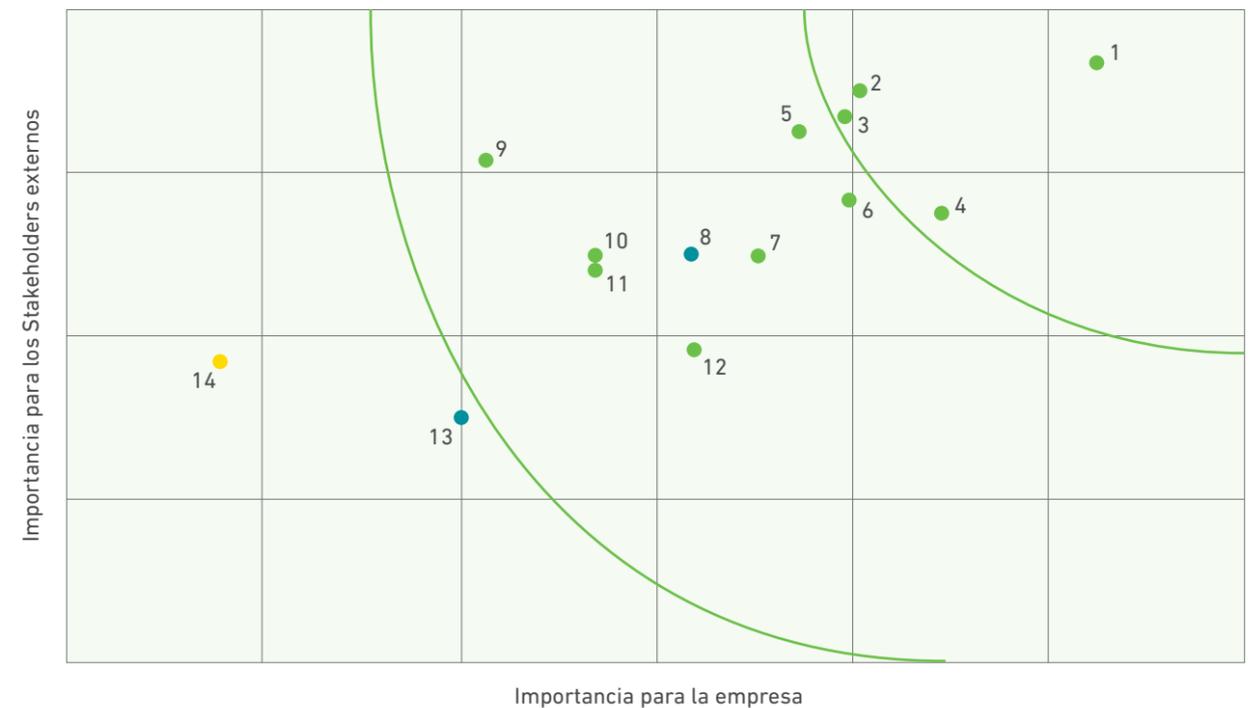
caso a sus grupos de interés sobre la importancia e impacto en los mismos. El resultado fue una lista priorizada de temas particulares para cada una de las empresas.

Tras el ejercicio de identificación de temas en las filiales, se definieron los tópicos más relevantes para ILC a nivel general, ámbitos que, luego de su propia consulta a nivel interno y externo, fueron finalmente priorizados en la matriz que se presenta a continuación. De los más de 40 temas identificados en un comienzo, finalmente 14 fueron relevados y priorizados como los más importantes para la gestión de la Compañía para los próximos años.

Muchos de los temas formulados corresponden a ámbitos de gestión que ya forman parte de la conducción del negocio y precisan de una gestión y actualización constante para llevar una operación sostenible. Otros manifiestan importantes desafíos, ya sea porque exigen un trabajo periódico y coordinado con los grupos de interés, o porque corresponden a temas emergentes que contribuirán también al crecimiento de la operación y al bienestar de las personas y la sociedad.



## TEMAS MATERIALES - ILC

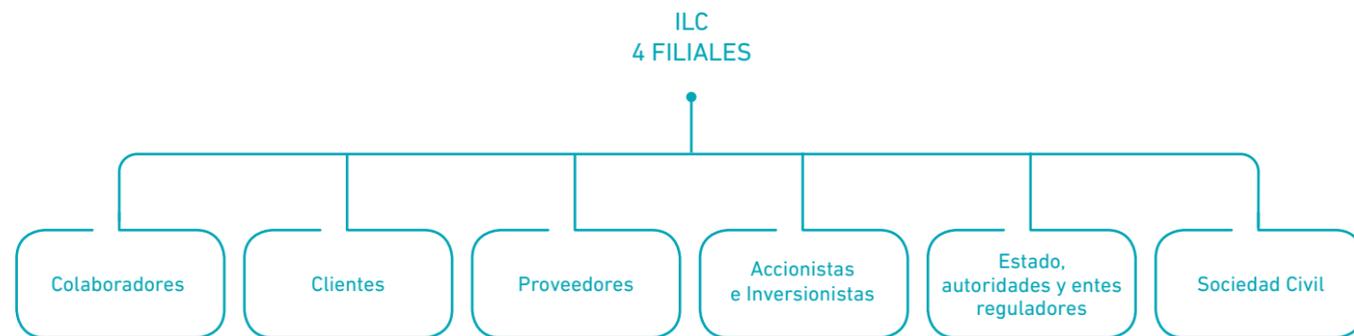


● Ámbito Económico    ● Ámbito Social    ● Ámbito Medioambiental

1	Ética, Integridad y Transparencia	8	Educación Financiera y de la Salud
2	Proceso Comercial Ético	9	Desarrollo de Capital Humano
3	Desempeño Económico y Financiero	10	Cambios Demográficos
4	Gobierno Corporativo	11	Aporte al Debate Público
5	Satisfacción del Cliente	12	Desafío Tecnológico
6	Atracción y Retención del Talento	13	Compromiso con la Comunidad
7	Finanzas Sostenibles	14	Gestión Ambiental

# Grupos de Interés

La mantención de una relación cercana y fluida con los grupos de interés constituye una parte importante de nuestra gestión. Ello se traduce en la generación y traspaso de valor mutuo.



Grupos de Interés	
<b>Colaboradores</b>	<p>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.</p> <p>Mantenemos un relacionamiento estratégico con los colaboradores de la Compañía y monitoreamos su percepción a través de la aplicación de ESG Compass para ILC y todas nuestras filiales.</p>
<b>Clientes</b>	<p>Nuestros servicios tienen un impacto directo en nuestros clientes y sus familias. Por la naturaleza de las prestaciones en cualquiera de los sectores donde participamos, el establecimiento de relaciones en el largo plazo es crucial para el bienestar de las personas y el desarrollo de la operación.</p> <p>Cada filial tiene el desafío de explorar alternativas de relacionamiento que se ajusten a las necesidades de los diversos clientes, mejorando constantemente los canales de atención existentes, con el objetivo de establecer relaciones cercanas y basadas en la confianza y comodidad de las personas, entregando un servicio diferenciador.</p> <p>Mantenemos un relacionamiento estratégico con los clientes de la Compañía y monitoreamos su percepción a través de la aplicación de ESG Compass para ILC y todas nuestras filiales.</p>

Grupos de Interés	
<b>Proveedores</b>	<p>Muchos de los proveedores con los cuales nos relacionamos son muy importantes para el desarrollo de la Compañía, nuestra cadena de valor y para cada una de nuestras filiales. Ellos van desde empresas que proveen servicios tecnológicos -donde la seguridad de la información se ha vuelto un ámbito estratégico de la gestión- hasta, por ejemplo, la provisión de insumos médicos para las prestaciones de salud. Mantenemos un relacionamiento estratégico con los proveedores de la Compañía y monitoreamos su percepción a través de la aplicación de ESG Compass para ILC y todas nuestras filiales.</p>
<b>Accionistas e inversionistas</b>	<p>El Departamento de Relación con Inversionistas de ILC vela por mantener una comunicación constante, transparente y fluida con el mercado.</p> <p>Existe una política de puertas abiertas con la comunidad financiera. Ello se complementa con la participación de la empresa en diversas iniciativas y actividades tanto a nivel nacional como internacional. Existen encuentros masivos, como el Investor Day, instancia donde ILC da a conocer su estrategia y principales desafíos a nivel corporativo y de sus filiales. En la página web corporativa se dispone de información permanente sobre la gestión y desempeño de la Compañía, incluyendo sus reportes públicos trimestrales, presentaciones corporativas, memorias financieras, reportes de sostenibilidad, calendario de eventos, entre otros.</p>
<b>Estado, autoridades y entes reguladores</b>	<p>El desenvolvernos en sectores regulados, nos hace mantener una relación de colaboración y trabajo activo con las autoridades y entes reguladores de los sectores donde participamos, conforme a contribuir al establecimiento de una cultura de transparencia y trabajo conjunto para el bienestar de las personas y el desarrollo del país.</p> <p>Los principales ejecutivos de la Compañía y las filiales participan en diferentes instancias de discusión pública a las cuales son invitados, y contribuyen al debate nacional sobre el devenir de los sectores donde participan en un espíritu de diálogo y deliberación conjunta.</p>
<b>Sociedad Civil</b>	<p>Al ser una empresa ligada a una entidad gremial con un marcado compromiso con el desarrollo de las personas y del país, el mayor aporte de ILC constituye su vínculo con la Cámara Chilena de la Construcción. Además de este aporte, cada filial está orientando su propio trabajo de ciudadanía corporativa de cara a contribuir a las comunidades relacionadas con sus operaciones.</p>

## Sobre este Reporte

### ENTES REGULADORES POR FILIAL

					
• Comisión para el Mercado Financiero	• Comisión para el Mercado Financiero	• Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras	• Superintendencia de Salud	• Superintendencia de Salud	• Comisión para el Mercado Financiero
• Servicio de Impuestos Internos	• Servicio de Impuestos Internos	• Servicio de Impuestos Internos	• Comisión para el Mercado Financiero	• Servicio de Impuestos Internos	• Servicio de Impuestos Internos
	• Servicio Nacional del Consumidor	• Servicio Nacional del Consumidor	• Servicio de Impuestos Internos	• Servicio Nacional del Consumidor	• Servicio Nacional del Consumidor
	• Superintendencia de Seguridad Social	• Banco Central de Chile	• Servicio Nacional del Consumidor	• Superintendencia de Seguridad Social	• Unidad de Análisis Financiero (UAF)



La identificación y priorización de los temas materiales mencionados anteriormente constituye la base para informar a los grupos de interés sobre la gestión de nuestra Compañía en materia de sostenibilidad a través de este reporte. Éste corresponde al séptimo ejercicio de ILC, el cual sigue los lineamientos de la *Global Reporting Initiative*, bajo la metodología *GRI Standards* en su opción de Conformidad Esencial.

El contenido de este documento se centra en la gestión de ILC y nuestras filiales -Confuturo, Banco Internacional, Red Salud, Consalud y Vida Cámara- para sus operaciones en Chile, durante el período comprendido entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre del año 2018. Su contenido no ha sido verificado por una tercera parte externa al proceso de elaboración del mismo.

Para consultas y comentarios sobre el contenido de este informe y sobre la gestión sostenible de ILC puede comunicarse con:

**María de los Ángeles Arce R.**  
mdlaarce@ilcinversiones.cl

**Gustavo Maturana V.**  
gmaturana@ilcinversiones.cl

Av. Apoquindo 6750, piso 20  
Las Condes, Santiago  
Chile



# 5 Desafíos del Negocio



## Desafíos del Negocio

Los cambios que actualmente están sucediendo en nuestra sociedad representan una gran oportunidad para adaptar nuestras empresas y proyectarnos hacia el futuro, apuntando conjuntamente al crecimiento sostenible de la Compañía y al bienestar de las personas. Los sectores en los cuales nos desenvolvemos están constantemente sujetos a revisiones debido al marco regulatorio que los contiene, y particularmente hoy están siendo analizados con especial énfasis: proyectos de ley que reforman el sistema previsional, la banca y las isapres han sido enviados al Congreso los últimos años.

Desenvolverse en industrias altamente reguladas es un desafío que se aborda de manera multidimensional. Por una parte, la relación con los entes reguladores es fundamental, así como también la asociación con otros actores del sector, tanto públicos como privados. En ese sentido, la educación y la entrega de información oportuna a los clientes y la comunidad son tareas claves para nuestras filiales. Por ello, nos hemos propuesto ser parte activa del debate en torno al sistema de pensiones y de salud. Este trabajo es indispensable para lograr acuerdos satisfactorios para clientes, entidades reguladoras y compañías prestadoras, que apunten a la seguridad y al bienestar de todos en el largo plazo.

Por otra parte, los cambios demográficos -como el envejecimiento de la población, el aumento en las expectativas de vida, la disminución de la población activa, la migración, y los nuevos modelos de familia, entre otros muchos cambios- también impactarán diversas industrias y servicios, incluidas las nuestras. Este desafío es compartido por todas nuestras filiales, impulsándonos a abordar tempranamente estas materias mediante la observación de los cambios demográficos, el desarrollo económico y de hábitos de vida, para que cada área sea capaz de dar respuesta a las necesidades contemporáneas de la población. Ello también incluye analizar nuestras inversiones y el desenvolvimiento de la Compañía a futuro.

Además, existen nuevos desafíos al interior de la Compañía y nuestras filiales. Debemos adaptarnos a un público más informado y en constante comunicación e interrelación con el entorno. El uso masivo de la tecnología supone una reflexión sobre cómo nos adecuamos a las nuevas necesidades de los clientes: trámites más simples, en menos tiempo, de manera remota y tomando en cuenta que la digitalización apunta a estos objetivos y avanza a ritmos vertiginosos. Por otro lado, también exige una mejora constante de la ciberseguridad y de los mecanismos de resguardo de información sensible, especialmente en relación con los datos personales de nuestros clientes.

En el largo plazo tendremos una sociedad distinta a la que vio nacer y crecer, es por ello que hemos emprendido acciones estratégicas en diferentes ámbitos que nos permitirán seguir siendo un aporte desde nuestras operaciones. El objetivo, entonces, es abordar cada desafío junto con los grupos de interés, apuntando al crecimiento y desarrollo sostenible en el tiempo.



## Aporte al Debate Público

### MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES SECTORIALES

El funcionamiento de la banca, aseguradoras, Isapres y prestadores de salud ocurre en sectores altamente regulados. Con el objetivo de velar por el cumplimiento de sus objetivos y el correcto desarrollo de su quehacer, las compañías trabajan en conjunto a través de asociaciones sectoriales.

	Asociación de Aseguradores de Chile
	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras
	Asociación de Clínicas de Chile
	Asociación de Isapres
	Asociación de Aseguradores de Chile

La contribución total durante el 2018 a las distintas asociaciones sectoriales de las cuales somos parte ascendió a \$577.074.799.

Durante el año 2018 y principios de 2019, se discutieron una serie de reformas que tienen un impacto relevante en el desempeño de nuestras filiales. Entre las más importantes están el Proyecto de Ley de Reforma Previsional, la obligación de los trabajadores independientes a cotizar, la nueva Ley General de Bancos y el Proyecto de Ley de Reforma a la Salud. Estamos conscientes de la responsabilidad y el liderazgo de nuestras filiales, por lo que jugamos un rol activo en la discusión de nuevas normativas, aportando desde nuestro conocimiento

y experiencia en cada una de estas áreas. Canalizamos estos aportes a través de las asociaciones gremiales donde participamos, tales como la Asociación de AFPs, la Asociación de Aseguradores de Chile, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, la Asociación de Clínicas de Chile y la Asociación de Isapres. Asimismo, participamos en mesas de trabajo y consultas públicas en forma directa junto a otros actores relevantes.

En el ámbito de la reforma previsional, durante 2018 se realizó una consulta pública, en la que Confuturo participó asistiendo a dos reuniones organizadas por la Comisión para Mercado Financiero.

Con respecto a las modificaciones a la Ley de Isapres, el gerente general de Consalud ha participado de reuniones públicas junto a la Asociación de Isapres y la Superintendencia de Salud, además de diversos foros y debates relativos a la modificación del sistema, entre los cuales se cuenta el Encuentro Nacional de Salud. Asimismo, desde la Compañía se han realizado aportes técnicos a la Asociación de Isapres y a la Superintendencia de Salud en temas que podrían estar incluidos en la reforma.

La Gerencia General de ILC y el área de Relación con Inversionistas son las encargadas de analizar y gestionar los temas relativos a sostenibilidad a nivel corporativo, además de transmitir nuestra posición al mercado y la sociedad. Por otra parte, las filiales manejan estos temas de forma independiente, de acuerdo a sus diferentes estrategias y contextos.

## EDUCACIÓN FINANCIERA Y DE LA SALUD

Más allá de la regulación, contar con un sistema y un entorno de bienestar y crecimiento para todos depende de que cada persona cuente con lo necesario para la toma de decisiones. Las pensiones, el ahorro, la inversión, y el cuidado de la salud, son temáticas que hemos decidido abordar en conjunto con nuestros clientes y la comunidad. Así, en el último tiempo, hemos emprendido diversas acciones que buscan educar e informar a la población sobre estos temas, entregándoles herramientas que apoyen sus decisiones y puedan orientarlos en el mejor uso de sus productos. Nuestro objetivo es profundizar este trabajo en el futuro, generando un mayor aporte en la educación y discusión de estos temas.

Actualmente, cada filial cuenta con voceros que contribuyen con su visión y experiencia en programas a nivel nacional y regional en temas sobre inversiones, planificación financiera, tercera edad, ahorro previsional, endeudamiento responsable, entre otros.

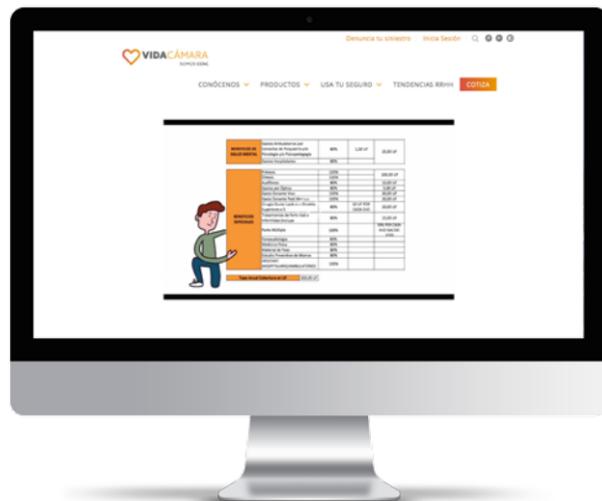
Confuturo participa de manera activa y permanente en diversos medios de comunicación, tanto en prensa escrita como en radio y televisión. En estos espacios la Compañía aborda temas relevantes como el ahorro para el largo plazo, los riesgos del sobreendeudamiento, las alternativas de pensión que actualmente existen y en qué caso conviene una u otra.

Asimismo, Red Salud participa activamente en diversos medios de comunicación a través de médicos y especialistas de su Red, los cuales aportan sus conocimientos respecto al cuidado, prevención y diagnóstico oportuno de enfermedades en la población chilena.

Durante el 2018 realizó, además, el I Congreso Internacional Red Salud "Actualización y desafíos en la salud del Adulto Mayor", con invitados internacionales y un importante número de asistentes. Esta iniciativa tuvo como principal propósito generar espacios de encuentro entre las diferentes comunidades clínicas con el mundo académico, aportando a la actualización constante de los mismos.

Por otra parte, Consalud generó en 2018 un programa piloto de prevención de enfermedades, dirigido a beneficiarios que sufren enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes. A lo anterior se suma su apoyo constante en eventos de promoción de vida sana, como la organización de las corridas Consalud de Santiago y Viña del Mar.

Vida Cámara, por su parte, desarrolló un nuevo sitio web con especial énfasis en la educación a sus beneficiarios. El sitio cuenta con una plataforma que enseña cómo usar el seguro y sus canales de reembolso a través de videos tutoriales y manuales. Ello permite a los clientes conocer el detalle y funcionamiento de su seguro complementario con el fin de planificarse de acuerdo a sus coberturas y beneficios.



## Cambios Demográficos

En 2015, el ratio de dependencia demográfica - es decir, el número de personas que tienen 65 años y más por cada 100 personas en edad de trabajar - se situaba alrededor de los 20x. Sin embargo, debido al aumento proyectado de la población adulta durante los próximos años, este factor podría llegar a 43x en 2050 y 61x en 2075<sup>13</sup>.

La disminución de la fuerza laboral, el envejecimiento de la población y el aumento de la esperanza de vida (ver recuadro) pueden afectar directamente los modelos estratégicos de nuestras filiales en el largo plazo.

El acceso a una mejor cobertura en salud, el mayor ingreso per cápita, el aumento del gasto en salud asociado a enfermedades crónicas, el cambio en los hábitos y forma de consumo, son algunos de los impactos que se identifican. Todos estos factores resultan en que el gasto en salud esté creciendo a tasas mayores que el PIB en Chile. Según cifras de la OCDE, en el año 2005, el gasto en salud representaba el 6,6% del PIB, mientras que en el 2017, pasó a representar un 8,1%. Aunque el gasto promedio en salud en la OCDE para el mismo periodo es de un 8,9% del PIB, en el caso de Chile, el gasto crece más rápido que los ingresos.

Así, en cada compañía e ILC en su conjunto, estamos abordando los cambios demográficos para enfrentar los diferentes desafíos que la transformación de la sociedad supone.

Por ejemplo, Consalud está desarrollando soluciones tecnológicas para guiar a sus asegurados en la prevención de enfermedades crónicas y en la adopción de un estilo de vida saludable. También está rediseñando su oferta para que ésta se adapte a los distintos tipos de familia y sus necesidades, ofreciendo planes que se ajusten en el tiempo.

En el caso de Red Salud, la Compañía está implementando un nuevo sistema que permitirá administrar y gestionar mejor los costos asociados a enfermedades crónicas. En el largo plazo, Red Salud transitará hacia un modelo integrado de salud, más proclive hacia la prevención, que aproveche las ventajas que una red de amplia disponibilidad geográfica y diversificación en sus prestaciones puede aportar en la detección y tratamiento de enfermedades, junto al mejoramiento integral de la calidad de vida de los pacientes.

Según el último Censo de población, los adultos mayores en Chile superan los 2,8 millones de personas. Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas, al año 2050 la población mayor de 64 años se duplicará, llegando a representar el 25% de la población total. En el año 2031, se estima que la proporción de adultos mayores superará por primera vez a los menores de 15 años y, por cada 102 de los primeros, habrá 100 de los últimos, cifra que se elevará a 177 adultos mayores por cada 100 menores de 15 años en 2050.

<sup>13</sup> Pensions at a Glance 2017. OECD and G20 Indicators. <https://www.oecd.org/pensions/oecd-pensions-at-a-glance-19991363.htm>

Por su parte, Confuturo monitorea constantemente la evolución de las expectativas de vida, así como las tablas de mortalidad y morbilidad de la cartera, que son incorporados a la tarificación de los productos. Actualmente, la organización está potenciando su canal de ventas de rentas vitalicias para ofrecer un mejor servicio y asesoría a sus pensionados. El cambio en las estructuras familiares también exige una actualización de la oferta de productos, razón por la que, además de rentas vitalicias, se ofrecen seguros de muerte accidental con adicionales de salud, y créditos de consumo para pensionados.

Vida Cámara también considera los cambios demográficos en la evaluación de la renovación anual de las pólizas, así como el comportamiento siniestral del colectivo para entregar nuevas condiciones en tarifas o proceder a cambios de plan. La organización enfrenta este nuevo escenario demográfico con una estrategia diferenciada de productos en relación con la liberación de las edades de ingreso y permanencia, así como el control del riesgo asumido por parte de la Compañía. En el mediano plazo, Vida Cámara continuará avanzando en el desarrollo de productos con requisitos de asegurabilidad demográficos mixtos con control de riesgo, para estar presentes en todo el ciclo de vida de los asegurados, aunque resguardando los riesgos demográficos con reducción de capitales. Junto con ello, el desafío es también contener el incremento en los costos de salud.

El crecimiento exponencial del segmento de adultos mayores, y por ende su mayor proporción sobre el total de la población, significan un desafío al que Red Salud ha contribuido a través la organización de su primer congreso internacional titulado "Actualización y Desafíos en la Salud del Adulto Mayor". Este encuentro se realizó a fines de septiembre de 2018, con el objetivo de difundir los avances en la investigación médica, contribuyendo a la formación continua de profesionales de la salud, generando un espacio de socialización del conocimiento en torno a temas relevantes para la salud del adulto mayor.

A este congreso asistieron más de 580 médicos internos de Red Salud.

## Finanzas Sostenibles

Así como hemos observado cambios demográficos importantes, las expectativas frente a una Compañía de las características de la nuestra, también van mutando e incorporando nuevas visiones y variables para evaluar tanto su desempeño, como su contribución integral a la sociedad y al desarrollo futuro. Esto es particularmente sensible en el caso del sector previsional, el cual debe tomar importantes decisiones de inversión que permitan sostener un creciente número de pensionados y salvaguardar su bienestar. Como parte de nuestra evaluación de riesgo, el desafío es sumar nuevos criterios que permitan evaluar factores económicos, sociales y ambientales de las carteras de inversión y de futuros proyectos en los cuales nos comprometamos con nuestros clientes. Para ello, hemos dado los primeros pasos, incorporando criterios de este tipo al análisis de inversiones.

Durante el año 2018, con el fin de reducir el riesgo crediticio, participar en la mejora del sistema financiero y cumplir con las expectativas de los clientes, Confuturo incorporó al análisis de inversión las propuestas de la empresa Thomson Reuters respecto a la revisión de criterios ESG.

Adicionalmente, desde el mes de octubre de 2018, se entrega a los participantes del Comité de Inversiones un reporte mensual respecto a la sostenibilidad de la cartera, de acuerdo a la clasificación de Reuters. El reporte visibiliza la clasificación global del portafolio, la exposición en cada categoría de sostenibilidad, rangos por sectores y la revisión individual de los emisores con clasificación no sustentable del portafolio. A noviembre de 2018, la cobertura del seguimiento ESG fue de un 45,6% de la exposición total de Confuturo.

También en 2018, Confuturo se convirtió en el primer inversionista institucional en Chile en realizar una inversión social, mediante la adquisición de más del 20% del FIS 2.0 de Ameris Capital<sup>14</sup>. Este fondo invierte en proyectos con impacto social, los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas. A la fecha, FIS Ameris cuenta con 36 aportantes y 14 millones de dólares comprometidos en sus dos fondos de inversión con impacto. Se trata de una iniciativa inédita en Chile, que permite a inversionistas apoyar emprendimientos que buscan tanto resultados financieros como socioambientales, conectando de manera activa al sector privado y al mundo social, a la vez que fortalece esta clase de inversión de impacto en el país. El año 2018 el fondo FIS 2.0. recibió una clasificación GIIRS de 103,9 puntos respecto a su desempeño socioambiental<sup>15</sup>.



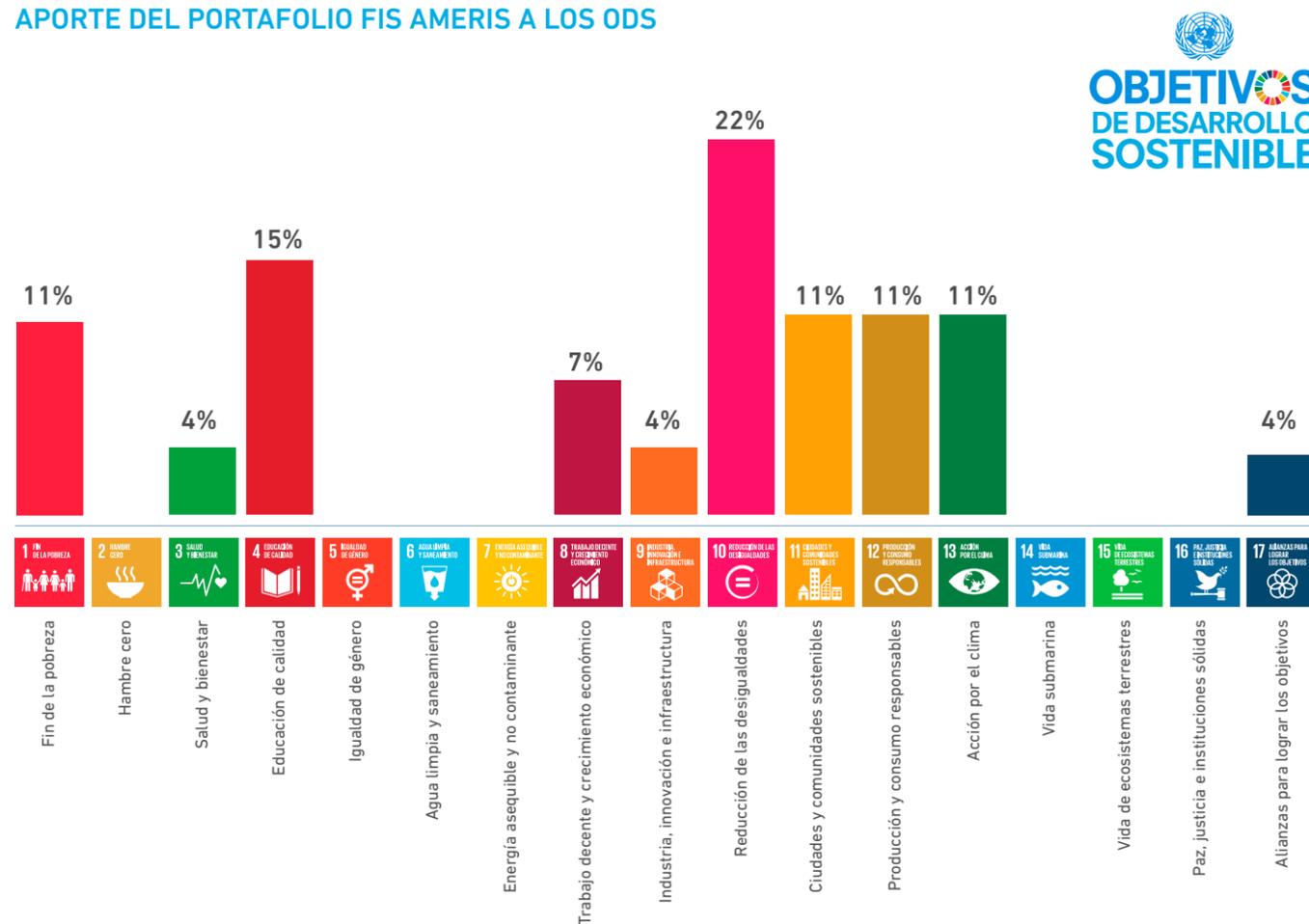
<sup>14</sup> <https://fisameris.cl/>

<sup>15</sup> [http://fisameris.cl/wp-content/uploads/2018/07/FIS-2.0\\_2018-ano-2017-GIIRS-Fund-in-Formation-Rating-Report.pdf](http://fisameris.cl/wp-content/uploads/2018/07/FIS-2.0_2018-ano-2017-GIIRS-Fund-in-Formation-Rating-Report.pdf)

# Desafío Tecnológico

Al considerar los dos fondos de inversión social de Ameris Capital, del cual Confuturo es el principal inversionista institucional, se puede destacar el siguiente aporte a los ODS:

## APORTE DEL PORTAFOLIO FIS AMERIS A LOS ODS



Fuente: Elaboración propia a partir de los ODS.

La tecnología ha cambiado la forma de relacionarse tanto entre personas, como entre empresas y clientes. Como Compañía, buscamos anticiparnos al impacto que la adopción de las distintas tecnologías tiene o pueden tener en el corto, mediano y largo plazo de nuestra operación. Los cambios que se han implementado buscan mayor eficiencia operativa, mejor entrega de servicios y reducción de riesgos. En el futuro, queremos que este desafío abarque una mayor innovación en productos y servicios, junto a un reforzamiento constante de nuestros sistemas de seguridad informática, promoviendo una cultura corporativa de prevención e innovación.

## INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

La principal innovación tecnológica desarrollada durante 2018 tiene relación con la experiencia de clientes, principalmente en la comunicación y relación con ellos, así como también la exploración de nuevos productos y servicios. La automatización de procesos, la incorporación de inteligencia artificial y el uso de almacenamiento y gestión de la información "en la nube", busca entregar experiencias diferenciadoras, así como procesos más eficientes. La tecnología, a nivel interno, también contribuye a mejorar la coordinación y experiencia. En este ámbito, se ha comenzado a incorporar una mayor sofisticación en las plataformas de comunicación interna como lo son GSuite, chats internos, y documentación colaborativa en las filiales.

Particularmente, Confuturo está estudiando la incorporación de inteligencia artificial y reconocimiento facial para mejorar la eficiencia y seguridad de sus procesos. Mientras, Banco Internacional está implementando el proyecto LPA, que completa la documentación asociada a la contratación de un producto de forma automática, con el fin de disminuir el factor de error humano en los procesos. En Red Salud, por su parte, están explorando nuevos modelos de atención, tales como confirmación automatizada de citas basada en inteligencia artificial. En el caso de Consalud, durante el 2018 se enfatizó el trabajo en experiencia digital y omnicanalidad, digitalizando diversos servicios que anteriormente debían ser realizados de forma presencial. Finalmente, Vida Cámara implementó una herramienta digital diseñada para que los ejecutivos comerciales puedan administrar el proceso de venta. También incorporó un software que crea una bitácora de interacciones (consultas, reclamos y envío de comunicados) con cada uno de sus asegurados. Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer el uso del seguro y sus beneficios, se mejoró la página web pública y se creó una nueva aplicación de reembolso.

## INTERACCIONES EN PLATAFORMAS DIGITALES

En el caso de Confuturo, actualmente trabajan con un portal público y uno privado (al que se ingresa con usuario y contraseña personal). En 2018, las sesiones en el portal público alcanzaron las 675.233 veces, mientras que en el portal interno llegaron a 195.417.

## CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La ciberseguridad es el área relacionada con la protección de la infraestructura computacional, en especial con la información contenida en computadores y redes computacionales. Para minimizar los riesgos se establece una serie de estándares y protocolos que incluye la gestión de *softwares*, *hardwares* y redes.

En el caso de Confuturo, las prácticas y estándares de ciberseguridad se revisan regularmente para enfrentar de mejor manera la evolución que presentan las amenazas de este tipo y para ajustarse a los nuevos escenarios de los negocios y servicios que desarrolla. En particular, semestralmente la Compañía lleva a cabo un análisis de vulnerabilidades de su infraestructura tecnológica y somete a revisiones de seguridad cada nuevo servicio o modificación de servicios en la web.

Por otra parte, la banca se ha visto enfrentada a grandes desafíos en relación a la ciberseguridad. Por esta razón, Banco Internacional revisó sus vulnerabilidades y renovó su infraestructura. Además, cuenta con un Comité de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, encargado de velar por la correcta implementación de las medidas.

Consalud, por su parte, realizó un Ethical Hacking interno y externo, a cargo de un asesor de seguridad, en el que se actualizaron los sistemas de seguridad perimetral y endpoints.

La confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes es fundamental. Es por esto que contamos con una estricta regulación interna con el fin de proteger datos y otra información importante para nuestras subsidiarias.

A nivel general, y respecto a la seguridad de la información, existen cláusulas establecidas en los contratos de trabajo, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y en el Código de Ética<sup>16</sup>, que protegen información de transacciones respecto de filtraciones que afecten su operación.

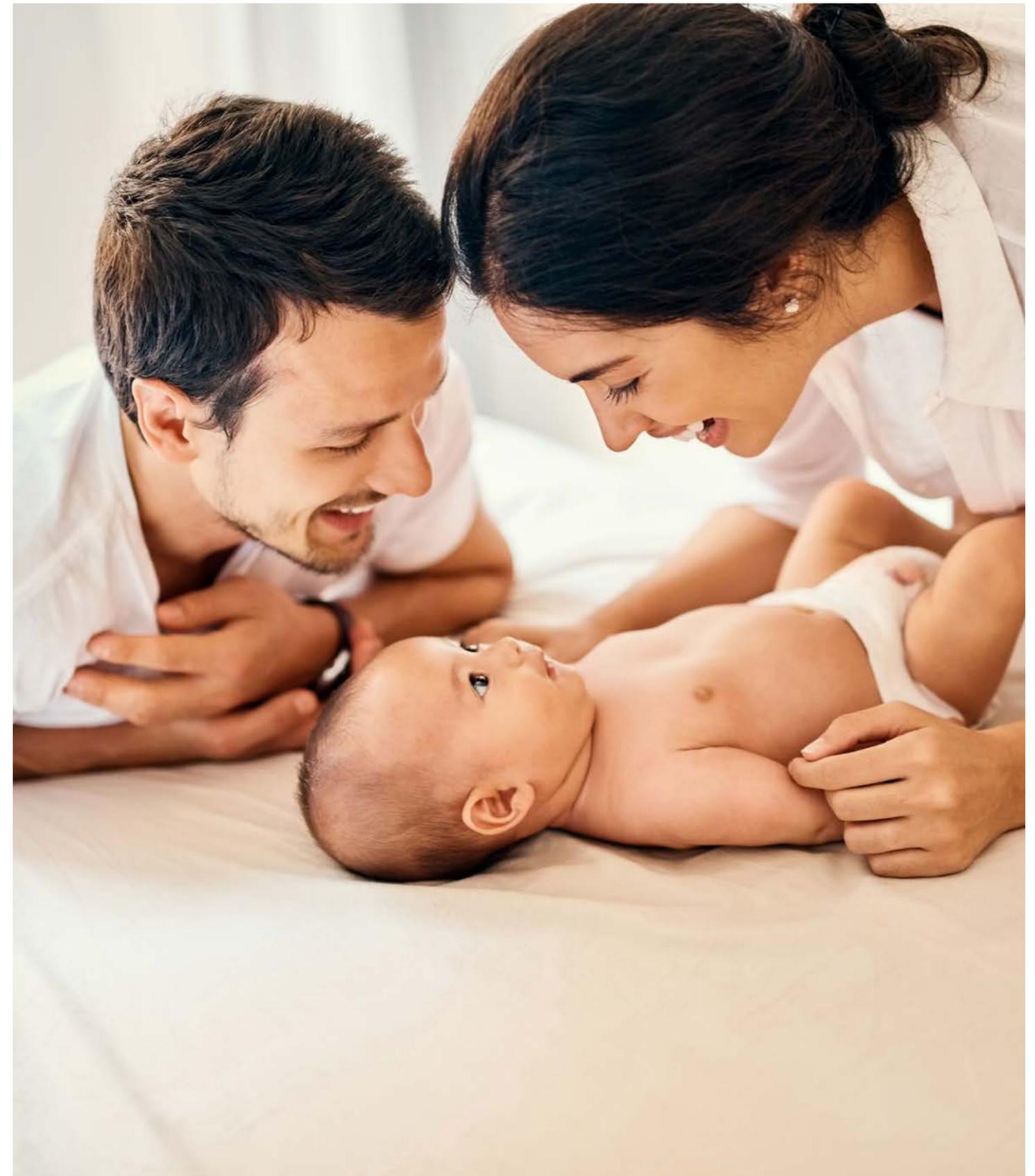
Respecto a este punto, todas las filiales avanzaron en la implementación de mejoras. Durante el 2018, destacó el trabajo de Consalud, que introdujo claves personales para la impresión de documentos, reduciendo el riesgo de exposición a información sensible; mientras que Vida Cámara instauró un proyecto estratégico que contempla la

seguridad y *governance* de la información, que contó con la asesoría de una empresa externa. Durante el 2018 también se mejoró la red interna de la organización (*firewall*, AP, y tecnología de control de acceso).

Estas iniciativas han demostrado ser efectivas, y gracias a su implementación, se ha registrado un número reducido de incidentes e incumplimientos.

A nivel de incidentes e incumplimientos de seguridad y ciberseguridad, tanto Red Salud como Consalud no registraron incidentes, mientras Vida Cámara registró un único caso. Por otro lado, Confuturo y Banco Internacional registraron dos incumplimientos de seguridad de la información que involucraron datos de clientes, mientras Banco Internacional registró tres incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de seguridad. Todos los incumplimientos mencionados fueron de baja gravedad y oportunamente atendidos. De igual forma, todas las compañías han tomado el desafío de seguir profundizando en esta materia durante 2019, para reducir al máximo los incidentes.

					
Nº de incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad	0	3	0	0	1
Nº de incumplimientos de seguridad de la información que involucraron información personal de los clientes	2	2	0	0	0
Nº de multas/sanciones pagadas en relación a incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad	0	0	0	0	0



16 Todos estos documentos se encuentran disponibles en nuestra página web <http://ilcinversiones.cl>, en la sección "Gobierno Corporativo y RSE".

# 6 Desempeño y Gestión



# Colaboradores

## CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

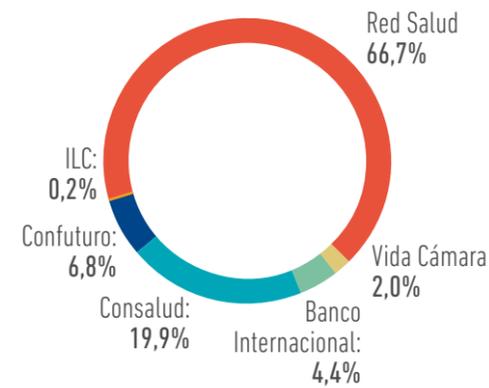
Más de 11.400 personas se desempeñan cada día a través de nuestras operaciones. Un equipo especializado y comprometido es esencial para asegurar una buena experiencia a nuestros clientes que, en los sectores en los que actuamos, confían su salud y servicios previsionales y financieros a nuestras filiales. Por ello, la gestión del talento y el desarrollo del capital humano son dos ejes estratégicos del trabajo diario y la creación de valor en el tiempo. Cada una de nuestras filiales ha generado planes, programas e iniciativas destinadas a fortalecer competencias, identificar oportunidades de mejora y medir progresos y avances de acuerdo a sus planes de desarrollo

en el mediano y largo plazo. Con ello, el objetivo es construir equipos que se mantengan y fortalezcan en el tiempo.

Asimismo, existen diferentes iniciativas orientadas a construir ambientes de trabajo de bienestar y respeto con todos los colaboradores, como también iniciativas orientadas a promover un reforzamiento constante e integral de la ética corporativa desde cada persona y hacia el conjunto de la organización.

Al cierre de 2018, la dotación total de ILC alcanzó los 11.425 colaboradores, un 2,5% más que en 2017 a nivel consolidado.

## COLABORADORES POR FILIAL



Dotación Total ILC 2018:	11.425
ILC	21
Banco Internacional	508
Consalud	2.277
Confuturo	778
Red Salud	7.617
Vida Cámara	224

A nivel consolidado, el 90,2% del total de colaboradores de ILC y sus filiales contó con un contrato indefinido durante el periodo reportado, mientras que un 9,8% mantuvo un contrato de plazo fijo.

Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral

**73%**

Horas totales de capacitación

**320.752**

**46 horas** de capacitación en promedio por persona al año

Colaboradores beneficiados con becas de estudio

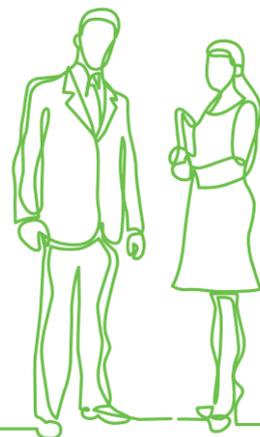
**74**

La tasa de ausentismo se mantuvo en

**5%** a nivel consolidado en 2018

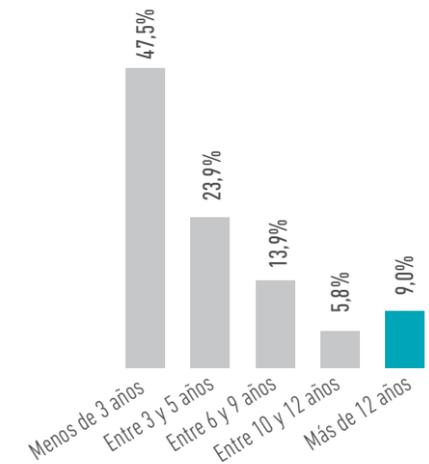
**70%** Promedio de satisfacción laboral

Menores cifras de rotación en todas nuestras filiales



La mayor parte de los colaboradores de la Compañía se desempeñan en el sector salud. Más de un 66% de la dotación consolidada ejerce sus funciones en el sector de prestaciones médicas y dentales, a través de la filial Red Salud, la mayor operación en términos de cobertura geográfica. Casi un 20% del total de colaboradores forman parte de Isapre Consalud. Por otra parte, un 13% de la dotación se desempeña en el sector financiero, previsional y asegurador, a través de las filiales Banco Internacional, Confuturo y Vida Cámara. Estas dos últimas empresas cuentan con una parte importante de su equipo que se desempeña como fuerza de ventas. A nivel central, ILC contaba con 21 colaboradores a diciembre de 2018, cifra que representa menos del 1% del total.

## Antigüedad de la Dotación (CONSOLIDADO)



Un 71,4% de la dotación de ILC cuenta con hasta cinco años de antigüedad. Banco Internacional mantiene la dotación más reciente del Grupo, con un 62% del total de sus colaboradores con menos de tres años de experiencia en la organización, hecho que se condice con la renovación que tuvo tras su entrada al holding y su proyección bajo un nuevo plan estratégico. Por otra parte, Isapre Consalud, la empresa más antigua del holding, es la que presenta la dotación de mayor antigüedad, donde el 30% de las personas cuentan con un promedio de permanencia mayor a seis años.

### Diversidad e Inclusión

Según consta en nuestra Política de Relacionamiento con Colaboradores y Código de Conducta y Ética, nuestro compromiso es brindar un trato justo y equitativo a todas las personas, sin discriminación de ningún tipo.

La mayor parte de nuestra fuerza laboral a nivel consolidado la constituyen mujeres. En cuatro de las filiales -Confuturo, Consalud, Red Salud y Vida Cámara- la dotación femenina también es mayoritaria, especialmente en el sector de las prestaciones y seguros obligatorios de salud, donde son más del 70% del total.

### Dotación según género

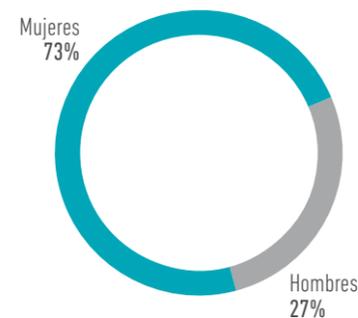
Género	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Mujeres	33%	63%	44%	77%	71%	63%
Hombres	67%	37%	56%	23%	29%	37%

### Dotación femenina por categoría de empleo

Porcentaje de mujeres dentro de cada categoría de empleo <sup>17</sup>	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Ejecutivos	0%	20%	23%	44%**	28%	0%
Jefaturas	25%	29%	29%	63%**	46%	29%
Empleados	50%	66%	47%	78%	73%	66%

\* Cada porcentaje está en función de su categoría y filial.

<sup>17</sup> Los Ejecutivos corresponden a las planas gerenciales de la organización; Las Jefaturas se cuentan hasta dos cargos bajo el Gerente General de cada empresa.



La tabla a continuación muestra la dotación por género en las diferentes filiales. Mientras que en el sector salud las mujeres representan la gran mayoría, superando el 70% del total de la dotación, la participación de éstas disminuye en el sector financiero, como en Banco Internacional e ILC a nivel central. La representación femenina también es importante en Confuturo y Vida Cámara, ambas con un 63% de mujeres en sus equipos de trabajo.

Las mujeres cada vez ocupan más puestos de liderazgo en nuestras filiales. Destaca, por ejemplo, que de los cargos de jefatura en el sector salud, un 63% y 46% en Red Salud y Consalud, respectivamente, son ocupados por mujeres. Mientras que en Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara, casi un 30% de los cargos de jefaturas en cada filial son ocupados por mujeres. A nivel ejecutivo, destaca el 44% de ejecutivas en Red Salud.

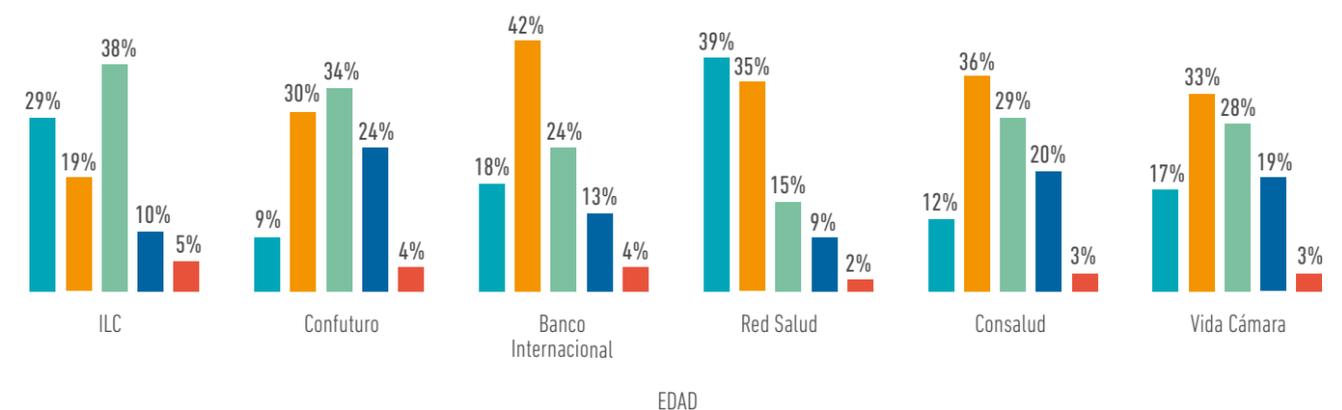
La mayor parte de la fuerza laboral de ILC -un 38% del total de colaboradores a nivel consolidado- corresponde a personas entre los 41 y los 50 años de edad. La dotación más joven de todo el holding la tiene Red Salud, donde casi el 40% de las personas que se desempeñan en dicha filial -que es, en términos cuantitativos, la

más numerosa de todo ILC- son menores de 30 años. Por su parte, en el caso de Confuturo, aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores tiene más de 50 años.

La diversidad aumenta cada vez más en nuestras empresas con la llegada de personas de otras nacionalidades que se suman a los diferentes equipos. La empresa con un mayor porcentaje de extranjeros es Vida Cámara, donde el 4% de la dotación tiene una nacionalidad distinta a la chilena. Por otra parte, Confuturo tiene un 2,6% de extranjeros, Red Salud y Banco Internacional ambas un 2,4%, y Consalud un 1,3% del total de su dotación es de otra nacionalidad.

### Distribución de colaboradores por edad y filial

■ Menores de 30 años ■ Entre 30 y 40 años ■ Entre 41 y 50 años ■ Entre 51 y 60 años ■ Mayores de 60 años



EDAD

### Ley de Inclusión

Desde el 1 de abril de 2018, las empresas de 200 o más trabajadores deben cumplir con la Ley N° 21.015, que incentiva la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Desde el 1 de abril de 2019, esta normativa rige también para empresas con 100 a 199 trabajadores; lo que implica, en ambos casos, que el 1% de su dotación debe considerar personas en situación de discapacidad, o bien a través de alguna de las modalidades de cumplimiento alternativo dispuestas en la ley.<sup>18</sup>

Desde hace más de cinco años que ILC se sumó a este desafío, incorporando a su dotación a colaboradores en situación de discapacidad. Actualmente, ILC cuenta con 7 colaboradores en dicha situación, además de realizar la donación respectiva a la Fundación Descúbreme certificada en programa de capacitación e inclusión para personas con discapacidad cognitiva.

Para el cumplimiento de la Ley 21.015, se conformó una mesa de trabajo a fin de coordinar con diversas áreas la implementación de la cuota. Se realizaron evaluaciones de la infraestructura respecto a la accesibilidad universal, se analizaron los puestos de trabajo con terapeutas ocupacionales en cargos sujetos a inclusión, se llevaron a cabo procesos de selección inclusivos con la asesoría de *partners* en la materia, incorporando la inclusión en el reglamento interno, entre otras acciones por filial.

La siguiente gráfica resume el trabajo realizado por nuestras filiales en temas de inclusión:



<sup>18</sup> <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-167780.html>

## Atracción y Retención del Talento

### GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA

La gestión del desempeño es un proceso continuo que permite evaluar los avances, detectar las oportunidades de mejora y alcanzar las metas propuestas como compañía a nivel general y en cada filial según sus objetivos estratégicos. Cada organización cuenta con sus propios procesos y lineamientos en este ámbito de trabajo, siempre enfocados en la construcción de equipos especializados en cada sector y orientados al bienestar de las personas que confían en cada una de nuestras empresas. La gestión del desempeño es un proceso continuo del ciclo anual en cada empresa que se compone de diversas etapas, desde la definición de metas, reuniones intermedias, evaluación de competencias e instancias de retroalimentación, según sea el caso.

Durante el 2018, destaca la implementación por primera vez de un proceso transversal de Gestión del Desarrollo en Red Salud (ver cuadro de texto). Con ello, todas las filiales cuentan actualmente con lineamientos formales para evaluar el desempeño y gestionar el desarrollo de las personas al interior de los equipos de trabajo. Debido a esto, un 53,6% del total de la dotación de todo el holding participó en un proceso formal de evaluación de desempeño. Si bien para la mayoría de las filiales, más del 80% de su dotación participó de este tipo de procesos, Red Salud alcanzó un 36% de cobertura en su primera aplicación y, al ser la filial más numerosa, ello impacta la cobertura total a nivel consolidado.

Confuturo, Consalud y Vida Cámara, cuentan con procesos de evaluación en 360 grados para parte de sus cargos ejecutivos y de jefaturas. Otros cargos, como las fuerzas de venta, cuentan con procesos de evaluación descendente, es decir, en 180 grados. En Banco Internacional, el desempeño es medido a través de una herramienta creada por la Compañía, y que se compone de conductas asociadas a los seis valores organizacionales: pasión, excelencia, mérito, transparencia, innovación y colaboración. Quienes tienen roles de liderazgo, pasan además por una segunda evaluación, relacionada con los atributos establecidos por la Compañía para estos cargos: formador, referente, inspirador, protagonista y exigente.



Desde 2017 se trabajó en el diseño e implementación gradual de un proceso de gestión del desarrollo de personas en cada una de las filiales de Red Salud, a través de una evaluación de desempeño que mide competencias transversales -trabajo en red, compromiso con el paciente, excelencia operacional, disposición al cambio, liderazgo facilitador-, así como metas individuales. Con el uso de una herramienta objetiva se busca generar espacios de desarrollo personal, que les permita avanzar hacia un propósito basado en la calidad accesible, calidez y disponibilidad.

### CLIMA LABORAL

Contribuir a un ambiente de respeto, escuchar y aprender de cada persona son parte de nuestros principios. Para cumplir con los objetivos que nos hemos propuesto como Compañía y asegurar un clima de trabajo adecuado, cada filial debe medir y ejecutar las acciones y medidas que sean necesarias para mantener un clima laboral óptimo, tanto a nivel general, como en aquellos equipos de trabajo que presenten brechas puntuales en relación con este objetivo.

A nivel transversal, todas las filiales miden ciertos aspectos relevantes del clima organizacional a través de la herramienta ESG Compass. Otras, como es el caso de Confuturo y Vida Cámara, también miden este aspecto a través de su participación en la encuesta Great Place to Work.



A nivel consolidado, el promedio de satisfacción de los colaboradores alcanza un 70%, con una medición cuya cobertura supera el 80% de la dotación total.



### Satisfacción de colaboradores

2018	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara	Consolidado*
Satisfacción Laboral	85%	72%	47%	69%	73%	70%
Cobertura	100%	86%	79%	74%	79%	83%

\* La cifra representa un promedio simple, que pondera las diferentes herramientas que utiliza cada filial para medir su clima laboral.

En ILC, a nivel central, trabajan 21 colaboradores, por lo que el clima laboral se mide a través de una encuesta interna.

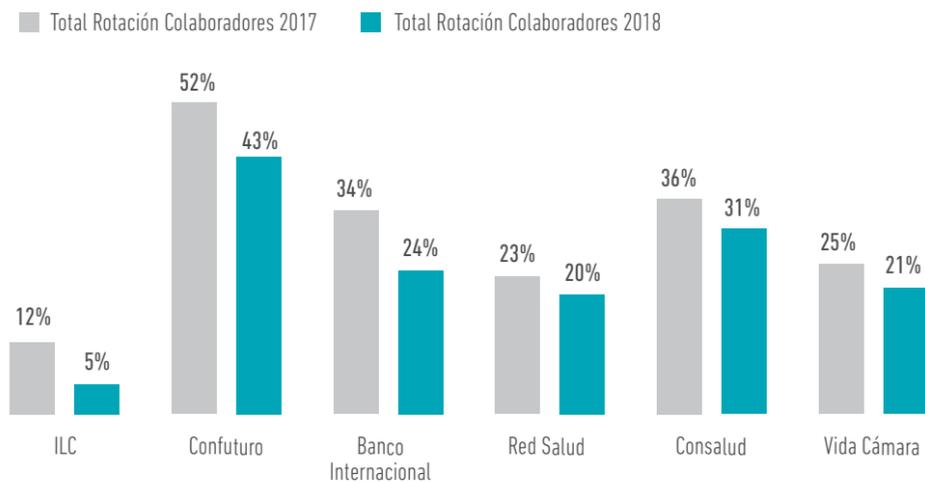


### Rotación por filial

% Rotación (2018)	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara	Consolidado (Promedio simple)
Total Rotación Colaboradores	5%	43%	24%	20%	31%	21%	24%
Total Rotación Voluntaria	5%	19%	8%	8%	10%	7%	10%

Durante 2018, se redujo la rotación total de colaboradores en todas nuestras filiales.

Total Rotación Colaboradores 2017 y 2018



## Desarrollo del Capital Humano

Desarrollar el potencial de nuestros colaboradores es uno de los factores que impactan en el logro de los objetivos de la Compañía, permitiéndonos contar con personas comprometidas y cada vez más especializadas en los sectores donde participamos. Asimismo, a través de la capacitación y apoyo a los colaboradores que optan por la formación continua, aportamos a su desarrollo personal y profesional, para contribuir tanto al crecimiento de cada filial, como de ILC en su conjunto.

En el año 2018 sumamos más de 320.000 horas de capacitación a través de diferentes programas de formación en cada una de las filiales. El objetivo es brindarle a cada colaborador oportunidades y programas específicos para apuntalar sus competencias clave. Asimismo, durante los últimos años, también se han estructurado programas concretos para quienes desempeñan labores de liderazgo y dirección de equipos.

2018	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara	Total
Total Horas de capacitación	651	39.931	54.057	221.192	72.864	5.524	<b>320.752</b>
Costo promedio de capacitación por trabajador	\$135.562	\$108.300	\$34.187	\$109.001	\$161.904	\$112.576	<b>\$105.193*</b>

\* Corresponde a un cálculo de promedio simple entre el conjunto de las filiales.

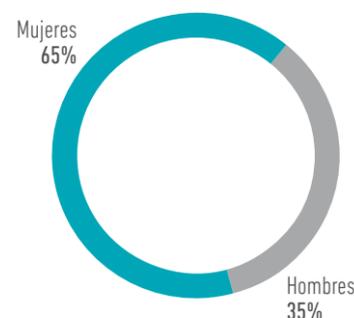
2018	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara	Promedio consolidado
Promedio de horas de capacitación por colaborador	31	51	106	39	32	16	<b>46</b>

Promedio de horas de capacitación por colaborador



Durante el 2018 hubo un aumento significativo de las horas de capacitación promedio por colaborador en ILC. Esto se debe a una mayor cobertura de la información reportada por Red Salud, como también a un aumento importante de las horas de capacitación en Banco Internacional y Consalud. Ello también produce un aumento en las horas de capacitación comparadas por género, dada la alta cantidad de mujeres que participan en el sector salud.

Horas de capacitación distribuidas por género a nivel consolidado



La formación de los colaboradores de Confuturo se centra en la entrega de herramientas técnicas y conductuales para el desarrollo profesional y personal. Los programas se diferencian a partir de los roles de los colaboradores, los cuales buscan potenciar diferentes aptitudes necesarias para su trabajo.

Programas	
Programas para la administración central	<p>Existen tres tipos de programas:</p> <p>En la línea transversal, durante el 2018 se capacitó a los colaboradores sobre "Conocimiento del estilo de liderazgo" y "Conocimiento del estilo de comunicación".</p> <p>Por otra parte, Confuturo cuenta con programas definidos a través de la detección de necesidades de capacitación, las cuales se dictan a partir de las brechas detectadas por las jefaturas o en atención al rol que los colaboradores desarrollan dentro de la organización. En esta línea, en 2018 se capacitó al 47% de la dotación.</p> <p>Finalmente, para los programas normativos -que son de carácter obligatorio para toda la organización- durante el 2018 se realizó el curso online de Código de ética y prevención de lavado de activos.</p>

Programas	
Programas para el segmento Pensionados (Rentas vitalicias)	<p>Confuturo cuenta con un Programa de formación de Agentes Libres de Rentas Vitalicias -diseñado para la fuerza de venta externa-, el cual consiste en capacitaciones técnicas respecto al DI 3500, que permiten entregar asesorías a los clientes. En 2018 la formación se centró en: Scomp, Beneficios Fiscales, Modalidad de pensión, Beneficiarios de Pensión y Tributación.</p> <p>Respecto al Programa de formación de Directores -orientado a las jefaturas comerciales- se capacitó acerca del Modelo de Venta de Confuturo y de procesos y conocimientos técnicos, con el objetivo de asesorar de manera adecuada a los Agentes Libres y gestionar las rentas vitalicias de los clientes.</p> <p>Además, existen iniciativas de capacitación asociadas a la certificación interna y externa. Se trata, a grandes rasgos, de un proceso de evaluación del conocimiento técnico de los Agentes Libres y los Directores. Esta puede ser interna o externa. La certificación interna fue aprobada por el 78% de los Agentes y el 100% de los Directores; mientras que la certificación externa realizada por la Comisión de Mercado Financiero fue aprobada por un 90% de los consultores nominados.</p>
Programas para el segmento individual (Seguros de vida)	<p>El Programa de Formación de Ejecutivos de Seguro e Inversión - también llamados Intermediarios- capacitó a la Fuerza de Ventas en los conocimientos técnicos que permiten entregar una asesoría experta a los clientes.</p> <p>Durante el 2018, esta capacitación se centró en la formación respecto a productos, tributaciones e inversiones.</p> <p>El Programa de Formación para Jefes Comerciales, por su parte, entregó capacitación en el modelo de venta de Confuturo, liderazgo y conocimiento técnico asociado a los productos, ejecución de procesos de productos y formación a ejecutivos. Este año la formación se centró en tributación, inversiones y trabajo en equipo.</p>



El año 2016 se diseñó el "Programa Avanza", como un sistema de capacitación para Banco Internacional y, desde entonces, se ha consolidado como el modelo de la organización en este ámbito. Este programa cuenta con seis escuelas de las cuales derivan líneas de formación específicas:

- Escuela de Bienvenida:**  
 Corresponde al programa de inducción para todos los nuevos colaboradores. En 2018 contó con 121 participantes.
- Escuela Normativa:**  
 Corresponde a capacitaciones y cursos obligatorios sobre temáticas regulatorias y/o legales que impactan a la organización y a la industria bancaria en general. En 2018 contó con 304 participantes.
- Escuela Técnica:**  
 Corresponde a programas orientados a entregar formación técnica específica para el desarrollo de las tareas y funciones de cada área. En 2018 contó con 674 participantes. Dentro de esta línea se ubica también la "Escuela de Negocios", que corresponde a la malla formativa modular disponible para toda la organización, la cual es presencial y obligatoria.
- Escuela de Perfeccionamiento:**  
 Corresponde a cursos optativos que están disponibles durante todo el año para los colaboradores, en modalidad presencial o e-learning. En 2018 contó con 329 participantes.
- Escuela de Líderes:**  
 Corresponde a la malla de formación modular para todos quienes tengan un rol de supervisión. El objetivo es entregar las herramientas y conocimientos básicos relativos a los atributos del líder establecidos por la organización: exigente, formador, protagonista, referente e inspirador. Consta de 32 horas y, durante 2018, contó con 187 participantes.



Cada una de las filiales de Red Salud gestiona, en relación con sus necesidades y estrategia de crecimiento dentro de la red, las capacitaciones que necesitan sus colaboradores y equipos. Estas combinan programas orientados a la atención y experiencia de los pacientes, con cursos específicos de las distintas especialidades médicas y de la salud. Durante 2018, destacaron los cursos que realizaron los Centros Médicos y Dentales, a través del programa "Técnicas de calidad en el servicio a pacientes", con 381 participantes.

A nivel transversal, durante el 2018 se realizaron Talleres de Comunicación y Liderazgo, a cargo de la Gerencia de Comunicaciones y Subgerencia de Talento y Cultura del equipo de Personas Red Salud, junto a los equipos de Personas de cada clínica y centro médico y dental. El objetivo de los talleres fue el desarrollo de la competencia transversal de liderazgo facilitador. La iniciativa logró abordar durante este periodo a los equipos de Clínica Providencia, Vitacura, Centros Médicos, Temuco y Valparaíso. Asimismo, durante este año se realizó además la capacitación obligatoria vía *e-learning* del Curso de Prevención del Delito Ley 20.393.



Durante el año 2018, las principales acciones de capacitación de la empresa estuvieron orientadas a los ejes estratégicos de la Compañía, en línea con la implementación del nuevo plan de desarrollo. Entre dichos ejes se encuentran la instalación de la cultura organizacional a través del fortalecimiento de los equipos de trabajo, contribuir a acortar las brechas de desempeño e incorporar competencias de trabajo innovador.

Así, se realizaron cursos presenciales, internos y externos, que incorporan dinámicas de *e-learning*, gamificación\* y auto instrucción.

\* *La gamificación es una técnica de aprendizaje que utiliza la mecánica de los juegos en la educación profesional, a fin de obtener mejores resultados, comprender mejor ciertos conceptos, mejorar habilidades, entre otros. Es una metodología lúdica que permite aprender de manera entretenida, mejorando la experiencia de los usuarios, permitiendo aprendizajes más significativos.*



Durante el 2018 esta filial enfocó su trabajo en el reforzamiento de competencias y valores transversales en la Compañía: cercanía, trabajo en equipo, eficiencia y compromiso con el logro, a través de capacitaciones en las que participaron 167 colaboradores. Además, se reforzaron competencias técnicas, de gestión de procesos, resolución de problemas y normas de conducta de mercado; ésta última a través de un curso *e-learning* obligatorio para todos los colaboradores, que tuvo una cobertura del 90% del total de la dotación.

## MOVILIDAD INTERNA

Durante el 2018, 145 personas al interior de la organización accedieron a opciones de movilidad interna en las diferentes empresas que forman parte de ILC. Para la mayor parte de las filiales, en general, la movilidad interna es la prioridad en los procesos de selección que se desarrollan.

Algunas filiales han implementado como parte de sus estrategias de desarrollo y capacitación, la entrega de becas de estudio que fortalezcan el desarrollo profesional. Esto se traduce en el co-financiamiento de estudios superiores en carreras afines con el quehacer en la compañía. Cada filial gestiona esta opción de capacitación y desarrollo de manera independiente. Durante el 2018 un total de 74 colaboradores fueron beneficiados con estas becas. De ellos, el 49% corresponde a Consalud, un 23% a Confuturo y un 28% a Banco Internacional.



# Salud y Seguridad Ocupacional

En ILC estamos comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Es por esto que nuestras compañías desarrollan diferentes beneficios de acuerdo a las necesidades de su personal, además de fomentar la vida saludable y una cultura preventiva en los espacios de trabajo.

Durante el 2018, la tasa de ausentismo promedio en ILC fue de 5%, manteniendo el resultado del año 2017.

Un hito importante para el bienestar y comodidad de los colaboradores fue la instalación y agrupación de las oficinas de ILC, Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara en el nuevo edificio corporativo de la Cámara Chilena de la Construcción. En las antiguas instalaciones, sólo Vida Cámara estaba en el edificio corporativo de ILC, por lo que lo anterior constituye un hecho significativo en términos operativos y de cultura organizacional.

## Comités Paritarios

2018	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Colaboradores representados en Comités Paritarios	100%	69%	88%	77%	100%
Número de Comités Paritarios	8	1	35	11	1



## confuturo

Confuturo cuenta con un programa de gestión en prevención de riesgos, orientado a tomar acciones e implementar medidas para cuidar a colaboradores, clientes y proveedores. Esta gestión se mide y audita periódicamente por medio de la plataforma digital de la Mutua de Seguridad a nivel nacional.

Uno de los hitos del año en esta materia es la baja en la siniestralidad y accidentabilidad. Lo anterior también se condice con la percepción de los colaboradores, manifestada en los resultados de la encuesta de clima al abordar las temáticas de seguridad. Por otra parte, el resultado de la última evaluación de los factores de riesgos psicosociales de la encuesta SUSESO ISTAS 21, realizada en diciembre de 2018 a todas las sucursales a nivel nacional, obtuvo como resultado un nivel de riesgo bajo.

En materias de prevención se realizaron capacitaciones en uso y manejo de extintores, primeros auxilios, psicología de la emergencia, orientación en prevención, emergencias y evaluación, accidentes laborales y enfermedades profesionales. Todo ello se complementa con sesiones de gimnasia de pausa y masajes de relajación.

Durante el año 2018 Confuturo realizó la Feria de la Salud, iniciativa de carácter anual que cuenta con operativos de salud, servicios y charlas preventivas. En el caso de las oficinas en regiones, se entregó material audiovisual sobre salud y prevención, junto con realizarse diversos operativos que alcanzaron a 269 colaboradores en todo el país.

Por otra parte, 65 colaboradores recibieron auspicio para participar de las Olimpiadas del Seguro, mientras que 802 colaboradores participaron de actividades como gimnasia de pausa y la campaña de vacunación contra la influenza.

La participación e iniciativa de los propios colaboradores para el cuidado de su salud y la promoción del bienestar es importante. Por ello, en Confuturo se implementaron por segundo año consecutivo fondos concursables para que las mismas personas puedan presentar ideas y proyectos orientados a estos temas. En total, se presentaron 729 ideas por parte de colaboradores en todo Chile durante 2018.



Durante el 2018, Banco Internacional implementó el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional llamado Programa Empresa Estándar. Dentro de los principales hitos de este proceso se encuentra la firma del protocolo PEC Estándar Banco Internacional - Mutual de Seguridad; la firma y publicación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la certificación categoría Bronce CPHS, entregada por la Mutual de Seguridad.

Se realizaron operativos dermatológicos y dentales, además de implementar un programa de vida sana que incluyó alimentación saludable y pausas activas para los colaboradores.



La primera medición transversal del clima organizacional en Red Salud indicó que el 41% de los colaboradores, tanto en Casa Matriz como en las filiales, están muy de acuerdo o de acuerdo con la gestión en materia de salud y seguridad. Cada unidad o filial de la Compañía gestiona los programas y el trabajo en relación a este ámbito. Todos los centros trabajan con la Mutual de Seguridad en sus programas de prevención y atención a los colaboradores. Además, todos los miembros de Red Salud, en todas las regiones, cuentan con atención dental a través de un convenio de la propia compañía.

Adicionalmente, durante el 2018, el Centro Dental Eleuterio Ramírez fue reconocido por la Cámara Chilena de la Construcción, gracias a sus bajos niveles de siniestralidad. Este es el resultado de un trabajo preventivo coordinado que cuenta con inducciones, cursos especializados y visitas de inspección en terreno en materias preventivas. Además, se concretó la acreditación de la Superintendencia de Salud de los centros médicos y dentales de Ñuñoa, La Florida, Maipú y Puente Alto.



Consalud genera cada año un plan de trabajo en materias de salud y seguridad, a fin de cumplir las exigencias de la Inspección del Trabajo y la Seremi de Salud. Uno de los objetivos del plan es reducir la tasa de accidentabilidad, junto con incentivar el autocuidado. Durante el 2018, hubo una reducción de los accidentes laborales, gracias a la campaña de autocuidado mencionada anteriormente.

Durante el año 2018 Consalud evaluó sus Riesgos Psicosociales a nivel nacional. Además, se implementó el Protocolo TMERT (Trastorno Músculo Esquelético) a nivel nacional, logrando excelentes resultados.



Durante el 2018, la Compañía realizó una campaña de vacunación contra la influenza, así como *screenings* de salud -piel, presión arterial y glucosa-, gimnasia de pausa y colaciones saludables a disposición de los colaboradores. Además, se realizaron capacitaciones de seguridad, accidentes laborales y de trayecto, reanimación cardiopulmonar, entre otras.

## Relaciones Laborales

En ILC velamos por la mantención de una relación transparente y de largo plazo con todos nuestros grupos de interés, en especial con los colaboradores y sus representantes. En ese sentido, cada una de nuestras filiales ha establecido los mecanismos necesarios para trabajar y vincularse constantemente con ellos. Durante 2018, 8.020 colaboradores a nivel consolidado estaban representados por un sindicato o convenio colectivo. Asimismo, durante el periodo reportado se realizaron siete negociaciones colectivas. Solo hubo una huelga, en la Clínica Valparaíso de Red Salud. Nuestro compromiso es seguir trabajando en conjunto con los colaboradores y sus representantes, generando vínculos de trabajo y desarrollo mutuo.

Trabajadores representados por un sindicato o convenio colectivo 70%



## Cientes

Los clientes son el pilar fundamental de nuestro quehacer. Aunque los sectores en los que participamos son diversos, todos comparten la vocación de largo plazo y la confianza como factores fundamentales de éxito y de contribución al bienestar. En cada una de las filiales que forman parte de ILC buscamos entregar a las personas una experiencia cercana, confiable y experta a fin de mantener una relación a través del tiempo basada en la ética y la transparencia.

La confianza y satisfacción de quienes han confiado en ILC para sus prestaciones financieras o de salud, son elementos que marcan la relación en el tiempo y, por lo mismo, son fundamentales para asegurar la continuidad de la Compañía y su crecimiento. Cada filial mantiene diversos canales de atención físicos y virtuales, para poder responder a las expectativas y necesidades de sus clientes en los diferentes momentos.

En 2018, tuvimos más de 1 millón de clientes y más de 11 millones de prestaciones médicas a través de toda nuestra operación.



## confuturo

Confuturo cuenta con una amplia oferta de productos y servicios en el sector previsional y asegurador. En 2018, la empresa atendió a 145.397 clientes, de los segmentos Pensionados y Vida, en todo el país, cifra superior a los 140.259 clientes atendidos en 2017.

Durante 2018, se realizaron 110.612 atenciones en 19 sucursales y centros de servicio. Además, a través del sitio web de Confuturo se registraron 675.233 sesiones en el portal público y 195.417 en el portal privado. Por su parte, el Call Center generó 53.728 atenciones, mientras que también se gestionaron un número menor de requerimientos a través del Fono Ayuda y redes sociales.

Durante el 2018, Confuturo desarrolló un nuevo seguro de vida individual, que cuenta con una proyección temporal y el pago de un capital acordado en caso de sobrevida al período contratado.

Cientes Confuturo por Producto

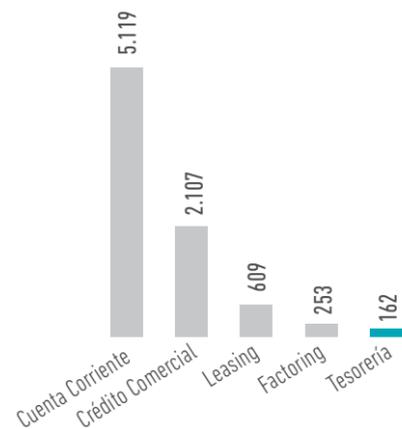




Banco Internacional cuenta con productos y servicios financieros tanto en la línea de Banca Empresa, como en la Banca Personas. Su estrategia de crecimiento se ha focalizado mayormente en el segmento corporativo -especialmente en empresas de tamaño mediano y pequeño- manteniendo un crecimiento constante de su cartera gracias a su oferta de servicios personalizados, además de presentar un mejoramiento continuo de sus sistemas de trabajo y atención.

En una industria altamente competitiva y concentrada, durante el 2018, el Banco incrementó su participación de mercado desde un 1,43% al comenzar el año hasta un 1,71% al finalizar el periodo. El objetivo es continuar creciendo, ofreciendo alternativas que resuelvan las necesidades particulares de sus clientes, junto con alcanzar un mejoramiento constante de la atención y satisfacción.

### Cientes Banco Internacional por Producto



La atención presencial a los clientes se realiza en centros de negocios ubicados en La Serena, Rancagua y Temuco, además de las 12 sucursales que mantiene Banco Internacional en Chile. La organización también cuenta con canales digitales -como su página web y aplicación móvil- y de atención telefónica que complementan su red de atención.



Red Salud es el segundo mayor prestador de salud privado en Chile, tanto a nivel hospitalario como ambulatorio, a través de la atención médica en nueve clínicas, 26 centros médicos y siete clínicas dentales distribuidas en una red de atención a lo largo de todo Chile. Desde 2015 se ha trabajado en la integración de esta organización, para pasar de un conjunto de prestadores con un controlador en común, a una red integrada que comparte un mismo propósito. Esta estrategia de homologación va desde la utilización de una marca conjunta, hasta la aplicación transversal de protocolos médicos. Esto se ha reflejado también en la fidelización de la oferta médica, orientada a brindar un mejor servicio a las personas que confían su cuidado a Red Salud.

Uno de los hitos más representativos de esta integración fue el lanzamiento de la marca Red Salud en mayo de 2018. Ello es una muestra importante del esfuerzo que ha emprendido la organización por posicionarse como la red de salud privada líder en Chile. Así, Red Salud logró un *top-of-mind* de 5% tras 5 meses de este lanzamiento, posicionándose en el 4to lugar dentro de su categoría. A finales de 2018, las ventas aumentaron en un 11% respecto del año anterior, mostrando una mayor preferencia y confianza.

Tras el lanzamiento de marca, se inauguró el nuevo sitio web de Red Salud<sup>19</sup> que incorporó un nuevo motor central de agenda de horas en línea, que integró todas las horas de consultas médicas y dentales de la red en los distintos puntos de Chile. Esto convirtió a Red Salud en el único prestador capaz de ofrecer a sus pacientes horas médicas en prácticamente todo el país.

Cuantitativamente, estos esfuerzos le permitieron a Red Salud realizar 3,7 millones de consultas médicas y 25,7 millones de atenciones dentales, las cuales derivaron en 7,0 millones de exámenes médicos, 92 mil cirugías y 1,1 millones de procedimientos, todos realizados durante el 2018.

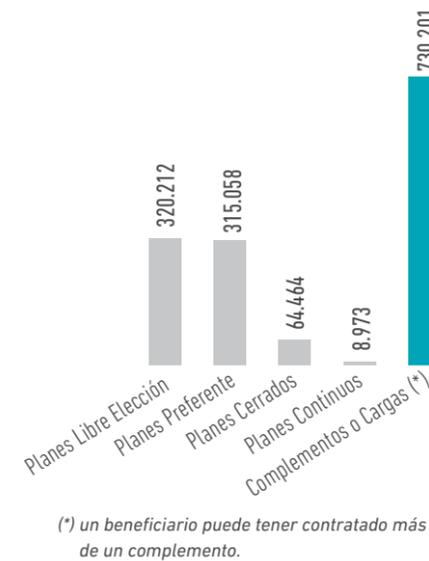
<sup>19</sup> <https://www.redsalud.cl/>



Isapre Consalud cuenta con diversos planes y complementos, a través de los cuales ofrece alternativas de salud a quienes opten por estos servicios. Mientras que los planes pueden ser de modalidades libre elección, únicos o preferentes, los complementos ofrecen alternativas más personalizadas, que se ajustan al estilo de vida y necesidades de salud de cada persona, incorporando opciones como la obtención de células madre, planes deportivos, cobertura dental, coberturas catastróficas, asistencia en viajes, entre muchos otros.

Al cierre de 2018, Isapre Consalud mantenía 708.707 beneficiarios y 421.194 cotizantes, ambas cifras superiores en un 3% y 6% a los clientes registrados el año anterior, respectivamente.

### Cientes Consalud por Producto Número de Clientes



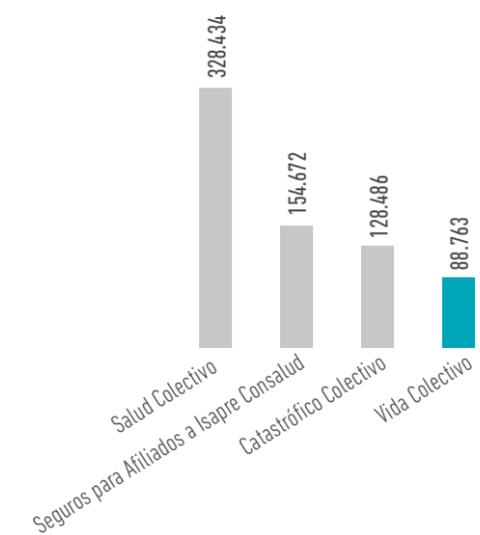
La compañía cuenta con 62 sucursales en funcionamiento, una plataforma Consalud Móvil que opera en el sur de Chile, además de canales de atención remota como la Sucursal Virtual, el Contact Center y la Aplicación Virtual.



Los principales clientes de Vida Cámara son empleadores, es decir, organizaciones que contratan este tipo de productos para sus colaboradores como parte de sus políticas de bienestar. Los beneficiarios acceden así a seguros colectivos que complementan las coberturas obligatorias individuales, sin importar si estas últimas son de carácter público o privado.

Durante el 2018, gracias a la aplicación de una estrategia de crecimiento efectiva, la cartera de clientes de Vida Cámara aumentó un 18% con respecto a diciembre de 2017. De esta forma, la tendencia de crecimiento para los últimos dos períodos ha sido de 20%. La estrategia consistió en potenciar e incrementar la fuerza de ventas, haciendo más eficiente el relacionamiento con los corredores de seguros y las empresas de relación comercial directa. Asimismo, se creó una Subgerencia de Experiencia de Cliente cuyo objetivo principal es ser el puente entre la Compañía, los asegurados y los clientes.

### Cientes Vida Cámara por Producto Número de Clientes



La atención a asegurados se realiza a través de sus 17 sucursales, junto a plataformas como el *Contact Center*, Whatsapp y sitio web. Además, desde 2018, los beneficiarios tienen a su disposición la aplicación web para gestionar sus reembolsos y consultas.

# Satisfacción de Clientes

En ILC buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros afiliados y clientes. La calidad de servicio es clave para alcanzar este objetivo. Para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora, cada filial realiza diversas acciones que permiten conocer la percepción de nuestros clientes, a fin de entregar una atención y servicio de excelencia.

En cada empresa se realizan mediciones generales a nivel periódico, ya sean de carácter anual o semianual, como también encuestas post-atención a nivel diario o más frecuente. Mientras que las primeras permiten evaluar la gestión general de cada organización en un período de tiempo determinado, las segundas presentan un monitoreo constante para detectar brechas más específicas y superarlas de la forma más rápida posible.

Adicionalmente, ILC y cada una de sus filiales implementaron la herramienta ESG Compass que les permitió medir la satisfacción de clientes entre otros aspectos, con el fin de anticipar riesgos y mejorar la gestión de las distintas compañías. Algunos de los tópicos consultados incluían calidad de productos y servicios, precio pagado y gestión de reclamos.

## MEDICIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN

	Confuturo realiza anualmente una encuesta de Satisfacción General Global en los segmentos de pensionados y asegurados de vida individual, ejecutada por la consultora Praxis. La muestra para 2018 sumó un total de 1.200 clientes de ambas compañías. Ésta arrojó una satisfacción neta de un 64% en Confuturo y un 88% en Corpseguros.
	El Banco realiza anualmente el estudio Servitest que se implementa en forma aleatoria y presencial a 200 clientes de la Banca Empresas, el cual agrupa a organizaciones medianas y Pymes. Durante el 2018, el Net Promoter Score (NPS) o promedio de recomendación alcanzó un 61%.  Los resultados de satisfacción tras la aplicación del Estudio Servitest, posicionaron a Banco Internacional en el segundo lugar a nivel de la industria en atención de ejecutivos de cuentas de empresas pequeñas y medianas.
	La isapre aplica una medición general de la satisfacción dos veces en el año. Para 2018, entre las dos mediciones, alcanzó un promedio de satisfacción de 54% neto.
	La empresa trabaja con una encuesta de satisfacción de servicio aplicada por una compañía externa en forma semestral, a través de la cual se mide la experiencia del cliente en todos los procesos. El principal indicador también es en NPS, que en 2018 alcanzó un 55%.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN POST ATENCIÓN

	Confuturo realiza mediciones de satisfacción telefónicas de forma mensual. Estas evaluaciones buscan medir la satisfacción a nivel presencial, virtual y en la contratación de productos como rentas vitalicias, seguros de vida y créditos de consumo. Durante 2018, las mediciones mostraron un promedio de satisfacción superior al 95% para los tres casos.
	Banco Internacional realiza mensualmente encuestas internas de satisfacción a clientes, a través de contactos telefónicos y de selección aleatoria. Los resultados promedio para el año 2018 alcanzaron un 61% de recomendación.
	Red Salud mide diariamente la satisfacción de sus pacientes a través de distintas herramientas, tanto en sus clínicas, como en sus centros médicos y dentales. Para ello utiliza la herramienta INDAGA Analytics, implementada por FBA Consulting, la cual mide la recomendación global (Índice Boca a Boca IBB) y la satisfacción de las personas, generando aproximadamente 10.000 respuestas mensuales en todo Red Salud. El promedio anual para toda la red de la recomendación a través del IBB fue de 42 puntos, mientras el rango del índice va de -100 a +100 puntos.
	Consalud mide la satisfacción post-atención de sus sucursales y call center. Los resultados se revisan mensualmente a nivel agregado. En el año 2018, la atención en sucursales alcanzó un promedio de satisfacción de 72%, mientras que su call center alcanzó una satisfacción neta global de 38%.
	La empresa mide la satisfacción de sus clientes tras los reembolsos y monitorea dichos resultados a nivel mensual. En el año 2018 logró un 80% de satisfacción promedio.

En promedio, a nivel consolidado, la satisfacción post atención que realizan las filiales a través de sus diferentes herramientas alcanzó un 63%.

## Gestión de Reclamos

La gestión de reclamos le permite a la Compañía identificar oportunidades de mejora y aplicar medidas correctivas. Las filiales cuentan, en general, con un área especializada de gestionar los reclamos, así como de analizar los requerimientos y ejecutar los controles y medidas correspondientes para evitar la ocurrencia de los mismos incidentes a futuro.

Confuturo cuenta con un Comité de Reclamos, en el que se presentan los procesos con mayor cantidad de quejas, para analizar en detalle las soluciones y procesos que deben ser resueltos.

Categoría	Confuturo			Banco Internacional			Red Salud		Consalud**			Vida Cámara		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2017	2018*	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Número de reclamos	1.017	769	832	49	56	56	19.830	24.293	25.283	25.639	15.873	2.782	3.003	3.005
Porcentaje de reclamos	0,8%	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	0,4%	3,0%	0,4%	6,5%	6,3%	3,8%	3,2%	2,6%	2,0%

\* Consolidado de clínicas, centros médicos y dentales Red Salud. El incremento en el número de reclamos se debe a que para 2018 se amplió la cobertura de las filiales que reportaron, alcanzando un porcentaje mayor de pacientes. Ello, a su vez, influyó positivamente en el porcentaje de reclamos respecto del número de pacientes atendidos. En 2016 Red Salud no publicó datos para esta medición.

\*\* Para efectos de este reporte, se rectificaron los datos respecto de los reclamos de 2016 y 2017 reportados el año anterior, considerando el número total de clientes y diversos factores de reclamos que antes no fueron considerados.

### MÁS ALLÁ DE LA SATISFACCIÓN: PROGRAMA CONSALUD CAMINA CONTIGO

El programa Consalud Camina Contigo es una iniciativa que comenzó hace cinco años y que, a través de un trato preferente en el servicio, integra a las familias de los afiliados a su tratamiento y acompaña activamente mediante de una serie de actividades como charlas médicas y otras iniciativas que buscan aportar al bienestar psicológico y emocional del paciente.

Lo que en un comienzo fue pensado como un servicio para pacientes con enfermedades oncológicas o cardíacas, gracias al entusiasmo de sus participantes, se convirtió en una importante iniciativa de acompañamiento y trabajo con pacientes críticos y sus familias. Hoy, el programa acompaña a más de 4.000 afiliados que presentan este tipo de enfermedades y, a lo largo de sus años, ha acompañado a más de 6.000 pacientes desde Arica a Punta Arenas.

Los pacientes del programa también pueden acceder a atención preferencial sin tiempos de espera en todas las sucursales de Consalud del país, gracias al apoyo de 33 ejecutivos de Servicio al Cliente que han sido especialmente capacitados para atenderlos de la mejor manera posible.

- Instancias de arte terapia
- Talleres de auto imagen
- Más de 500 creaciones artísticas recopiladas en cinco libros
- 400 participantes de las caminatas 2k paralelas al evento "Santiago Corre Consalud"
- Club de entrenamiento para fomentar la actividad física
- Talleres de acompañamiento psicológico
- Talleres de teatro



# Relacionamiento y Aportes a la Comunidad

Mantener una buena relación con las comunidades y los actores más importantes en los diferentes sectores en los cuales operamos, es de gran relevancia. Es por esto que cada filial ha identificado sus públicos de interés y a quiénes puede impactar según su sector, definiendo los temas más relevantes para cada organización. En base a estos factores, se definen sus iniciativas y se gestiona su relacionamiento de manera independiente. Estos programas incluyen actividades de voluntariado, contribuciones económicas por parte de empresas y trabajadores, además de programas corporativos de promoción de salud en la comunidad, entre otros.

## confuturo

Durante el 2018, la empresa definió que su gestión respecto al relacionamiento comunitario a futuro estaría ligada a los adultos mayores, a fin de apoyar a quienes son el centro de su negocio y en línea con la mirada estratégica de Confuturo. La institución elegida para desarrollar el trabajo fue la Fundación Las Rosas.

Dentro de las actividades realizadas durante el año se encuentra la participación en el Pavo Fraternal, instancia que realiza la Fundación Las Rosas<sup>20</sup> con las empresas colaboradoras para recaudar fondos y, a la vez, informarlos de la labor realizada con los recursos que aportan. Asimismo, Confuturo contribuyó a la compra de artículos como ajueres y flores para los adultos mayores de la misma organización.



Los colaboradores de Banco Internacional son los protagonistas del relacionamiento comunitario de la empresa. Durante el 2018, los trabajadores del Banco participaron en diferentes instancias voluntarias de apoyo y ayuda a la comunidad, tales como la entrega de mochilas con útiles escolares y regalos en jardines infantiles de escasos recursos para Navidad. Por otro lado, se entregó un aporte monetario mensual a la Fundación María de la Luz<sup>21</sup>, organización que trabaja con niños y niñas desde los 4 a los 18 años, en hogares en San Felipe y Pucón.

<sup>20</sup> <https://www.fundacionlasrosas.cl/>

<sup>21</sup> <http://fmdl.cl/>



Aun cuando no existe un programa corporativo unificado para el relacionamiento comunitario, algunas de las oficinas regionales desarrollan distintos tipos de iniciativas, algunas orientadas al ámbito de la salud y otras al apoyo a organizaciones de carácter social a nivel local.

Iniciativas	
Región Metropolitana	En la Clínica Red Salud Providencia realizan la campaña 1+1 en apoyo al Hogar de Cristo, que consiste en hacer una donación de la misma cantidad monetaria que la que entregan los colaboradores.
Región de Tarapacá	En Iquique, junto a la Red Social de la CChC, participaron en un operativo dirigido a la comunidad destinado a entregar educación en el área materno-infantil, exámenes hemoglucotest, toma de presión e índice de masa corporal, entre otros. Este operativo cuenta con la atención de matronas, enfermeras, tecnólogos, tens y un médico.
Región de Valparaíso	En Valparaíso, el área comercial de la clínica participa activamente en operativos con la comunidad, en distintas empresas y eventos masivos, atendiendo a más de 600 personas a través de exámenes preventivos IMC, Hemoglucotest, toma de presión y quiropraxia, además de campañas preventivas con precios preferenciales en imagenología.
Región de la Araucanía	En Temuco, durante el último semestre, se conformó el Comité de Acción Social (C.A.S) a fin de conocer las distintas realidades de la comunidad. En esta instancia, participan colaboradores voluntarios de distintas unidades, tanto de la clínica como de las unidades administrativas. Durante la época de Navidad se apadrinó a una escuela rural.
Región de Magallanes y la Antártica chilena	En Magallanes se realizó una donación a la Cena Pan y Vino del Hogar de Cristo, casa de acogida de Punta Arenas, consistente en \$200.000.



La relación de Consalud con la comunidad se genera a través de la promoción de la vida saludable. Hay dos importantes hitos anuales durante octubre de cada año: por una parte, la corrida Santiago Corre Consalud, con más de 12.000 inscritos en 2018, y la Maratón de Viña del Mar, con más de 11.000 inscritos en 2018.

La Maratón de Viña del Mar se celebra todos los años en octubre, con un recorrido cuya distancia está certificada por la IAAF<sup>22</sup>. Su recorrido abarca el borde costero de Viña del Mar, Concón y Valparaíso. Al evento acuden atletas nacionales y de distintos países del mundo, y se ha transformado en uno de los eventos deportivos más importantes de la ciudad.



El año 2018 se realizaron donaciones en conjunto entre trabajadores y la empresa, tanto a la Fundación Teletón, como al Hogar de Cristo. En ambos casos, el aporte fue de 1+1, es decir, la compañía aportó la misma cantidad recaudada por los colaboradores.

### Donaciones e Iniciativas Comerciales a la Comunidad:

2018	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
Aporte	\$7.730.641	\$15.000.000	\$1.230.000	\$400.000.000	\$861.830

<sup>22</sup> <https://www.iaaf.org/home>



# Cultura Ambiental

En ILC estamos conscientes de que el cuidado al medio ambiente y la contribución a disminuir los efectos que produce el cambio climático, son responsabilidad de toda la sociedad y de las organizaciones -independiente de su tamaño o rubro al que pertenezcan- debido al alcance que tienen sus emisiones.

Por este motivo, a partir de 2017 comenzamos a calcular nuestros indicadores de eco-eficiencia, con el objetivo de hacer una gestión que nos permita reducir nuestros impactos ambientales año a año. En este periodo, se seleccionaron los indicadores más relevantes para nuestras industrias: consumo de electricidad, agua, generación de residuos y kilómetros recorridos por viajes de negocios. La cobertura de la medición abarcó a ILC, las clínicas de Red Salud ubicadas en la Región Metropolitana y Confuturo.

En esta misma línea, durante el 2018 quisimos ir un paso más allá y calcular nuestra Huella de Carbono. Esta iniciativa nos permitirá evaluar nuestros riesgos asociados al cambio climático, teniendo un primer acercamiento respecto a cómo abordar esta problemática. Además, las nuevas instalaciones de nuestras filiales nos permitieron aumentar la cobertura de las mediciones, adhiriendo este año las casas matrices de Banco Internacional, Vida Cámara, Consalud y Red Salud.

Dado que 2017 y 2018 fueron años donde comenzamos a medir nuestras emisiones y consumos, esperamos en 2019 evaluar estos resultados y comenzar a consolidar y profundizar nuestros esfuerzos en materia ambiental. De igual forma, durante el año 2018 implementamos la herramienta ESG Compass en toda la organización. En esta medición hay un módulo de medioambiente que recoge las percepciones de nuestros grupos de interés respecto al desempeño medioambiental de nuestras compañías. Todo lo anterior constituye un diagnóstico completo en materia ambiental, el cual debiese ser la base para una estrategia en este ámbito, que constituye un tema material para ILC.

## CAMPAÑAS E INICIATIVAS

A fines del año 2017 y comienzos de 2018, ILC trasladó sus oficinas a un nuevo edificio corporativo, junto con la Cámara Chilena de la Construcción y tres de sus filiales: Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara.

Este edificio permite importantes niveles de ahorro y conservación de energía, gracias a su arquitectura que permite la utilización de la luz natural. También se incorporó un revestimiento que permite reducir la radiación solar directa. Todos los pisos cuentan con luces Led RGB, junto con un sistema que permite manejar cada punto de conexión de manera independiente y conjunta. Actualmente el edificio está en proceso de obtención de la certificación LEED Silver. En el caso de la Casa Matriz de Red Salud, ubicada en la Nueva Torre Santa María, las oficinas están diseñadas con un sistema de climatización de última generación de termopaneles con un bajo coeficiente de sombra y una línea de iluminación eficiente. Se trata de un edificio de oficinas Clase A, que ya cuenta con Certificación LEED Silver.

La instalación en el edificio corporativo marcará la línea base para medir los indicadores ambientales de las unidades que comparten las dependencias de este edificio y, desde ahí, desarrollar iniciativas de eco-eficiencia y cuidado ambiental. A ellas se deben sumar las instalaciones independientes de las casas matrices de Red Salud y Consalud. En el futuro, el objetivo es ampliar la cobertura de la medición hacia sucursales paulatinamente.

	2018				Consolidado 2018
	Edificio Corporativo*	Casa Matriz Red Salud	Clínicas Redsalud	Casa Matriz Consalud	
Consumo de Electricidad (Mwh)	992,769	20,307	25.265,357	1.534,502	27.812,935
Consumo de Agua (MM³)	11.647			23.584	35.231
Generación de residuos (ton)**	124,2			2,2***	126,4

\* Cálculo para las oficinas centrales de ILC, Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara, en el Edificio Corporativo

\*\* Para el cálculo del peso de los residuos generados durante 2018, se aplicó un factor de conversión de volumen de la basura suelta en recipientes de 200 kg/m³.

\*\*\* Corresponde a la cantidad de residuos cuyo destino es relleno sanitario. En 2018, Consalud recicló 18.600 kilos de cartón y papelería a través de convenios con fundaciones. Asimismo, los residuos orgánicos provenientes de jardines son gestionados por una empresa externa a través de procesos de compostaje.

En años anteriores, también medimos nuestros consumos de energía y agua, así como la generación de residuos. No obstante, estas mediciones, con el cambio en los correspondientes edificios, no son comparables a la situación de emplazamiento actual de la Compañía.

	Indicadores ambientales años anteriores*	
	2017	2016
Consumo de Electricidad (Mwh)	25.452,02	18.602,53
Consumo de Agua (M³)	243.730	254.800
Generación de residuos (ton)	2.754,72	2.610,8

\* Para los años anteriores, se reportaron consolidadamente los datos para electricidad y agua para ILC, Confuturo y Red Salud. En ese entonces ILC y Confuturo no operaban en su edificio actual. En el caso de la generación de residuos, el cálculo correspondía a las oficinas ILC y de Red Salud.

	2018	2017	2016
Kilómetros Recorridos	2.606.407	1.202.943	1.080.984

Para continuar avanzando en la reducción de nuestra huella ambiental, también debemos reforzar, junto con las nuevas instalaciones, una cultura de cuidado en cada colaborador. Durante 2018 se incorporó un sistema de reciclaje, aportando al uso responsable de residuos como papel, vidrios, baterías, entre otros. Así, las oficinas de ILC, Banco Internacional, Confuturo y Vida Cámara cuentan con contenedores que son gestionados por la empresa Recicla. Confuturo y Red Salud tienen, además, un convenio con la Fundación San José, que pone a disposición cajas para el reciclaje de papel blanco en oficinas que luego va a beneficio de los beneficiarios de dicha institución.

Para continuar avanzando en el establecimiento de una cultura de cuidado ambiental y de los recursos, durante el año 2018 se midió la percepción de los colaboradores y otros grupos de interés respecto a temas medioambientales a través de ESG Compass. El primer resultado indicó que la gestión ambiental es un elemento importante para los colaboradores, y sobre el cual existe espacio para avanzar durante los próximos años.

Durante el 2018, Vida Cámara realizó su primera campaña de eco-eficiencia, incentivando el ahorro de papel, el cuidado de la energía y el uso de los contenedores de reciclaje que se instalaron en las oficinas corporativas.



Para contribuir al cuidado del medio ambiente y al buen uso de los recursos, diferentes sucursales de todas nuestras filiales también han emprendido sus propias iniciativas. Ahí se ha incentivado fuertemente el uso del canal web para la tramitación de certificados y bonos, con la consecuente reducción de papel y tinta que ello significa. En ese sentido, destaca el caso de Confuturo, la cual alcanzó un 70% de reembolsos electrónicos, eliminando el uso del formulario en papel en el proceso. En el caso de Banco Internacional y Confuturo, también se ha reducido el uso de papel en oficinas mediante un proceso de impresión inteligente y el monitoreo constante del consumo de papel.

## Huella de Carbono

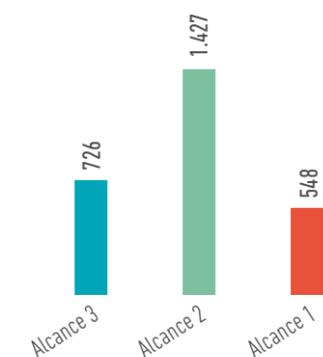
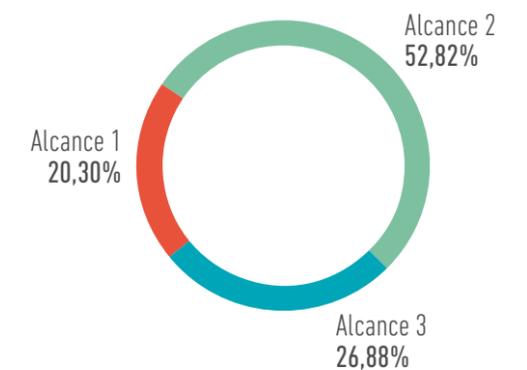
Durante el 2018, comenzamos a medir nuestra huella de carbono a nivel consolidado. Esto representa el primer esfuerzo de la Compañía para identificar cuánto emite nuestra operación y así trabajar con cada filial y sus colaboradores en la reducción de nuestra huella ambiental y, especialmente, contribuir a la generación de una cultura integrada y conciencia frente a los desafíos que nos plantea el cambio climático. Si bien nuestras operaciones no se caracterizan por ser fuertes emisoras de gases de efecto invernadero, nuestro impacto y capacidad de aportar al cuidado del medio ambiente va de la mano con la colaboración con nuestros grupos de interés. Contar con información adecuada e ir ajustando nuestras mediciones en el tiempo, constituye la base de dicha colaboración hacia el futuro.

En términos de cobertura de las diferentes unidades de ILC, la medición de la huella de carbono para 2018 comprendió las instalaciones ubicadas en el edificio corporativo de la Cámara Chilena de la Construcción -que incluye las oficinas de ILC, Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara- además de las instalaciones de las casas matrices de Red Salud y Consalud, que se ubican en otros edificios. Debido a la disponibilidad de información, en esta primera medición no se incluyeron sucursales, clínicas ni puntos de atención de las diferentes filiales. Esta evaluación siguió los lineamientos proporcionados por los WBCSD/WRI Greenhouse Corporate Accounting and Reporting Standards<sup>23</sup>, también conocido como Protocolo GHG.

### ¿Qué se incluyó en la medición de cada alcance?

Alcance 1	Consumo de refrigerantes, gas natural, gas licuado y gasolina
Alcance 2	Consumo eléctrico
Alcance 3	Viajes de negocio aéreos

HUELLA DE CARBONO ILC 2018 (TON CO2EQ)



Casi el 53% de nuestras emisiones son indirectas o de Alcance 2, y están asociadas al consumo eléctrico. Esto se explicaría por el hecho que los edificios contemplados dentro del cálculo tienen a la electricidad como principal fuente de energía para el desarrollo de sus funciones. Los viajes de negocio, por su parte, correspondientes el Alcance 3, representaron el 30% de las emisiones de nuestra Compañía.

23 <https://ghgprotocol.org/corporate-standard>

# Tabla GRI



## Índice GRI: Conformidad Esencial

CONTENIDOS GENERALES			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	solapa portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	18 -27	
	102-3 Ubicación de la sede	solapa portada	
	102-4 Ubicación de las operaciones	15	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	solapa portada 17	
	102-6 Mercados Servidos	8	
	102-7 Tamaño de la organización	8 y 9	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	75	
	102-9 Cadena de suministro	57	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8	
	102-11 Principio o enfoque de precaución		La empresa no considera el principio de precaución en su gestión.
	102-12 Iniciativas Externas		La empresa no suscribe ni ha adoptado principios u otras iniciativas externas
	102-13 Afiliación a asociaciones	63	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4 y 5	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12 -14 - 36 - 38	
	102-18 Estructura de gobernanza	31 - 35	
	102-40 Lista de grupos de interés	56 - 57	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	91	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	56 - 57	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	56 - 57	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	54 - 55	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Memoria Anual 2018, 172	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	8 y 54 - 55	
	102-47 Lista de temas materiales	55	
	102-48 Reexpresión de la información		Las reexpresiones de información y sus motivos se indican en los correspondientes indicadores, gráficos y textos donde se rectificaron datos de años anteriores dentro del reporte.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	54 - 55	
	102-50 Periodo objeto del informe	59	
	102-51 Fecha del último informe	59	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	59	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	59	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	59	
102-55 Índice de contenidos GRI	106 - 110		
102-56 Verificación externa		La información contenida en este reporte no ha sido verificada por un ente externo	

CONTENIDOS GENERALES			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	Explicación u Omisión
<b>Temas Materiales</b>			
<b>Desempeño Económico y Financiero</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	44	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	44	
GRI 201: Desempeño Económico	201-1 Valor Económico Generado y Distribuido	44 - 45	
<b>Ética, Integridad y Transparencia</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	36	
GRI 205: Anti-corrupción	205-3: Incidentes de corrupción y acciones implementadas		Durante 2018, no se registraron incumplimientos ni incidentes de corrupción en ILC y sus filiales.
GRI 206: Conductas anti-competitivas	206-1: Acciones legales por practicas anti-competitivas y/o monopolísticas		Durante 2018, no se registraron acciones legales por prácticas anti-competitivas y/o monopolísticas en ILC y sus filiales.
GRI 406: No Discriminación	406-1: Incidentes de discriminación y acciones implementadas	37	
<b>Gestión Ambiental</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	102	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	102	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	102	
GRI 302: Energía	302-1: Consumo de energía al interior de la organización	103	
GRI 303: Agua y Efluentes	303-3: Extracción de agua	103	
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones GEI Directas (Alcance 1)	105	
	305-2: Emisiones indirectas del consumo energético (Alcance 2)	105	
	305- 3: Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	105	

CONTENIDOS GENERALES			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	Explicación u Omisión
<b>Atracción y Retención del Talento</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	79	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	79	
GRI 401: Empleo	401-1: Rotación de los trabajadores	82	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y trabajadores	32 - 76 - 78	
<b>Desarrollo Capital Humano</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	83	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	83	
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Promedio de horas de capacitación anuales por trabajador	83	
<b>Compromiso con la Comunidad</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	100	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	100	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	100	
GRI 413: Comunidades Locales	413-1: Operaciones con involucramiento de la comunidad, mediciones de impacto y programas de desarrollo	100 - 101	
<b>Gobierno Corporativo</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	30 - 31	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30 - 31	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	30 - 31	
	Asistencia promedio de directores	31	
<b>Proceso Comercial Ético</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	36	
	Mecanismos para denunciar infracciones	37	
<b>Aporte al Debate Público</b>			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63	
Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	63	
	Contribución total en membresías	63	

CONTENIDOS GENERALES			
Estándar GRI	Contenido	Número de página	Explicación u Omisión
Educación Financiera y de la Salud			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	64	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64	
Gestión	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	64	
	Programas de educación	64	
Cambios Demográficos			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	65	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65	
Gestión	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	65	
	Monitoreo de cambios demográficos y estadísticas de la población	65 - 66	
Finanzas Sostenibles			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	67	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
Gestión	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	67	
	Inclusión de criterios ESG en enfoques de inversión	67 - 68	
Desafío Tecnológico			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	69	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69	
Gestión	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	69	
	Incumplimientos de seguridad de la información	70	
Satisfacción del Cliente			
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	96	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96	
Gestión	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	96	
	Medición de la satisfacción de clientes	96 - 97	
	Porcentaje de Reclamos	99	



Diseño y producción:  
Espacio Vital  
[www.espaciovital.cl](http://www.espaciovital.cl)



[www.ilcinversiones.cl](http://www.ilcinversiones.cl)