

# Reporte de Sostenibilidad 2019





## 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

### Contacto

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

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

Cristina Trejo D.  
Relación con Inversionistas  
Fono: (+56-2) 2477 4681  
e-mail: ctrejo@ilcinversiones.cl

### Sitio Web

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

# Reporte de Sostenibilidad 2019



# Índice

• Carta del Gerente General **04**

## 01

### Capítulo 1: PERFIL Y GOBIERNO CORPORATIVO

- Presentación **10**
- Rol Social de ILC **12**
- Materialidad **14**
- Compromisos y Plataformas para la Sostenibilidad **16**
- Estrategia de Sostenibilidad **18**
- Gobierno Corporativo **21**
- Comité de Sostenibilidad **23**
- Lineamientos Éticos y Políticas Anticrimen **24**
- Gestión de Riesgos **26**

## 02

### Capítulo 2: INCLUSIÓN Y ACCESO

- Inclusión y Acceso **30**
- Clientes **34**
- Relacionamiento y Aportes a la Comunidad **40**

## 03

### Capítulo 3: CULTURA DE SERVICIO Y ÉTICA

- Cultura de Servicio y Ética **46**
- Clima Laboral y Bienestar **52**
- Atracción y Retención del Talento **58**
- Cultura Ética **62**

## 04

### Capítulo 4: APORTE AL DEBATE PÚBLICO

- Aporte al Debate Público **66**
- Aporte a Mejoras Regulatorias Sectoriales **67**
- Membrecías y Asociaciones Sectoriales **68**

## 05

### Capítulo 5: INVERSIÓN RESPONSABLE

- Inversión Responsable **74**
- Valor Económico Generado y Distribuido **76**
- Desglose Geográfico de Ingresos, Utilidad e Impuestos **78**
- Relación con los Trabajadores de la Construcción **80**
- Carteras y Activos ESG **82**
- Ecoeficiencia Operacional **85**
- Huella de Carbono **89**

- **Anexo 1** Índice GRI **92**
- **Anexo 2** Carta Verificación **98**
- **Anexo 3** Sobre este Reporte **100**



# Carta del Gerente General

## A todos nuestros grupos de interés,

Bienvenidos a nuestro 8° Reporte de Sostenibilidad, que describe los principales avances en materia económica, social y ambiental para el año 2019, tanto de nuestra compañía matriz, como de sus filiales Confuturo, Banco Internacional, RedSalud, Consalud y Vida Cámara.

ILC participa en áreas clave para el desarrollo del país y el bienestar de las personas, tales como el sector financiero y salud. Sus orígenes datan de 1980, donde fundó una serie de compañías relacionadas a la seguridad social, tales como AFP Habitat, Isapre Consalud y RedSalud. A partir de su apertura en Bolsa el año 2012, la Compañía suma a Vida Cámara, Confuturo y Banco Internacional.

Es así como a nivel de grupo, ILC es el mayor inversionista institucional en Chile, el principal pagador de pensiones del país, el prestador privado de salud con mayor cobertura en el territorio nacional, además de asegurar a más de un millón de personas con seguros de salud.

Este año fue, sin duda, complejo. El escenario internacional estuvo marcado por la guerra comercial entre China y EE.UU., el extenso Brexit, a lo que se sumaron diversas manifestaciones en regiones como Hong Kong, Cataluña, Francia y Ecuador. Nuestro país, en tanto, experimentó a partir del 18 de octubre una serie de movilizaciones que gatillaron una de las mayores crisis sociales de las últimas décadas. Estos acontecimientos impactaron las industrias donde operamos e impulsaron nuevos desafíos a nuestras empresas frente a sus públicos de interés, considerando además nuestro protagonismo en temas tan relevantes como salud, pensiones, emprendimiento y endeudamiento.

La contingencia no nos desvió de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y, por el contrario, durante 2019 seguimos reforzando nuestra convicción acerca de la importancia de considerar los temas sociales,

ambientales y de gobernanza en nuestra gestión. Un hito importante al respecto fue el desarrollo de una Estrategia de Sostenibilidad corporativa, la cual nos ha permitido definir pilares de acción para profundizar los impactos positivos en nuestros públicos de interés. Actualmente, cada filial se encuentra desarrollando su propia estrategia, tomando los lineamientos corporativos y adaptándolos a sus propios ámbitos de operación.

Para sistematizar de mejor manera la gestión sostenible, creamos el Comité de Sostenibilidad de la Compañía conformado por directores y dos de nuestros ejecutivos principales. Este Comité se ha reunido de manera trimestral para analizar la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, señalando áreas de mejora y sugiriendo planes de acción. Cada filial, además, ha conformado su propio Comité, bajo una estructura y funcionamiento similar al de ILC, para orientar y alinear sus propias estrategias en esta materia.

Además de lo ya mencionado, durante 2019 registramos otros hitos que dan cuenta de la manera en que seguimos avanzando en integrar la sostenibilidad en nuestras operaciones. Es así como por segundo año consecutivo fuimos listados en el Dow Jones Sustainability Index del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y de Chile. Además, implementamos nuevamente mediciones de ESG Compass en nuestras empresas, los que nos ha permitido identificar brechas y desafíos dentro de nuestro accionar. ILC se hizo miembro de Pacto Global, organización que busca promover la contribución del sector privado hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y este Reporte constituye nuestra primera Comunicación de Progreso.

Hemos querido estructurar este Reporte en función de los cuatro pilares estratégicos que definimos en 2019. El primer pilar de nuestra estrategia apunta a generar una mayor inclusión, calidad y acceso hacia la comunidad. Es así como hemos avanzado en poner al alcance de más personas nuestros



“Durante este 2019 presentamos importantes avances en sostenibilidad. En primer lugar, tanto en ILC como en todas nuestras compañías establecimos comités de sostenibilidad a nivel del Directorio, además de construir una Estrategia de Sostenibilidad en cada empresa. De igual forma, aplicamos por segundo año consecutivo la herramienta ESG Compass y construimos una matriz de materialidad, lo que nos permite conocer de primera fuente la percepción de nuestros grupos de interés respecto a materias sociales, de gobierno corporativo y ambientales, información que se convirtió en el eje central de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.”

Pablo González F.  
Gerente General ILC

productos y servicios, mejorando su calidad de vida. Por ejemplo, RedSalud ha dispuesto de nuevas modalidades de telemedicina a través de exámenes remotos, mientras Vida Cámara lanzó el producto 5-50, enfocado en pymes de 5 a 50 personas que previamente no podían contar con seguros complementarios de salud. Un desafío fundamental que nos hemos planteado consiste en conocer cada vez mejor a nuestros clientes para poder orientarlos en sus necesidades. En esta línea, Confuturo ha dispuesto de herramientas como Asesor en Línea, una modalidad virtual para guiar a los usuarios en ámbitos como pensiones y rentas vitalicias.

Consideramos que debemos ir más allá de nuestros clientes, y es por eso que hemos reforzado nuestros programas que buscan impactar a la comunidad en su conjunto. RedSalud llevó a cabo una serie de iniciativas en regiones, brindando acceso a exámenes y campañas preventivas a diversas comunidades. Consalud ha continuado con su auspicio a eventos deportivos familiares como la Cicloneo en Santiago y la Maratón en Viña del Mar. Nuestras filiales, además, se han asociado con diversas organizaciones para gestionar donaciones hacia grupos vulnerables, como la Fundación Las Rosas, la Casa de Acogida la Esperanza y la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa (REIN), entre otros.

Igualmente, no debemos olvidar que los beneficios provenientes de nuestras operaciones contribuyen a financiar proyectos sociales en el sector de la construcción. En 2019, nuestro controlador, la Cámara

Chilena de la Construcción, invirtió US\$19 millones en proyectos que benefician a los trabajadores del rubro y sus familias, los que fueron financiados en su gran mayoría con dividendos provenientes de ILC.

Nuestro segundo pilar estratégico se enfoca en promover una cultura de servicio y ética en todo nuestro equipo humano. Para poder entregar un buen servicio, nuestros colaboradores deben estar motivados y capacitados, y buscamos también reflejar nuestra vocación de inclusión al interior de nuestra organización. De esta forma, estamos comprometidos con la participación laboral femenina: las mujeres representaron un 73% de nuestra dotación total y un 65% de nuestras nuevas contrataciones, además de contar por primera vez con una mujer en nuestro Directorio.

Por otro lado, hemos reforzado el componente ético en nuestras operaciones. En 2019, ILC modificó y certificó su Modelo de Prevención del Delito a fin de incorporar los nuevos delitos que pueden afectar a la Compañía (Ley 21.121). Nuestras subsidiarias, en tanto, se encuentran en procesos similares de actualización de sus modelos. También nos hemos enfocado en fortalecer la cultura ética, especialmente en los procesos comerciales, de manera de operar siempre en función del mejor interés de nuestros clientes. Así, RedSalud ha dispuesto de una Línea Ética como plataforma especializada para recibir denuncias frente a incumplimientos normativos. Filiales como Confuturo, Banco Internacional y Vida Cámara han dispuesto de diversas modalidades

## Carta del Gerente General

para capacitar a sus fuerzas de ventas en conducta de mercado y estándares éticos asociados.

Consideramos fundamental aportar al debate público y mejorar las industrias donde operamos, lo cual constituye nuestro tercer pilar estratégico. Cada una de nuestras filiales ha participado activamente en las asociaciones gremiales donde se encuentran representadas. Además, hemos colaborado con organizaciones expertas para contribuir en determinadas temáticas de interés público. Es el caso de Confuturo y Consalud, quienes han forjado convenios con la Universidad Católica de Chile con el propósito de contribuir en materia de vejez y prevención del VIH, respectivamente. RedSalud, en tanto, implementó la segunda versión del Congreso Internacional, en el que participaron 600 personas.

Nuestro cuarto pilar estratégico consiste en promover la inversión responsable. ILC emitió su primer bono social de acuerdo con los Social Bonds Principles (SBP) del International Capital Markets Association, siendo la segunda empresa IPSA en emitir este tipo de instrumento. Los fondos fueron destinados a colocaciones otorgadas por Banco Internacional hacia el segmento de micro, pequeñas y medianas empresas. Por otro lado, Confuturo ha destinado \$790 millones de pesos a proyectos abocados a resolver problemas sociales y/o ambientales, a través del FIS 2.0 de Ameris Capital. Esta filial, además, ya cuenta con un 48,6% de seguimiento ESG en su cartera.

Promover la inversión responsable no se limita sólo a nuestra cartera de inversiones, también nos hemos puesto el desafío de constituimos en un activo sostenible para nuestros inversionistas. Aspiramos a ser una compañía que no sólo invierte en forma responsable, sino que además mide y gestiona activamente su huella ambiental. Hemos generado importantes avances en cuanto a la eficiencia operacional, y varias de nuestras filiales están efectuando procesos de digitalización, lo que permitirá ahorros significativos en términos de consumo de papel y residuos. Disminuimos en cerca de un 35% nuestras emisiones de carbono de alcance 1 y 2 en nuestras oficinas corporativas en relación a 2018. Además, nuestra medición de Huella de Carbono de este año fue mucho más exhaustiva, ya que incluimos por primera vez las tres clínicas de RedSalud ubicadas en la Región Metropolitana, además de ampliar las fuentes medidas de emisiones de alcance 3 en todas las filiales.

Cuando parecía que el debate político, social y constitucional iban a marcar la pauta y nuestro plan estratégico 2020,

nos vimos enfrentados a la aparición y rápida propagación de la pandemia COVID-19. Este 2019 y 2020 nos demuestran la importancia de contar con una compañía flexible, que nos permita responder rápidamente a los cambios que se van presentando, de acuerdo con el liderazgo que cada una de nuestras empresas representa en sus respectivas industrias.

Ante la situación referida, la empresa ha enfocado su acción en cuatro focos principales: asegurar el bienestar, salud y seguridad de nuestros colaboradores, clientes y proveedores; adaptar la Compañía a la nueva realidad; preservar nuestra situación financiera y flujo de caja operacional; continuar con nuestro impacto social, el que es parte de nuestro ADN.

Hoy en día, gran parte del personal de ILC y nuestras filiales se encuentran desempeñando sus funciones a través del teletrabajo. Las únicas excepciones son el personal médico de RedSalud, junto a los colaboradores que desempeñan sus funciones en sucursales. Para todos ellos se han aplicado las máximas medidas de seguridad. De igual forma, durante la contingencia, gran parte de los procesos de cara al cliente han pasado a ser 100% online, con el objetivo de cuidar la salud de afiliados y colaboradores.

Respecto a las gestiones que han realizado las diferentes empresas en beneficio de sus clientes y comunidades, Confuturo fue la primera empresa en Chile en ofrecer rentas vitalicias remotas, además de impulsar el pago de pensiones de forma electrónica. En su segmento de seguros de salud catastróficos, la organización agregó voluntariamente en sus pólizas la cobertura de COVID-19, además de crear seguros de vida para trabajadores de la salud. Asimismo, para el segmento de adultos mayores, Confuturo entregó facilidades de pago para sus créditos de consumo, además de crear una plataforma de cursos y entretenimiento totalmente online, la que pretende acompañar a un segmento de la población que se encuentra aislado por razones sanitarias.

En Banco Internacional, aproximadamente el 40% de sus clientes son empresas pequeñas y medianas. Dado lo anterior, el Banco ha contactado a cada uno de ellos para analizar su situación y entregar facilidades de pago cuando corresponda. De la misma forma, la organización está cursando créditos con garantías FOGAPE, con el objetivo de contribuir a la situación financiera de sus clientes.

En el caso de Consalud, la Isapre ha focalizado su gestión en el apoyo a sus afiliados con medidas concretas respecto al COVID-19. Este es el caso del copago \$0 en exámenes de testeo de coronavirus, teleconsultas médicas 24/7 a \$1.000, atención psicológica y nutricional gratuita de forma telefónica, entre otras iniciativas.

En Vida Cámara, la empresa decidió incluir voluntariamente dentro de sus coberturas atenciones relacionadas al tratamiento del COVID-19. De igual forma, desarrolló un seguro de vida para trabajadores de la salud, además de entregar órdenes y recetas médicas de exámenes simples y vacunas, para que las personas continúen sus tratamientos evitando acudir a un centro médico dada la contingencia local.

Finalmente, ILC es un actor relevante en el tratamiento a las personas contagiadas con coronavirus a través de RedSalud. La organización es la red de salud privada con mayor cobertura a nivel nacional, con más de 4.500 colaboradores del área salud, 3.500 médicos externos, 3.000 administrativos y más de 1.000 odontólogos en una red que cubre desde Arica a Punta Arenas. Desde el primer momento, la Red y cada uno de sus colaboradores, enfocaron todos sus esfuerzos en combatir la pandemia, y así salvar vidas. Lo anterior significó también ajustar su modelo de atención, reforzar las medidas de educación e información, e incluso lanzar nuevas formas de atención como la telemedicina.

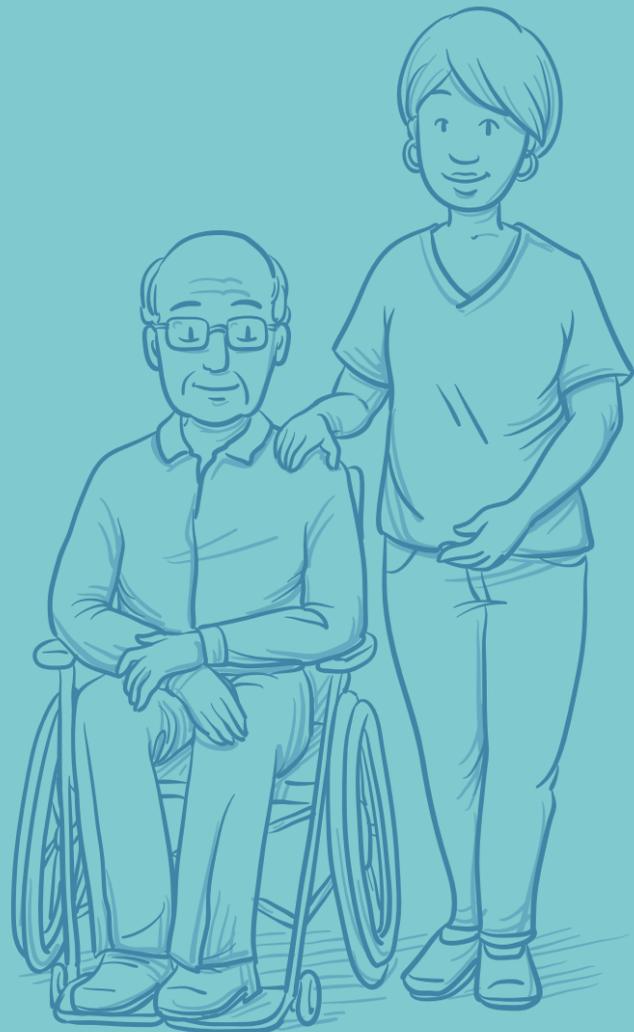
Todos los avances mencionados anteriormente, pretenden apoyar de forma concreta a cada uno de nuestros grupos de interés. Ante el mayor desafío sanitario del último siglo, y ante una de las mayores demandas sociales de las últimas décadas, necesitamos el aporte de todos para salir adelante.

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



# 01

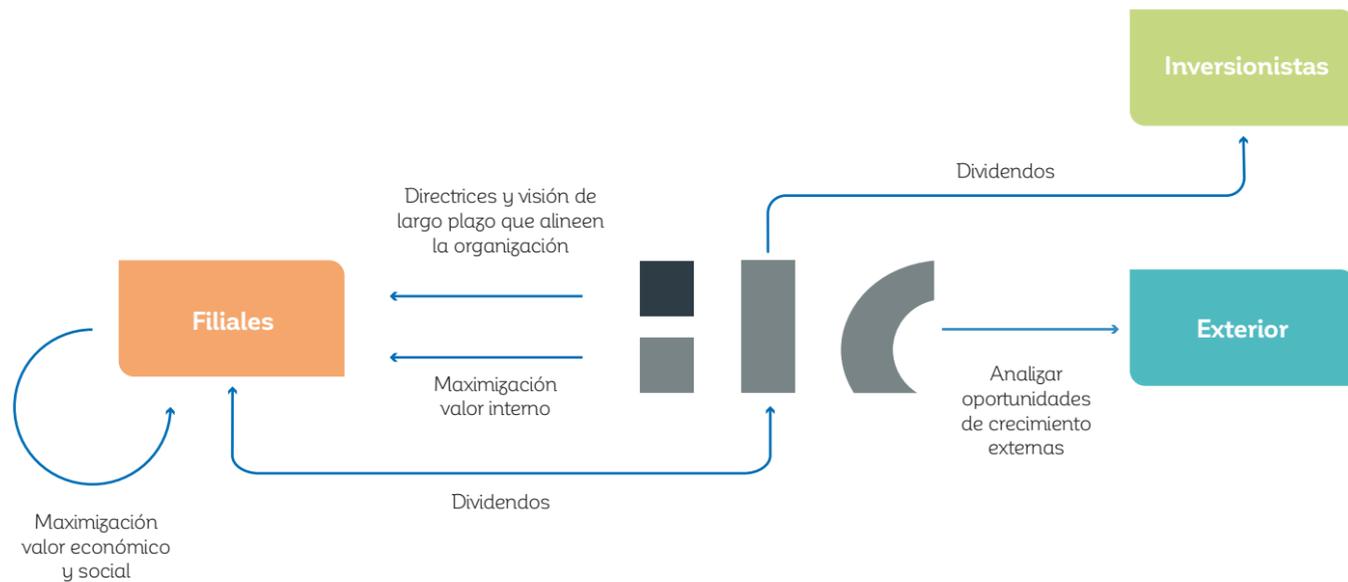
## Perfil y Gobierno Corporativo



# Presentación

Nuestra Compañía fue fundada en 1980 con el objetivo de dirigir un grupo de empresas que prestan servicios claves para el desarrollo del país en los sectores financiero y de salud, a través de las empresas AFP Habitat (pensiones), Confuturo (seguros de vida), Banco Internacional (banco), RedSalud (prestador de salud), Isapre Consalud (seguro obligatorio de salud) y Vida Cámara (seguro complementario de salud). Actualmente, nuestras operaciones se despliegan en Chile, Perú y Colombia, con más de 14 mil colaboradores en los tres países. Nuestro principal accionista es la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), quien posee el 67% de nuestra propiedad.

## Modelo de Creación de Valor



## Misión:

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



## Visión:

Queremos que nuestras filiales sean empresas líderes que cubran de manera sustentable las necesidades de previsión y salud de la población, 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 clientes.



# Rol Social de ILC

Desde nuestros inicios, hemos asumido un rol social que buscamos transmitir en todas nuestras operaciones. Gracias a la amplia cobertura de nuestros servicios, estamos presentes en todo Chile, generando soluciones de calidad en áreas estratégicas. Asimismo, parte de los beneficios de estas actividades se convierten en inversiones sociales - a través de la CChC - que impactan en la vida de los trabajadores de la construcción y sus familias. En 2019, la Cámara Chilena de la Construcción invirtió US\$19 millones en proyectos sociales para la construcción, los que fueron financiados en su gran mayoría con dividendos provenientes de ILC.

Es importante destacar que, a través de nuestras empresas, somos el principal pagador de pensiones en Chile, así como también, el inversionista institucional de mayor tamaño en el país. Entregamos acceso a soluciones de salud en todo el territorio nacional, tanto a pacientes de seguros privados como públicos de salud, y somos una institución que permite la bancarización de una serie de pequeñas y medianas empresas. Todo lo anterior, lo realizamos con una vocación de inclusión, apuntando a mejorar el acceso y oportunidades de toda la sociedad.



- CChC invirtió US\$19 mm. en 2019 en proyectos sociales para trabajadores de la construcción y sus familias



- 4 millones de consultas médicas al año en RedSalud



- 85 mil cirugías en RedSalud



- 7 millones de exámenes médicos al año en RedSalud



- 30% pacientes RedSalud cubiertos por Fonasa



- US\$948 mm. en colocaciones a pymes



- Activo rol fiduciario en AFP Habitat



- US\$76,2 mmm. AuM AFP Habitat
- US\$8,8 mmm. AuM Confuturo



- AFP Habitat líder en retornos desde creación de multifondos



- AFP Habitat promotor de educación previsional



- Confuturo primer institucional en invertir en un fondo con impacto social



- Confuturo mayor pagador de pensiones en Chile: más de 100 mil al mes



- 65% beneficiarios Vida Cámara cubiertos por Fonasa



- US\$645 mm. en coberturas médicas y licencias en Consalud

# Materialidad

En ILC consideramos fundamental la revisión constante de los desafíos a los que se enfrentan cada una de nuestras filiales, así como los aspectos estratégicos y el avance hacia el desarrollo sostenible. Para esto, nos preocupamos tanto de los aspectos generales como particulares de la operación de cada una de nuestras empresas, y sus respectivos grupos de interés.

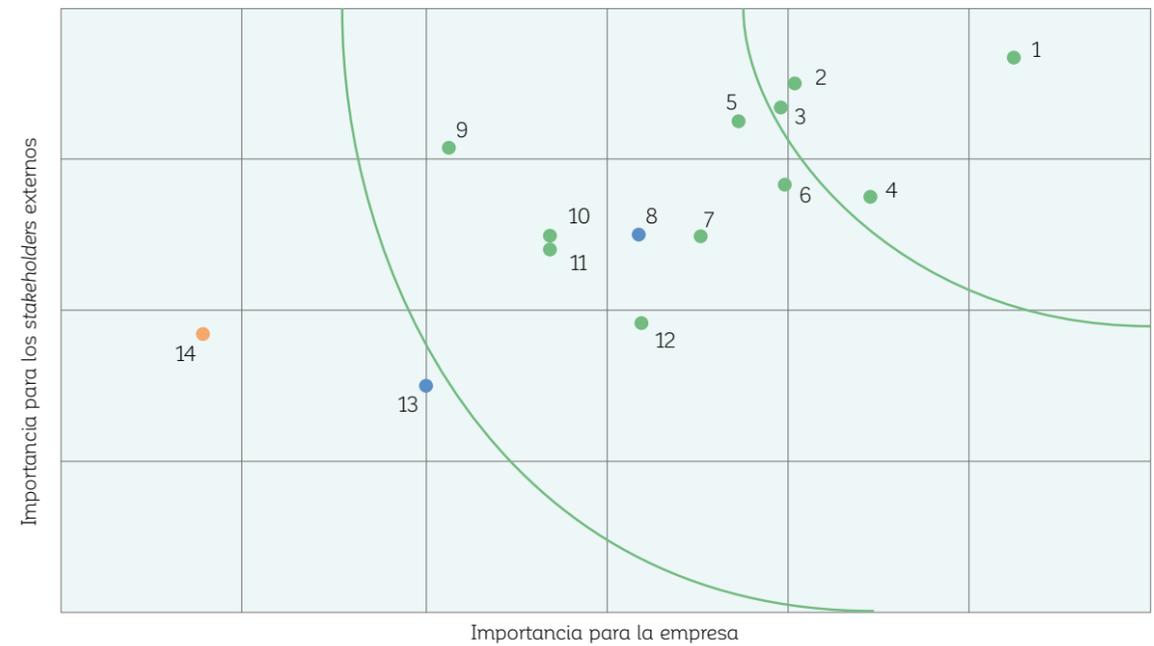
A fines de 2018, se realizó un trabajo exhaustivo a fin de actualizar la materialidad corporativa que orienta nuestra gestión estratégica en sostenibilidad. De los más de 40 temas identificados, fueron seleccionados y priorizados los 14 señalados a continuación, divididos en tres ámbitos: económico, social y medioambiental.

Si bien la matriz de materialidad del año 2018 sigue vigente, durante 2019 se observaron temas emergentes que, eventualmente, pueden impactar tanto al negocio de ILC, como también a sus públicos de interés. De esta manera, se efectuaron entrevistas a las principales gerencias de nuestra Casa Matriz para observar cuáles tópicos adquieren una mayor relevancia en el futuro próximo. Como resultado, hubo tres ámbitos que obtuvieron una mayor prioridad:

- **Adaptación al entorno legislativo:** las múltiples discusiones acerca de la regulación para el rubro de la salud y de las pensiones, intensificados en el país posterior al 18 de octubre, resaltan la importancia de adecuar nuestros negocios ante nuevos marcos legislativos.
- **Privacidad de la información:** considerando los procesos de digitalización que están efectuando nuestras filiales, la relevancia de resguardar los datos sensibles de los clientes es un aspecto cada vez más latente.
- **Tendencias macrosociales:** la afluencia de movimientos sociales durante 2019 y su marcada presencia en Chile, significa un mayor nivel de atención frente a exigencias que se pueden plantear para ámbitos como salud, pensiones y endeudamiento.



## 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

# Compromisos y Plataformas para la Sostenibilidad

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. Desarrollar un monitoreo constante de los principales temas relevantes o materiales en este ámbito, se vuelve una tarea fundamental para el desarrollo integral de la empresa, especialmente considerando la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad. Para ello, nos hemos suscrito a plataformas y herramientas globales a través de las cuales podemos evaluar de mejor forma nuestro desempeño en aspectos económicos, sociales y ambientales.



## Comunicación de Progreso

En agosto de 2019, ILC adhirió a Pacto Global, iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esto implica que nos comprometemos a integrar la Sostenibilidad a la Estrategia Corporativa de ILC, así como apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos tienen el objetivo de ser difundidos entre las diversas organizaciones para poner fin a la pobreza, proteger al planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad<sup>1</sup>.

Por otra parte, hemos sido llamados a velar por el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, los cuales se basan en los pilares de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. En este Reporte, se presentan los avances de ILC en relación a dicho compromiso y los avances que se han realizado en cuanto a los Diez Principios, que se encuentran listados a continuación.

## Diez Principios del Pacto Global

### Derechos Humanos

#### Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### Relaciones Laborales

#### Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

#### Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación.

### Medio Ambiente

#### Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

#### Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

#### Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

### Anticorrupción

#### Principio 10:

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## Otras Plataformas

### S&P Dow Jones Indices

A Division of S&P Global

### Dow Jones Sustainability Index

Uno de los instrumentos claves con los que medimos nuestro desempeño sostenible de cara a nuestros inversionistas, consiste en el Dow Jones Sustainability Index, plataforma en la cual se evalúan parámetros ambientales, sociales y de gobernanza. Gracias a los compromisos adoptados y a nuestro continuo trabajo en estos ámbitos, logramos por segundo año consecutivo mantenernos en los índices de Chile y del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA). Este resultado significa una importante señal de confianza hacia nuestros públicos de interés.



### ESG Compass

Por segundo año aplicamos la medición de ESG Compass, tanto en nuestra compañía matriz, como en las filiales. Esta consiste en una evaluación basada en la metodología del SSIndex (Stakeholders Sustainable Index), que brinda información respecto a las temáticas de sostenibilidad que los agentes de mercado e inversionistas consideran relevantes en sus decisiones de inversión. Gracias a esta medición, nuestras empresas han identificado brechas y han generado planes de mejora en una serie de ámbitos tales como anticorrupción, relación con la comunidad, operación de proveedores, diversidad e inclusión, salud y seguridad, estructura de compensaciones, entre otros.

<sup>1</sup> Sitio web Pacto Global Red Chile.

# Estrategia de Sostenibilidad



La redefinición de la materialidad fue uno de los ejes del trabajo durante 2018, mientras que en 2019, el énfasis estuvo puesto en desarrollar la Estrategia de Sostenibilidad, a fin de alinear las políticas y programas de la Compañía en torno al desarrollo sostenible, así como la creación de valor para los grupos de interés.

Para construir esta estrategia se efectuó, por un lado, un proceso de *benchmark*, en el cual se recogieron las mejores prácticas de empresas líderes dentro del sector financiero y de la salud, que sirvieron como referencia frente a las ambiciones de nuestra Compañía. Entre tanto, las temáticas de la matriz de materialidad fueron clasificadas entre aquellas que le permiten el funcionamiento básico de la empresa, aquellas que responden a las expectativas de nuestros *stakeholders*, y aquellas en donde se presentan oportunidades para resaltar sobre el rubro. Bajo esta clasificación, se definieron los lineamientos para estructurar la Sostenibilidad en ILC.

Durante el mes de agosto, se desarrolló un taller con los principales gerentes de ILC, en el que se trabajó para definir los principales pilares y acciones asociadas en la Estrategia de Sostenibilidad. Los resultados de este taller permitieron establecer la figura final de la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía, con sus pilares, ambiciones y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados. Finalmente, se presentó un modelo que fue validado, tanto por el Comité Ejecutivo, como por el Directorio de la empresa.

En esta estrategia se definen cuatro pilares, los cuales están alineados con Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas y su Agenda al 2030.

Los cuatro pilares son los siguientes:

### 1. Inversión Responsable:

Buscamos un modelo de negocios con visión de futuro y sostenible en el largo plazo. Entendemos que las inversiones deben ser responsables en dos sentidos: a nivel de las decisiones de inversión de ILC y sus filiales, así como el compromiso de ser una inversión responsable para nuestros grupos de interés. Esto se traduce, entre otras

medidas, en la incorporación de variables ESG en las decisiones de inversión y financiamiento, la gestión de la ecoeficiencia operacional y la medición de la huella de carbono.

### 2. Inclusión y Acceso:

Buscamos reducir las brechas para brindar acceso a grupos prioritarios, siguiendo fuertes estándares éticos. Para esto, brindamos información, herramientas, productos, servicios y generamos iniciativas que permitan a aquellos grupos más vulnerables tomar decisiones informadas que impacten de manera positiva en su calidad de vida y en su futuro.

### 3. Aporte al Debate Público:

Buscamos establecer relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés. Al participar en industrias altamente reguladas, la incorporación de ILC y sus filiales a las iniciativas que se establezcan tanto a nivel público como privado, relativas al negocio, es fundamental. Nuestro compromiso es ser referentes en las industrias en las que participamos e incentivar un mejor funcionamiento en beneficio del cliente.

### 4. Cultura de Servicio y Ética:

Buscamos incentivar a los equipos humanos, capacitarlos y motivarlos con los más altos estándares éticos y un fuerte rol social. Entendemos que nuestras personas son la base para entregar el mejor servicio y queremos que todas ellas compartan un sello especial que nos diferencie en el mercado.

La Estrategia de Sostenibilidad guiará las acciones hacia los desafíos del grupo durante los próximos años. Esta estrategia busca, además, encauzar nuestros esfuerzos en contextos complejos y cambiantes, socialmente muy activos y demandantes, como lo acontecido en Chile a fines de 2019. Es importante destacar que, si bien ILC ha trabajado en una Estrategia de Sostenibilidad para todo el grupo, cada filial la está adaptando en base a los mismos cuatro pilares, de manera que cada filial contará con su propia estrategia bajo los mismos lineamientos generales. Dichas estrategias se terminarán de definir y socializar durante el año 2020.



## Estrategia de Sostenibilidad

En síntesis, la Estrategia de Sostenibilidad es la forma en que la Compañía se relaciona con sus diferentes grupos de interés, la cual está siendo constantemente monitoreada con herramientas como DJSI y SSIndex, además de estar inmersa en un ecosistema global y comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible al año 2030. El Modelo de Sostenibilidad de ILC se puede resumir en:



## Gobierno Corporativo

La operación de ILC se sustenta sobre objetivos y expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés. Esto, sumado a que desarrollamos nuestras actividades en áreas claves para el desarrollo del país y, por otro lado, fundamentales para el bienestar de nuestros clientes, vuelve indispensable contar con altos estándares de gestión, de ética y seguridad.

El Directorio de ILC es el principal órgano del gobierno corporativo, y es el encargado de liderar y establecer la misión, visión y objetivos de la Compañía en su conjunto. Asimismo, define y transmite las responsabilidades, herramientas y cultura propia de la Compañía. En este contexto, el rol del Directorio es entregar los objetivos y directrices que permitan aportar al desarrollo sostenible, así como generar valor para los grupos de interés.

Las prácticas del Gobierno Corporativo son regidas por los estatutos internos, 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.

### Principales Funciones y Características del Directorio de ILC:

Las principales funciones del Directorio son fijar los objetivos, políticas y estrategia de la organización, 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 es dirigida por un Directorio de siete miembros, elegidos

anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas, por lo que la Compañía no tiene injerencia en su nominación.

- Nuestros directores son designados por un período de un año, con posibilidad de ser reelegidos. En el caso del Presidente del Directorio, éste es designado por un año en su cargo, renovable por otro período.
- Los miembros de nuestro Directorio 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 que conforman ILC.
- La Compañía responde anualmente la Evaluación de Gobiernos Corporativos incluida en la NCG 385. Ésta incorpora preguntas relacionadas al desempeño del Directorio, abarcando temas como número de reuniones, sistemas de información y de mejora continua, entre otros. Esta evaluación es certificada por BH Compliance y se envía a la Comisión para el Mercado Financiero.

### Directorio 2019-2020:

- Sergio Torretti C., Presidente:** Contador del Instituto Comercial Superior. Larga trayectoria en el sector construcción e inmobiliario en Chile, además de ejercer un rol relevante en las áreas de educación y capacitación de la CChC. En el año 2010 ingresó al Directorio de ILC, para asumir como Presidente de ILC y la CChC en 2016.
- Patricio Donoso T., Vicepresidente:** Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y magíster en Ciencias de la Ingeniería. Ingresó al Directorio de ILC en octubre de 2018, al asumir como Presidente de la CChC. Ha desempeñado diversas funciones en sectores relacionados a la construcción, además de trabajar en organizaciones sociales como Fondo Esperanza, Trabajo en Calle y Un Techo para Chile.

## Gobierno Corporativo

- **Jorge Mas F., Director:**

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Reconocida trayectoria en el sector construcción. El año 2014 asumió como Presidente del Directorio de ILC, para luego asumir como Vicepresidente el año 2016. Presidió la CChC en el período 2014-2016.

- **Fernando Coloma C., Director Independiente:**

Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MA en Economía de la Universidad de Chicago, EE.UU. Profesor titular de la Pontificia Universidad Católica de Chile desde 1980. Ingresó al Directorio de ILC en 2017, desempeñándose como Director Independiente hasta la actualidad.

- **René Cortázar S., Director Independiente:**

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Doctorado en Economía del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), EE.UU. Destacada trayectoria en el sector público y privado del país. Llegó al Directorio de ILC el año 2014, donde se desempeña como Director Independiente hasta la actualidad.

- **Iñaki Otegui M., Director:**

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Destacada trayectoria en el sector gremial y real, llegando a dirigir empresas como Cementos Bio Bio y Edipac. El año 2019 asume como Director de ILC.

- **Varsovia Valenzuela A., Directora:**

Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Destacada trayectoria en el sector financiero, liderando diversas áreas en RBS y ABN Amro. El año 2019 asume como la primera Directora de ILC.

Sesiones	ILC 2019
Número de sesiones del Directorio en el año	12
% promedio anual de asistencia a sesiones	97,6%

Perfil de los Directores	ILC 2019
Número de Directores Independientes	2
Número de Directores que participan en, al menos, otros 5 Directorios (de Sociedades Anónimas Abiertas)	0
Número de Directoras Mujeres	1

Edad de los Directores	ILC 2019
40-60 años	2
61-70 años	4
Más de 70 años	1

## Comité de Sostenibilidad



En ILC estamos constantemente trabajando en incorporar la sostenibilidad en los diversos procesos. Para ello, se hizo necesario consolidar una estrategia común e institucionalizar su funcionamiento. Por esta razón, el 2019 se instauró un Comité de Sostenibilidad en ILC, conformado por dos miembros del Directorio, junto al Gerente General y a la Gerenta de Sostenibilidad. A este Comité podrán asistir como invitados otros miembros del Directorio, así como funcionarios de ILC y sus filiales. Durante 2019, el Comité estuvo conformado por: Iñaki Otegui (Director y Presidente del Comité), Patricio Donoso (Director), Pablo González (Gerente General) y Trinidad Valdés (Gerenta de Sostenibilidad), y sesionó en tres ocasiones.

Con respecto a su funcionamiento, el Comité realiza un seguimiento periódico sobre la ejecución del Plan de Sostenibilidad Estratégico, tanto a nivel de ILC como de sus filiales, y analiza los informes de ejecución, señalando áreas de mejora y sugiriendo planes de acción. El Comité se reúne de forma trimestral y en casos especiales, cuando así lo ameriten las circunstancias o bien lo solicite directamente el Directorio.

La relevancia de esta temática en la Compañía se expresa en que, durante 2019, todas las filiales instauraron sus propios Comités de Sostenibilidad, con una estructura y funcionamiento similar al de ILC. En ese sentido, estos Comités han permitido orientar los lineamientos en materia de sostenibilidad, así como alinear las estrategias que cada una se encuentra desarrollando, de acuerdo con su naturaleza, cultura y entorno del negocio.

# Lineamientos Éticos y Políticas Anticrimen

Generar negocios éticos e íntegros es fundamental para mantener la confianza de nuestros inversionistas, clientes y grupos de interés. En ILC hemos asumido un compromiso explícito para desarrollar nuestras actividades en esa dirección, el que queda de manifiesto en instrumentos como el Código de Conducta y Ética. En él, se establecen normas respecto a las responsabilidades individuales y colectivas, así como de colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y grupos de interés en general.

## Códigos de Conducta y Ética

El Código de Conducta y Ética establece pautas relativas a la comunicación con inversionistas y clientes, el uso de la información, funcionamiento y cuidado de los bienes, y las conductas esperables y exigibles de nuestros colaboradores, evitando siempre los conflictos de interés y otras acciones que afecten el desarrollo de las actividades de ILC en los términos en que nos hemos comprometido.

Las normas incluidas en el Código buscan:

- Protección de la información confidencial
- Protección y uso adecuado de los bienes
- Tratamiento de colaboradores, clientes y proveedores
- Promoción de divulgaciones exactas, oportunas y comprensibles en los informes financieros y otras comunicaciones públicas
- Incentivo a la entrega de informes sobre cualquier comportamiento ilícito o antiético
- Actuación de los colaboradores para evitar conflictos de interés
- Manejo con funcionarios públicos para evitar incurrir en conflictos de interés, soborno o cohecho

El Código de Conducta y Ética es entregado a cada persona que ingresa a la Compañía, recibiendo, además, una inducción relativa a la ética y a la ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Además, cada filial genera su propia estrategia de difusión y promoción de estos temas.

## Modelo de Prevención del Delito

Para ILC, es de gran importancia contar con mecanismos para prevenir la corrupción. El Modelo de Prevención de Delitos, resguarda a la Compañía de actos ilícitos como el lavado de activos, el cohecho, el financiamiento del terrorismo, entre otros. Para ello, capacitamos anualmente a todos nuestros colaboradores a fin de identificar posibles conflictos y promover una cultura de prevención y resguardo ético. Asimismo, en ILC se realizan revisiones y monitoreos respecto de los riesgos de corrupción, tanto a nivel interno como externo.

Compañía	Número de Incumplimientos al Código de Ética	Multas
ILC	0	0
Confuturo	0	0
Banco Internacional	2	1
RedSalud	5	5
Consalud	8	1
Vida Cámara	0	0

Durante 2019, ILC no registró incumplimientos al Código de Ética ni multas, en línea con los altos estándares éticos que se busca para la Compañía y las filiales.

No obstante, algunas de las filiales registraron incumplimientos, ante lo cual se establecieron medidas y sanciones con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir. Banco Internacional recibió una multa de UF 320 por parte de la CMF por cobros superiores a la Tasa Máxima Convencional durante los años 2014 y 2015. Además, recibió una amonestación escrita por las mismas razones en 50 operaciones de créditos durante el 2019. RedSalud registró multas por UF 2.020 por parte de la Superintendencia de Salud por diversos casos de incumplimiento respecto a sus obligaciones de información a los pacientes y a la Superintendencia. En el caso de Consalud, se cursó una multa de UF 3.300, divididas en ocho sanciones por diversos incumplimientos normativos.

## Actualizaciones al Modelo de Prevención del Delito

Durante el 2019, ILC modificó su Modelo de Prevención del Delito a fin de incorporar los nuevos delitos que pueden afectar a la Compañía (Ley 21.121), y se solicitó la certificación a la empresa BH Compliance.

En el caso de Confuturo, durante 2019 se realizó una revisión completa del Modelo y de la Matriz de Riesgo. Esto dio como resultado que el Manual de Cumplimiento, que incluía la Ley 20.393 y la normativa UAF, se dividiera en dos documentos: el Manual de Prevención de Delitos (Ley 20.393) y el Manual de Prevención del Terrorismo (normativa UAF y CMF). En esta revisión, además, se incorporaron los nuevos delitos de la Ley 21.121.

En Banco Internacional, se modificó la Matriz de Riesgos, que da cumplimiento a la Ley 20.939 y se incorporaron los delitos establecidos en la Ley 21.121. Su Modelo de Prevención del Delito está certificado por Feller Rate.

En cuanto a RedSalud, en el año 2019 trabajaron junto a las unidades médicas en identificar brechas existentes en la implementación del modelo, generando un sistema de monitoreo continuo. Actualmente se trabaja en las versiones definitivas de políticas relacionadas a los funcionarios públicos, regalos, invitaciones, entre otras.

Consalud mantiene vigente la certificación respecto de su Modelo de Prevención de Delitos para Cohecho, Financiamiento del Terrorismo, Receptación y Lavado de Activos. Para aquellos incorporados por la Ley N° 21.121, se encuentran en fase de análisis, previo a comenzar con la certificación complementaria del modelo.

Respecto a Vida Cámara, en 2019 actualizaron el Modelo de Prevención de Delitos y documentos relacionados con delitos de la Ley 21.121, a fin de certificar los nuevos delitos que se agreguen a dicha normativa durante 2020.

# Gestión de Riesgos

Las áreas en las que se desarrollan las operaciones de ILC presentan una serie de desafíos en materia de riesgos, que hacen imperativo contar con un modelo robusto de gestión y monitoreo. En específico, en ILC contamos con una Matriz de Riesgos que se actualiza mensualmente y es revisada en conjunto con cada filial.

Durante el año 2019 se incorporó a la Matriz de Riesgos el criterio ESG que agrega riesgos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, ponderados sobre clientes, colaboradores y proveedores. De igual forma, se realizó un trabajo activo relativo a ciberseguridad y seguridad de la información, ámbito relevante en las operaciones de ILC debido al manejo de los datos e información sensible de nuestros clientes a nivel de filiales.

Asimismo, se realizó un trabajo de reforzamiento de manuales y políticas internas, como es el caso del Manual de Buen Gobierno Corporativo, Modelo de Prevención del Delito, Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, Código de Conducta y Ética, Manual de Manejo de la Información para el Mercado, Política Tributaria, Política de DD.HH., entre otros.

## Riesgos Emergentes

El Comité de Directores y la Contraloría tienen un rol activo y fundamental en el control de los riesgos de ILC, al ser los encargados de definir y revisar la matriz, así como los actuales y potenciales riesgos para cada una de las filiales. En caso de existir algún tema relevante, éste pasa al Directorio de ILC para su discusión y revisión. El año 2019 se identificaron dos grandes riesgos emergentes relativos a la operación de ILC y sus filiales en el mediano y largo plazo:

### i. Riesgo de Modificaciones Regulatorias

Las industrias en las que participamos están altamente reguladas, por lo que la operación de ILC puede verse afectada e impactada por cambios o modificaciones en la normativa. En este sentido, el

nuevo escenario sociopolítico que se configura en Chile, que incluye importantes reformas legislativas en áreas como pensiones y salud, junto con la realización de un plebiscito que abre la puerta para la redacción de una nueva Constitución, nos plantea desafíos en diversos ámbitos, los que deberán ser abordados por ILC en su conjunto, así como por cada una de las filiales.

Con el objetivo de ser parte de la discusión de potenciales modificaciones, nuestras filiales participan activamente de diferentes organizaciones gremiales en temas de salud, seguros y pensiones. Asimismo, durante 2019, diversos miembros de la administración de ILC y filiales tuvieron un rol activo, dando a conocer sus opiniones y aportes respecto a las diferentes temáticas. Es así como determinamos que el 'Aporte al Debate Público' fuese uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, velando por el bienestar de nuestros clientes y grupos de interés.

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

Considerando que las operaciones de ILC y sus filiales implican el manejo y almacenamiento de bases de datos e información sensible de clientes, así como de datos relativos a la industria a la que pertenecen, es fundamental contar con sistemas de seguridad eficientes que brinden una correcta protección de la información.

Uno de los principales focos del Comité de Directores relativos a los riesgos en el año 2019, tuvo relación con la seguridad de la información. Por esta razón, los sistemas de ILC y las filiales se sometieron a una evaluación mediante un *ethical hacking*, con el objetivo de medir su robustez, detectar brechas en su funcionamiento y establecer un plan de acción con mejoras.

ILC también contrató un seguro, con el objetivo de protegerse de potenciales vulneraciones a la seguridad de la información. Dado los constantes avances en *hacking*, ILC tiene dentro de su Matriz de Riesgos y su Matriz de Materialidad este tema, por lo que es un aspecto que está en constante monitoreo.





# 02

## Inclusión y Acceso

# Inclusión y Acceso

De acuerdo con el Informe de Inclusión Financiera elaborado por la Comisión del Mercado Financiero (ex SBIF), si bien casi la totalidad de la población adulta chilena tiene acceso a algún instrumento financiero, sólo un tercio tiene acceso simultáneo a productos de crédito, ahorro y administración del efectivo. Este informe señala, además, que más del 70% de la población extranjera residente en nuestro país no cuenta con cobertura a servicios financieros<sup>1</sup>. Por otra parte, un estudio del Ministerio de Salud señala que Chile registra un ratio de sólo 16 médicos por cada 10.000 habitantes. Este estudio, además, revela que las regiones del norte del país cuentan con los niveles de menor acceso. En Atacama, por ejemplo, hay menos de cinco especialistas por cada 10.000 habitantes<sup>2</sup>.

Si bien nuestro país ha tenido un crecimiento económico notable en las últimas décadas, persisten muchas brechas y desigualdades que la sociedad en su conjunto debe intentar corregir. Esta no es

una tarea solamente para el gobierno de turno, sino que las empresas también pueden hacer lo propio, cada una desde su ámbito de acción.

En ILC buscamos aportar con nuestro grano de arena en este sentido, y apuntamos a reducir las brechas de acceso en servicios financieros y de salud, a través de nuestros productos y servicios, los que complementamos con información, herramientas e iniciativas, que permitan un mayor conocimiento y uso por parte de grupos prioritarios de la población. Aspiramos a que la salud, las pensiones, los seguros y servicios financieros, sean accesibles a todos, y trabajamos cada día para lograr este objetivo. Es por esta razón que consideramos que este pilar es clave dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

<sup>1</sup> Para mayor información, visitar el siguiente enlace <https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Publicaciones?indice=15.3&idPublicacion=557&idContenido=12462&idCategoria=2501>

<sup>2</sup> Estudio efectuado el año 2018. Para más información, visitar el siguiente enlace <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/salud/medicos/informe-del-minsal-chile-registra-una-ratio-de-16-medicos-por-cada/2019-06-17/025147.html>

## Cobertura Geográfica

### Presencia Nacional

Región	Sucursales					
Tarapacá	●	●	●	●	●	●
Antofagasta	●	●	●	●	●	●
Atacama	●	●		●	●	●
Coquimbo	●	●	●	●	●	●
Valparaíso	●	●	●	●	●	●
O'Higgins	●	●	●	●	●	●
Maule	●	●	●	●	●	●
Bío Bío	●	●	●	●	●	●
Araucanía	●	●	●	●	●	●
Los Lagos	●	●		●	●	●
Aysén	●				●	
Magallanes	●	●		●	●	●
Metropolitana	●	●	●	●	●	●
Los Ríos	●	●		●	●	●
Arica y Parinacota	●	●		●	●	●
Ñuble	●	●		●	●	

AFP Habitat ●      Confuturo ●      Banco Internacional ●  
 RedSalud ●      Consalud ●      Vida Cámara ●

Una forma de abordar este pilar consiste en brindar una mayor cercanía de los servicios ofrecidos a la comunidad. Es por esto que contamos con una amplia cobertura geográfica a través de todo el territorio nacional, además de promover una atención digital que permite aumentar la base de clientes y pacientes, entregando mayores oportunidades de atención en seguros, créditos, previsión y salud.

Nuestras oficinas principales están ubicadas en Santiago y, a través de las sucursales, centros y

clínicas de nuestras filiales, nos desplegamos en todas las regiones de Chile.

De igual forma, las plataformas digitales están tomando cada vez más importancia, y cada año se desarrollan nuevas estrategias y planes para acercar virtualmente el quehacer de cada filial a sus clientes y públicos de interés. Hoy ya tenemos la mayor presencia a nivel nacional y, dado que queremos seguir ampliando el acceso a nuestros servicios y mejorar la calidad entregada, el desarrollo de medios digitales es prioritario.

## Inclusión y Acceso

### Nuevas Sedes

RedSalud contempló una serie de aperturas durante el año 2019. Se abrieron nuevas clínicas dentales, tanto en la Región Metropolitana (Parque Arauco, Manuel Montt, La Reina, Peñalolén e Independencia) como en regiones (Copiapó y Talca). Junto a ello, se inauguró el Centro de Cefalea en Centro Médico y Dental Arauco y, además, se inauguró la ampliación de Clínica RedSalud Elqui, lo que permitió aumentar el número de camas.

Respecto al resto de las filiales, Banco Internacional inauguró un nuevo centro de negocios en la ciudad de Talca. Por su parte, Confuturo dispuso en el mes de octubre de una sede temporal en el edificio Corporativo de Apoquindo para los clientes, a modo de facilitar la atención de personas que tuvieran dificultades para llegar a la sucursal en Miraflores, producto de la contingencia nacional. En tanto, Consalud dispuso de un punto móvil para la atención de clientes en la ciudad de Castro.

### Aplicaciones y Sucursales Virtuales

Además de las oficinas en distintas regiones del país, cada una de las filiales ha desarrollado distintos tipos de servicios digitales, a fin de tener presencia en todos los rincones de Chile, ya sea a través de aplicaciones para dispositivos móviles, o de las distintas funcionalidades de sus sitios web.

Estas plataformas de autoatención y atención remota, permiten a los clientes y beneficiarios acceder en todo horario y todos los días a prestaciones como reembolsos, agendamiento de horas médicas, consultas en línea, entre otros servicios.

 <p><b>confuturo</b> (www.confuturo.cl)</p>	<p>A través del sitio web, los clientes pueden realizar diversos trámites en línea, por ejemplo, el Formulario de Actualización Anual de Garantía Estatal, Certificados de Estudios y actualizaciones de la Declaración de Renta.</p>
 <p><b>Banco Internacional</b> (www.bancointernacional.cl)</p>	<p>La plataforma permite a los clientes la autogestión de diversos servicios y productos, como inversiones, pagos de servicios, solicitudes de créditos, entre otros.</p>
 <p><b>REDSALUD</b> SOMOS CCHC (www.redsalud.cl)</p>	<p>El sitio web cuenta con una amplia oferta de servicios digitales, como reserva de horas en línea, descarga de resultados de exámenes de laboratorio e imagenología, y cotización de prestaciones.</p>
 <p><b>consalud</b> SOMOS CCHC (www.consalud.cl)</p>	<p>Además del sitio web, la compañía desarrolló la App Consalud, superando las 100 mil descargas en diciembre de 2019, y la App Ultrasalud, que permite comunicarse con un equipo médico vía chat.</p> <p>También se pilotó la incorporación de Whatsapp como herramienta de acompañamiento en algunos programas, así como módulos de autoatención para sucursales y prestadores.</p> <p>Por otro lado, se avanzó en el desarrollo del sitio web Contrata Online, que permite la contratación de planes de salud y complementos a través de la sucursal virtual.</p>
 <p><b>VIDACÁMARA</b> SOMOS CCHC (www.vidacamara.cl)</p>	<p>Se cuenta con una aplicación móvil y sitio web privado para asegurados, así como para los clientes empresas corredor y delegado, de forma segmentada. Además, cuentan con el producto digital "5-50" para pymes, destinado a la oferta y cotización de seguros complementarios y otros productos colectivos.</p>

### Plan de Relacionamento Confuturo: Asesor en Línea

Dirigido a los clientes del segmento Vida Individual, el plan de relacionamiento de Confuturo establece un flujo de información directo y regular a través de un *newsletter* mensual, que entrega información relativa a temas de protección, ahorro, inversiones, aniversario de póliza y oferta de productos para complementar los servicios ya adquiridos.

Además, se implementó el Asesor en Línea Confuturo, con un modelo de atención digital que cuenta con ejecutivas especialistas a través de *chat*, videollamada, llamada telefónica y *co-browsing*. Este sistema está apoyado por un Centro de Atención Telefónica resolutivo y un Portal de Clientes Transaccional.

### Telemedicina en RedSalud

El objetivo de RedSalud es ofrecer la telemedicina como un nuevo servicio, que permita dar acceso a quienes, por motivos de distancia geográfica, tiempo de desplazamiento o limitaciones propias de su condición de salud, no pueden acudir de manera presencial a una consulta médica. A partir de un acuerdo con la empresa TytoCare, durante 2019, RedSalud evaluó internamente un programa piloto del cual participaron las familias de los colaboradores de RedSalud, así como algunas empresas en convenio, como es el caso de Caja los Andes. El plan contempla -a partir de 2020- lanzar la telemedicina como un nuevo servicio RedSalud, brindando mayor disponibilidad incluso en las zonas más remotas del país, a través de una plataforma web robusta.

Apoyados por una aplicación móvil que permite la transmisión de datos y una plataforma web segura, es posible efectuar videoconsultas y exámenes físicos remotos, operado en forma autónoma por el paciente o supervisado por un profesional de la salud, tanto de forma sincrónica como o asincrónica.

### I-MED Vida Cámara

Durante 2019, se utilizó la plataforma I-MED, que permitió dar acceso, de forma fácil y sencilla, a los clientes en el punto de venta. En esta plataforma se gestionó más del 50% de los reembolsos, permitiendo así un mayor uso de los canales digitales para el reporte de siniestros, además de acortar los plazos de devolución de dinero para los clientes.

# Cientes

## Cambios Demográficos

Las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) indican que, al año 2035, un 82% de las comunas de Chile tendrá una población en la que los mayores de 65 años superarán a los menores de 15. Asimismo, la disminución de la fuerza laboral, el envejecimiento de la población, la disminución de la tasa de natalidad y el aumento de la esperanza de vida, pueden tener un impacto directo en el quehacer de las filiales.

Con poblaciones más longevas, no sólo es indispensable ajustar los productos y servicios ofrecidos por las filiales, sino que también las formas en las que nos acercamos a este segmento de clientes, cada vez más activo y exigente en términos de información.

Considerando la importancia de vincularse con los adultos mayores, RedSalud estableció, tras el primer Congreso Internacional realizado, una mesa de trabajo enfocada en este segmento de la población. De esta instancia, surgió el curso de capacitación *online* Atención del Paciente Adulto Mayor, dirigido principalmente a médicos generales y de familia. También se dictó el taller Urgencias en Personas Mayores, como parte de las actividades previas al Congreso RedSalud 2019.

En el caso de Vida Cámara, la educación y la transparencia en la información entregada a los clientes es fundamental. Con respecto a los cambios demográficos que afectan al país, se estima que, con el mayor acceso a educación y a herramientas tecnológicas, la venta sea mayoritariamente a través de canales digitales. La nueva generación de adultos mayores también tendrá otro perfil, por lo que el trabajo en ventas apunta a realizar ajustes en la estrategia comercial enfocadas a este segmento.

## Segmentos de Clientes y Productos Ofertados

Nuestras filiales se desempeñan en áreas diversas y claves para el desarrollo del país y del bienestar de las personas. En este sentido, cada compañía entrega productos destinados a públicos definidos, para quienes se desarrolla, de manera dirigida, una oferta de valor acorde a sus necesidades. Para esto, conocer a los clientes, sus expectativas y necesidades es fundamental. A fines del año 2019, contamos con más de cinco millones de clientes, y más de 14 millones de prestaciones médicas a través de toda nuestra operación.

### confuturo

En el caso de Confuturo, cuenta con una oferta de productos y servicios en el sector previsional y asegurador. Con respecto a los clientes, estos se dividen principalmente en dos grandes segmentos: Vida Individual y Pensionados.

En el segmento de Vida Individual, sus clientes se caracterizan según la etapa de vida en que éstos se encuentren, desde solteros independientes, hasta personas con familias consolidadas. Sus productos se orientan en torno a necesidades de protección de salud, protección de invalidez, ahorro, beneficios tributarios, y educación de hijos en etapa escolar. Adicionalmente, este segmento cuenta con productos para jubilados, los que ofrecen servicios relacionados a rentas vitalicias.

En el caso del segmento Pensionados, la compañía ha definido como mercado objetivo de rentas vitalicias a toda persona en edad de pensionarse que cumpla con los requisitos legales establecidos en el Decreto Ley N° 3.500 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Confuturo aspira a pagarles pensiones competitivas y poder ofrecerles servicios complementarios, tales como créditos de consumo.

### Banco Internacional

Banco Internacional ofrece productos y servicios financieros en dos principales áreas: Banca Empresa y Banca Personas, siendo la primera la más relevante a nivel de número de clientes. Con respecto al segmento corporativo, los clientes se dividen en tres grupos: por una parte, las pequeñas empresas, es decir, empresas con ventas anuales entre \$300 y \$2.000 millones de pesos; luego, las medianas empresas, aquellas con ventas anuales entre \$2.000 y \$7.500 millones de pesos, y finalmente, las grandes empresas, organizaciones con ventas superiores a \$7.500 millones de pesos. La entidad se ha enfocado estratégicamente en pequeñas y medianas empresas, para muchas de las cuales son su banco principal y, por ende, el principal medio que les permite acceder a financiamiento y otros servicios financieros para apoyar su gestión.

### REDSALUD SOMOS CCHC

Es la red de salud privada con mayor cobertura en el territorio nacional y cuenta con clínicas, centros médicos y clínicas dentales a lo largo de Chile. Los servicios están enfocados en atender y entregar atención de calidad a precios accesibles a las personas durante todo su ciclo de vida, es decir, desde la gestación en adelante.

RedSalud aspira poner al alcance de todas las regiones de Chile una salud de calidad, que ofrezca mejores resultados a menores costos, con foco especial en los segmentos socioeconómicos medio y bajo, contribuyendo también a prevenir y a mantener sanos a los chilenos. En línea con lo anterior, presta atención por distintas modalidades de seguros: Isapre, Fonasa, particular, Fuerzas Armadas, Cajas

de Compensación, así como también pacientes que provienen de convenios u operativos con empresas, municipalidades, corporaciones, además de pacientes no asegurados (modalidad particular). Cuenta con precios preferentes para trabajadores de la construcción y soluciones de precio fijo para hacer más asequibles sus servicios.

### consalud SOMOS CCHC

Isapre Consalud ofrece coberturas de salud a través de diversos planes y complementos. Los planes tienen distintas modalidades: libre elección, únicos y preferentes, mientras que los complementos ofrecen alternativas diversas que se ajustan a las necesidades de salud de cada persona. Además, Consalud ofrece programas de acompañamiento a clientes con enfermedades crónicas y/o graves, brindando orientación en soluciones efectivas de salud y promoviendo la vida sana.

### VIDA CÁMARA SOMOS CCHC

Los clientes de Vida Cámara son principalmente organizaciones que contratan productos de Salud y Vida para sus trabajadores, tanto de grandes empresas, como de pymes. Actualmente, los clientes de Vida Cámara se distribuyen en los siguientes rubros: empresas públicas, construcción, inmobiliarias, retail, informática, entre otros.

Destaca el producto "5-50", enfocado en pymes de 5 a 50 personas que, tradicionalmente, han estado excluidas de este tipo de seguros. Este producto no sólo les brinda acceso, sino que les ofrece beneficios tales como cobertura de preexistencias, el ingreso de cargas legales y la renovación automática. Cuenta con coberturas en hospitalización, maternidad, medicamentos, salud mental, y beneficios ambulatorios y especiales.

## Cientes

### Satisfacción de Clientes

#### Medición General de la Satisfacción

ILC, en calidad de compañía matriz, no tiene contacto directo con clientes, dado las características y naturaleza de su negocio. A través de todas nuestras filiales, medimos y gestionamos la satisfacción de los clientes y pacientes a través la medición ESG Compass, lo que nos permite contar con una medición uniforme y comparable para mejorar la gestión.

Adicionalmente, las diferentes filiales han desarrollado otras mediciones de satisfacción con sus respectivos públicos objetivo, cada una acorde a los segmentos que atiende según su modelo comercial. Se destacan a continuación los aspectos más relevantes de dichas mediciones en cada filial.

#### confuturo

Durante 2019, Confuturo midió la satisfacción de sus clientes a través de encuestas post atención, tanto para rentas vitalicias como para seguros de vida, las cuales arrojaron niveles de satisfacción por sobre 70%. Por otro lado, esta filial realizó la Encuesta Praxis para medir la experiencia de los clientes, en la que se generó un aumento de 12 puntos para el segmento Vida Individual respecto al año anterior, y una disminución de 9 puntos para el segmento Pensionados.



Su principal medición fue a través del instrumento NPS, que arrojó una recomendación general de 73% para el 2019, y un 84% para el segmento de Banca Empresas. Entre el primer y el último trimestre, se registró un aumento significativo en la mayoría de las plataformas (con excepción de Iquique y Santa Elena). Considerando la medición anual a través de Servitest, Banco Internacional logró el segundo lugar a nivel industria en ejecutivos de cuentas de empresas pyme, y un NPS Satisfacción Ejecutivo de 55.



Efectúa mediciones a través del índice de Recomendación Boca a Boca (IBB), un índice de estándar internacional para medición de experiencia de clientes, y que se mueve en un rango entre -100 y +100. Se evaluaron por separado las clínicas (48), los centros médicos ambulatorios (45) y los centros dentales (45), dando como resultado final anual total para RedSalud un IBB de 47, lo que implica un cumplimiento de 85%.



Monitorea a través de encuestas de satisfacción diarias post atención, destacando el caso de las sucursales donde se alcanzó un 87% de satisfacción. Además, se generan mediciones del canal digital, a través de la satisfacción de la App (4,5 de 5,0 en Android, y 4,1 de 5,0 en iOS) y encuestas al funcionamiento de la Sucursal Virtual, donde se obtuvo un 49% de satisfacción general neta.



Se monitorea la experiencia desde los indicadores de percepción, como es el caso de las encuestas post atención de Contact Center, y encuesta posterior al cierre de siniestro. La principal medición, sin embargo, es el NPS, que arrojó un resultado de 69% para el sector de empresas, señalando un área de mejora en el caso de los corredores, con solo un 21% de satisfacción.

### Gestión de Reclamos

Las diversas mediciones de satisfacción en cada filial, permiten tomar medidas que se traduzcan en una mejor atención y en la menor cantidad posible de reclamos, los que se reportan en la tabla siguiente.

Indicador	Confuturo			Banco Internacional			RedSalud <sup>3</sup>			Consalud			Vida Cámara		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Número de Reclamos	769	832	637	49	56	48	1.9830	24.293	20.569	25.639	15.873	20.824	3.003	3.005	3.094
Porcentaje de Reclamos <sup>4</sup>	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%	0,4%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	6,3%	3,8%	4,8%	3,2%	2,6%	0,9%

### Protección y Privacidad de Datos

Las áreas en las que nos desempeñamos implican el uso y almacenamiento de datos e información sensible de nuestros clientes. Es por esto que todas las filiales cuentan con distintas iniciativas dirigidas a la protección y la privacidad de los datos, así como a identificar y prevenir los riesgos emergentes, y detectar fraudes. Por la importancia que reviste este tema, reportamos los avances de cada filial en este sentido.

Confuturo cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, apoyado en la Política de Seguridad de la Información y en las definiciones de la Política de Conducta de Mercado. Durante el año 2019, se fortalecieron las prácticas y procedimientos para proteger la confidencialidad e integridad de la información de clientes. Además, se comenzó la

definición de un plan de acción para modificar los modelos de datos de la compañía, de manera de robustecer la confidencialidad de éstos, así como restringir los riesgos de exposición. Por último, se desarrolló un procedimiento de gestión de incidentes para dar un tratamiento de máxima prioridad que permita mitigar sus alcances y efectos.

En el caso de Banco Internacional, la compañía realizó capacitaciones presenciales a los colaboradores para reforzar estas materias. Por otro lado, con el objetivo de cuidar el acceso a la información resguardada digitalmente, se cuenta con roles y perfiles basados en el principio del mínimo privilegio, y también existen medidas de cifrado de datos y enmascaramiento de datos sensibles en tránsito y reposo. Adicionalmente, el Oficial de Seguridad de Información realiza controles periódicos con el objetivo de asegurar el resguardo de la información y los datos de los clientes.

<sup>3</sup> Consolidado de clínicas, centros médicos y dentales.

<sup>4</sup> Porcentaje de reclamos se calcula dividiendo el número de reclamos entre el total de clientes de la compañía por año.

## Cientes

En el caso de RedSalud, durante 2019 se formalizó a nivel de la red una Política de Seguridad de Información TI. En ella se declara que todo tipo de dato debe ser protegido por la organización, poniendo en el centro de la estrategia la información sensible de los pacientes. Esto se tradujo en que, al cierre del año, comenzó el proceso de renovación de los sistemas de información, en los que se implementaron y adoptaron las políticas de seguridad que se manejan en ambientes Cloud (Google y Amazon). Ambas plataformas manejan estándares a nivel mundial en materia de seguridad.

La información, en el caso de Consalud, se trata de manera confidencial, y su violación constituye un riesgo financiero y reputacional, por lo cual se detecta y gestiona acordemente. El diseño de procesos y arquitectura tecnológica utilizada tiene en sus bases la seguridad de los datos de los clientes, para que regularmente se ejecuten ejercicios de recuperación de desastres que aseguren la disponibilidad e integridad de la información, así como análisis de vulnerabilidades para asegurar la confidencialidad. Adicionalmente, los procesos digitales utilizan mecanismos de encriptación de datos.

Para Vida Cámara, es relevante implementar controles de seguridad que resguarden la información, de manera de impedir el acceso indebido, la manipulación, la filtración o cualquier otro tipo de vulneración a la información. Desde hace años la compañía ha venido implementando lineamientos referentes al comportamiento y buenas prácticas respecto al tratamiento de la información, las que están estipuladas tanto en el Código de Conducta y Ética, como en contratos de trabajo con los colaboradores, y en el anexo de seguridad de la información en los contratos con proveedores.

En el año 2019, se incorporó a Vida Cámara el cargo de Oficial de Seguridad de la Información, junto con la creación de la Política General de Seguridad de la Información, lo que estuvo acompañado de charlas de sensibilización para todos los colaboradores.

Durante 2019 no se reportaron fugas o pérdidas de datos de clientes.

Confuturo registró 26 reclamos a través de la plataforma 'No molestar' del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), por envío de material publicitario considerado molesto. En todos los casos se procedió a retirar los datos de la base de envíos de material publicitario, siendo resuelto el reclamo. Respecto de las otras filiales, se registró un reclamo por parte de particulares en Vida Cámara, en cuyo caso se hizo retiro de las pólizas en su publicación web.

### Ciberseguridad

Todas las filiales cuentan con lineamientos o políticas que indican las disposiciones generales con respecto al uso de la información y los medios tecnológicos de la compañía, y procedimientos establecidos para su gestión y seguimiento.

Durante 2019, se desarrollaron una serie de iniciativas a fin de revisar los procesos, identificar brechas y robustecer los sistemas de seguridad y protección de la información, considerando, además, que este es un riesgo emergente para todas las filiales. Estas iniciativas consideran respaldo de servidores, monitoreo, actualización de plataformas, implementación de antivirus basados en inteligencia artificial (Consalud), charlas de sensibilización a colaboradores (Vida Cámara), contratación de servicios como seguros de ciberseguridad (Confuturo) y asesoría de *partners* tecnológicos como Gartner, Kaiser Permanente y Google (RedSalud).

ILC realizó un ejercicio de análisis de vulnerabilidades a través de la metodología de *phishing* con un consultor externo. Por otro lado, Banco Internacional implementó nuevos protocolos de prevención de

ciberataques. Para este caso, el Oficial de Seguridad de Información ha trabajado en forma coordinada con el área de Redes y Ciberseguridad, quienes como parte de la primera línea de defensa, ejecutan los controles y procesos definidos. Con ello, además, el área de Contraloría Interna (tercera línea de defensa) cuenta con auditores especializados en materias de TI, quienes reportan de manera directa al Gerente de esta división.

RedSalud levantó planes de seguridad TI en cada uno de los proyectos relevantes de la organización, buscando identificar y mitigar riesgos informáticos que podrían emerger con las nuevas tecnologías que están siendo implementadas en la compañía; mientras que Vida Cámara conformó un Comité de Seguridad de la Información y se incorporó un Oficial de Seguridad de la Información, quien lideró la implementación de un marco estratégico basado en dicha política.

Con respecto a los incumplimientos en materia de seguridad, solamente tres filiales registraron incidentes. Sin embargo, ninguno se constituyó en motivo de multa.

### Ethical Hacking

El Ethical Hacking es una herramienta que se utiliza para conocer las vulnerabilidades de los sistemas informáticos, haciendo pruebas de intrusión que sirvan para conocer y evaluar la seguridad de los sistemas de información, redes de computadores, servidores, bases de datos, entre otros.

La implementación de Ethical Hacking permite tomar medidas preventivas contra posibles ataques. Durante 2019, se efectuaron ejercicios de Ethical Hacking, junto a la consultora Neo-Secure en Confuturo (cuatrimestrales), Banco Internacional, Consalud (tanto interno como externo) y Vida Cámara (en sus aplicaciones).

2019	ILC	Confuturo	Banco Internacional	Red Salud	Consalud	Vida Cámara
N° de incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad	0	9	0	10 <sup>5</sup>	4	0
N° de incumplimientos de seguridad de la información que involucraron información personal de los clientes	0	6	0	4	0	0
N° de multas/sanciones pagadas con relación a incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad	0	0	0	0	0	0

5 Incluye incidentes de la segunda categoría de la tabla.

# Relacionamiento y Aportes a la Comunidad

Nuestra Compañía desarrolla sus actividades a lo largo de todo Chile, en diversos sectores, por lo que siempre velamos por mantener una buena relación con los distintos actores locales, así como nuestros clientes, colaboradores y las comunidades a quienes servimos. Por esta razón, cada una de las filiales ha identificado a sus grupos de interés y a quiénes puede impactar, según los temas más relevantes para su organización. Con estas consideraciones, se definen las iniciativas desarrolladas durante el año, las que se traducen en programas, actividades, contribuciones económicas, entre otras.

## Donaciones e Iniciativas Comerciales a la Comunidad

La relación con la comunidad es parte de la esencia de ILC, la que se manifiesta en la gestión activa de empresas que son claves para el desarrollo del país en áreas como pensiones, seguros, salud y financiamiento, ampliando el acceso de la población a estos servicios, con una atención eficiente, de calidad y a un costo accesible.

Considerando la naturaleza de ILC como empresa, son las filiales las que se despliegan de mayor manera en los territorios y comunidades. Por otra parte, la Cámara Chilena de la Construcción, controladora de ILC, destina una parte importante de los dividendos repartidos por ILC a proyectos sociales orientados a los trabajadores de la construcción y sus familias. Estos programas se relacionan principalmente con las áreas de formación, salud, vivienda y bienestar, los cuales durante 2019 significaron US\$19 millones, generando más 290 mil cupos de programas sociales.

## confuturo

Durante 2019, se continuó trabajando principalmente con adultos mayores, lo que se profundizó con la firma de una alianza con Fundación Las Rosas, comprometiendo una donación anual y promoción de socios. Los voluntarios de la empresa realizaron visitas al Hogar N°12, y levantaron fondos a través de diversas actividades tales como el tradicional Pavo Fratemo, colectas con colaboradores 1+1 y el Jeans Day. Además, esta filial auspició la Caminata 60 + (ver recuadro).

### Caminata 60+

En línea con el trabajo dirigido al adulto mayor, Confuturo auspició la Caminata 60+ en alianza con la Universidad Católica de Chile y el Ministerio del Deporte. Esta actividad reunió a más de dos mil personas de distintas comunas en el Campus San Joaquín de la UC. Confuturo sorteó entre los asistentes membresías a un gimnasio con el fin de potenciar la vida saludable y el deporte entre las personas mayores de 60 años.

### Espacio 360° en Espacio Urbano

Además de todas las actividades que realiza en forma directa, Confuturo tiene la oportunidad única de aportar a la inclusión y acceso a través de las empresas y proyectos en los que invierte a largo plazo. Una de estas inversiones es la red de centros comerciales Espacio Urbano. Se trata de una red de centros comerciales a escala humana, que ha implementado un programa de relacionamiento y actividades, para y por la comunidad, llamado Espacio 360°. Este programa ofrece diversas actividades y beneficios para las comunidades vecinas, tales como actividades deportivas y recreativas, brindando acceso a servicios del Gobierno, instalando ferias que permiten a emprendedores locales mostrar y vender sus productos, e instancias culturales.



Durante 2019, la compañía realizó campañas solidarias de participación voluntaria. Una de ellas fue la entrega de mochilas con útiles escolares en el mes de marzo a la Fundación María de la Luz, institución que entrega protección y cuidado a niños y niñas cuyos derechos han sido vulnerados. Durante diciembre, se realizó la entrega de regalos a jardines infantiles de sectores vulnerables. Asimismo, durante el año se entregó un aporte monetario a la fundación mencionada.

Por otro lado, la compañía se incorporó a la Red de Empresas Inclusivas (ReIN), agrupación de empresas cuyo objetivo es convocar e incentivar a las empresas para lograr un proceso responsable de inclusión laboral de personas con discapacidad, destacando el beneficio social y económico que implica para el país.



Se desarrollan iniciativas regionales, principalmente en la Región de Coquimbo.

### Trabajo con comunidades de la Región de Coquimbo, sucursal Elqui

Como parte de un apoyo integral a la población, durante 2019 RedSalud desarrolló tres iniciativas a través de la Clínica Elqui. La primera fue el apoyo a Bomberos de La Serena en el contexto de las guardias nocturnas de Año Nuevo, a través de la donación de una cena para 40 voluntarios.

Por otro lado, se realizó la atención de pacientes en riesgo social derivados por la asistencia social de la Intendencia Regional para exámenes de imagenología y endoscopia, sin costo para el paciente. Asimismo, se realizaron exámenes sin costo de radiografía de caderas y tórax para los niños de uno de los hogares del Sename.

## Relacionamiento y Aportes a la Comunidad

### Otras iniciativas regionales

Sucursal	Iniciativa
Región de Tarapacá	En colaboración con la CChC, la Clínica RedSalud Iquique participa con puestos de atención en el centro de la ciudad. En 2019 un equipo conformado por médicos, matronas, nutricionistas, enfermeras y TENS, atendió a 150 personas, entregando consulta médica, educación a embarazadas, evaluación de Índice de Masa Corporal (IMC) y hemoglucotest.
Región de Valparaíso	El área comercial participa activamente de operativos con la comunidad, en distintas empresas y algunos eventos masivos en Valparaíso. Se atendió a más de 600 personas y se realizaron exámenes preventivos, toma de IMC, hemoglucotest, toma de presión y quiropraxia, además de campañas preventivas con precios preferenciales en imágenes.



La compañía ha decidido aportar a la comunidad a través de voluntariados que buscan generar valor a los sectores que más lo requieren, así como fomentar la vida sana y el deporte, mediante el auspicio a la CicloRecreovía y la Maratón de Viña del Mar (ver recuadro).

Por otro lado, 149 colaboradores participaron del voluntariado en apoyo a niños del Desafío Olímpico,

quienes entrenan en dependencias del Comité Olímpico de Chile. Tanto niños como niñas fueron beneficiados con zapatillas y equipos deportivos en apoyo a la práctica de entrenamiento de sus distintas disciplinas. La donación en esta actividad se realizó de dos formas: aporte a través del descuento por planilla, o bien a través de la donación de los kilómetros recorridos por los colaboradores registrados mediante una aplicación. Al lograr mil kilómetros, se generaba la donación por parte de la compañía.

Otra iniciativa es el reciclaje solidario, en el cual los colaboradores reúnen tapas plásticas que son entregadas a las Damas de Café del Hospital Calvo Mackenna y San Juan de Dios, y van en ayuda de niños en tratamiento oncológico. Además, se realizaron diversas donaciones a instituciones tales como la Fundación de Educación Necedal y la parroquia San Alberto de Sicilia.

### Camina Contigo

El programa Consalud Camina Contigo comenzó hace seis años y surge con el objetivo de acompañar a los clientes que están enfrentando dificultades de salud, ya sea oncológicas o cardíacas complejas, y apoyar su proceso de recuperación.

Este programa está disponible en todo Chile y promueve actividades complementarias para los clientes y sus familias, tales como talleres de apoyo psicológico, espacios de recreación artística como arte terapia, talleres de teatro, espacios para realizar actividad física, entre otros.



Vida Cámara cuenta con programas de donaciones y becas laborales para la comunidad. El Programa 1+1 Hogar de Cristo, consiste en una contribución monetaria en la cual la empresa aporta la misma cantidad donada por los trabajadores.

Las Becas Laborales OTIC consisten en la donación de los fondos Sence (1%) para ser utilizados en programas para la comunidad. Durante 2019 se eligió la ONG Casa de Acogida La Esperanza y la Corporación de Rehabilitación Social, CORESOL, las que realizan talleres para personas privadas de libertad o en proceso de rehabilitación por drogas, con el objetivo de que puedan reinserirse laboralmente.

### Monto Total Aportes a la Comunidad

Total contribuciones en dinero	\$65.375.115
Total donación en especies	\$ 5.066.331
<b>Total Aportes</b>	<b>\$70.441.446</b>

### Programas de Educación y Acompañamiento

Las áreas en las que se desarrolla la operación de ILC son de gran importancia para el bienestar de las personas. Por esta razón, buscamos que cada decisión que toman nuestros clientes la realicen de manera informada. El desafío es abordar los temas relativos a las pensiones, el ahorro, la inversión y la salud, junto a la comunidad y nuestros grupos de interés.

De esta forma, cada filial ha establecido iniciativas con el objetivo de generar espacios para educar y entregar herramientas relativas a inversión, planificación financiera, ahorro, endeudamiento responsable, promoción de hábitos saludables, entre otras temáticas relevantes.

Consalud cuenta con programas de acompañamiento enfocados en grupos específicos, tales como "Cuido Mi Salud", dirigido a pacientes con hipertensión y diabetes mellitus II, que beneficiaron a más de cuatro mil clientes en el 2019. Además, la Isapre lanzó un piloto del programa Sanamente, con el objetivo de brindar atención especializada en materia de salud mental hacia usuarios con determinados tratamientos, buscando su pronta reinserción laboral. Su primera versión contó con más de 530 participantes.

En el caso del Banco Internacional, se realizaron charlas a clientes sobre tributación de empresas y programación sucesoria. En este programa, tanto el presidente del Directorio como el Gerente General y otras autoridades, viajaron a sucursales de tres regiones para compartir con clientes y ofrecerles charlas que tuvieran impacto en sus respectivos negocios.



# 03

## Cultura de Servicio y Ética

# Cultura de Servicio y Ética

De acuerdo con el estudio de Workstod -efectuado por la consultora de Recursos Humanos Randstad-Chile alcanzó durante el primer trimestre del 2019 una tasa de rotación laboral de 26,7%, lo que representa un alza de 5,2% respecto al periodo anterior, así como también la cifra más alta desde que se efectúa esta medición. Por otra parte, una investigación liderada por Citrix junto a Fundación País Digital, ha demostrado que en la actual era, las preferencias laborales están cada vez más guiadas por motivos personales como la cercanía al hogar y la implementación de horarios de flexibles.

ILC opera en sectores de servicio, en los cuales los colaboradores juegan un rol clave en la experiencia del cliente. Y dada nuestra vocación social, buscamos que nuestra gente comparta un sello que la diferencia del resto de la industria, y que se traduzca en un alto grado de empatía con el cliente, poniendo siempre sus necesidades al centro.

En este contexto, un desafío importante para nuestra Compañía consiste en responder a las necesidades de la amplia gama de clientes que utilizan nuestros servicios financieros y de salud. Para lograr esto, entendemos la importancia de contar con un grupo de colaboradores diverso y calificado, de invertir en su desarrollo y capacitación, y de asegurar su salud, seguridad y bienestar integral. De esta forma, uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad apunta a fomentar una cultura de servicio y ética en nuestro capital humano.

## Caracterización de Nuestros Colaboradores

Al cierre de 2019, un total de 11.708<sup>1</sup> colaboradores se desempeñaban en las distintas empresas que forman ILC, a lo largo y ancho de todo el país. Buscamos que nuestros equipos estén motivados a entregar cada día un servicio de excelencia, respondiendo a la confianza que han depositado nuestros clientes

en nosotros. Por esta razón, la gestión del talento, el desarrollo de las personas y su promoción dentro de la organización es un desafío constante reflejado en múltiples programas e iniciativas que se realicen en las empresas de ILC.

A nivel consolidado, la dotación total de ILC aumentó un 2,4%, con respecto a los 11.425 colaboradores reportados el año anterior.

<sup>1</sup> Esta cifra no considera AFP Habitat, compañía donde ILC cuenta con un 40,29% de la propiedad y que emplea a cerca de 2.000 colaboradores.

**68%**   
de los colaboradores  
están representados por  
un convenio colectivo

**72%**  
de nuevas  
contrataciones son  
personas menores  
de 41 años

  
**258.772** horas  
totales de capacitación

**22,1**   
horas de  
capacitación  
promedio  
por persona

**86%**   
de cobertura en las mediciones  
de satisfacción laboral

  
**73%**  
de la dotación  
total son mujeres

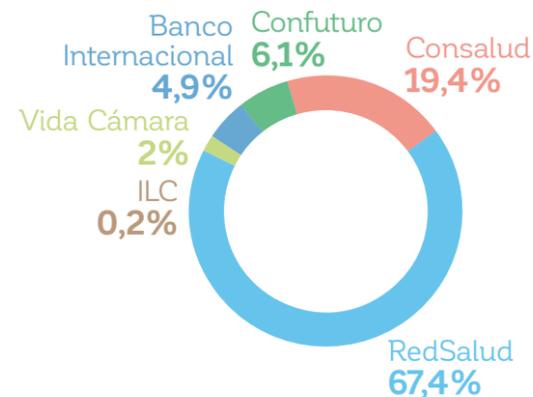
## Cultura de Servicio y Ética

### Colaboradores por Filial

Considerando los sectores en los que se desarrollan las operaciones de la Compañía, la mayoría de los colaboradores se desempeña en el ámbito prestador de salud, con un 67% en las áreas de prestaciones médicas y dentales a través de RedSalud, filial que, además, cuenta con la mayor presencia a nivel de cobertura geográfica. Por otro lado, un 21% de los colaboradores se desempeñan en seguros de salud, a través de Vida Cámara e Isapre Consalud. Con ello, un 11% lo hace en el sector financiero, a través de las filiales Banco Internacional y Confuturo. A excepción de RedSalud y Banco Internacional, nuestras compañías cuentan con una importante participación de fuerzas de ventas. Finalmente, la Casa Matriz de ILC cuenta con menos del 1% del personal de la Compañía, con 23 colaboradores al cierre del año 2019.

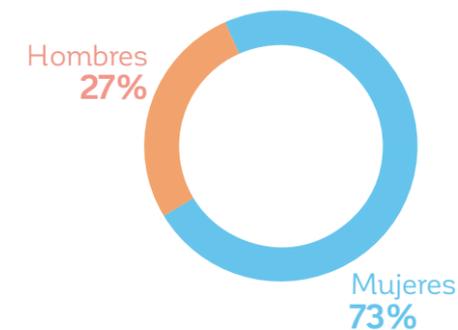
Dotación Total ILC 2019	11.708
ILC	23
Confuturo	710
Banco Internacional	569
RedSalud	7.897
Consalud	2.276
Vida Cámara	233

### Colaboradores por Filial



A nivel consolidado, un 91,6% del total de colaboradores de ILC y sus filiales contó con un contrato indefinido durante el periodo reportado, mientras que un 8,4% mantuvo un contrato de plazo fijo.

### Dotación según Género



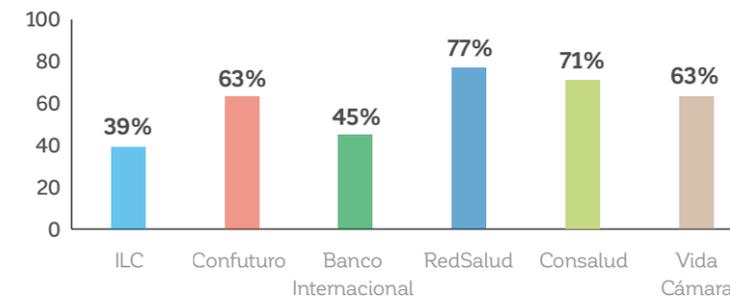
En ILC, la mayoría de quienes trabajan en las distintas filiales son mujeres, representando un 73% de la dotación total, la misma proporción que el año 2018. A nivel desagregado, la mayoría femenina se presenta en cuatro de las unidades de negocios; destacando el caso de RedSalud, con un 77% de mujeres, seguido de Consalud con 71%, mientras que en Confuturo y Vida Cámara cuentan con un 63% de mujeres. En Banco Internacional, un 45% de sus colaboradores son mujeres, mientras que ILC aumentó su dotación femenina desde 33% a 39%. Cabe destacar que, en 2019, ILC incorporó por primera vez a una mujer en su Directorio.

Por otro lado, durante 2019 se registraron 3.433 nuevas contrataciones, de las cuales el 65% corresponde a mujeres. Es decir, por cada hombre contratado, se incorporaron dos mujeres, tal y como lo muestra la siguiente tabla:

### Nuevas Contrataciones 2019

Hombres	Mujeres	Total
1.108	2.235	3.433

### Porcentaje de Mujeres por Filial



### Dotación Femenina por Categoría de Empleo

ILC y sus filiales cuentan con un 35% de mujeres en su planilla ejecutiva superior (considerando hasta dos niveles bajo la Gerencia General), lo que se asemeja a los niveles de diversidad de género de 2018. Filiales como RedSalud y Consalud, cuentan con los mayores niveles de dotación femenina en este estamento, con 47% y 31% de ejecutivas respectivamente. A nivel de jefaturas, el grupo reporta 38% de mujeres, y un mínimo de 25%. En el caso de RedSalud y Banco Internacional, dicha cifra supera el 40%.

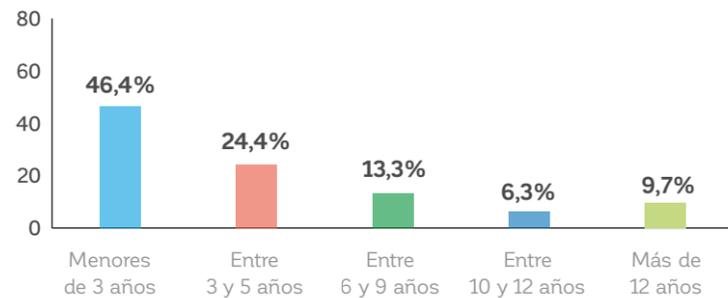
% de mujeres dentro de cada categoría de empleo	ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	Vida Cámara
Ejecutivos <sup>2</sup>	17%	18%	23%	47%	31%	0%
Gerencias y Jefaturas	0%	34%	41%	45%	26%	38%
Empleados	57%	65%	46%	79%	72%	66%

<sup>2</sup> Los ejecutivos corresponden a la planilla gerencial superior de la empresa, hasta dos niveles por debajo de la Gerencia General. Las gerencias y jefaturas incluyen a todos los otros cargos que tienen personas o equipos bajo su responsabilidad.

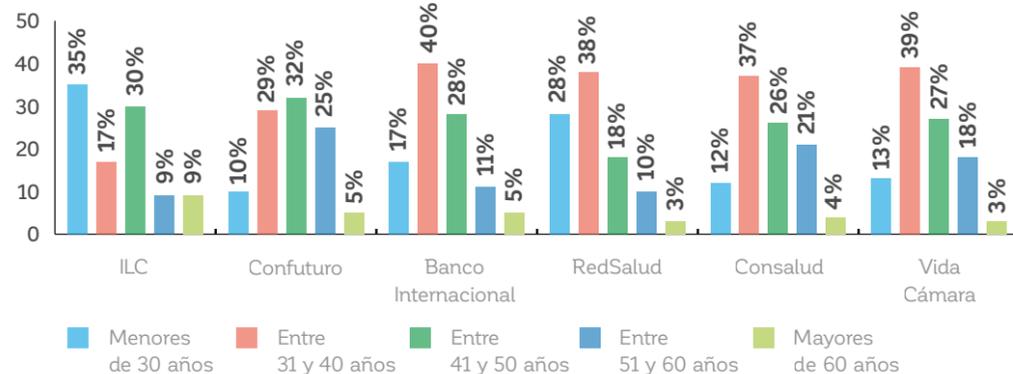
## Caracterización de Nuestros Colaboradores

### Distribución de Colaboradores por Edad y Antigüedad

#### Antigüedad de la Dotación (Consolidado)



#### Edad de la Dotación por Filial



A nivel consolidado, un 71% de los colaboradores de ILC tiene una antigüedad en la Compañía menor a los 6 años, mientras que un 20% tiene una antigüedad entre los 6 y 12 años. Un 10% ha permanecido más de 12 años.

Considerando la edad de los colaboradores de la Compañía, tanto en Banco Internacional como en RedSalud, Consalud y Vida Cámara, la mayoría tiene entre 31 y 40 años, y el porcentaje de trabajadores mayores de 60 años se mantiene en torno al 4%. De las nuevas contrataciones, los menores de 40 años

representan un 74% del total. Si bien la mayoría de los nuevos colaboradores corresponden a este segmento etario, también se incorporaron trabajadores mayores de 51 años, los que corresponden al 9% del total.

Nuevas Contrataciones	
Menos de 30 años	1.262
Entre 30 y 40 años	1.286
Entre 41 y 50 años	579
Entre 51 y 60 años	264
Más de 60 años	42
<b>Total</b>	<b>3.433</b>

### Diversidad e Inclusión

Para ILC, es vital y estratégico incluir a la mayor diversidad de personas. La inclusión a nivel interno, entre nuestros mismos colaboradores, no sólo entrega oportunidades de empleo, sino que también nos entrega a nosotros una perspectiva más enriquecedora y variada, permitiéndonos comprender de mejor forma a todos nuestros segmentos de clientes, potenciando así la inclusión a nivel externo, que es uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Además del alto porcentaje de mujeres, al cierre de 2019, 299 de nuestros colaboradores son extranjeros, representando un 2,6% del total de la dotación. Esto es un importante paso adelante en una sociedad que está recibiendo cada vez mayores flujos de inmigrantes.

#### Programas de Diversidad e Inclusión

Un desafío relevante en la actualidad, consiste en promover mayores espacios de inclusión laboral hacia personas en situación de discapacidad. A modo de responder a esta exigencia, nuestras filiales, en su compromiso con la diversidad, han generado prácticas para incluir la contratación y desarrollo de personas que cuentan con algún impedimento físico y/o psicológico.

En el caso de Confuturo, en 2019 mantuvieron una mesa de trabajo con el objetivo de coordinar el proceso de reclutamiento y preparación de los puestos de los nuevos colaboradores. Banco Internacional, por su parte, trabajó con una terapeuta ocupacional que los apoyó en el seguimiento y generación de propuestas de buenas prácticas, para favorecer el desarrollo adecuado de los colaboradores dentro de la compañía.

Por su parte, RedSalud puso en marcha un plan para apoyar a los colaboradores en situación de discapacidad en el proceso para conseguir su credencial de discapacidad, lo que también fue acompañado de charlas de sensibilización y capacitación a los equipos de trabajo.

#### Programa de Diversidad e Inclusión de Consalud

Gracias a este programa, al cierre de 2019 Consalud contaba con 27 colaboradores con credencial de discapacidad. Durante el año se realizaron talleres presenciales de sensibilización de diversidad e inclusión para todos los colaboradores.

Con respecto a los colaboradores en situación de discapacidad, la compañía les ha entregado un plan de acompañamiento y ajustes en el puesto de trabajo. En esta línea, se integró una trabajadora social a la Subgerencia de Desarrollo Organizacional para entregar apoyo emocional y administrativo tanto a colaboradores en situación de discapacidad, como a trabajadores con familiares que tengan algún tipo de discapacidad. El área de Atracción de Talento, por su parte, está ampliando sus procesos de selección mediante el trabajo con portales inclusivos.

En la encuesta Great Place to Work, los colaboradores destacaron los esfuerzos con respecto a la inclusión y diversidad.

Consalud, por su parte, desarrolló e implementó el Programa de Diversidad e Inclusión, con el objetivo de sensibilizar y concientizar a los colaboradores respecto del trato y respeto hacia trabajadores y clientes en situación de discapacidad (ver recuadro).

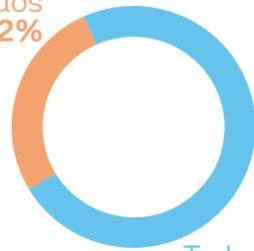
En el caso de Vida Cámara, cumplieron la cuota del 1% en octubre de 2019 y, además, realizaron donaciones correspondientes a los meses no cubiertos a la Fundación Contrabajo.

# Clima Laboral y Bienestar

## Relaciones Laborales

Trabajadores Representados por un Convenio Colectivo

Trabajadores no Representados  
32%



Trabajadores Representados  
68%

Generar y mantener relaciones transparentes con todos los grupos de interés es indispensable para el buen desarrollo de las actividades de ILC. En este sentido, la relación con los trabajadores y sus representantes reviste gran importancia y, para esto, cada filial cuenta con iniciativas y mecanismos para la correcta vinculación y relación entre todos los actores.

2019	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	Vida Cámara
% de trabajadores representados en comités paritarios	100%	71%	84%	82%	100%
Número de comités paritarios	4	1	38	13	1

\* ILC no se contabiliza puesto que tiene menos de 25 trabajadores.

Durante 2019, un total de 7.951 colaboradores fueron representados por un convenio colectivo, lo que corresponde al 68% de ILC. Durante este periodo se registraron 13 negociaciones colectivas y una huelga organizada por el Primer Sindicato Nacional de Trabajadores de RedSalud de los Centros Médicos y Dentales, la cual logró llegar a acuerdos al cabo de 30 días.

## Salud y Seguridad Ocupacional

Nuestro compromiso con los colaboradores en las filiales se ve reflejado en una serie de iniciativas que buscan fomentar la vida saludable y una cultura preventiva en los espacios de trabajo, promoviendo así el bienestar y salud de todos quienes conforman nuestra Compañía. Todas nuestras filiales cuentan con comités paritarios, en los cuales se definen planes de acción para consolidar la cultura de salud y seguridad. En todos los casos, estos comités representan, al menos, un 70% de los colaboradores de la empresa, y para RedSalud en particular, se cuenta con 38 organizaciones de este tipo, dada la amplitud de sus operaciones.

Las filiales desarrollaron distintas iniciativas destinadas a promover el autocuidado y el bienestar entre los colaboradores, como operativos médicos (Banco Internacional y Vida Cámara), gimnasia de pausa y otras actividades de salud ocupacional en los módulos y puestos de trabajo (RedSalud). Por otro lado, y como apoyo a los colaboradores tras las manifestaciones de octubre, filiales como RedSalud y Consalud establecieron iniciativas dedicadas a ofrecer contención emocional y apoyo psicológico a los colaboradores que así lo requirieran. En este sentido destacan los convenios del Banco Internacional con la Fundación Orienta, que ofrece asesoría legal y psicológica a la que pueden acceder los colaboradores de manera gratuita y permite, además, la derivación dependiendo de la complejidad del caso. Por su parte, Vida Cámara tiene convenios con centros de atención psicológica.

Durante 2019, Confuturo realizó la Feria de Salud anual con el objetivo de entregar herramientas a los colaboradores para mejorar su calidad de vida. Esto se tradujo en actividades en todas las sucursales del país, e incluyó: operativos de salud (limpieza facial, chequeo oftalmológico, toma de glicemia y

presión, medición de IMC, y densitometría ósea), servicios (quiropaxia, terapias alternativas y masajes de relajación), y charlas preventivas (manejo de emociones, respiración y *mindfulness* y alimentación saludable).

Asimismo, se asignaron fondos concursables a 328 colaboradores, quienes presentaron proyectos de integración y vida saludable. También se apoyó la participación de 72 colaboradores en las Olimpiadas del Seguro, a través de entrenamientos e implementos. Finalmente, se realizaron actividades como gimnasia de pausa y la campaña de vacunación en el mes de abril.

## Tasa de Ausentismo

El 2019 se registró un 8% de ausentismo. Si bien filiales como Confuturo y Vida Cámara no superaron el 5%, el alza de 3% con respecto al 2018 se fundamenta en que RedSalud obtuvo un índice del 9%, siendo la compañía con mayor número de colaboradores en el grupo.

ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud**	Consalud	Vida Cámara	Consolidado*
0,1%	4%	5%	9%	9%	4%	8%*

\* Promedio ponderado.

\*\* No incluye Clínica RedSalud Iquique, Clínica RedSalud Elqui, Clínica RedSalud Mayor Temuco ni Clínica RedSalud Magallanes.

## Clima Laboral y Bienestar

### Beneficios y Prestaciones

#### Apoyo a Madres y Padres

En ILC hemos desplegado diversos programas para apoyar a aquellos colaboradores con hijos. Por ejemplo, respecto al permiso post-natal, en Confuturo se realiza el pago del diferencial entre el tope legal del subsidio y la remuneración, y se anticipa el monto de la licencia médica con el objetivo de no afectar la remuneración. Además, la madre tiene la opción de reincorporarse bajo modalidades de media jornada y jornada reducida. Los padres cuentan con dos semanas de permiso remunerado al momento del nacimiento del hijo.

Algunas de nuestras compañías otorgan bonos para colaboradores con hijos. Es el caso de Confuturo, que incluye prestaciones por conceptos de nacimiento, pre-escolaridad y escolaridad, movilización a sala cuna, seguro de salud complementario para el hijo, vacaciones entretenidas (vacaciones de invierno), regalo de navidad y fiesta recreativa anual para la familia. En Vida Cámara, los colaboradores que tengan hijos cuentan con un bono de escolaridad (con pago en cargo), bono por nacimiento, así como regalo de navidad y fiesta recreativa anual para la familia.

#### Promoción de Vida Sana

Promover estilos de vida saludables y buenos hábitos en el espacio de trabajo es parte de nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores. Entre las múltiples iniciativas que regularmente se realizan en cada filial, destacan algunas por su alcance e impacto.

En el caso de RedSalud, se generaron distintas iniciativas a lo largo del país, además de algunas acciones como la gimnasia de pausa o el masaje de relajación para los colaboradores.

Sucursal	Acción
Iquique	Exámenes ocupacionales para los trabajadores de servicios de riesgo (pabellón, esterilización e imagenología).
Elqui	Exámenes preventivos y una consulta médica de control sin costo para el trabajador. Convenios con gimnasios para colaboradores y cargas familiares a valores preferentes. Además, se realizaron campañas de autocuidado y una gran actividad anual: 'Evitemos los Riesgos Psicosociales'.

Consalud es una de las filiales más activas en este ámbito. En octubre, además de ser los auspiciadores, participaron de la Maratón de Viña del Mar con un grupo de *running* conformado por colaboradores. Asimismo, se realizaron talleres de alimentación saludable. Las actividades de promoción de vida saludable han sido evaluadas positivamente en las diversas encuestas aplicadas durante el año.

#### Programa Muévete Consalud

Este programa es parte de los beneficios para los colaboradores desde 2011, sin embargo, en 2019 se buscó hacerlo extensivo también a sus familias. Para esto, se firmó un convenio con Gympass, plataforma deportiva que permite acceder a más de 800 actividades deportivas en diferentes comunas y ciudades de Chile a través de una membresía mensual.

En sólo seis meses la aplicación tuvo más de 980 descargas y participaron 188 colaboradores y 69 familiares directos, accediendo a diversas actividades a un precio preferencial.

Por otro lado, para los más de 500 colaboradores que se encuentran en Casa Matriz, está disponible un gimnasio completamente equipado, además de una multicancha, canchas de tenis, una pista de *running*, y acceso a distintas clases deportivas.

El programa ha tenido un crecimiento sostenido y actualmente un 46% de los colaboradores está inscrito. En promedio, 115 personas acceden cada día a las instalaciones y clases, mientras que 152 colaboradores de la Región Metropolitana y 60 de regiones, tienen asesoría nutricional tanto presencial como remota.

#### Seguros y Prestaciones

Además de los beneficios mencionados previamente, nuestras filiales otorgan una serie de prestaciones a sus colaboradores con el propósito de mejorar su calidad de vida. Es así como cada compañía otorga diferentes seguros que cubren ciertas necesidades tanto a los trabajadores como a sus familiares. A modo de ejemplo, ILC, Confuturo y Banco Internacional brindan seguros dentales para sus colaboradores. Por su parte, RedSalud otorga descuento a sus empleados para las atenciones en las clínicas. Todas las filiales, además, cuentan con seguros complementarios de salud y seguro de vida.

#### Iniciativas de Trabajo Flexible

Con el objetivo de permitir compatibilizar de mejor manera la vida profesional y personal, durante 2019 se comenzó a explorar el impacto de medidas como el horario flexible (en el que cada colaborador elige un rango horario de entrada y salida) y el trabajo remoto.

#### Horario Flexible

Confuturo cuenta con un programa de horario flexible desde 2018. La iniciativa se extiende a todos los colaboradores de la organización a fin de que puedan definir su horario de ingreso y salida, para compatibilizar su vida laboral con sus necesidades personales. Los horarios de ingreso son: 08:00, 08:30 y 09:00, y de salida 17:50, 18:30 y 19:00hrs.

En el caso de RedSalud, durante el segundo semestre de 2019 se implementó el nuevo programa de beneficios de Casa Matriz, que incluye una alternativa de horario flexible con salida anticipada los días viernes, previa coordinación con la jefatura.

## Clima Laboral y Bienestar

### Trabajo Remoto

En el caso de Confuturo, el trabajo remoto es una iniciativa que se lanzó en diciembre de 2018 y comenzó su programa piloto en abril de 2019. El programa tuvo una duración de seis meses y fueron 20 los colaboradores que participaron. Luego de la excelente evaluación, se decidió extender el beneficio a 20 colaboradores más.

En Banco Internacional, a fines de 2019 se pusieron en marcha tres proyectos piloto de trabajo remoto, principalmente para áreas de sistemas y análisis, con buena evaluación.

RedSalud, por su parte, durante el segundo semestre de 2019, implementó el nuevo programa de beneficios de Casa Matriz, que incluye seis días de teletrabajo al año, con previa coordinación con la jefatura.

En el caso de Vida Cámara, se pilotó el Programa Home Office con 32 colaboradores de diferentes áreas. El nivel de satisfacción del programa fue de 4,5 sobre 5,0, por lo que se definió su implementación por grupos a partir de 2020. Este programa consiste en realizar trabajo remoto una vez a la semana. El día es fijo y se puede renovar cada tres meses.

### Ajustes Durante la Crisis

Las manifestaciones sociales de octubre significaron un cambio importante en la rutina de los colaboradores, así como en la atención a nuestros clientes. Asegurar el bienestar de los equipos de trabajo fue una de las razones que llevaron a generar cambios y ajustes; desde incentivar el trabajo remoto, generar modalidades de trabajo flexible, hasta crear nuevos beneficios como buses de acercamiento y bonos de movilización. Asimismo, se destaca el soporte brindado a los colaboradores a través del apoyo psicológico y emocional, por ejemplo, a través de charlas, programas de *mindfulness* y masajes de relación, entre otros. Todas estas iniciativas puestas en marcha desde los primeros días tras el 18 de octubre permitieron a todas las filiales mantener sus operaciones y la atención al público. Tanto clientes como trabajadores valoraron de manera positiva las diversas opciones que se ofrecieron para garantizar la continuidad operativa y el bienestar de los empleados.

## Satisfacción de Colaboradores

Contar con equipos humanos motivados y capacitados es parte de los pilares de la Compañía y, para lograrlo, nos hemos propuesto contribuir a un ambiente de respeto y un clima de trabajo que permita alcanzar nuestros objetivos. Para monitorear el progreso, cada filial cuenta con mediciones regulares. Es así como todas utilizan herramientas de medición, al menos una vez al año, tales como ESG Compass, o bien participan de la encuesta Great Place to Work.

El uso de ESG Compass permite capturar la opinión de los colaboradores en una serie de temas importantes, por ejemplo la contribución de la empresa al medioambiente, la gestión ética y el apoyo a la comunidad. De esta manera, la satisfacción general de los colaboradores se captura de una manera más

precisa, lo que orienta la gestión. Por otro lado, el uso de la encuesta Great Place to Work en Consalud ha permitido contar con un *benchmark* comparativo en relación a otras empresas de seguros e Isapres, lo que también permite un diagnóstico más completo y acciones más enfocadas. Ésta arrojó un 79% de satisfacción. La organización también aplicó la encuesta de ESG Compass, donde obtuvo un resultado de 80% en la dimensión "Social Interno".

En el caso de RedSalud, si bien se obtuvo la satisfacción más baja en comparación a otras filiales (57%), es importante destacar que ésta representa un alza de 10 puntos porcentuales respecto al año anterior. Cabe mencionar que se desenvuelve en una industria altamente exigida y con tasas considerables de rotación de personal.

### Mediciones de Clima Laboral

2019	Confuturo	Banco Internacional	Consalud	RedSalud	Vida Cámara	Consolidado*
Satisfacción Laboral	80%	89%	80%	57%	77%	64%
Cobertura	91%	84%	81%	87%	85%	86%
Herramienta de Medición	ESG Compass	ESG Compass	Great Place to Work / ESG Compass	ESG Compass	ESG Compass	ESG Compass

\* La cifra representa un promedio ponderado de las mediciones de las filiales para su clima laboral.

## Rotación por Filial

A nivel consolidado, durante el año 2019 se registró un 24% de rotación total y un 9% de rotación voluntaria, lo que se considera estable respecto a las cifras del año anterior. En este ámbito, se destaca que tanto Banco Internacional como Vida Cámara, registraron una disminución de un punto porcentual en comparación a 2018, mientras que Consalud redujo la tasa en un 2% respecto al año anterior.

En el caso de Confuturo, si bien se obtuvo la rotación más alta en comparación a otras filiales (47%), es importante mencionar que, aproximadamente, un 82% de dicha rotación lo explica la fuerza de venta, que muestran una tendencia de alta rotación en los últimos años principalmente por ser cargos con gran dinamismo y/o movimiento entre empresas del sector, además de las mismas definiciones de la compañía, buscando tener equipos con el mejor cumplimiento de metas.

2019	ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	Vida Cámara	Consolidado*
Rotación Total	9%	47%	23%	20%	29%	20%	24%
Rotación Voluntaria	9%	18%	7%	8%	11%	9%	9%

\* Corresponde a un promedio ponderado.

# Atracción y Retención del Talento

## Gestión del Desempeño

Establecer procesos claros de evaluación permite visibilizar los avances, detectar las oportunidades de mejora y alcanzar las metas propuestas por la Compañía tanto a nivel general como particular en cada una de las filiales. Para esto cada organización ha establecido sus propios procesos y herramientas, generando un modelo de gestión de desempeño continuo que permita analizar los resultados en perspectiva. Esto ha incluido modalidades de 360 grados en varias de nuestras filiales, además de establecimiento de plataformas especializadas en empresas como Banco Internacional y Vida Cámara.

En 2019, un total de 6.111 de colaboradores de ILC participaron en procesos de evaluación de desempeño, lo que corresponde a un 52% de la dotación.

## Desarrollo de Capital Humano

Dada la importancia que tiene el capital humano para la cultura de servicio, que es uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, los esfuerzos de capacitación son permanentes y variados. Contar con equipos motivados y de excelencia, es posible cuando brindamos herramientas para su desarrollo profesional y personal. Promover el desarrollo de nuestros colaboradores se traduce en personas comprometidas y cada vez más especializadas, capaces de desplegarse de mejor forma en los sectores en los que participamos, atendiendo de la mejor forma a los clientes de modo de aportar y contribuir al desarrollo y crecimiento de cada filial y de nuestra Compañía.

### Promedio de Horas de Capacitación por Colaborador

Este año se registró un total de 258.772 horas de capacitación, con un promedio de 22,1 por colaborador.

### Total Horas de Capacitación

ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	VidaCámara	Consolidado
174	41.711	32.938	79.509	100.277	4.163	258.772

### Horas de Capacitación Promedio

ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	VidaCámara	Consolidado
7,6	58,7	57,9	10,1	44,1	17,9	22,1

## Programas

Destacamos las iniciativas de Confuturo, Banco Internacional y Consalud, dado que todas estas filiales realizaron más de 40 horas de capacitación por persona durante 2019:

### Becas de Estudio

Apoyar a los colaboradores en el desarrollo personal y profesional es una de las políticas que Confuturo y Consalud expresan en la entrega de becas para estudios de pre y postgrados. En 2019, Confuturo entregó becas a 22 colaboradores y Consalud a 25.

## confuturo

La formación se centra en la entrega de herramientas técnicas y conductuales para el desarrollo personal y profesional. Los programas de formación se diferencian a partir de los roles de los colaboradores. Desde la Casa Matriz se gestionan tres tipos de programas:

- Competencias para la administración central: durante 2019, se enfocó en brindar habilidades relacionadas a la transformación digital.
- Programas definidos por la detección de las necesidades de capacitación: cursos de formación técnica, a partir de las brechas detectadas. Este año tuvo una cobertura de 47%.
- Programas normativos: asociados a aquellos conocimientos que deben manejarse en toda la organización. En 2019, se realizó un curso *online* de Código de Ética y prevención de lavado de activos.

Cada segmento además cuenta con sus propios programas formativos. En rentas vitalicias se efectuaron capacitaciones en temas como Scomp, beneficios fiscales, modalidad de pensión, beneficiarios de pensión y tributación. En tanto, el segmento de seguro individual brindó programas formativos a ejecutivos y jefes comerciales en aspectos como tributación, inversiones y trabajo en equipo.



Por tercer año consecutivo se desarrolló el Programa Avanza, que cuenta con cinco escuelas de las que derivan líneas de formación específicas para los colaboradores y áreas del Banco:

- **Escuela de Bienvenida:** dirigida a los nuevos colaboradores, a modo de inducción.
- **Escuela Normativa:** capacitaciones y/o cursos a realizar de manera obligatoria sobre temáticas regulatorias y/o legales propias de la industria.
- **Escuela de Perfeccionamiento:** cursos disponibles durante el año para todos los colaboradores, de asistencia voluntaria, con una malla transversal en modalidad *e-learning*.
- **Escuela Técnica:** orientada a entregar formación técnica específica para el desarrollo de las tareas y funciones de cada área.
- **Escuela de Líderes:** una malla de 32 horas, diseñada para el entrenamiento de habilidades clave para liderar equipos de trabajo, en línea con los atributos de liderazgo definidos (exigente, formador, protagonista, referente, inspirador).

## Atracción y Retención del Talento



Las capacitaciones se realizaron de manera presencial y a distancia, potenciando el segundo formato, a través del cual se logra una alta difusión de aspectos relacionados con los conocimientos técnicos para abordar de mejor manera el negocio. Estas iniciativas se comenzaron a articular con la conformación de la Academia Consalud, que se enfoca en 15 cargos con rol *front office* y se despliega en siete mallas especializadas acorde a responsabilidades y funciones específicas.

Además de la Academia Consalud, se entregaron becas de estudio para cursar carreras de pregrado y postítulos, así como la entrega de becas de talento para colaboradores con alto potencial y necesidades de desarrollo profesional.

### Inversión en Capacitación:

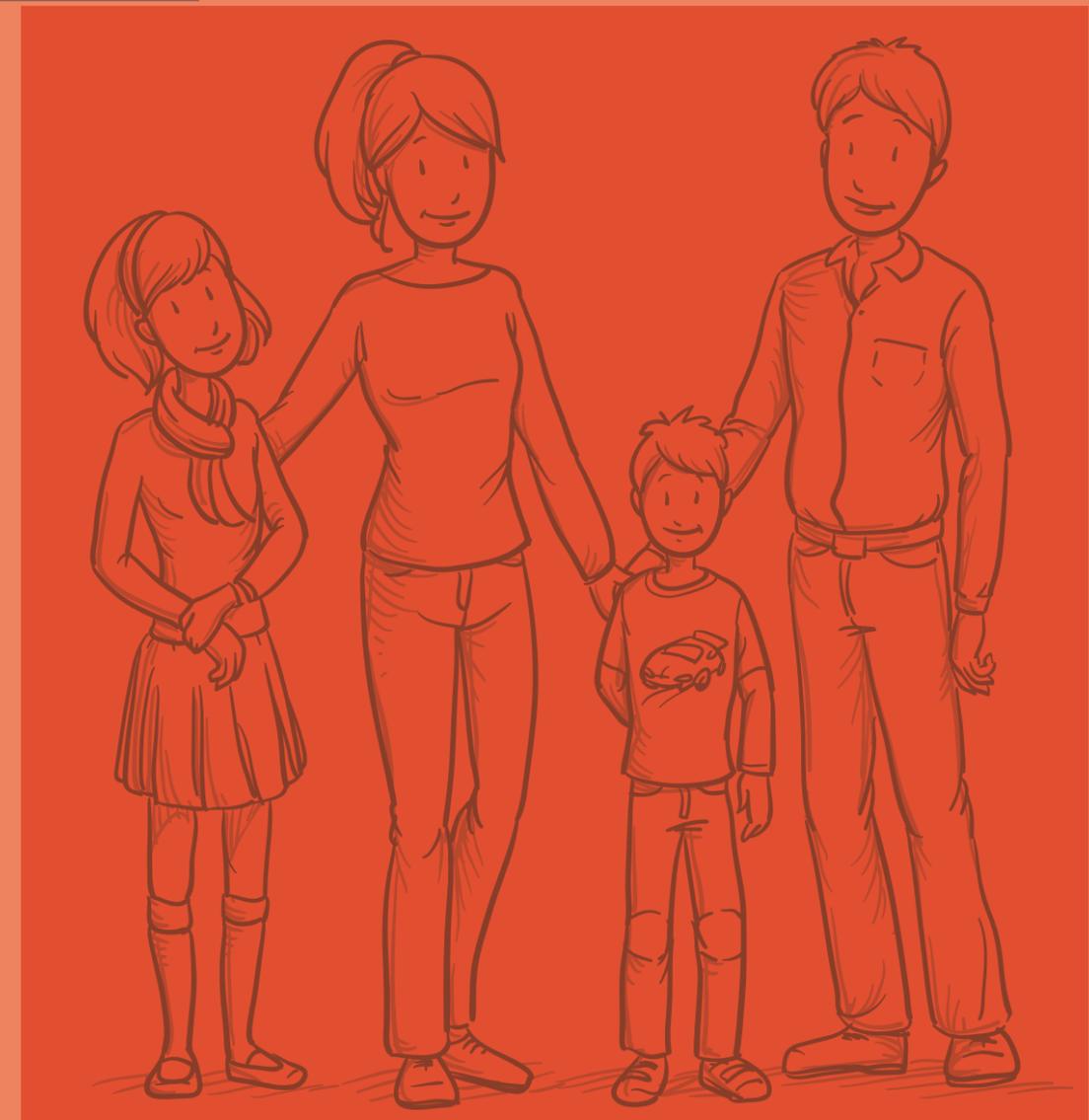
Confuturo	\$ 330.147.800
Banco Internacional	\$ 150.062.734
RedSalud	\$ 266.357.028
Consalud	\$ 369.318.882
Vida Cámara	\$ 51.464.285
<b>Total</b>	<b>\$1.115.886.444</b>

## Movilidad Interna

Entregar alternativas para que los colaboradores puedan desarrollarse a nivel profesional y personal dentro de la Compañía es una de nuestras prioridades. Por esto, todas las filiales tienen procesos de selección y reclutamiento que privilegian la movilidad interna. Durante 2019, 370 personas al interior de la organización accedieron a nuevas posibilidades laborales a través de la movilidad interna en las distintas filiales.

### Porcentaje de Vacantes Llenadas Integramente

ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	Vida Cámara
100%	34%	12%	13%	17,2%	20%



# Cultura Ética

Nuestras filiales han gestionado una serie de herramientas para socializar sus códigos de conducta y otros documentos donde se establecen lineamientos éticos. En este respecto, las subsidiarias han desarrollado instancias anuales para capacitar a la totalidad de los colaboradores en el Modelo de Prevención del Delito, según la Ley 20.393, tanto de manera presencial como por medio de modalidades de *e-learning*.

En Confuturo, el Oficial de Cumplimiento es responsable de implementar talleres de ética, de manera complementaria a las capacitaciones del Modelo de Prevención del Delito. De igual manera, la Gerencia de División de Cumplimiento del Banco Internacional efectúa visitas periódicas a sucursales, con el fin de profundizar la cultura ética en la compañía. Vida Cámara, por su parte, efectúa capacitaciones presenciales a las áreas que se relacionan con clientes, además de contar con evaluaciones *online* sobre lineamientos éticos, las que son obligatorias para los líderes de la compañía. Cada filial ha dispuesto de sus códigos y manuales en intranet. En el caso de RedSalud, cuenta con una línea ética para recoger denuncias (ver recuadro).

## Línea Ética RedSalud

RedSalud dispone de un canal abierto a sus públicos de interés para recibir denuncias, directas o anónimas, sobre infracciones a las normas internas, faltas a la ética, conductas ilegales o eventuales delitos relacionados con la Ley 20.393 y sobre cualquier otra clase de delitos, cometidos por empleados, proveedores, o por terceras partes. Este canal está disponible tanto para clientes como colaboradores, y se permite resguardar el anonimato del denunciante además de que éste pueda hacer seguimiento a su caso.

## Proceso Comercial Ético

Las industrias en las que operamos suelen ser complejas, con distintas modalidades de productos y servicios que pueden no ser fáciles de entender para los clientes, a quienes muchas veces les puede resultar difícil elegir apropiadamente el producto o servicio más adecuado a sus reales necesidades. Teniendo en la mira la satisfacción de largo plazo de nuestros clientes, entendemos que nuestro rol es ayudarlos en este aspecto, asegurando que el proceso comercial se realice con los más altos estándares éticos. Un desafío fundamental dentro de este pilar es precisamente plasmar esto en una cultura ética en toda nuestra organización.

En línea con esto, además de las capacitaciones sobre los códigos de conducta, nuestras filiales han implementado una serie de herramientas para resguardar los estándares éticos en nuestro proceso comercial, especialmente considerando que contamos con una significativa proporción de fuerzas de ventas dentro de nuestra dotación.

En este marco, Confuturo ha efectuado una serie de revisiones de sus políticas y Principios de Conducta de Mercado, a través de su Gerencia Comercial, con el fin de evaluar su vigencia y plasmar una cultura ética dentro de la fuerza de ventas. Esto ha conllevado también un trabajo junto al equipo comercial para fortalecer el cumplimiento de las políticas.

RedSalud, en tanto, ha diseñado productos bajo la modalidad de 'costo conocido' para que los pacientes conozcan de antemano el valor de las prestaciones, generando así mayor transparencia en las modalidades de cobro. Esta filial además ha desarrollado una serie de capacitaciones basadas en el concepto de "*never and always events*", es decir, acontecimientos que nunca y siempre deben ocurrir en el ámbito de la salud, en aspectos como cirugías y relaciones con los pacientes. Se destaca que el 100% de sus médicos se encuentran acreditados.

Vida Cámara, en tanto, cuenta con Hubspot, un software especializado para detectar cualquier anomalía en la información dentro de la venta de seguros. Junto a ello, la filial cuenta con el sistema operativo SUSE, que tiene integradas funciones para ayudar a administrar y gestionar servicios asociados al cierre de negocios, generando así una adecuada estandarización de sus procesos comerciales.



# 04

## Aporte al Debate Público

## Aporte al Debate Público

El año 2019 estuvo marcado por una serie de movilizaciones ciudadanas en distintos países. Por una parte, el movimiento "Fridays for Future" impulsado por la activista sueca Greta Thunberg, generó una adhesión global para demandar medidas más efectivas frente al cambio climático. Paralelamente, se desarrollaron múltiples protestas contra políticas gubernamentales en lugares como Hong-Kong, Líbano, Puerto Rico, Ecuador, Francia, Cataluña, Irak, entre otros. En Chile, un alza de \$30 en el transporte público gatilló una serie de manifestaciones desde el mes de octubre, agudizando diversas demandas y expectativas a nivel ciudadano relativas a pensiones, salud y endeudamiento, tres áreas en las que ILC tiene participación y liderazgo a nivel país.

En este sentido, enfrentamos un desafío muy importante como Compañía, lo que se traduce en retos relevantes, tales como trabajar para ampliar aún más el acceso a servicios previsionales y de salud, trabajar cada día para mejorar la calidad de los servicios, buscar la simplificación de los servicios otorgados, además de tener un rol más activo en la educación previsional y en temas de salud. Lo anterior cobra aún más importancia ante el hecho que las industrias en que nos desenvolvemos son altamente reguladas y, por ende, es fundamental que las políticas públicas y regulaciones propendan a mejoras en el funcionamiento de cada sector.

Por todo lo anterior, el aporte a la discusión pública es un pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y, con ello, aspiramos a que ILC y sus filiales sean efectivamente activos ciudadanos corporativos, que aporten en forma constructiva y se diferencien del resto de la industria, yendo siempre a la vanguardia en cuanto a mejores prácticas que beneficien al cliente.

Buscamos que nuestras filiales tengan un liderazgo, caracterizado por la implementación de mejores prácticas que apunten a mejorar el bienestar de sus grupos de interés. Asimismo, consideramos fundamental contribuir con nuestra inteligencia de mercado y aportar con ideas y estudios técnicos para que se diseñen reformas que permitan mejorar el sistema, entregando mejores condiciones al afiliado, paciente o cliente.

## Aporte a Mejoras Regulatorias Sectoriales

Nuestras filiales buscan ser parte activa del debate de temáticas sectoriales en las que se desempeñan. En ese sentido, Confuturo participó en diversas discusiones respecto de los cambios legislativos dentro del mercado, como las modificaciones de normativas y circulares, a través de la participación en mesas de trabajo, análisis de impacto, revisión de documentos y el envío de recomendaciones y comentarios.

### Normativas en cuya discusión ha participado Confuturo

Modificación de la NCG 428 que implica cambios en la NCG 218

Modificación de la Circular N°49 (UAF) en materias de Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC), transferencias electrónicas de fondos y de los países y jurisdicciones de riesgo IFRS 17

Carátulas de Seguros implementadas conforme a la Resolución 3-2015 del Consejo de Autorregulación NCG 209 (CMF) que imparte instrucciones relativas al análisis de suficiencia de Activos TSA Pilar Solidario

Modificación Circular 1928 (CMF) y Proyecto Normativo (SUPEN) para implementar nuevos beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

Por su parte, Banco Internacional se ha involucrado en el debate legislativo del sector bancario a través del Comité Jurídico de la ABIF, en ámbitos como la Ley General de Bancos, así como en modificaciones de protección al consumidor, regulación de derivados, ley de responsabilidad por fraudes con tarjetas de crédito, portabilidad financiera y normas en consulta en general. Esta filial, además, ha sido partícipe de seminarios de Prevención de Lavados de Activos, bajo el prisma de cómo detectar y evitar la corrupción. Considerando que no en todos los países latinoamericanos existe la ley anti-corrupción, la participación y exposición en estas instancias promueve esta temática a nivel regional. Durante 2019, representantes del Banco asistieron al Congreso Antilavado realizado por Bancamérica, al XI Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, organizado por la Asociación de Bancos de Perú, además del XXIII Congreso Hemisférico Panamá 2019, organizado por la Asociación Bancaria de Panamá.

RedSalud es miembro activo de la Asociación de Clínicas de Chile, institución gremial que ha generado una serie de publicaciones y documentos relativos en materia de salud pública, abordando temáticas como los costos de las prestaciones, las listas de espera y el posicionamiento de Chile frente a la OECD en términos sanitarios. El Gerente General y el Director Médico de RedSalud, forman parte del Directorio de esta institución gremial.

En el caso de Consalud, la representación del gremio se realiza a través de la Asociación de Isapres, en las cuales Consalud participa de manera activa en todas las instancias a las que ha sido invitada. El año 2019, el gremio estuvo involucrado principalmente en el debate acerca de la reforma al sistema de salud privado, el cual ha contado con una serie de modificaciones e indicaciones presentadas por el Ejecutivo. Por otro lado, la asociación también participó en la discusión de la Ley 21.173, que obliga a las Isapres a devolver anualmente en dinero el saldo acumulado al 31 de diciembre de cada año de las cuentas de excedentes de los afiliados.

Con ello, Consalud ha buscado aportar con su experiencia en temáticas específicas de salud pública. En ese sentido, la Isapre ha contribuido en aspectos como la promoción de vida sana y la prevención de enfermedades de transmisión sexual. Para esto último, se han generado convenios con la Universidad Católica (ver recuadro).

Por último, en el caso de Vida Cámara, el Gerente Contralor y el Abogado Jefe de la compañía, tienen una participación permanente y activa en diversos comités de trabajo de la Asociación de Aseguradores (AACh) y en mesas de trabajo conformadas por la Comisión para el Mercado Financiero para los análisis de modificaciones normativas y para el debate de las materias de interés de la industria. Para el caso de la AACh, se aporta a las normativas que influyen en la industria de seguros, a través del Comité Técnico de Inversiones, el Comité de Finanzas, el Comité Tributario y el Comité de Contabilidad.

Además, Vida Cámara forma parte de la Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Clientes (DEC). En esta organización, la Subgerente de Experiencia de Clientes participa en las reuniones periódicas convocadas para las empresas socias.

## Membresías y Asociaciones Sectoriales

A través de nuestras filiales, participamos activamente de cinco asociaciones sectoriales, con el objetivo de trabajar en conjunto con otras organizaciones del rubro y así involucramos en la discusión pública relativa a las temáticas relacionadas, buscando mejoras sectoriales que fomenten el bienestar de los beneficiarios y clientes. Junto a ello, nuestras empresas también han generado convenios con múltiples *think-tanks* y otros organismos, desde donde han buscado contribuir a diversos temas de interés, aportando desde su conocimiento. El monto total de contribuciones hacia las asociaciones gremiales y otras membresías ascendió a CLP\$300.921.537.



### Asociaciones Gremiales

Empresa	Asociación Gremial
	Asociación de Aseguradores de Chile (AACH)
	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)
	Asociación de Clínicas de Chile A.G.
	Asociación de Isapres
	Asociación de Aseguradores de Chile (AACH)

### Otras Membresías y Alianzas

Empresa	Otra Membresía y/o Alianza
	Pacto Global
	Centro de Estudios para la Vejez y el Envejecimiento
	ACCIÓN Empresas
	Centro de Innovación UC
	Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Clientes (DEC)

## Membresías y Asociaciones Sectoriales

### Alianzas con la Universidad Católica de Chile

Durante el año 2019 dos de nuestras filiales, Confuturo y Consalud, se asociaron con centros de investigación de la Pontificia Universidad Católica de Chile para generar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de la población nacional.

### Confuturo y Centro de Estudios para la Vejez y el Envejecimiento (CEVE)

El rol social de Confuturo y su participación en el sector previsional, se traducen en el interés por aportar al desarrollo de iniciativas para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, quienes son parte de su grupo objetivo. Por eso, a través de la alianza con el Centro de Estudios para la Vejez y el Envejecimiento (CEVE) de la Universidad Católica, se busca generar instancias que permitan estar en contacto directo con los adultos mayores del país, y así visibilizar sus dinámicas, preocupaciones y necesidades, con el objetivo de colaborar en la búsqueda de soluciones.

El primer informe entregado fue 'Redes de Apoyo de los 60+', que reveló la realidad respecto de quienes acompañan a este grupo de la sociedad y la situación de soledad que experimentan. El estudio tuvo amplia repercusión mediática, siendo difundido por diversos medios de comunicación.

Lo relevante de este programa, es que además de analizar temas que pueden ser objetivo de futuras políticas públicas, la compañía conoce de mejor forma los problemas e inquietudes que afectan a sus clientes. Por ende, las investigaciones entregan información relevante que permite una mejor atención, más cercana y empática con sus clientes y sus respectivas comunidades.

El detalle del informe está disponible en: [www.observatorioenvejecimiento.uc.cl](http://www.observatorioenvejecimiento.uc.cl)

### Consalud y Centro de Innovación

Chile es uno de los países del mundo en los que más han aumentado los casos de VIH, con énfasis entre los grupos de entre 15 y 29 años. Por lo tanto, uno de los desafíos de Consalud es involucrarse en iniciativas que contribuyan tanto a la prevención de enfermedades como al bienestar de sus clientes y sus familias.

Durante el año se trabajó junto a estudiantes asociados al Centro de Innovación UC en el Programa Sin Límites. Luego de una selección de más de 40 propuestas, el equipo conformado por estudiantes del centro, bajo la coordinación académica de la dirección médica de la compañía, concretó la iniciativa "Diseñar un programa de intervenciones innovadoras para la prevención del VIH en grupos de riesgo asociados a Isapre Consalud", el que fue evaluado positivamente por ambas partes.

### II Congreso Internacional de RedSalud

El Congreso Internacional de RedSalud es una instancia que aporta de manera significativa a la integración de la Red, dando visibilidad a los profesionales que la conforman, generando sentido de pertenencia, así como el deseo de participar y representar el quehacer de las especialidades médicas bajo el sello RedSalud. Este congreso, en sus dos versiones, ha logrado poner en el centro del debate temas relevantes a nivel país en el ámbito sanitario. Asimismo, al cierre de cada encuentro se han generado mesas de trabajo que permiten hacer seguimiento de las problemáticas, así como implementar nuevas iniciativas.

En la versión 2019, el Congreso contó con una alta convocatoria de profesionales médicos representantes de los diferentes territorios del país donde RedSalud tiene presencia, además de la participación de ocho invitados internacionales de reconocido prestigio y trayectoria en sus respectivas especialidades médicas. El Congreso se realizó bajo el título "Actualización y Perspectivas en Salud", cuyos módulos centrales fueron:

- Atención de salud en Red: presente y futuro
- Nuevos desafíos en la atención de salud
- Avances en la cirugía de mujer y piso pélvico

Esta instancia contó con más de 600 asistentes.





# 05

## Inversión Responsable

# Inversión Responsable

De acuerdo con las estimaciones del Global Carbon Project (GCP), las emisiones de CO2 aumentaron en un 0,6% en 2019 respecto al año anterior. Bajo el ritmo actual, la temperatura podría incrementar hasta 4 o 5°C a nivel global para finales de siglo respecto a la era preindustrial. Las empresas tienen un rol protagónico en este sentido, y deben elegir si serán parte del problema o de la solución.

Y más allá de los temas ambientales, la sociedad de hoy espera que las empresas se comporten en forma responsable con sus empleados, con sus clientes, con las comunidades y todos sus grupos de interés. Los inversionistas están cada vez más conscientes de factores ambientales, sociales y/o de gobernanza (ESG) dentro de sus carteras de inversión. Así, por ejemplo, durante 2019, se cotizaron \$52 mil millones de activos con criterios ESG, y 479 bonos verdes fueron emitidos en los mercados globales.

Como parte de nuestra visión estratégica de sostenibilidad, comprendemos que, para ILC, esto representa un doble desafío. Por un lado, en aquellas filiales donde gestionamos inversiones aspiramos a hacerlo en forma responsable, conscientes del deber y la oportunidad que tenemos de influir en una mejor gestión integral de nuestras inversiones. Y, por otro lado, dado que a la vez somos un activo en el cual otros invierten, aspiramos a ser para ellos un activo responsable, a través del manejo consciente de nuestras propias operaciones. Es así como el cuarto y último pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es ser y hacer inversión responsable.



# Valor Económico Generado y Distribuido

El año 2019 se caracterizó por un desafiante contexto político, del que Chile no estuvo exento. Desde el punto de vista político interno, fuimos testigos de una de las mayores movilizaciones ciudadanas de los últimos años, al igual como sucedió en otros países y zonas del mundo, como Hong-Kong, Francia, Ecuador y Cataluña. Por el lado de la política exterior, el inicio del 2019 estuvo marcado por tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, además del difícil proceso de salida del Reino Unido de la Euro Zona, eventos que impactaron el desempeño de los mercados.

Dado ese escenario algunos bancos centrales dieron un vuelco en sus políticas monetarias, tal como fue el caso de Estados Unidos y Chile, países que incluso habían comenzado un ciclo de alzas de tasas. A esto se suman políticas de expansión monetaria en mercados emergentes como India, China, Brasil, México, Rusia, Corea y Sudáfrica, lo que, junto al consenso de la primera fase del acuerdo comercial entre Estados Unidos y China, además de la conclusión del Brexit, significaron un repunte de los mercados financieros en 2019.

Bajo este contexto local e internacional, ILC alcanzó \$91.011 millones de utilidad recurrente, resultado similar al del año anterior. Los mejores resultados registrados por AFP Habitat, Banco Internacional y Vida Cámara, fueron parcialmente contrarrestados por un menor desempeño en Consalud, Inversiones Confuturo y RedSalud. El valor económico generado alcanzó los \$720.140 millones.

A partir de nuestra apertura en bolsa el año 2012, ILC comenzó una etapa de consolidación de sus operaciones, a la cual le siguió una fase de crecimiento. Desde 2017, hemos alcanzado una utilidad anual promedio cercana a los \$90 mil millones, en comparación a los \$60 mil millones reportados entre los años 2012 y 2016.

## Valor Económico Generado

	ILC	
	2018	2019
Ingresos (CLP\$ mm) <sup>1</sup>	736.116	720.140

El valor económico alcanzado por ILC se genera a partir de los servicios que prestamos a los clientes y permite cumplir los compromisos con los colaboradores de cada filial, y con el Estado, a través del pago de impuestos, en beneficio 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 este indicador proporciona información básica de cómo se ha creado valor económico para todos nuestros grupos de interés, y cuánto de este valor ha sido retenido.

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

Egresos CLP\$ mm.	ILC	
	2018	2019
Proveedores <sup>2</sup>	76.607	84.720
Colaboradores <sup>3</sup>	302.740	335.462
Estado <sup>4</sup>	25.320	13.022
Comunidad <sup>5</sup>	28	70
Inversionistas	149.384 <sup>6</sup>	149.354 <sup>7</sup>
<b>Total</b>	<b>554.080</b>	<b>582.628</b>

## Valor Económico Retenido

CLP\$ mm	ILC	
	2018	2019
(+) Valor económico generado	736.116	720.140
(-) Valor económico distribuido	554.080	582.628
<b>Valor económico retenido</b>	<b>182.036</b>	<b>137.511</b>

## Valor Económico Generado 2019



El 81% del valor generado se distribuyó a los grupos de interés, incluyendo a colaboradores, proveedores, inversionistas (tanto accionistas como tenedores de bonos y bancos), la comunidad y el Estado. El 19% remanente se mantuvo dentro de ILC como reinversión.

1 Considera ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos.

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 (incluye donaciones).

6 De los \$149.384 mm., \$63.100 mm. corresponden a pago de dividendos y el diferencial a costos financieros.

7 De los \$149.354 mm., \$45.000 mm. corresponden a pago de dividendos y el diferencial a costos financieros.

# Desglose Geográfico de Ingresos, Utilidad e Impuestos

## Desglose Geográfico de las Principales Cifras Financieras

Distribución del valor económico generado entre los grupos de interés (ventas netas)

Ingresos CLP \$mm.	ILC	
	2018	2019
Chile	1.780.453	1.824.698
Perú <sup>8</sup>	36.334	33.603
Colombia <sup>8</sup>	0	777
<b>Total</b>	<b>1.816.787</b>	<b>1.859.078</b>

Utilidades CLP \$mm.	ILC	
	2018	2019
Chile	106.604	86.786
Perú	-3.988	3.988
Colombia	0	237
<b>Total</b>	<b>102.616</b>	<b>91.011</b>

Impuestos CLP \$mm. <sup>9</sup>	ILC	
	2018	2019
Chile	25.320	13.022
Perú <sup>10</sup>	514	1.182
Colombia <sup>10</sup>	0	-122
<b>Total</b>	<b>25.834</b>	<b>14.082</b>

## Tasa Efectiva de Impuestos

CLP \$mm.	ILC	
	2018	2019
Utilidad antes de impuestos	139.452	110.865
Impuestos pagados	25.320	13.022
Tasa efectiva (%)	18%	12%
Tasa de impuesto a la renta (%)	27%	27%

La diferencia existente entre la tasa nominal de impuesto a la renta y la tasa de impuestos efectiva del año 2019, se explica principalmente por:

- Rendimiento financiero del encaje de AFP Habitat, el que registró un año récord en 2019. Dado que son inversiones mantenidas y no realizadas, la variación del valor cuota genera rentabilidad e impuestos diferidos
  - Encaje AFP Habitat Chile al 40,3% (\$24.608 mm.)
  - Encaje AFP Habitat Perú al 40,3% (\$1.008 mm.)
  - Encaje AFP Habitat Colombia al 40,3% (\$134 mm.)

- Rendimiento financiero inversiones renta variable local Confuturo. Dado que son inversiones mantenidas y no realizadas, la variación o *mark to market* genera rentabilidad.

**a)** Retorno inversiones renta variable local Confuturo (\$395 mm.)

- Dado que ILC mantiene el 40,3% de AFP Habitat, los resultados de esta filial no se consolidan. El resultado final correspondiente a ILC se contabiliza en la línea "Participación en ganancias de empresas asociadas". Es por esto que, para calcular la tasa efectiva, debemos hacer una factura proforma de cómo se verían los resultados consolidados:

**a)** Impuestos contabilizados AFP Habitat al 40,3% (\$19.389 mm.)

**b)** Impuestos pagados AFP Habitat al 40,3% (\$12.681 mm.)

- Reversión impuestos diferidos (\$514 mm.)

Al realizar los ajustes mencionados, la tasa efectiva de ILC aumenta a 25,7%.

<sup>8</sup> Es importante destacar que tanto AFP Habitat Chile, Perú y Colfondos, no consolidan sus ingresos en nuestros estados financieros, dado que ILC tiene un 40,3% de su propiedad.

<sup>9</sup> Netos de impuestos diferidos

<sup>10</sup> Es importante destacar que tanto AFP Habitat Chile, Perú y Colfondos, no consolidan sus impuestos en nuestros estados financieros, dado que ILC tiene un 40,3% de su propiedad.

# Relación con los Trabajadores de la Construcción

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 21,5% y un 11,5%, respectivamente al cierre de 2019.

La CChC es una asociación gremial que nace en 1951, con el objetivo 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 uno de los mayores empleadores en Chile. En esta línea, filiales como AFP Habitat e Isapre Consalud, nacieron en la década de los años ochenta, con la finalidad de mejorar la previsión y salud de los trabajadores de este rubro.

El 67% de los dividendos generados por ILC son recibidos por la CChC, quien administra e invierte dichos fondos. El modelo y estructura de gasto e inversión de esta organización, destina un porcentaje importante de los dividendos recibidos a proyectos de inversión social, a través de la CChC Social, organismo dedicado al desarrollo y generación de beneficios, principalmente en las áreas de salud, formación, vivienda y bienestar, para los trabajadores de la construcción y sus familias. Por otra parte, el remanente de los dividendos es destinado a un fondo de inversión con la finalidad de sostener financieramente a la CChC en el largo plazo.

## 2019: Récord en Inversión y Cupos de Programas Sociales

Durante el año 2019 se destinó una inversión histórica de UF481.191 para programas sociales de la Cámara Chilena de la Construcción, representando un 8% de incremento respecto al monto invertido el 2018. Además, este año aumentaron en 7.615 los cupos generados, acercándose a los 300.000 beneficiarios anuales.

### Programas Sociales CChC

Área de intervención	Inversión UF 2019	% Var 2018	Cupos 2019	% Var. 2018
Área Salud	131.908	12%	100.561	-2%
Área Vivienda	30.480	42%	1.603	15%
Área Formación	141.332	22%	15.829	5%
Área Bienestar	109.060	-9%	166.131	5%
Otros	68.411	-6%	7.476	-2%
<b>TOTAL</b>	<b>481.191</b>	<b>8%</b>	<b>291.600</b>	<b>3%</b>

Los programas sociales cuentan con 4 áreas principales de inversión:

- Salud:** busca promover el acceso oportuno y preventivo de los trabajadores de la construcción al cuidado de su salud. Incluye programas para cubrir gastos en hospitalización, exámenes preventivos, atenciones dentales, mamografías y diagnósticos de enfermedades a la vista.
- Vivienda:** busca ampliar las oportunidades de los trabajadores de la construcción para acceder al sueño de la casa propia. Los beneficios se encausan principalmente a través del programa "A pasos de tu propia casa", en el que se diagnostican las necesidades de vivienda de los trabajadores y se efectúan asesorías en los procesos de adquisición.
- Formación:** potencia el desarrollo laboral de los trabajadores aportándoles herramientas para su formación, capacitación y desarrollo profesional. Incluye becas educacionales para los trabajadores y sus hijos, así como diversos programas de capacitación y certificación laboral.
- Bienestar:** crea oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores de la construcción. Incluye atenciones hacia grupos como pymes, extranjeros, personas en situación de discapacidad, jubilados y cesantes ligados al mundo de la construcción, además de iniciativas deportivas y culturales.

Durante 2019 los programas tuvieron un énfasis en entregar beneficios a trabajadores extranjeros en estas áreas, generando además asesorías para regularizar su situación migratoria. Con ello, se entregaron cajas de alimentos y bonos de locomoción a todos los trabajadores inmigrantes con contrato de trabajo en las empresas socias de la CChC.

### Agenda Social de la CChC post 18-O

En el contexto de las manifestaciones sociales de octubre de 2019, la CChC ha motivado a las compañías a profundizar instancias de diálogos con sus principales grupos de interés. Dentro de este marco, durante el mes de noviembre, la Cámara Chilena de la Construcción condujo un amplio conversatorio con los trabajadores del rubro, con el fin de conocer sus principales necesidades e inquietudes.

Para ello, se efectuaron 280 talleres a lo largo del país, en los cuales participaron más de 4.000 personas. Los temas prioritarios para los trabajadores fueron salud, formación y atención social, lo que generó importantes modificaciones en los presupuestos y programas de la Agenda Social de la Cámara para el año 2020.

Para más información, revisar aquí: [https://www.cchc.cl/uploads/basica/archivos/Agenda\\_Social\\_enero\\_2020\\_%284%29.pdf](https://www.cchc.cl/uploads/basica/archivos/Agenda_Social_enero_2020_%284%29.pdf)

# Carteras y Activos ESG

La rápida evolución de las inversiones bajo criterios ESG, revisada previamente en este capítulo, significa una responsabilidad y también una oportunidad importante para que ILC pueda desarrollar acciones que lo destaquen en el rubro, especialmente considerando que somos el principal inversionista institucional en Chile. Estamos conscientes que las instituciones financieras tienen un papel esencial que desempeñar para enfrentar los desafíos de sostenibilidad, facilitar la transición a una economía baja en carbono y estimular el desarrollo sostenible.

Al identificar y abordar los crecientes desafíos socioambientales y los riesgos asociados, las instituciones financieras pueden beneficiarse al aprovechar su experiencia en innovación financiera.

La oportunidad de ofrecer nuevos instrumentos financieros permite a las instituciones financieras desarrollar nuevas fuentes de ingresos y generar confianza entre las partes interesadas.

A través de nuestras empresas filiales participamos en industrias fundamentales para el desarrollo del país, como es el caso de pensiones, salud, seguros y financiamiento. Todas nuestras filiales son evaluadas con criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo a través de la plataforma ESG Compass, que entrega una medición de parámetros tales como Anticorrupción, Satisfacción y Reclamos de Clientes, Relación con la Comunidad, Operación de Proveedores, Diversidad e Inclusión, Salud y Seguridad, Estructura de Compensaciones, entre otros.

## Emisión Bono Social ILC

En septiembre de 2019, ILC emitió su primer bono social de acuerdo con los Social Bonds Principles (SBP) del International Capital Markets Association, siendo la segunda empresa IPSA en emitir este tipo de instrumento.

Para que los bonos puedan ser llamados 'sociales', los recursos obtenidos por la emisión deben ser destinados a financiar o refinanciar alguna de las seis categorías de proyectos sociales que establecen los SBP. El uso de recursos del bono de ILC, se ajusta a la categoría de Financiamiento a Medianas y Pequeñas Empresas, a través de colocaciones otorgadas por Banco Internacional. Al cierre de 2019 el total de préstamos otorgados por el Banco al segmento de micro, pequeña y mediana empresa (definido como organizaciones con una facturación anual menor a UF100.000), asciende a US\$558 millones, lo que representa el 23% de los préstamos totales del Banco y, aproximadamente, el 40% del total de clientes. Además, el 22% de estos préstamos se otorgan a empresas que desarrollan sus actividades fuera de Santiago. Por otro lado, esta iniciativa genera impacto en el empleo, beneficiando a un total de 1.855 empresas y a sus respectivos colaboradores.

Esta iniciativa se inscribe bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible N°8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico; y al N°9: Industria, Innovación e Infraestructura. Gracias a estas colocaciones, los empresarios tienen oportunidades de acceder a servicios financieros, créditos de forma rápida y la integración a las cadenas de valor y mercados. Lo anterior, incentiva el desarrollo económico del país junto a la generación de empleos.

Finalmente, como parte del proceso de emisión del bono social, se desarrolló un informe certificado por la agencia global Sustainabilitycs, disponible en el siguiente enlace:

[http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc\\_downloads/bond\\_issuance/ILC-Social-Bond-Framework-Second-Party-Opinion.pdf](http://s21.q4cdn.com/417792851/files/doc_downloads/bond_issuance/ILC-Social-Bond-Framework-Second-Party-Opinion.pdf)

## Políticas e Inversiones ESG en Confuturo

Nuestra filial Confuturo es un buen ejemplo de creación de valor a través de la incorporación de criterios ESG en las decisiones de inversión, ya que cuenta con un sistema de gobernanza, políticas, procedimientos e indicadores que le permiten monitorear y mejorar su gestión en este ámbito.

Este proceso incluye validación de antecedentes en diferentes niveles, yendo mucho más allá de lo requerido por la normativa, es decir una revisión de la contraparte para conocer si está o ha estado involucrada en lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cohecho, siendo ésta una condicionante para proceder al análisis formal de la propuesta.

Confuturo ha adoptado un exhaustivo levantamiento de riesgos ESG para que éstos sean considerados caso a caso por el Comité de Inversiones, el que podría eventualmente denegar una inversión si la contraparte presenta alto riesgo en este tipo de factores, o pudiese poner en riesgo la recuperación del monto invertido. Adicionalmente, se podría proponer la venta de ciertas inversiones que presenten un riesgo elevado en materia de sostenibilidad.

Luego del proceso de revisión, se realiza la presentación al Comité de Inversiones del resumen ESG obtenido de Thomson Reuters, que incluye las principales categorías de cada uno de los criterios ESG. Adicionalmente, de manera mensual, se entrega al Comité de Inversiones un reporte con el seguimiento ESG de la cartera. Durante 2019, el porcentaje de la cartera que cuenta con seguimiento ESG siguió aumentando, alcanzando el 48,6%.

## Porcentaje de seguimiento ESG respecto a la exposición total de Confuturo

2018	2019
45,6%	48,6%

## Confuturo y FIS 2.0 de Ameris Capital

Confuturo, a través del FIS 2.0, invierte en 10 proyectos abocados a resolver problemas sociales y/o ambientales<sup>11</sup>. En el portafolio de proyectos se encuentran empresas de reciclaje, de promoción del emprendimiento, de productos para personas en situación de discapacidad, plataformas educativas y proyectos de soluciones de transporte. A la fecha, se han colocado CLP \$790 millones de un total de US\$2 millones comprometidos. Confuturo participa por el equivalente al 21% del fondo, y fue el primer inversionista institucional en Chile en realizar este tipo de inversión.

### FIS 2.0 AMERIS Confuturo

Total de colocaciones	\$790.000.000 CLP
Número de proyectos financiados	10

Es importante destacar que el fondo FIS 2.0 está evaluado con una calificación GIIRS (*Global Impact Investing Rating System*). GIIRS es la metodología de medición más utilizada a nivel global entre fondos de inversión de impacto. Se trata de una herramienta rigurosa, integral y transparente, administrada por la ONG estadounidense B Lab para evaluar los resultados sociales y medioambientales de empresas que operan en mercados desarrollados y emergentes alrededor del mundo.

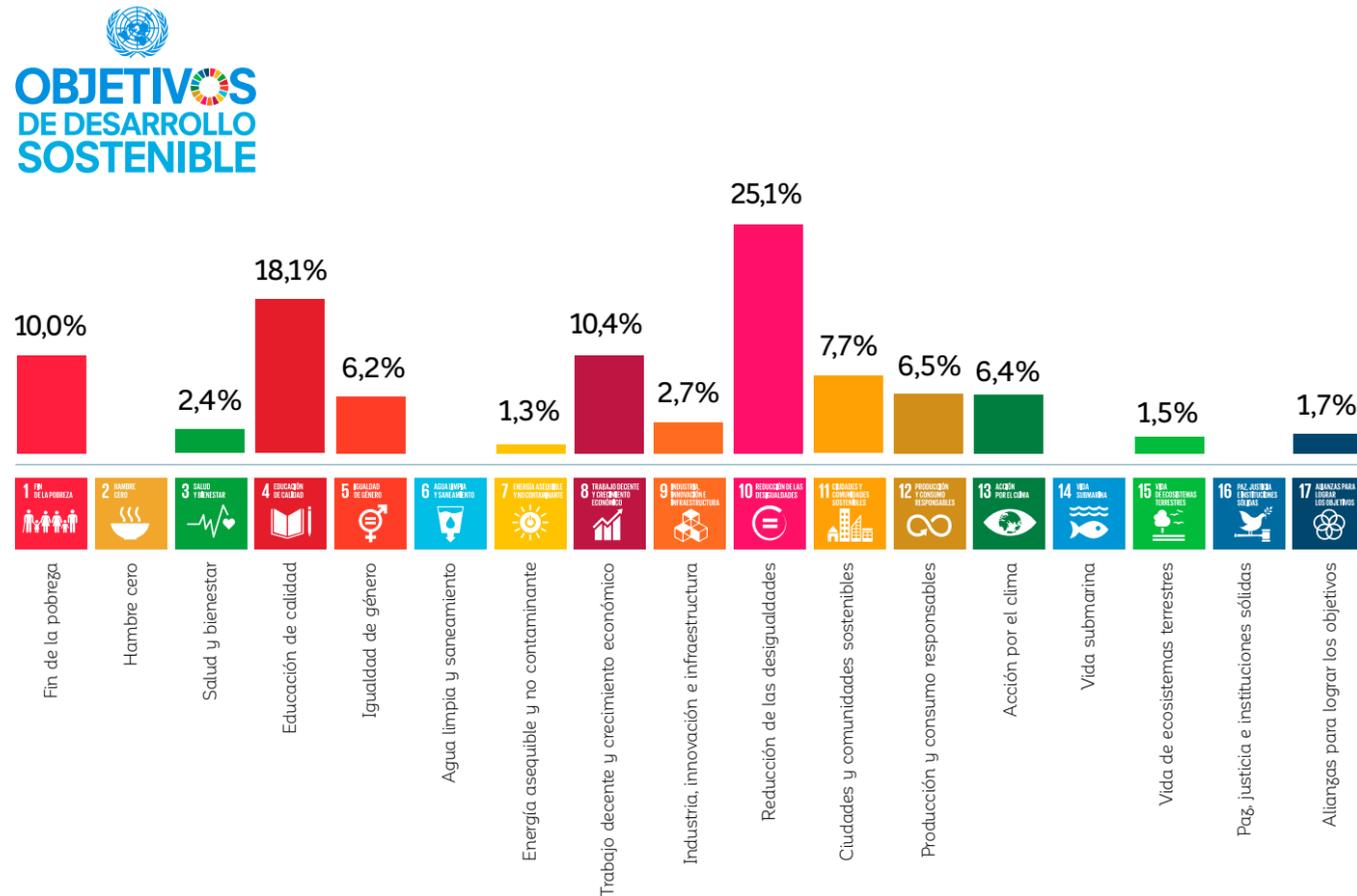
<sup>11</sup> Más información disponible en sitio web FIS Ameris: <http://fisameris.cl/portafolio-de-proyectos/>

## Carteras y Activos ESG

Este sistema de calificación está diseñado para permitir comparar proyectos y tener un *benchmark* internacional de fondos que buscan obtener no sólo resultados financieros, sino además dar solución a problemas de carácter global. En los últimos tres años, FIS Ameris ha sido rankeado por GIIRS entre los cinco mejores fondos de impacto en países en desarrollo.

Por su aporte a la inversión de impacto en Chile, FIS Ameris obtuvo un importante reconocimiento internacional el año 2016 y nuevamente el 2017. B the Change lo distinguió dentro de los "Best for the World Funds", por el destacado desempeño social y ambiental de sus fondos y proyectos.

La contribución de los fondos FIS y FIS 2.0 de Ameris Capital a los Objetivos de Desarrollo Sostenible son:



# Ecoeficiencia Operacional

Como Compañía, estamos conscientes de la importancia del cuidado del medioambiente y lo relevante que es tomar decisiones respecto de los impactos de nuestra operación en el entorno. Por lo demás, la ecoeficiencia operacional es beneficiosa para nuestro negocio, al ayudar en la contención de costos.

Crear una cultura organizacional alineada es esencial para generar nuevos planes de acción destinados a minimizar los impactos negativos que puedan producirse en el medioambiente, así como adelantarse y adaptarse a distintos escenarios, producto del cambio climático. Es así como hoy todas las filiales cuentan con planes destinados a mitigar estos efectos a través de iluminación y/o grifería eficiente, puntos de reciclaje, y digitalización de procesos que permiten reducir el uso de papel, entre otras iniciativas.

En cuanto al reciclaje, nuestro edificio corporativo cuenta con puntos de reciclaje de papel, plásticos PET, artículos electrónicos, cápsulas de café, baterías y pilas. Respecto del consumo de energía, el edificio cuenta con un sistema de iluminación inteligente programado según la luminosidad exterior, y también tiene una fachada que le permite aprovechar de mejor forma la luz natural.

número de reuniones presenciales, disminuyendo traslados y consumo de papel. En esta línea, durante 2019 se desarrollaron otros proyectos que permitieron una reducción importante de uso de papel, tales como el uso de la aplicación Talana, de gestión de recursos humanos, así como dejar de imprimir sus memorias anuales y reportes de sostenibilidad, privilegiando el uso de formatos digitales.

### confuturo

En el caso de Confuturo, se han implementado algunas iniciativas de cara a disminuir el impacto en el entorno y reducir el consumo en ámbitos como el uso de papel y transporte particular. En primer lugar, el sistema de *home office*, que reduce el tiempo de traslado con su consiguiente impacto en la huella de carbono, además de permitir una mejor conciliación de vida personal y laboral. Esta iniciativa se inició con un piloto para 20 colaboradores durante seis meses, y debido al éxito de la primera etapa se extendió por otros seis meses, incorporando a 20 personas más. Por otra parte, se inició el monitoreo del consumo del papel de impresiones. En este sentido se implementó la iniciativa 'Promesa Verde', cuyo objetivo es reducir el consumo de papel de impresiones. Con el ahorro generado, Confuturo contribuye a la reforestación, plantando árboles en la Patagonia.

### Iniciativas de Ecoeficiencia



Con respecto al transporte, ILC implementó un convenio con Cabify, empresa carbono neutral, y adicionalmente instauró beneficios a sus colaboradores, como el sistema de *home office* dos veces al año, lo que permite reducir emisiones asociadas al uso de transporte. Asimismo, migró a Google Suite, lo que permitió contar con salas de reunión especializadas para conectarse de forma remota, y así reducir el

Consumo promedio (enero - septiembre)	745 resmas / mes
Consumo promedio (octubre - diciembre)	584 resmas / mes

## Ecoeficiencia Operacional



En el caso de Banco Internacional, durante 2019 algunos procesos se digitalizaron para reducir el gasto en papel, y se implementó trabajo remoto de turnos nocturnos con lo que se redujo el gasto energético. Uno de los beneficios de implementar este tipo de medidas es el mayor control en el gasto, identificando aquellos procesos que pueden ser más eficientes.

Asimismo, se está implementando un sistema de control de iluminación para espacios comunes para reemplazar al tablero tradicional de control de luces. De esta forma, es posible establecer horarios de encendido y apagado, permitiendo ahorrar energía. Adicionalmente, en los seis pisos que utiliza el Banco dentro del edificio corporativo, existen contenedores de reciclaje de papel, cartón, latas, plásticos, pilas y tapas de botellas, los que luego son trasladados a la zona de reciclaje común del edificio, para su correcta clasificación. Por otro lado, a fines de 2019 se comenzó a implementar el proyecto de trabajo a distancia, con un día a la semana para trabajadores del área de sistemas. Se espera que, con esta iniciativa, se logren reducir emisiones asociadas al uso de vehículos para el desplazamiento entre el hogar y el trabajo.

Hacia finales de 2019 se lanzó el programa 'Todos Sumamos', para que los mismos trabajadores generen iniciativas en temas de medioambiente, bienestar laboral y comunidad. Se espera que esto permita a los colaboradores participar proactivamente en este ámbito.



Para RedSalud incorporar la eficiencia energética y el cuidado del medioambiente es fundamental en su operación, en el marco de una gestión sostenible. Para ello se han implementado los siguientes cambios en las oficinas: 90% de la iluminación es LED, y tanto la grifería como los equipos de climatización son eficientes. Además, existe una alianza vigente con Fundación San José para el reciclaje de papel, y se implementaron seis días anuales de teletrabajo por colaborador de Casa Matriz, permitiendo reducir emisiones asociadas al uso del vehículo.

### Certificación LEED

La Casa Matriz de RedSalud, ubicada en la Nueva Torre Santa María, cuenta con la certificación LEED Silver. 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.

Habitar este espacio permite contribuir al compromiso ambiental de la compañía, a través del aporte en la mitigación de los efectos del cambio climático global, la protección y restauración de los recursos hídricos, la promoción de la sustentabilidad y los ciclos de recursos de materiales regenerativos, la construcción de una economía más verde y mejores condiciones para el bienestar de los colaboradores.



La cultura de cuidado ambiental y ecoeficiencia es de gran importancia para los colaboradores de Consalud, quienes así lo han manifestado a través de la encuesta Great Place to Work. En esta línea, se ha trabajado en la sensibilización de los colaboradores, incentivándolos a participar de acciones como la disminución del uso de plástico y de papel, fomentando el uso de plataformas electrónicas, lo que se suma a los esfuerzos desplegados en la digitalización a través de las aplicaciones: APP Consalud, Compra Mobile, Cuenta Médica Directa, Venta en Canales Virtuales, RPA y OCR en procesos de reembolso automático; además de boletas y guías de despacho electrónicas.



Durante 2019, Vida Cámara tomó diversas medidas para reducir su impacto al medioambiente, tales como, el uso de dispositivos de eficiencia energética como iluminación LED y *timer* digitales, y la incorporación de puntos de reciclaje. Asimismo, se ha comenzado a trabajar en el plan piloto de *home office*, que permitiría reducir emisiones de transporte a nuestros colaboradores.

A nivel de operaciones, actualmente el 95% de los procesos de reembolsos son digitales y gestionados en formato *paperless* (I-Med 49%, APP 29%, farmacias 16%). Se redujo un 59% el uso de reembolsos físicos, promoviendo el uso de la aplicación móvil (APP) por sobre el uso de buzones físicos.

### Consumo de Agua 2019 (mm<sup>3</sup>)

GRI 303-5

ILC <sup>12</sup>	Confuturo <sup>13</sup>	Banco Internacional <sup>14</sup>	RedSalud	Consalud <sup>15</sup>	Vida Cámara <sup>16</sup>
1.094	22.944	10.775	N/A	642.470	2.380

<sup>12</sup> Consumo de las oficinas de ILC, dentro de la Casa Matriz de Apoquindo.

<sup>13</sup> Cobertura 100%, con totalidad de las sedes y oficina de la Casa Matriz de Apoquindo.

<sup>14</sup> Excluye a sedes en Temuco, Moneda y Ciudad Empresarial.

<sup>15</sup> Cobertura 100%, con totalidad de las sedes y Casa Matriz en Huechuraba. Dato fuera del alcance de la verificación.

<sup>16</sup> Sólo Casa Matriz.

<sup>17</sup> Se utilizó factor conversión GERSA, donde 1 tonelada= 5.000,6 litros.

### Generación y Tratamiento de Residuos GRI 306-2

En el año, nuestras oficinas corporativas generaron 93,24 toneladas de residuos desechados, principalmente a través de filiales como Banco Internacional y Confuturo.

### Residuos desechados edificios corporativos en 2019 (toneladas)<sup>17</sup>

ILC	6,79
Confuturo	22,63
Banco Internacional	48,24
RedSalud	N/A
Consalud	N/A
Vida Cámara	14,78

Hemos destinado un total de 10,67 toneladas a proyectos de reciclaje. Precisamente, Banco Internacional y Confuturo fueron quienes más contribuyeron en este ámbito, 5,09 y 2,39 toneladas respectivamente. Los residuos de cartón representaron un 47,5% del total reciclado (5,07 toneladas), mientras que un 29,9% del reciclaje fue proveniente del papel (3,19 toneladas) y un 9,3% de materiales de vidrio (0,99 toneladas).

## Ecoeficiencia Operacional

### Residuos Reciclados Edificios Corporativos en 2019 (toneladas) GRI 306-2

Desecho	ILC	Confuturo	Banco Internacional	RedSalud	Consalud	Vida Cámara
Papel	0,167	0,556	1,186	0,920	N/A	0,363
Cartón	0,372	1,240	2,644	N/A	N/A	0,810
Vidrio	0,073	0,243	0,518	N/A	N/A	0,159
Otros	0,104	0,346	0,737	N/A	N/A	0,226
<b>Total</b>	<b>0,716</b>	<b>2,386</b>	<b>5,086</b>	<b>0,920</b>	<b>N/A</b>	<b>1,558</b>

### Consumo de Electricidad 2019 (Kwh) GRI 302-1

Consumo correspondiente a casas matrices	2019
ILC	53.926
Confuturo	266.398
Banco Internacional	594.096
RedSalud	63.972
Consalud <sup>18</sup>	1107.426
Vida Cámara	200.150

En términos de consumo de electricidad, nuestras oficinas corporativas generaron un consumo total de 2.285.968<sup>19</sup> Kwh. Por otro lado, el consumo de las clínicas de RedSalud en la Región Metropolitana, fue de alrededor de 25 millones de Kwh. Con ello, nuestro consumo total ascendió a 27.557.374<sup>19</sup> Kwh para el año 2019.

### Consumo de Electricidad 2019 (Kwh)

Consumo correspondiente a clínicas RedSalud Región Metropolitana <sup>20</sup>	2019
Clinica RedSalud Providencia	6.768.612
Clinica RedSalud Santiago	6.972.090
Clinica RedSalud Vitacura	11.530.704

# Huella de Carbono

Por segundo año consecutivo hemos efectuado una medición de la Huella de Carbono en nuestras oficinas corporativas. Este año, además, medimos por primera vez a tres clínicas de RedSalud, que corresponden a los recintos hospitalarios en la Región Metropolitana, dentro de las comunas de Vitacura, Providencia y Santiago. La huella de carbono de ILC se calculó de acuerdo con los requisitos del GHG Protocol, y utiliza factores de emisión de Defra / BEIS (Reino Unido), y el factor de emisiones para el Sistema Energético Nacional en Chile, según cada alcance. Respecto al alcance 3, por primera vez se consideraron mediciones en viajes de negocio en taxi, sumándose a los viajes en avión que ya se habían empezado a medir en 2018.

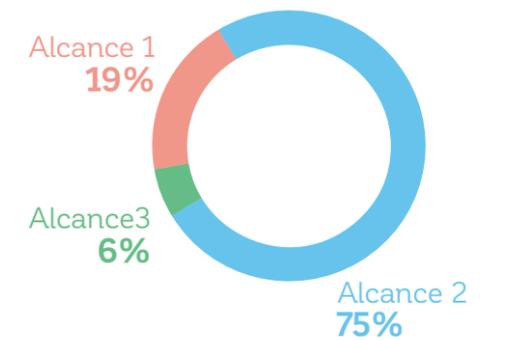
En 2019 nuestras operaciones generaron un total de 14.833 toneladas métricas de CO<sub>2</sub>, el cual proviene en un 75% de emisiones de alcance 2.

### Resumen de la Huella Total 2019

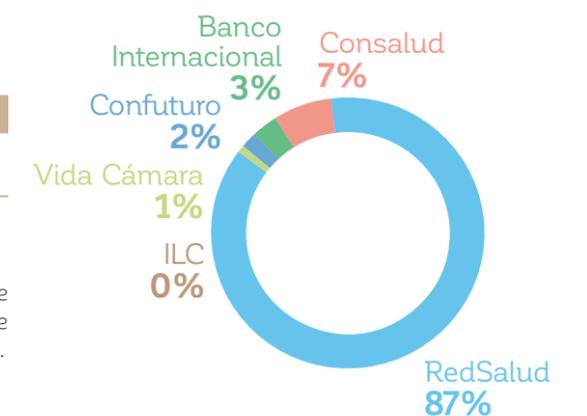
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
Total de emisiones de GEI [tCO <sub>2</sub> e]	2.791	11.177	865	14.833
<b>Contribución al total</b>	<b>19%</b>	<b>75%</b>	<b>6%</b>	

Respecto a las emisiones por negocio, un 87% proviene de RedSalud, aunque esto se debe fundamentalmente a las clínicas consideradas dentro de la medición.

### Total de emisiones de GEI [tCO<sub>2</sub>e]



### Emisiones de GEI por negocio (tCO<sub>2</sub>e)



<sup>18</sup> Dato fuera del alcance de la verificación.

<sup>19</sup> Números consolidados no están verificados por considerar Consalud.

<sup>20</sup> Datos fuera del alcance de verificación.

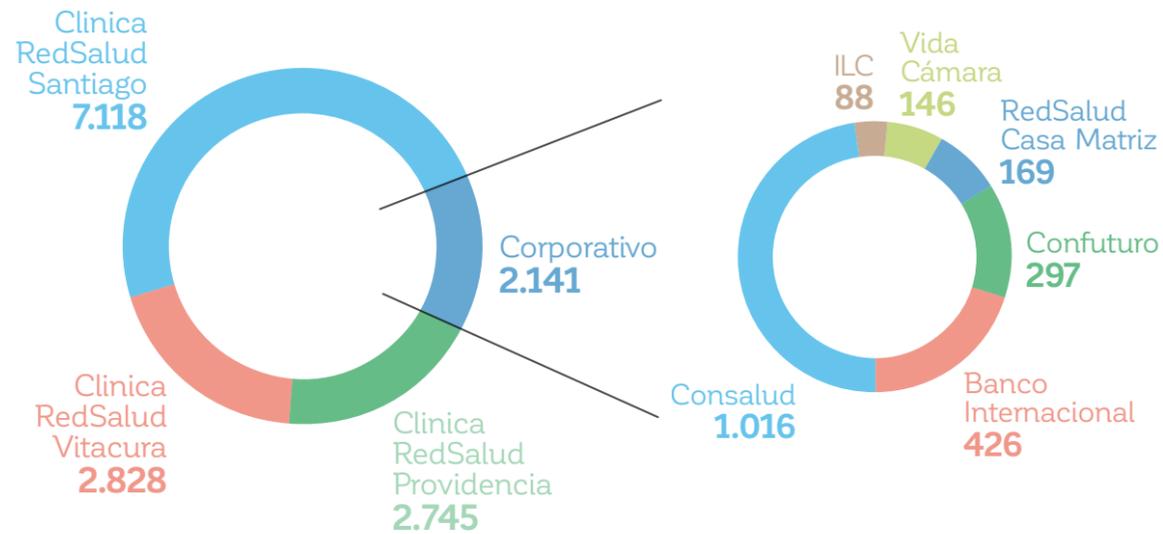
## Huella de Carbono

### Desglose por Negocio

Emisiones de GEI por negocio (tCO2e)	Alcance 1 (tCO2e)	Alcance 2 (tCO2e)	Alcance 3 (tCO2e)	Total (tCO2e)	%
ILC	0,3	22	66	88	1%
Banco Internacional	2,2	241	183	426	3%
Confuturo	1,3	108	187	297	2%
Consalud	354	449	212	1.016	7%
RedSalud	2.432	10.276	153	12.861	87%
Vida Cámara	0,9	81	64	146	1%

Al hacer el desglose por las áreas de operación, las tres clínicas de RedSalud obtienen un total de 12.692 toneladas métricas de carbono. Por otra parte, los edificios corporativos generaron un total de 2.141 toneladas métricas. Consalud registró la mayor cifra en este grupo, con 1.016 toneladas métricas de CO2.

Conviene destacar que, para las oficinas corporativas, las emisiones de alcance 1 y 2 disminuyeron cerca de un 35% respecto al año 2018. Mientras que para el alcance 1, se redujo el consumo en 189 toneladas, en el alcance 2 esta disminución fue de 501 toneladas métricas de CO2.



### Desglose por Área de Operación

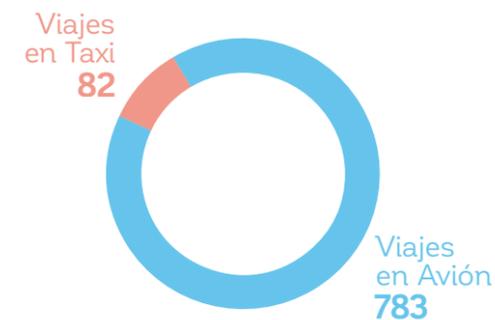
Emisiones de GEI por área de operación (tCO2e)	Alcance 1 (tCO2e)	Alcance 2 (tCO2e)	Alcance 3 (tCO2e)	Total (tCO2e)	%
Edificio Corporativo ILC, Banco Internacional, Confuturo, Vida Cámara	4,7	452	500	957	
ILC	0,3	22	66	88	
Banco Internacional	2,2	241	183	426	
Confuturo	1,3	108	187	297	
Vida Cámara	0,9	81	64	146	
Consalud	354	449	212	1.016	
RedSalud Corporativo	S.I.	26	143	169	
<b>Corporativo</b>	<b>359</b>	<b>927</b>	<b>856</b>	<b>2.141</b>	<b>16%</b>
Clinica RedSalud Providencia	S.I.	2.745	S.I.	2.745	
Clinica RedSalud Santiago	2.432	4.677	9	7.118	
Clinica RedSalud Vitacura	S.I.	2.828	S.I.	2.828	
<b>Clínicas</b>	<b>2.432</b>	<b>10.250</b>	<b>9</b>	<b>12.692</b>	<b>84%</b>

Respecto a las actividades que contribuyen a nuestra Huella de Carbono, en el alcance 1 un 78% proviene de emisiones fugitivas, a través de los refrigerantes de nuestras operaciones, mientras que el 22% se origina en fuentes fijas como motores de combustión y calderas de calefacción. La totalidad de emisiones medidas del alcance 2 provienen de la electricidad adquirida del Sistema Energético Nacional (SEN). En tanto, los viajes en avión representan el 91% de nuestras emisiones de alcance 3, con el 9% restante consistiendo en viajes efectuados en taxi.

### Desglose por Actividad

Actividad	Total 2019 (tCo2e)	% de total	% de Alcance
Combustión en fuentes fijas	601	4%	22%
Combustión en vehiculos	2	0%	0%
Emisiones fugitivas (refrigerantes)	2.187	15%	78%
<b>Total Alcance 1</b>	<b>2.791</b>	<b>19%</b>	
Electricidad comprada (SEN)	11.177	75%	100%
<b>Total Alcance 2</b>	<b>11.177</b>	<b>75%</b>	
Viajes en avión	783	5%	91%
Viajes en taxi	82	1%	9%
<b>Total Alcance 3</b>	<b>865</b>	<b>6%</b>	
<b>Total Huella de Carbono 2019</b>	<b>14.833</b>		

### Emisiones de Viajes de Negocio (tCO2e)



# Anexo 1

## Índice GRI



### Índice GRI: Conformidad Esencial

Contenidos Generales			
Estándar GRI	Contenido	Numero de página	Explicación u Omisión
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Solapa Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10-13	
	102-3 Ubicación de la sede	Solapa Portada	
	102-4 Ubicación de las operaciones	31	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10, 80	
	102-6 Mercados servidos	10	
	102-7 Tamaño de la organización	48	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	48	
	102-9 Cadena de suministro	20	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	32	
	102-11 Principio o enfoque de precaución		La empresa no utiliza el principio de precaución en su gestión
	102-12 Iniciativas externas	16-17	
	102-13 Afiliación a asociaciones	68-69	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-7	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	11	
	102-18 Estructura de gobernanza	21-22	
	102-40 Lista de grupos de interés	20	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	52	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	20	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18-20	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	14-15	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Memoria Anual 2019 (207)	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	14-15	
	102-47 Lista de temas materiales	14-15	
	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.

Contenidos Generales			
Estándar GRI	Contenido	Numero de página	Explicación u Omisión
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales	102-49 Cambios en la elaboración de informes		No se produjeron cambios respecto al año anterior
	102-50 Periodo objeto del informe	101	
	102-51 Fecha del último informe	101	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	101	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Solapa Portada, 101	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	101	
	102-55 Índice de Contenidos GRI	92	
	102-56 Verificación Externa	94	
Temas Materiales			
Desempeño Económico y Financiero			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	76	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	76	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	76-79	
<b>GRI 201:</b> Desempeño Económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	76-79	
Ética, Integridad y Transparencia			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	24, 62-63	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	24, 62-63	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	24	
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.		Durante 2019, no se registraron incumplimientos ni incidentes de corrupción en ILC y sus filiales
<b>GRI 206:</b> Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia		Durante 2019, no se registraron incumplimientos ni incidentes de competencia desleal en ILC y sus filiales
<b>GRI 406:</b> No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	24-25	
Gestión Ambiental			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	85	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	88-91	
<b>GRI 302:</b> Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	88	
<b>GRI 303:</b> Agua y Efluentes	303-5 Consumo de agua	87	

Contenidos Generales			
Estándar GRI	Contenido	Numero de página	Explicación u Omisión
<b>GRI 305:</b> Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	89-91	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	89-91	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	89-91	
<b>GRI 306:</b> Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	88	
Atracción y Retención de Talento			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	58	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	58	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	60	
<b>GRI 401:</b> Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	48, 57	
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48-50	
Desarrollo Capital Humano			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	58	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	58	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	58	
<b>GRI 404:</b> Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	58	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	58	
Compromiso con la Comunidad			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	40	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	40	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	43	
<b>GRI 413:</b> Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	40-43	
Satisfacción del Cliente			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	34	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	34	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	37	
<b>GRI 418:</b> Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	37	
Gobierno Corporativo			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	21	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	21	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	22	
	Promedio Anual de Asistencia de Directores	22	

Contenidos Generales			
Estándar GRI	Contenido	Numero de página	Explicación u Omisión
<b>Proceso Comercial Ético</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	63	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	63	
	Mecanismos para denunciar infracciones	62-63	
<b>Aporte al Debate Público</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	66	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	66	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	67-69	
	Contribución total en membresías	68	
<b>Educación Financiera y de la Salud</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	43	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	43	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	43	
	Programas de Educación	43	
<b>Cambios Demográficos</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	34	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	34	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	34	
	Monitoreos Cambios Demográficos y Estadísticas de la Población	34	
<b>Finanzas Sostenibles</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	74	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	74	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	76-84	
	Inclusión de Criterios ESG en enfoques de inversión	82-84	
<b>Desafío Tecnológico</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	38	
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus Componentes	38	
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	39	
	Número de incumplimientos en ciberseguridad y resguardo de la información	39	



# Anexo 2

## Carta Verificación



### Informe de los Profesionales Independientes "Reporte de Sostenibilidad 2019 Inversiones La Construcción S.A. "

Señores

**Presidente y Directores.**

Empresa Inversiones La Construcción S.A.

Presente

Hemos realizado una revisión limitada de los contenidos de información y datos relacionados con los contenidos GRI 303-5, 302-1, 306-2 y Tasa de Ausentismo (en adelante "indicadores sujetos a revisión") reportados en el Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC al 31 de diciembre de 2019, que a continuación se detalla:

- *GRI 303-5 Consumo de agua para* ILC S.A.; Compañía de Seguros Confuturo S.A.; Banco Internacional S.A. y Compañía de Seguros Vida Cámara S.A.
- *GRI 302-1 Consumo eléctrico para* ILC S.A.; Compañía de Seguros Confuturo S.A.; Banco Internacional S.A.; Compañía de Seguros Vida Cámara S.A. y Empresas Red Salud S.A.
- *GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación para* ILC S.A.; Compañía de Seguros Confuturo S.A.; Banco Internacional S.A.; Compañía de Seguros Vida Cámara S.A. y Empresas Red Salud S.A.
- *Tasa de Ausentismo para* ILC S.A.; Compañía de Seguros Confuturo S.A.; Banco Internacional S.A.; Compañía de Seguros Vida Cámara S.A.; Empresas Red Salud S.A. e Isapre Consalud S.A.

La preparación de dicho reporte es responsabilidad de la Administración de ILC. Asimismo, la Administración de ILC también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del reporte y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es de expresar una opinión sobre el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC". En consecuencia, no expresamos tal opinión.

Los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC" fueron revisados tomando en consideración los criterios descritos en el Estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos internos de ILC y se resumen a continuación:

- Determinar que la información y los datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC" estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Determinar que ILC haya preparado los contenidos y datos de los "indicadores sujetos a revisión" incluidos en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC", conforme a los principios de Contenido y Calidad del Estándar GRI y sus lineamientos internos.

Nuestros procedimientos consideraron la formulación de preguntas a la Dirección, Gerencias y áreas responsables de ILC involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas por cómo se describen a continuación:

- Entrevistas a personal clave de ILC, a objeto de evaluar el proceso de elaboración de los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC", la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- Verificación de los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019" a partir de la documentación de respaldo proporcionada por ILC.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC".
- Verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante re-cálculos.

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que:

- Los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC", no estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Los contenidos de información y datos relacionados con los "indicadores sujetos a revisión" reportados en el "Reporte de Sostenibilidad 2019 de ILC" no hayan sido elaborados en conformidad con el Estándar para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI y sus lineamientos internos.

KPMG Auditores Consultores SpA

Tamara Agnic M.  
Socia

24 de junio de 2020

# Anexo 3

## Sobre este Reporte



### Sobre este Reporte

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 octavo 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 2019.

Parte de su contenido se ha verificado a través de la consultora externa KPMG, como lo señala la carta del auditor. 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,**  
mdlaarce@ilcinversiones.cl,  
+56 2 2477 4683

**Cristina Trejo,**  
ctrejo@ilcinversiones.cl,  
+56 2 2477 4681

**Gustavo Maturana,**  
gmaturana@ilcinversiones.cl,  
+56 2 2477 4680

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



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

