

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD





ISAPRE BANMÉDICA S.A.
APOQUINDO 3600 - PISO 3, LAS CONDES.

VIDA TRES S.A.
APOQUINDO 3600 - PISO 3, LAS CONDES

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016





CONTENIDO



BANMÉDICA Y VIDA TRES EN UNA MIRADA

1. Juntos en nuestro Primer Reporte
2. Mensaje del Gerente General
3. Nuestro Trabajo en 2016 - Principales Cifras



SOLIDEZ FINANCIERA Y VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

1. Isapre Banmédica
2. Isapre Vida Tres



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

1. Propiedad y controladores
2. Directorio
3. Principales ejecutivos
4. Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento
5. Riesgos Corporativos



COLABORADORES

1. Gestión de colaboradores
2. Nuestros colaboradores en cifras
3. Clima Laboral
4. Desarrollo de talentos y evaluación de desempeño
5. Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
6. Beneficios
7. Salud y seguridad
8. Relaciones Laborales



NUESTRO TRABAJO

1. Nuestra Historia
2. Los desafíos de la industria de las Isapres
3. Nuestra visión
4. Nuestros planes y servicios
5. ¿Cuál es nuestra oferta de valor?
6. Presencia Nacional
7. Red de prestadores
8. Beneficios adicionales
9. Nuestros grupos de interés



AFILIADOS

1. ¿Quiénes son nuestros afiliados y cómo nos comunicamos con ellos?
2. Adaptándonos a sus necesidades a través del uso de tecnologías
3. Información más clara
4. Calidad en servicio



TABLA GRI



BANMÉDICA Y VIDA TRES EN UNA MIRADA

1



1. Juntos en nuestro Primer Reporte
2. Mensaje del Gerente General
3. Nuestro Trabajo en 2016 - Principales Cifras



En Isapre Banmédica y Vida Tres
tenemos el agrado de presentar nuestro
Primer Reporte de Sustentabilidad



Juntos en nuestro Primer Reporte

En Isapre Banmédica e Isapre Vida Tres, tenemos el agrado de presentar nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, el que queremos compartir con nuestros grupos de interés y la comunidad en general, y que da cuenta de nuestro desempeño económico y social en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2016.

En una industria desafiante como en la que nos desenvolvemos, sabemos que un desarrollo sustentable en todos nuestros pilares forma parte de las expectativas de la comunidad. Y 2016 fue un año donde pudimos seguir consolidando nuestro liderazgo gracias a estar siempre centrados en los beneficios para nuestros afiliados.

Desde el inicio, nos hemos caracterizado por realizar un trabajo riguroso, con el fin de lograr que Banmédica y Vida Tres tengan sustentabilidad económica en el tiempo, y la comunidad también pueda crecer con nosotros, logrando un beneficio mutuo que permita mejorar la calidad de vida de las personas.

Por supuesto que al ser este nuestro primer reporte, pudimos encontrar oportunidades de mejora en nuestras operaciones, y eso nos da un desafío a

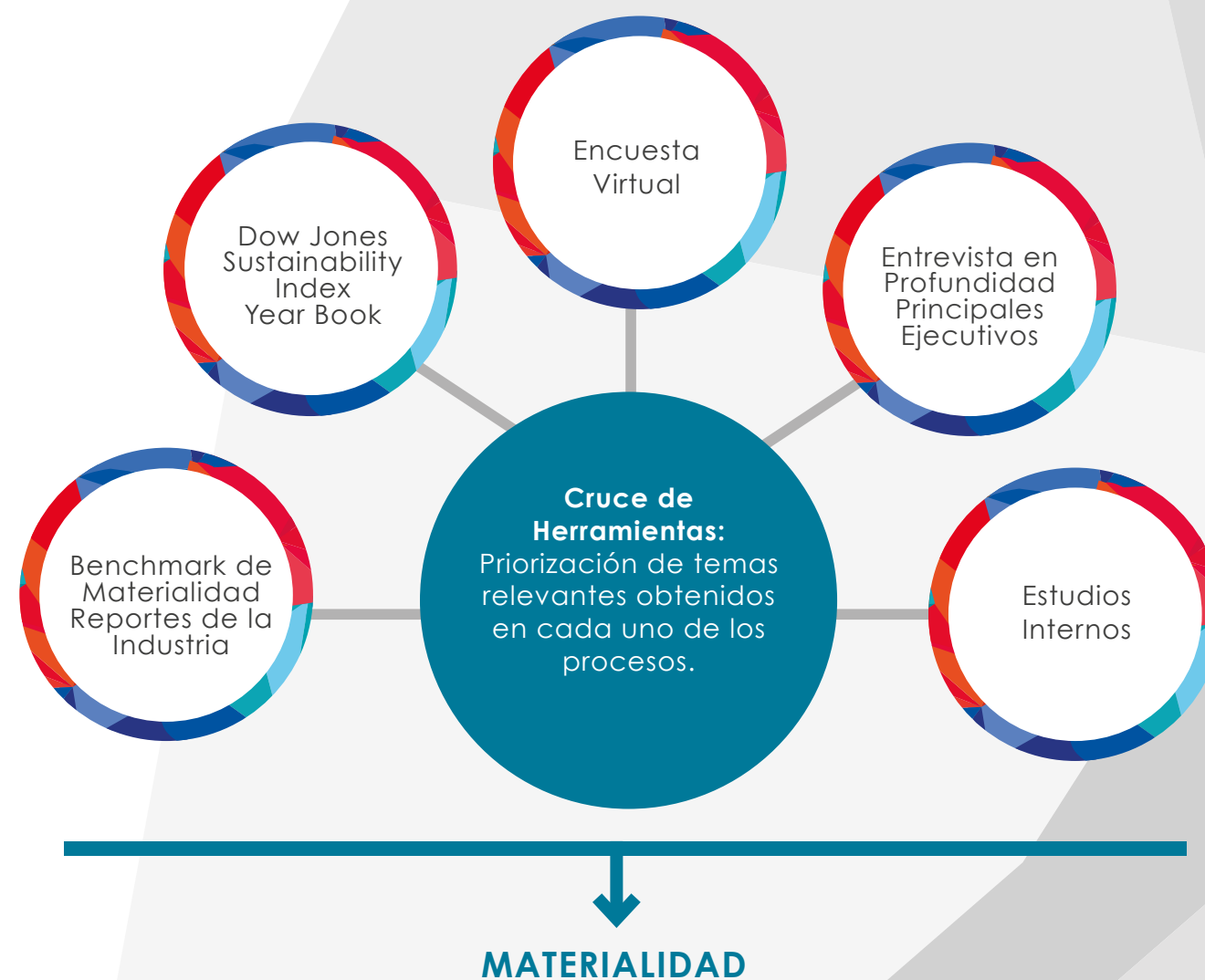
futuro aún mayor en pos de seguir trabajando por un desarrollo aún más amplio del sector de la salud en el país.

Este trabajo fue elaborado de acuerdo a los criterios establecidos en el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, lo que nos permite presentar un trabajo con estándares internacionales de calidad.

Es importante destacar que utilizamos la opción "esencial" de GRI-G4 para reportar lo que realmente aporta valor a nuestros grupos de interés y a nosotros mismos.

Para nuestro proceso de materialidad, utilizamos las siguientes fuentes:

- Dow Jones Sustainability Index YearBook 2016
- Benchmark nacional e internacional con empresas de la industria
- Encuestas virtuales a nuestros públicos de interés
- Entrevistas a nuestros principales ejecutivos
- Estudios internos





2016 fue un año donde pudimos seguir consolidando nuestro liderazgo gracias a estas acciones siempre centrados en los beneficios a nuestros afiliados

1. Year Book Dow Jones Sustainability Index

Es uno de los índices de sustentabilidad más prestigiosos del mundo, donde se comparten riesgos y oportunidades de más de 2.500 empresas a nivel mundial, agrupadas en 60 industrias.

Para este reporte, realizamos un levantamiento de los desafíos actuales y futuros de la categoría de Seguros, lo que nos permite tener una visión global de la industria.

2. Benchmark de materialidad

Junto al levantamiento del índice de Dow Jones, hicimos un análisis del trabajo en materia de sustentabilidad en tres empresas nacionales y cuatro internacionales, lo que nos permitió conocer los temas materiales relevantes para los grupos de interés a los que reportan y a quienes queremos nosotros reportar.

3. Encuestas a principales grupos de interés

Para entender los temas materiales relevantes en sustentabilidad, también realizamos una encuesta virtual no representativa que fue respondida por nuestros afiliados y colaboradores, además de prestadores en convenio con las isapres Banmédica y Vida Tres.

El proceso contó con la participación de 1.127 personas con el siguiente detalle:



4. Entrevistas en profundidad a principales ejecutivos

Durante el proceso también entrevistamos a nuestros nueve principales ejecutivos, que fueron los siguientes:

- Fernando Matthews C., Gerente General
- Andrés Alessandri P., Gerente de Recursos Humanos y Administración
- Nicolás Cabello E., Gerente Legal
- Javier Eguiguren T., Gerente de Finanzas
- Francisco Fernández V., Gerente de Ventas
- Ximena Gloffka W., Gerente de Estudios
- Matías Honorato I., Gerente Comercial
- Jaime Ochagavía.RT, Gerente de Salud y Subsidios
- Gonzalo Pulido L., Gerente de Sistemas y Operaciones

5. Estudios internos

En cuanto a los estudios internos para definir la materialidad, trabajamos con estudios de satisfacción de clientes, el modelo de Capital de Marca 2016 Chile 3D y la encuesta Canales de Servicio.

Luego de recurrir a las diversas fuentes descritas, obtuvimos un listado de 14 temas materiales relevantes en materia de sustentabilidad, los que luego pasaron a un proceso de priorización y validación interna.

Los temas entraron en una matriz, que indica el nivel de relevancia para Banmédica y Vida Tres, como para sus grupos de interés de cada tema material.

La matriz de materialidad fue revisada y validada por los gerentes de cada área.

Matriz de Materialidad 2017

ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA:

1. Solidez financiera
2. Uso tecnológico
3. Evaluación y gestión de riesgo
4. Ética y cumplimiento **1**
5. Reputación sectorial

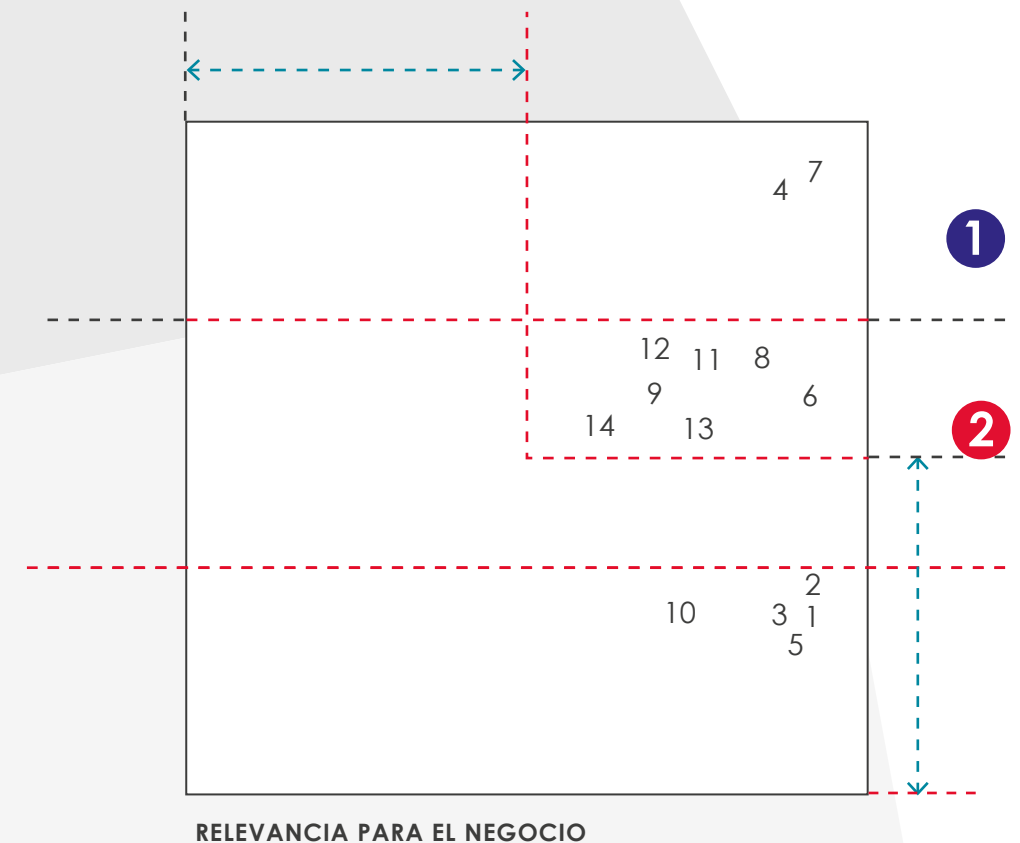
CLIENTES Y AFILIADOS:

6. Adaptación a las necesidades de los clientes **2**
7. Información comercial / claridad / complejidad del producto **1**
8. Gestión con Afiliados: Resolución, Tiempos, etc. **2**
9. Cobertura Médica a Casos de Alta Complejidad
10. Calidad del Servicio y Productos
11. Precios de planes **2**
12. Prestaciones Médicas o Seguros /Preexistencias **2**
13. Preocupación por los Derechos y Deberes del Afiliado **2**

COLABORADORES:

14. Salud y Seguridad en el Trabajo **2**

IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



1 TARGET 1: temas que resultan mencionados en 3 o más fuentes.

2 TARGET 2: temas que resultan mencionados en 2 fuentes.



2016 fue un año donde pudimos seguir consolidando nuestro liderazgo gracias a estar siempre centrados en los beneficios para nuestros afiliados



Mensaje del Gerente General

Desde que Isapre Banmédica inició sus operaciones en 1981, y que Isapre Vida Tres lo hiciera en 1986, ambas han demostrado iniciativa y liderazgo en la industria de las Isapres.

En el caso de la Isapre Banmédica, su historia comienza años atrás, por el año 1946, bajo la antigua Caja Bancaria de Pensiones. Así pues alcanzamos la importante suma de 71 años de trayectoria en la industria de la salud en Chile.

Sólo con dos años de existencia, Isapre Banmédica ya demostraba su liderazgo, al contar con más de un tercio del total de los afiliados de la industria, bajo la cobertura de sus atractivos productos. La confianza de nuestros afiliados ha sido el soporte clave de esta trayectoria. En el tiempo se ha fortalecido, y se nos reconoce hoy, tanto a Isapre Banmédica como Vida Tres, como organizaciones dignas de confianza en esta materia tan delicada: la salud de las personas.

El foco de nuestro empeño ha sido siempre considerar los intereses de nuestros afiliados como el principal objeto de nuestro trabajo diario, acordando y negociando una red de convenios con los principales prestadores de salud de cada ciudad y región.

Nuestras competencias organizacionales son la aplicación y la rigurosidad. Esto se manifiesta en el permanente desarrollo de planes de salud que se ajustan a crecientes y muy variados segmentos de afiliados. Una adecuada cobertura de respaldo de gastos en salud permite distinguir variadas opciones de necesidades y preferencias. Pues bien, hemos sido capaces de escuchar, entender y responder a nuestros afiliados.

Así pues, las necesidades de nuestros beneficiarios han sido el impulso para lograr más y mejores prestaciones, procedimientos y estándares en la atención de salud en nuestro país.

La responsabilidad que nuestras isapres asumen con los afiliados es de por vida. Por ello, las líneas de largo plazo siempre han estado presentes en nuestro empeño por mejorar. Hemos reforzado un enfoque de salud integral, entendiendo que la participación directa del beneficiario en su auto cuidado resulta clave.

Es nuestra responsabilidad lograr un buen desempeño económico. Así podremos responder de modo seguro a nuestros afiliados, y será posible continuar desarrollándonos en el tiempo.

Sin embargo, los desafíos recientes que ha experimentado la industria de las isapres, han excedido en mucho el ámbito de nuestro giro histórico y normal. De este modo, durante los ejercicios de 2015 y 2016 en Isapre Banmédica e Isapre Vida Tres no adecuamos el precio base de los planes de salud, siendo las únicas isapres capaces de esa medida durante esos ejercicios.

Consecuente con lo señalado, hemos redoblado los esfuerzos para de ser una empresa de total transparencia, así pues me complace presentar en esta oportunidad nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, donde podremos rendir cuenta respecto del desempeño económico y social de las isapres Banmédica y Vida Tres durante el año 2016.

Creemos que con este trabajo colaboramos con fortalecer las confianzas indispensables que exige la industria donde nos corresponde trabajar.

Con orgullo los invito a leer con detención nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad 2016.

Afectuosamente,

Fernando Matthews C.
Gerente General
Isapre Banmédica
Isapre Vida Tres



Nuestro Trabajo en 2016 PRINCIPALES CIFRAS



\$0 DE INCREMENTO
de los precios de
los planes de salud



81 SUCURSALES
entre ambas Isapres
a lo largo de Chile
LOGRANDO COBERTURA
DESDE ARICA A PUNTA ARENAS



80.000
VISITAS MENSUALES
de nuestros colaboradores a
la intranet corporativa



\$174.113
cotización promedio de
LOS AFILIADOS A VIDA TRES



9,1% aumentaron los ingresos
consolidados respecto a **2015**



2.206
COLABORADORES
EN CONJUNTO ENTRE
Banmédica y Vida Tres



691.806
beneficiarios de
BANMÉDICA



3,4%
AUMENTÓ VIDA
la cartera de
cotizaciones de TRES



7.300.000
VISITAS TOTALES A LOS
SITIOS WEB



13,1%
TASA DE ROTACIÓN
DE CARTERA DE AMBAS
ISAPRES EN 2016



144.615
beneficiarios de
VIDA TRES



2,4% AUMENTÓ LA
CARTERA
de cotizantes de BANMÉDICA



NIVEL DE
SERVICIO
EN SUCURSALES
VIDA TRES **70%**



23,9% Participación
de mercado conjunta
DE AMBAS ISAPRES



95% DE LOS LLAMADOS AL
CONTACT CENTER
BANMÉDICA
respondidos al primer contacto



NUESTRO TRABAJO

2



1. Nuestra Historia
2. Los desafíos de la industria de las Isapres
3. Nuestra visión
4. Nuestros planes y servicios
5. ¿Cuál es nuestra oferta de valor?
6. Presencia Nacional
7. Red de prestadores
8. Beneficios adicionales
9. Nuestros grupos de interés

NUESTRA HISTORIA

Si bien Isapre Banmédica irrumpió en la industria de seguros de salud previsionales en junio de 1981, su historia tiene antecedentes unas décadas antes, específicamente en 1946, cuando se creó la Caja Bancaria de Pensiones, lo que permite hablar de más de 71 años de historia.

Con una trayectoria donde Isapre Banmédica se posicionó en la vanguardia, estando siempre en primer lugar en la preferencia de los afiliados, en 1986 nace Vida Tres, que en el año 2000 pasó a ser parte de Banmédica S.A., entregando así más opciones de cobertura de salud a los cotizantes.

LA HISTORIA DE AMBAS ISAPRES SE ESCRIBE DE LA SIGUIENTE MANERA:



1946

Se crea la Caja Bancaria de Pensiones.

1952

La Caja Bancaria de Pensiones crea un Departamento Médico y un centro de atención de salud, donde se ofrece una amplia gama de prestaciones, desde consultas médicas hasta atenciones odontológicas y de kinesiología.

1954

La Caja llega a más de 53 mil prestaciones.



1970

Las atenciones de salud llegan a 272.700, y lleva a la necesidad de ampliar su infraestructura.

Ese mismo año compra la antigua Clínica Alemana, construida en 1918, ubicada en Dávila Baeza 727 Recoleta.



1981

Se materializa la Ley de Isapres, año en que la Caja Bancaria de Pensiones que contaba con 35 años de experiencia en el ámbito previsional y de prestaciones de salud, oficializa la creación de Isapre Banmédica Caja Bancaria de Pensiones.



1983

Isapre Banmédica logra el mayor porcentaje de captación de afiliados con un 34,3% del mercado, 9 puntos porcentuales sobre el más cercano competidor.



1986

Se crea Isapre Vida Tres.

1987

De tener 4 oficinas en 1985, y luego de dos años de trabajo, Isapre Banmédica alcanza las 32 sucursales, cubriendo desde Arica hasta Punta Arenas.



2000

Incorporación de Isapre Vida Tres a Empresas Banmédica, controlador de Isapre Banmédica.



Hacemos nuestro trabajo
con aplicación y rigurosidad



Los desafíos de la industria de las Isapres

Según datos de la Superintendencia de Salud, en Chile existen cerca de 1,9 millones de cotizantes en las siete isapres abiertas que existen en el país. En nuestro caso, somos isapres abiertas, lo que significa que la afiliación y nuestros planes de salud son de oferta pública, en contraposición a las 6 isapres cerradas existentes, que corresponden a trabajadores de una determinada empresa o institución.

Estas cifras, entregadas por la Superintendencia a diciembre de 2016, muestran un incremento de un 1,8% del universo de afiliados con respecto al mismo mes de 2015, donde los afiliados hombres son el más numeroso en la industria, con más de 1,2 millones de cotizantes de este género, versus 674 mil cotizantes mujeres.

De acuerdo a las mismas cifras entregadas, se concluye que uno de los principales desafíos de la industria, se relacionan con el envejecimiento de la población, ejemplo de ello es el aumento del 6,4% que sufrió el número de afiliados de 60 años o más, representando al grupo etáreo de mayor crecimiento, seguido por el grupo de 40 a 59 años, y con el aumento del consumo de prestaciones de salud, debido a nuevas tecnologías, y a una mayor morbilidad en la población, especialmente de enfermedades crónicas no transmisibles, como la hipertensión y la diabetes.

Desde un punto de vista normativo, hay aspectos que deben resolverse para asegurar un adecuado



desenvolvimiento de la industria, tales como las diferencias de precio por sexo, manejo de preexistencias de salud, movilidad de afiliados dentro del sistema de isapres, y la judicialización de los procesos de adecuación de precios de los planes de salud.

Nuestra Visión

Hacemos nuestro trabajo con aplicación y rigurosidad, poniendo en el centro de las operaciones a nuestros cotizantes, priorizando la conformación de un sistema de protección en salud, con un modelo integral, capaz de entregar a los usuarios planes de salud de calidad a precios convenientes, con una mayor cobertura de atención médica, lo que nos llevará a seguir liderando en la industria de las isapres.

El compromiso que tenemos con nuestros afiliados es que siempre podrán contar con prestadores de servicios de salud de calidad, asegurándoles una atención oportuna y con una amplia cobertura de prestaciones médicas. Pero no sólo ese es nuestro compromiso, sino también velar por la calidad de vida de nuestros afiliados, quienes eligen nuestros servicios por múltiples razones, donde se destaca la buena cobertura y la calidad de atención.



“
23,9% de participación de
 mercado en cotizantes entre
 ambas Isapres en 2016

Nuestros planes y servicios

Nuestro principal objetivo es entregar planes y servicios adecuados a la necesidad de cada uno de nuestros afiliados.

Para ello, en 2016 realizamos el Proyecto Cruce, cuyo principal objetivo fue actualizar la cartera de planes en comercialización y la venta de productos adicionales, para lograr tener productos alineados a las necesidades de salud de hoy y con aranceles actualizados.

Respecto de los planes de salud, por segundo año consecutivo, en ambas isapres, tomamos la decisión de no ajustar el precio base, convirtiéndonos en las únicas isapres que no han reajustado este valor durante los últimos dos períodos. Adicionalmente, Vida Tres continuó como la única isapre que cubre más de 1.000 prestaciones médicas adicionales a través de sus planes de Vanguardia.

Gracias a todos los esfuerzos, durante el año 2016, tanto en Isapre Banmédica como en Vida Tres, logramos aumentar el número de cotizantes, teniendo un crecimiento mayor que el promedio de la industria.

Además, en Banmédica logramos obtener la tasa de desafiliación de clientes más baja de su historia, con un 13,7%, inferior al promedio de la industria.

En el caso de Isapre Vida Tres, la rotación de afiliados disminuyó desde un 10,8% el año 2015, a un 10,3% el año 2016, siendo la más baja de la industria, lo que refleja la adecuada administración de la cartera de afiliados.



¿Cuál es nuestra oferta de valor?

Ofrecemos una amplia gama de planes de salud, beneficios adicionales y servicios, destinados a generar soluciones de salud a la medida para los diferentes tipos de necesidades de nuestros clientes, entregando cobertura médica ambulatoria y hospitalaria a los miles de beneficiarios.

Con más de 30 años de experiencia al servicio de los chilenos, somos empresas de salud previsual con una participación de mercado en afiliados a diciembre de 2016 de un 19,9% en el caso de Banmédica y de un 4% en el caso de Vida Tres. En el caso de Banmédica, en 2016 alcanzó 691.806 beneficiarios, mientras que en Vida Tres fueron 144.615.

Nuestro desafío es mantener el liderazgo en la industria de las isapres, y avanzar en posicionar a Banmédica dentro del concepto de prevención y cuidado, en un espacio propio y diferente, donde podamos invitar y acompañar de forma transversal a todos nuestros afiliados a vivir y sentirse mejor.

Por otro lado, el desafío de Vida Tres es consolidarse como una isapre a la vanguardia en calidad de servicio y atención, con una cobertura con los más avanzados tratamientos médicos en los mejores prestadores, y que permita transmitirle al afiliado tranquilidad y seguridad en su salud.

Múltiples razones por las cuales escoger Banmédica o Vida Tres



1

Los planes más convenientes: En Banmédica y Vida Tres no subimos el precio base de nuestros planes de salud por segundo año consecutivo, y tenemos una amplia oferta y cobertura en las mejores clínicas y centros médicos del país. En nuestra oferta se encuentran planes individuales, matrimoniales y regionales.

2

Isapre Banmédica tiene el precio GES más bajo del mercado.

3

Para los Problemas de salud Garantizados contamos con una amplia Red a nivel nacional, con equipos médicos especializados y la infraestructura más adecuada. La cobertura GES tiene como objetivo: asegurar el acceso, calidad, oportunidad y protección financiera a quienes requieran atención.

4

En Isapre Banmédica y Vida Tres, podrás encontrar la mejor y más amplia red de prestadores del país, para entregar servicios de calidad a nuestros afiliados.

5

Beneficios en ópticas y centros dentales.

6

Beneficios adicionales para complementar el plan de salud y obtener una mejor cobertura.

7

Durante el año 2016 se realizaron permanentes mejoras a la Sucursal Virtual en nuestras páginas web, convirtiéndolas lo que las llevó a recibir en conjunto mas de 7.300.000 visitas en este año.

8

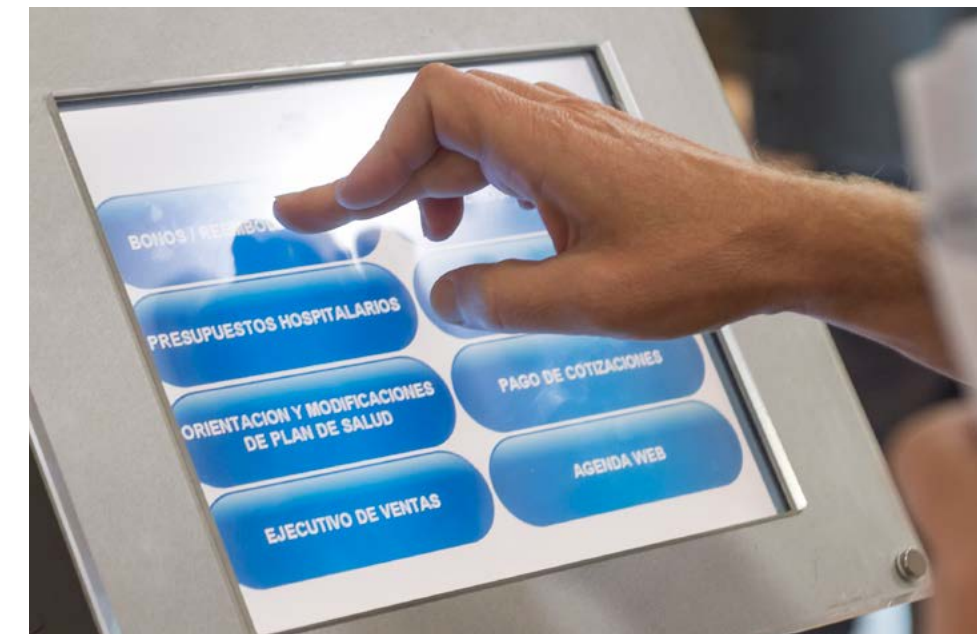
Descuentos en la red de Farmacias Cruz Verde.

9

Campañas de prevención de salud.



Banmédica y Vida Tres SIEMPRE están innovando su oferta de valor



Innovando permanentemente nuestra oferta de valor

- Vida Tres, es la única isapre que cubre más de 1.000 prestaciones médicas adicionales al arancel Fonasa, a través de sus planes de Vanguardia.
- Durante 2015 y 2016 Banmédica y Vida Tres no ajustaron el precio base de sus planes de salud, convirtiéndose en las isapres con menor alza en el período.
- Cuidado: programa de apoyo y acompañamiento a nuestros afiliados con diabetes.
- En 2016 se crearon los nuevos sitio web de las isapres, los cuales son más completos y de mejor navegación para los afiliados, e incluyen nuevas tecnologías y funcionalidades para realizar diversos trámites online.
- La Sucursal Virtual incorpora entre otros avances, el cotizador de exámenes e imágenes.
- Clubes de beneficios se adaptan a los dispositivos móviles y permiten navegar entre los más de 100 convenios de los comercios asociados, facilitando el despliegue de los cupones y la búsqueda de descuentos por categorías.
- Vida Tres a través de su planes Vanguardia da cobertura a más de 900 prestaciones que otras isapres no cubren entre las que destacan Cirugía robótica, Radiocirugía e Implante Coclear.

81

Sucursales

60

Banmédica

21

Vida Tres

Presencia nacional

La red de servicio al cliente incluye 81 sucursales en distintas ciudades del país: 60 Banmédica y 21 Vida Tres.

Sucursales



Quilpué
Quillota
Valparaíso
Viña del Mar
Reñaca
Los Andes
Los Ángeles
Concepción
Temuco
Valdivia
Osorno

Sucursales



Arica
Iquique
Antofagasta
Calama
Tocopilla
Copiapó
Vallenar
La Serena
Coquimbo
Ovalle
Illapel
Salamanca
Valparaíso
Viña del Mar
Quillota
Quilpué
San Felipe
San Antonio
Los Andes
La Calera
Rancagua
Santa Cruz
San Fernando
Talca
Curicó
Linares
Constitución
Chillán
Los Angeles
Concepción

Puerto Varas
Puerto Montt
Agustinas
Clínica Alemana
Clínica Las Condes
Clínica Santa María
Clínica Universidad de los Andes
La Dehesa
Magdalena
Vitacura

Talcahuano
Temuco
Villarrica
Puerto Montt
Osorno
Castro
Puerto Varas
Ancud
Coyhaique
Punta Arenas
Puerto Natales
Valdivia
La Unión
Agustinas
Apoquindo
Clínica Bicentenario
Clínica Dávila
Clínica Santa María
Clínica Universidad de los Andes
Estoril
Gran Avenida
Hospital José Joaquín Aguirre
La Dehesa
La Florida
Maipú
Melipilla
Padre Mariano
Quilicura
Talogante
Vitacura



Red de prestadores



Nos esforzamos para que nuestros afiliados reciban un servicio oportuno y de calidad, por lo que contamos con convenios con la más amplia gama de prestadores médicos, para los distintos tipos de necesidades de salud de nuestros beneficiarios. Además, contamos con las redes para patologías GES, para eventos CAEC, y para programas preventivos PPI. Trabajando con ellos, aseguramos una cobertura de salud acorde a las expectativas de la comunidad, dejándolos en las manos de los mejores especialistas en salud.



Conoce algunos de nuestros prestadores en convenio:



Para conocer más prestadores, visita www.banmedica.cl, y www.vidatres.cl



Estamos centrados en el bienestar de nuestros afiliados y la sustentabilidad de la empresa

Beneficios Adicionales

Junto con los planes hechos de acuerdo a las necesidades de nuestros afiliados, ofrecemos la posibilidad de ampliar al máximo la cobertura de ellos contratando beneficios adicionales, tales como:

- **Cobertura catastrófica:** reduce el impacto que puede provocar un problema de salud de alto costo para el afiliado o su familia.
- **Producto dental:** hasta 80% de bonificación en ortodoncia, endodoncia, rehabilitación, periodoncia, implantes y derecho a pabellón.

- **Producto Farmacia:** entrega hasta un 80% de descuento en medicamentos en Farmacias Cruz Verde.
- **Pack Asistencia:** asistencia para viajes, cobertura en caso de cesantía y orientación médica telefónica 24/7.
- **Pack Protección Total:** agrega cobertura de rescate móvil y seguro de muerte de titular al Pack Asistencia.

Adicionalmente existen beneficios para nuestros afiliados



Descuentos permanentes en Farmacias Cruz Verde

Beneficio Cuenta Segura

Descuentos dentales

Cobertura en ópticas

Chequeos preventivos

Nuestros Grupos de Interés

Para nosotros, el desarrollo y crecimiento está sustentado en la validación de grupos con los que estamos comprometidos con un mutuo crecimiento. Si bien estamos centrados en el bienestar de nuestros afiliados y en la sustentabilidad económica de la empresa, tenemos otros grupos de interés con los que interactuamos día a día en diversos planos, con quienes también queremos que exista una adecuada relación.

Los diferentes públicos con los que interactuamos y tenemos trabajo conjunto y estratégico son los siguientes:



Membresías

Entendemos que el trabajo colaborativo entre quienes componen esta industria permite un mejor desarrollo y beneficia en última instancia a nuestros afiliados, por ese motivo es que en Banmédica y Vida Tres somos miembros de la Asociación de Isapres de Chile AG.



SOLIDEZ FINANCIERA Y VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

3



1. Isapre Banmédica
2. Isapre Vida Tres



En materia económica, tanto en ISAPRE BANMÉDICA como en VIDA TRES, tuvimos un buen desempeño anual

Solidez Financiera y Valor económico generado y distribuido

En materia económica, tanto en Isapre Banmédica como en Vida Tres, tuvimos un buen desempeño anual. Dentro de las cifras a destacar en este ámbito, es que en Isapre Banmédica logramos alcanzar un 19,9% del mercado de afiliados, llegando a un 20,7% de beneficiarios. Además, logramos aumentar la cartera de cotizantes en un 2,4%, bajando la tasa de desafiliación, lo que permitió alcanzar una tasa histórica de 13,7%.

En Vida Tres, por otro lado, se logró una cotización promedio de \$174.113, la más alta en el sistema, superando el promedio en 47%, lo que refleja el posicionamiento de una isapre para los segmentos de mayores ingresos. Asimismo, la cartera aumentó en un 3,4% y disminuyó la rotación de un 10,8% en 2015 a 10,3% en 2016, la tasa más baja en la industria.

El enfoque en materia de administración y finanzas en 2016 se centró en el control sobre los ingresos y los gastos de ambas Isapres y, por otro lado en la evaluación y seguimiento de la matriz de riesgo, lo que permitió una adecuada administración de la cartera de inversiones, la reducción de gastos de cobranza y una eficiente administración de flujo de pago de prestadores médicos.

Durante 2016, tanto en Banmédica como en Vida Tres tuvimos un crecimiento importante en el nivel de afiliados, lo que ha aumentado el nivel de ingresos, hecho que ha sido sostenido en el tiempo.



Por lo mismo, estos eventos nos permiten mostrar resultados económicos favorables, lo que demuestra nuestra solidez financiera, factor clave para el crecimiento, y nos permite seguir invirtiendo para entregar un mejor servicio a nuestros afiliados, porque la sustentabilidad la entendemos no sólo desde el nivel económico, sino también en contribuir a nuestros cotizantes y a la comunidad en general.

A continuación, se muestra el detalle de nuestro valor económico generado y distribuido en Isapre Banmédica y en Isapre Vida Tres, comparando los positivos resultados de 2016 con los resultados 2015, además de la variación porcentual de cada ítem.





“

El valor económico generado por Isapre Banmédica en 2016, fue 9,4% mayor al año 2015

Isapre Banmédica

El valor económico generado en Banmédica a diciembre 2016 tuvo una variación del 9,4 por ciento con respecto al mismo mes del año anterior, y nuestro valor distribuido también tuvo una variación positiva del 8,4 por ciento.



Valor Económico Generado - Distribuido			
\$M	Dic - 2016	Dic - 2015	Var. %
Ingresos por actividades del negocio	473.132.059	432.021.064	9,5%
Flujos por financiamiento bancario	0	0	-
Aporte capital	0	0	-
Otros entradas (salidas) de efectivo	8.806.236	8.369.027	5,2%
Valor económico generado	481.938.295	440.390.091	9,4%
Pago por actividades de operación	412.708.031	376.930.954	9,5%
Pago a proveedores	37.556.789	39.963.533	-6,0%
Inversión y contribución a comunidades	122.370	264.402	-53,7%
Inversión y contribución medioambiental	0	0	-
Capital invertido	0	0	-
Salarios y beneficios sociales a colaboradores	21.278.134	20.075.570	6,0%
Capacitación al personal	444.881	542.255	-18,0%
Pago al estado	4.313.000	2.703.522	59,5%
Pago de deuda e intereses bancarios	0	0	-
Dividendos	7.102.359	5.540.212	28,2%
Valor económico distribuido	483.525.564	446.020.448	8,4%
Valor económico retenido	-1.587.269	-5.630.357	



Isapre Vida Tres

Al igual que en Isapre Banmédica, el factor clave para el crecimiento y sustentabilidad de la empresa en el tiempo es nuestra solidez financiera.

Positivas son las cifras en 2016 en el comparativo con el ejercicio 2015, ya que tuvimos un alza de un 7,6 por ciento en el valor económico generado, permitiéndonos distribuir valor económico de un 4,9 por ciento superior al año anterior.

Presentamos el siguiente cuadro, que muestra nuestro valor económico generado y distribuido hacia los distintos públicos de interés comparativo año 2015 y 2016.

“

7,6% aumento el valor económico generado por Isapre Vida Tres respecto al año 2015

Valor Económico Generado - Distribuido			
\$M	Dic - 2016	Dic - 2015	Var. %
Ingresos por actividades del negocio	140.353.312	129.968.975	8,0%
Flujos por financiamiento bancario	0	0	-
Aporte capital	0	0	-
Otros entradas (salidas) de efectivo	2.895.947	3.104.300	-6,7%
Valor económico generado	143.249.259	133.073.275	7,6%
Pago por actividades de operación	119.435.445	111.481.489	7,1%
Pago a proveedores	7.987.624	9.198.547	-13,2%
Inversión y contribución a comunidades	142.710	135.429	5,4%
Inversión y contribución medioambiental	0	0	-
Capital invertido	0	0	-
Salarios y beneficios sociales a colaboradores	5.566.613	4.970.344	12,0%
Capacitación al personal	75.127	101.932	-26,3%
Pago al estado	3.019.669	2.121.636	42,3%
Pago de deuda e intereses bancarios	0	0	-
Dividendos	7.572.089	9.134.125	-17,1%
Valor económico distribuido	143.799.277	137.143.502	4,9%
Valor económico retenido	-550.018	-4.070.227	



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

4



1. Propiedad
2. Directorio
3. Principales ejecutivos
4. Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento
5. Riesgos Corporativos

Propiedad

Isapre Banmédica e Isapre Vida Tres son filiales de la sociedad anónima abierta Banmédica S.A. Su objeto social es, en ambos casos, ser una institución de salud previsional.

ISAPRE BANMÉDICA

- **Razón Social:** Isapre Banmédica S.A.
- **Objeto Social:** Institución de Salud Previsional
- **Domicilio Legal:** Av. Apoquindo 3600, 3er. piso, Las Condes, Santiago
- **RUT:** 96.572.800-7
- **Tipo de entidad:** Sociedad Anónima Cerrada
- **Documentos constitutivos:** Escritura Pública de fecha 25 de enero de 1990, otorgada en Santiago en la Notaría de Aliro Veloso Muñoz, cuyo extracto fue inscrito a fs. 3.115 N° 1.658 del Registro de Comercio de Santiago el 29 de enero y publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de enero de 1990
- **Capital pagado:** M\$ 26.696.878

ISAPRE VIDA TRES

- **Razón Social:** Vida Tres S.A.
- **Objeto Social:** Institución de Salud Previsional
- **Domicilio Legal:** Av. Apoquindo 3600, 3er. piso, Las Condes, Santiago
- **RUT:** 96.502.530-8
- **Tipo de entidad:** Sociedad Anónima Cerrada
- **Documentos constitutivos:** Escritura Pública de fecha 13 de enero de 1986, otorgada en la Notaría de Santiago de don Jaime Morandé Orrego, cuyo extracto fue inscrito a fs. 902 N° 451 del Registro de Comercio de Santiago, y publicado en el Diario Oficial N° 32.375, de fecha 18 de enero de 1986.
- **Capital pagado:** M\$ 10.200.273

“

Isapre Bánmédica y Vida Tres son sociedades anónimas cerradas





El compromiso con nuestros colaboradores va desde el proceso de selección

2 0 1 6

DIRECTORIO

CRISTIÁN
ARNOLDS REYES
Presidente

JOSÉ FÉLIX
DE VICENTE MINGO
Vicepresidente

EDUARDO
CHADWICK CLARO
Director

TOMÁS
FERNÁNDEZ MAC-AULIFFE
Director

PATRICIO
PARODI GIL
Director

ANTONIO
TUSET JORRATT
Director

JOSÉ RAMÓN
VALENTE VIAS
Director

PRINCIPALES EJECUTIVOS

FERNANDO MATTHEWS CÁDIZ
Gerente General

ANDRÉS ALESSANDRI PRATS
Gerente de Recursos Humanos
y Administración

NICOLÁS CABELLO ETEROVIC
Gerente Legal

JAVIER EGUIGUREN TAGLE
Gerente de Finanzas

FRANCISCO FERNÁNDEZ VERGARA
Gerente de Ventas

XIMENA GLOFFKA WILMANS
Gerente de Estudios

CRISTIAN LETELIER CAVIN
Gerente Comercial

JAIME OCHAGAVÍA RUIZ-TAGLE
Gerente de Salud y Subsidios

GONZALO PULIDO LABRA
Gerente de Sistemas y Operaciones



Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento

En Isapres Banmédica y Vida Tres tenemos el compromiso de realizar una gestión sustentable, por lo que la ética y su cumplimiento no pueden estar fuera de nuestro desarrollo integral. Por ello, nuestro trabajo durante 2016 se centró en la elaboración del Código de Ética y un modelo de gestión para la prevención de delitos.

El Código establece, entre otros, los criterios éticos de ambas instituciones, dentro de los cuales se destaca que para nosotros, cada uno de nuestros colaboradores es considerado como un miembro trascendente dentro de las empresas, y vemos su desarrollo profesional como un factor clave para el desarrollo de ambas empresas.

El compromiso que tenemos con nuestros colaboradores va desde el proceso de selección, ya que hemos definido como directriz el promover una cultura donde todos sean tratados equitativamente, basado en el mérito y en el principio de la no discriminación, criterios aplicables a los procesos de reclutamiento, selección, contratación y promoción. Además, las evaluaciones del desempeño de nuestros colaboradores se realizan excluyendo totalmente cualquier elemento que sea ajeno a un correcto funcionamiento de sus funciones, como son las consideraciones de tipo religioso, ideológico o político, favoritismos, reflexiones sin fundamento, u otras que pudieren ser de carácter infundadamente discriminatorio.

Junto a ello, también establecemos los deberes éticos de nuestros colaboradores, donde destacamos, entre otras, el resguardo y buen uso en la entrega de información confidencial.

Asimismo, nuestros colaboradores deben hacer un cuidadoso uso y goce de los bienes de ambas empresas, ya sean tangibles o intangibles.

Dentro de los deberes éticos de nuestros colaboradores, seguimos los lineamientos del Modelo de Prevención de Delitos, ajustada los requerimientos establecidos en la ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de lavado de activos y sus hechos precedentes, financiamiento de terrorismo y cohecho a funcionarios públicos nacionales y extranjeros.

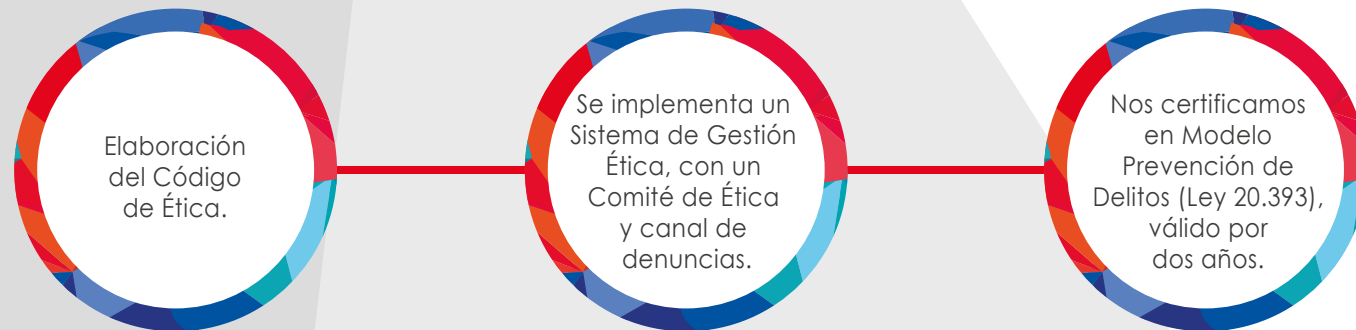
Adicionalmente, el Código de Ética deja explícito que nuestros colaboradores deben evitar cualquier situación que implique o pudiere implicar un conflicto entre los intereses personales y los de las Isapres.

En cuanto a las infracciones al Código de Ética, establecemos cómo se deben dar a conocer, y cuáles son los canales de denuncia y cuáles son las sanciones por el hecho.

“

El sistema de gestión de ética comprende un canal de denuncias y un comité de ética

HITOS 2016



Sistema de Gestión Ética

El SGE de Isapre Banmédica e Isapre Vida Tres sigue los lineamientos de la Ley 20.393 y se compone principalmente de un Canal de Denuncias y un Comité de Ética.

• Canal de Denuncias

Componente central del Modelo de Prevención de Delitos, a través del cual cualquier persona, sea colaborador, ejecutivo, director, proveedor, contratista, accionista o tercero, puede realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de los canales como correo electrónico, página web o postal, la que se puede hacer de forma nominativa o anónima.

• Comité de Ética

integrado por un representante del Área de Recursos Humanos, de Auditoría, por un Abogado del Departamento de Fiscalía o el Asesor Legal que corresponda y el Gerente del Área de la empresa a la que pertenezca el colaborador objeto de la denuncia y/o investigación.

Código de Ética

Nuestro Código de Ética, lanzado en junio de 2016, define tanto los “Criterios Éticos de las Isapres”, como también los “Deberes Éticos de nuestros Colaboradores”.

Contenidos:

- 1 Criterios éticos de Isapres Banmédica y Vida Tres
 - i) De los colaboradores de la empresa
 - ii) De la Selección, Contratación y Promoción de los colaboradores
 - iii) De las Evaluaciones del Desempeño
 - iv) De las Actividades Proselitistas
 - v) De las Políticas y Beneficios
 - vi) Del Alcohol y Drogas
 - vii) Del Acoso Sexual y Formas de Presión
- 2 Deberes éticos de los colaboradores
 - i) Del Resguardo, Buen Uso y Entrega de Información Confidencial
 - ii) De los informes financieros
 - iii) De la protección de los Activos de la Empresa
 - iv) Del Modelo de Prevención de Delitos
 - v) De los Conflictos de Interés
 - vi) Del Soborno y Uso Eficiente de los Recursos
 - vii) De la Relación de Calidad con los Afiliados
 - viii) De la Relación de Calidad con los Entes Fiscalizadores
 - ix) De la Relación de Calidad con los Proveedores
 - x) De la Libre Competencia
- 3 Infracciones al Código de Ética
 - i) Cómo se deben dar a conocer las infracciones al Código de Ética
 - ii) De las Sanciones por Infracciones al Código de Ética
 - iii) Comité de Ética
 - iv) Del Mecanismo de Apelación a la Investigación y Sanción
- 4 Consideraciones Generales
 - i) Otras Disposiciones

“

**Los riesgos corporativos son
abordados mediante controles
de gestión**

Riesgos corporativos

Como toda empresa, en ambas isapres estamos expuestas a determinados riesgos que gestionamos mediante la aplicación de sistemas de identificación, medición, limitación de concentración y supervisión.

Entre los principios básicos definidos para minimizar los riesgos están:

- Cumplir con las normas de buen gobierno corporativo.
- Cumplir estrictamente con todo el sistema normativo.
- Cada negocio y área corporativa define:
 - I. Los mercados y productos en los que puede operar en función de los conocimientos y capacidades suficientes para asegurar una gestión eficaz del riesgo.
 - II. Criterios sobre contrapartes.
 - III. Operadores autorizados.
- Los negocios y áreas corporativas establecen para cada mercado en el que operan su enfoque frente a eventos de riesgo de forma coherente con la estrategia definida.
- Todas las operaciones de los negocios y áreas corporativas se realizan dentro de los límites aprobados por las entidades internas que correspondan.
- Los negocios, áreas corporativas, líneas de negocio y empresas establecen los controles de gestión de riesgos necesarios para asegurar que las transacciones en los mercados se realizan de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos de la Compañía.





AFILIADOS

5



1. ¿Quiénes son nuestros afiliados y cómo nos comunicamos con ellos?
2. Adaptándonos a sus necesidades a través del uso de tecnologías
3. Información más clara
4. Calidad en servicio



15.680.000 prestaciones médicas financiaron las isapres Banmédica y Vida Tres a sus beneficiarios durante el año 2016



¿Quiénes son nuestros afiliados y cómo nos comunicamos con ellos?

En Isapre Banmédica, con 376.542 afiliados y 691.806 beneficiarios a diciembre de 2016, podemos destacar que logramos alcanzar un 19,9% del mercado de afiliados, llegando a un 20,7% de beneficiarios. Además, logramos aumentar la cartera de cotizantes en un 2,4% en el mismo período.

En Vida Tres, con 76.419 afiliados y 144.615 beneficiarios en diciembre 2016, se logró un 4,0% de participación de mercado, con una cotización promedio de \$174.113, la más alta en el sistema, superando el promedio en 47%, lo que refleja el posicionamiento de esta isapre en los segmentos de mayores ingresos. Asimismo, la cartera de cotizantes aumentó en un 3,4% en dicho año.

Los resultados anteriores, nos permiten ser líderes de la industria de salud previsional, ya que entre ambas instituciones suman un 23,9% de participación de mercado en cotizantes, la mayor del sector.

Nuestros afiliados son diversos. En el caso de Banmédica, el mercado que aborda son familias ABC1, C2 y C3 a nivel nacional y transversal con una cotización de \$119.353, mientras que en Vida Tres son familias ABC1, con una mayor antigüedad en la isapre, de mayor edad, que tienen la cotización más alta de la industria, preferentemente de las regiones Metropolitana y de Valparaíso, que buscan una mayor cobertura, mejor tecnología y un servicio superior.



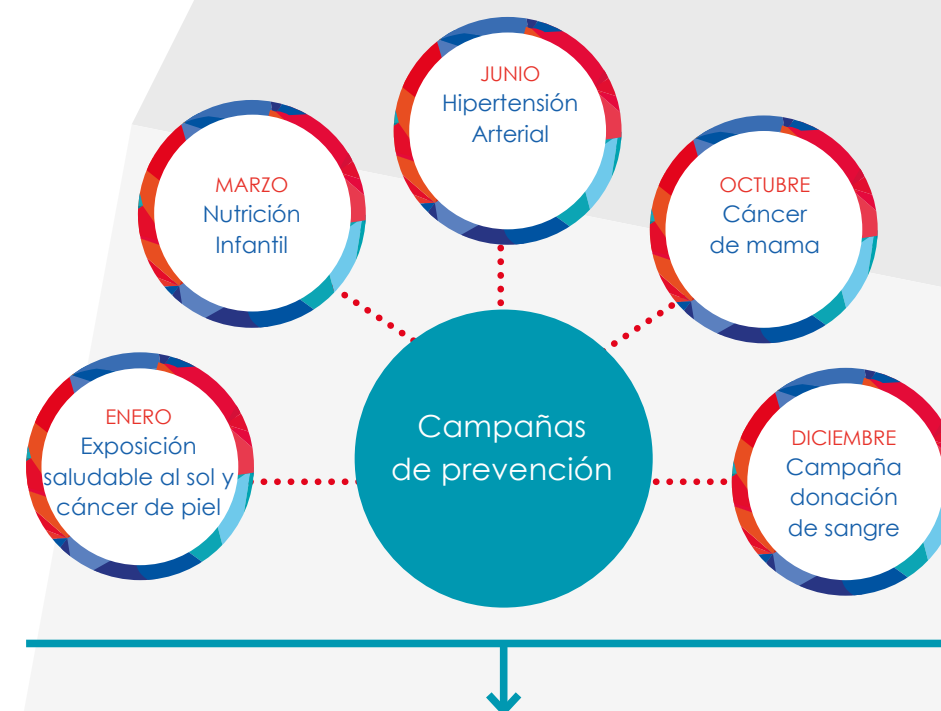
Campañas de Comunicación

Nos interesa que nuestros afiliados cuiden su salud y la de sus familias, por lo que todos los meses del año los hacemos parte de nuestras campañas de prevención, las cuales tienen como objetivo promover una actitud responsable frente a las diversas patologías que afectan hoy en día a los chilenos.

El objetivo es mantener a nuestros afiliados sanos,

prevenir enfermedades, y acompañarlos cuando estén enfermos.

Durante el año, hacemos campañas para prevenir diversas enfermedades o patologías, realizando exámenes preventivos, enviando información vía página web, mailing o redes sociales, campañas en medios de comunicación, en sucursales y en actividades.



ENERO: Campaña "Factor Conciencia". Se creó un sitio web con el propósito de que la gente compartiera sus fotos del "mejor bronceado del verano". Al subir la foto, en vez de salir dar felicitaciones, aparecía un mensaje de alerta de alguien que tenía o había tenido cáncer de piel, dando una alerta sobre la importancia de exponerse al sol con el "Factor Conciencia". El sitio además entregaba información sobre el cáncer de piel y factores solares.

MARZO: Campaña "Nutre sus Pasos" sobre nutrición infantil. Campaña que llamaba a papás e hijos a cocinar juntos y a subir sus preparaciones y recetas a un sitio web.

JUNIO: Campaña "La nueva medida de moda". Campaña para concientización sobre la hipertensión, que buscaba poner de moda la medida de presión normal "120/80" en reemplazo del 90/60/90. La landing incluía información sobre la hipertensión, recetas saludables y un juego para subir una foto y ser portada de una revista de moda, haciendo alusión a las medidas perfectas.

OCTUBRE: Campaña "Habla con tu hija" sobre el cáncer de mama. Se grabó un video viral en el cual se entrevistó a varias niñas para saber qué sabían sobre el cáncer de mamas. Esto fue luego mostrado a sus madres. La campaña entregaba información sobre esta enfermedad y su prevención, y recalca la importancia de crear conciencia de ésta desde que las mujeres son niñas.

DICIEMBRE: Campaña "Dona el mejor regalo". Esta campaña hizo un llamado a los afiliados y colaboradores para dar el regalo más altruista de todos en navidad: donar sangre. Se realizó una landing y un evento en coordinación con el Centro Metropolitano de Sangre, que abastece a prestadores de la red pública.

Además, junto con esas campañas, mantenemos canales de comunicación constante con nuestros afiliados a través de la página web, E-mail y Marketing digital, Redes Sociales, Contact Center y en nuestras 81 sucursales a lo largo del país.

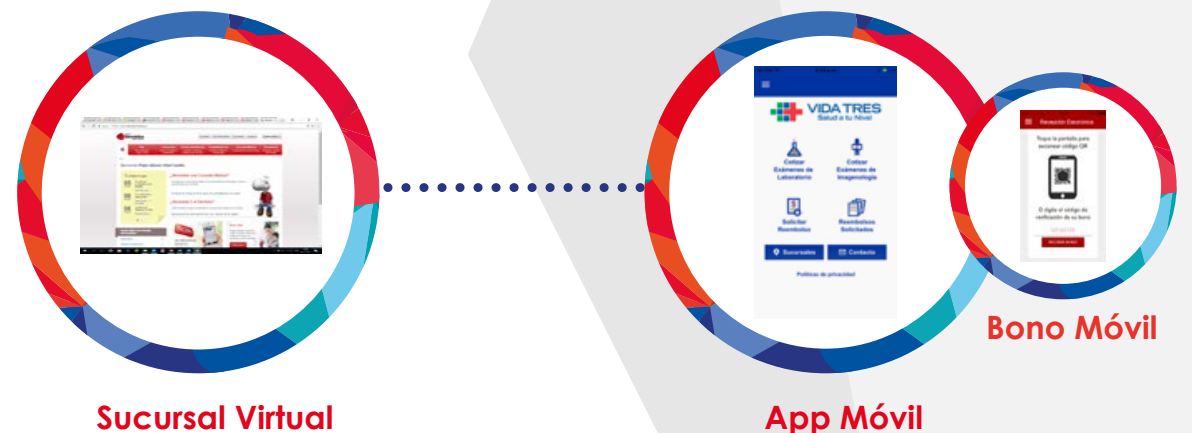


Adaptándonos a sus necesidades a través del uso de tecnologías

A medida que pasa el tiempo, y en un mundo digital más avanzado, necesitamos adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros afiliados. Sabemos que su tiempo es valioso, y realizar los trámites de forma presencial es cada vez menos deseado. Por ello, durante 2016 se continuó con el objetivo de mejorar los servicios digitales e incentivar el uso de canales de atención más eficientes.

De esta manera, la tecnología al servicio del cliente permitió que más del 90% de los bonos y del 70% de los reembolsos se realizaran por medios electrónicos, descongestionando nuestras oficinas y optimizando el tiempo de las personas que realizan los trámites que requieren presencia física, y los que lo hacen en línea.

Aplicaciones tecnológicas al servicio de los afiliados





Sucursal Virtual

Hemos fortalecido nuestras páginas web donde mantenemos nuestra Sucursal Virtual, las que tienen la mayor cantidad de transacciones de la industria. Nuestros usuarios, sólo con su Rut y clave pueden realizar variadas acciones facilitando su experiencia y mejorando la calidad del servicio.

PRINCIPALES NUEVAS FUNCIONALIDADES Incorporadas el año 2016

- ✓ Cartola de excedentes
- ✓ Copago de canastas GES web
- ✓ Simulador SIP de cuenta conocida
- ✓ Compra de bonos en la App móvil
- ✓ Se creó la App de pago a prestadores
- ✓ También se lanzó el nuevo sitio de Vida Tres.

PRINCIPALES TRANSACCIONES que se pueden desarrollar en la SUCURSAL VIRTUAL

- ✓ Solicitar reembolsos y recibir el pago en 3 días hábiles.
- ✓ Cotizar y comprar bonos, consultar por exámenes.
- ✓ Pasar de beneficiario a cotizante.
- ✓ Cambiar de empleador.
- ✓ Contratar productos adicionales.
- ✓ Incorporar beneficiarios.
- ✓ Actualizar el plan de salud.
- ✓ Pagar canastas GES y Programas Médicos.
- ✓ Solicitar presupuestos hospitalarios.
- ✓ Revisar el plan de salud y los productos adicionales.
- ✓ Revisar el estado de las licencias médicas.
- ✓ Conocer el monto de excedentes y excesos.
- ✓ Descargar e imprimir certificados.
- ✓ Pagar cotizaciones y ver la cartola.



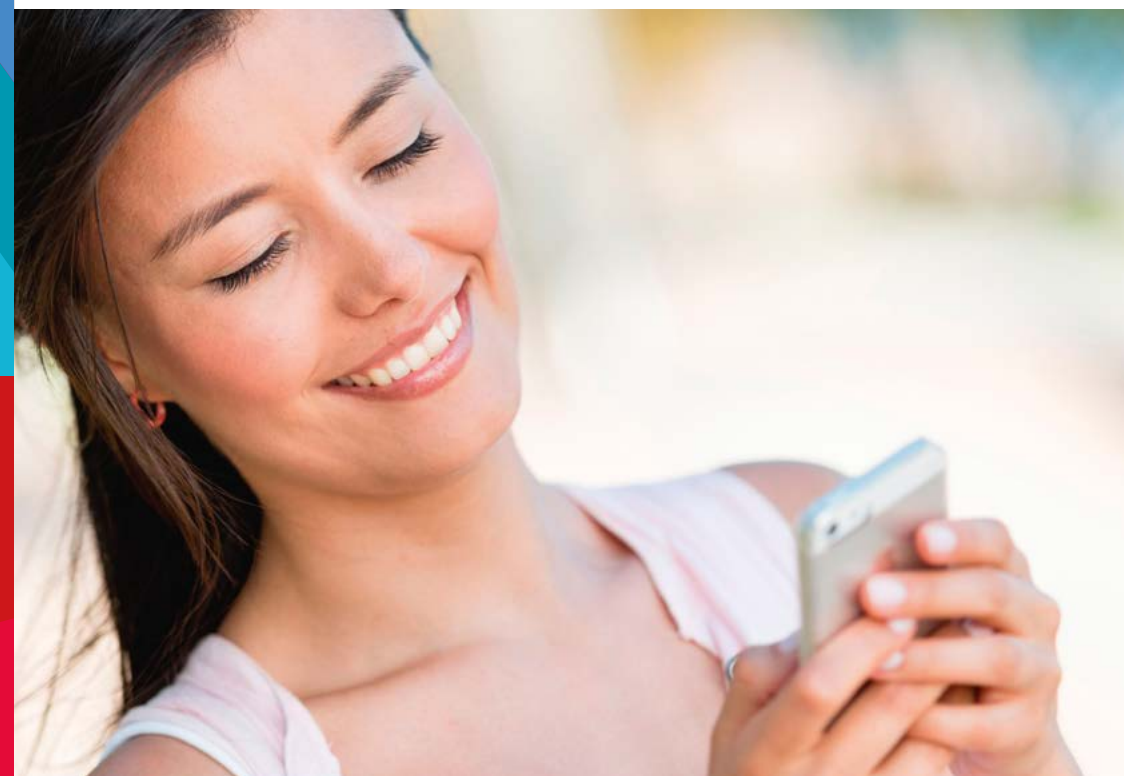
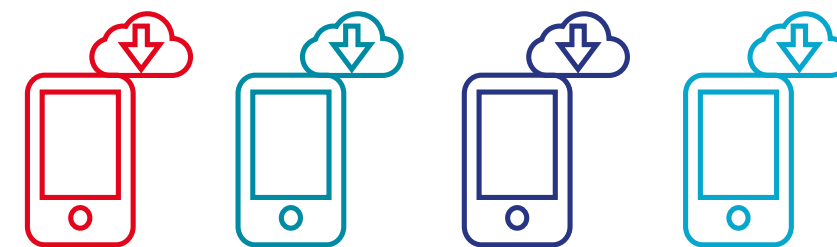
Lo anterior, se vió reflejado en que las visitas a los sitios web crecieron en forma importante en el año 2016, llegando a 5.964.000 para Banmédica y 1.327.000 para Vida Tres

“

90% de los bonos y 70% de los reembolso se realizaron por medios electrónicos durante 2016

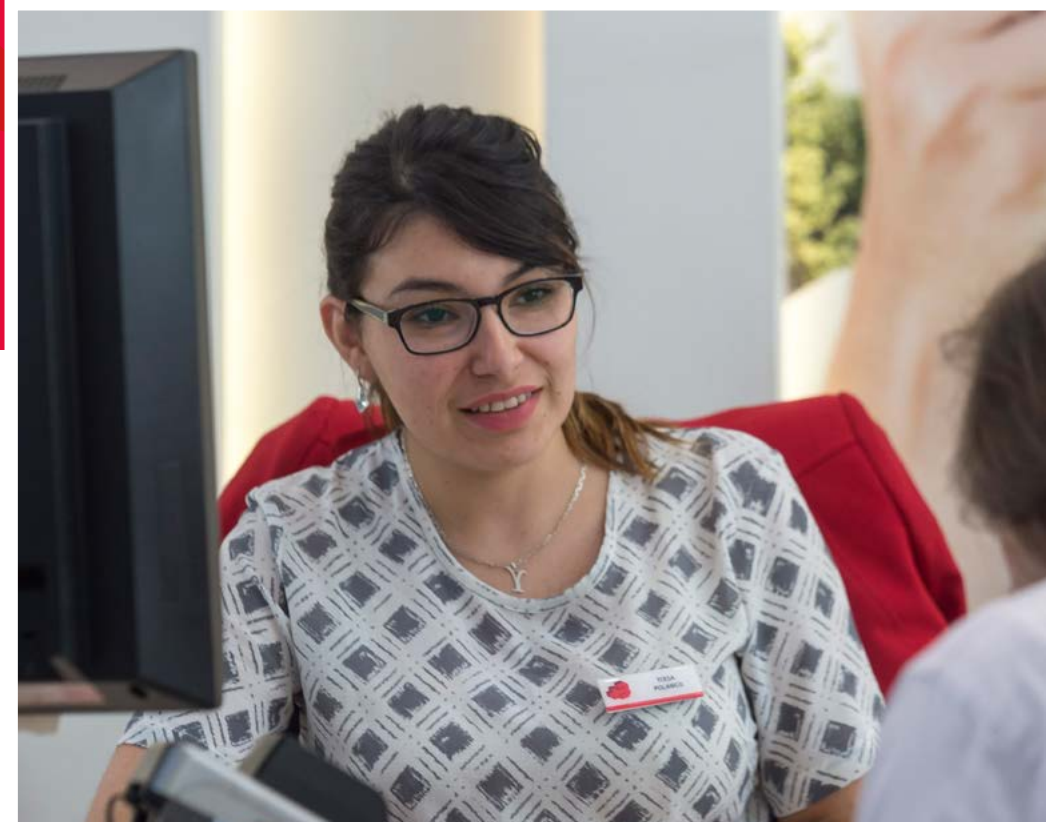
Aplicaciones para móviles

En relación a la implementación de nuevas transacciones, en 2016 incorporamos a la Aplicación Móvil la funcionalidad “Bono Web Movil”, un servicio que permite a los afiliados comprar y mostrar los bonos en el prestador directamente desde el celular. Junto a eso, a comienzos de 2016 se agregó un cotizador de exámenes de laboratorio e imagenología, con el objetivo que los afiliados elijan las alternativas de atención más convenientes según su plan de salud.



“

5,11 de un máximo de 7,0 fue la evaluación del servicio en Banmédica y 5,39 en Vida Tres, durante el año 2016



Información más clara

Para nosotros, la transparencia en nuestros productos es uno de nuestros objetivos centrales. Conscientes de que los planes de salud pueden ser complejos de entender por nuestros afiliados, buscamos la claridad y mayor comprensión de ellos, por lo que tanto en nuestras páginas web como en otros medios, tenemos todos los detalles para que nuestros afiliados puedan tener información simple y clara.

De esta manera, en las páginas web explicamos, entre otros temas:

- Costo del plan de salud: para que nuestros afiliados aprendan a calcular el monto de su cotización final y entiendan de qué depende el valor que paga por su cobertura.
 - Cómo se calcula el precio del plan
 - Adecuación del precio GES
- Cómo elegir los diferentes planes de salud de acuerdo a las necesidades de cada afiliado, en cuanto a:
 - Coberturas
 - Prestadores
 - Cotización
- Diccionario Banmédica-Vida Tres: para entender términos y conceptos complejos.
- Explicación de cómo aprovechar al máximo la cobertura y cómo sacarle mejor partido a la isapre.



De acuerdo a nuestra encuesta de experiencia en Banmédica y Vida Tres, logramos saber que la solicitud de información de los planes de salud fue uno de los servicios más utilizados en nuestras páginas web.

Las páginas web destacan en cuanto a la evaluación del cliente y cumplimiento, seguido de las sucursales y el contact center.



Calidad en servicio

Para medir la calidad del servicio entregado a nuestros afiliados y la satisfacción de ellos con nuestros canales de servicio (página web, sucursales y contact center), realizamos una encuesta sobre estos en ambas isapres.

Un total de 46.382 afiliados respondieron a nuestra encuesta, donde la evaluación de Banmédica promedió una nota de 5,11 de un máximo de 7, mientras que Vida Tres promedió 5,39.

El nivel de cumplimiento de las transacciones en el caso de Banmédica llegó a un 79,2 por ciento, mientras que Vida Tres lo hizo a un 79,9 por ciento.

El cumplimiento por canal en 2016, según la encuesta a afiliados arrojó los siguientes resultados:





COLABORADORES

6



1. Gestión de colaboradores
2. Nuestros colaboradores en cifras
3. Clima Laboral
4. Desarrollo de talentos y evaluación de desempeño
5. Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
6. Beneficios
7. Salud y seguridad
8. Relaciones Laborales



7,36 años es la
antigüedad
promedio de los
Colaboradores



Gestión de colaboradores

Día a día realizamos esfuerzos para que la labor de nuestros colaboradores se vea reflejada en logros concretos, y que la productividad sea el fruto de personas que se sienten gratificadas. Nuestro enfoque de gestión en Recurso Humanos tiene como objetivos estratégicos dos aspectos: ser una buena empresa para trabajar y ser un aliado estratégico para la empresa.

Para lograr los objetivos, durante el 2016 trabajamos en crear un área de Recursos Humanos que estuviera más involucrada en todas las áreas de la empresa, acercar la gerencia a todos nuestros colaboradores, humanizando más nuestra labor a través de las comunicaciones, actividades recreativas de alto impacto, acompañamiento de los colaboradores, sumado a una política de puertas abiertas hacia los sindicatos y pensionados.

Desde nuestro enfoque, se desprenden líneas de trabajo que albergan proyectos que pretenden

evaluar e intervenir para mejorar el clima organizacional, así como también trabajar y mejorar el desempeño de nuestros colaboradores a través de una clara definición de objetivos a cumplir y medición de estos a través de la gestión continúa de avance de objetivos.

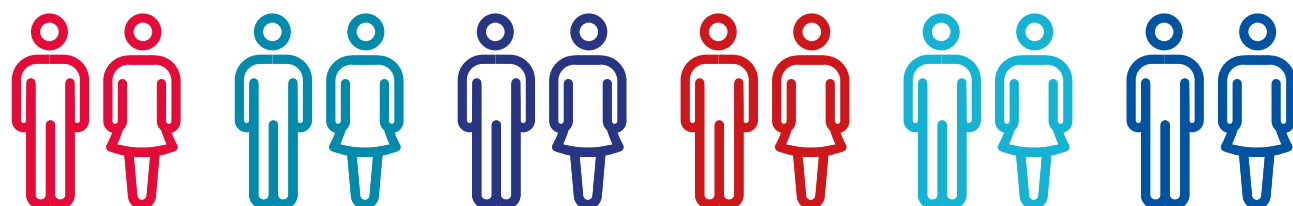
Durante el año, mantuvimos la gestión en los temas de seguridad industrial, asegurando la participación de nuestros colaboradores en los Comités Paritarios, velando por contar con instalaciones seguras y amables para desarrollar el trabajo diario.

Por ultimo levantamos una detección de necesidades de capacitación por subgerencia y nivelación en temas normativos a los equipos de atención de público en sucursales. Adicionalmente, trabajamos para incorporar mayor tecnología en todas las áreas de Recursos Humanos.



Principales iniciativas 2016

- ✓ Creación del nuevo modelo de Gestión de Desempeño, incluyendo métricas y objetivos a todas las áreas de la empresa, y la creación de un modelo de evaluación cruzada entre las Gerencias y sus áreas.
- ✓ Plataforma online para todos los procesos de capacitación.
- ✓ Incorporación de métricas para todos los procesos de Recursos Humanos.
- ✓ Migración a Intranet de los procesos de selección y pagos.
- ✓ Programa Calidad de Vida.
- ✓ Desarrollo de nuevo sitio de Consulta de Recursos Humanos.
- ✓ Desarrollo de nueva plataforma para el proceso de Reclutamiento y Selección.
- ✓ En Capacitación se desarrolló un Programa de nivelación de Ejecutivos de Atención de Público a nivel nacional.



Nuestros colaboradores en cifras



Trabajadores por Tipo de Contrato				
Género	2015		2016	
	Contrato indefinido	Otro	Contrato indefinido	Otro
Hombre	689	11	664	10
Mujer	1536	37	1501	31
Total Trabajadores	2.225	48	2.165	41
Total en %	97,89%	2,11%	98,14%	1,86%

Género	Promedio de Edad en años	Promedio de Pertenencia empresa (años)
Femenino	42,56	7,35
Masculino	43,01	7,38
Total general	42,70	7,36

Distribución Colaboradores por Región				
Región	2015		2016	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
XV Arica y Parinacota	11	1	11	1
I Tarapacá	22	3	18	2
II Antofagasta	49	7	56	9
III Atacama	24	5	26	3
IV Coquimbo	33	7	36	6
V Valparaíso	148	36	132	37
XIII Metropolitana	1.090	569	1.070	540
VI O'Higgins	21	12	22	12
VII Maule	34	6	29	6
VIII Bío - Bío	63	23	61	24
IX La Araucanía	31	7	26	8
XIV Los Ríos	10		9	1
X Los Lagos	30	20	27	21
XI Aysén	3	1	3	1
XII Magallanes	4	3	6	3
TOTAL	1.573	700	1.532	674



Clima laboral

Comprometidos siempre con nuestros colaboradores, y entendiendo que su calidad de vida es importante para nosotros, durante 2016 nos enfocamos en gestionar de mejor manera el clima laboral, el que sin duda es relevante para el quehacer diario de las personas.

Para lograrlo, continuamos con el Programa de Calidad de Vida, iniciado en 2015, cuyo objetivo es lograr una mayor unión e integración de nuestros colaboradores a lo largo del país. Durante 2016, realizamos más de 20 intervenciones, tales como coaching a líderes y equipos, jornadas de trabajo de grupos, charlas y otras.

Reconocimiento por años de servicio

Como parte del trabajo desarrollado en 2016, podemos destacar la creación del Reconocimiento por años de servicio, el que busca agradecer y reforzar el sentido de pertenencia a la empresa. En 2016, 237 de nuestros colaboradores con más de 20 años de servicio fueron reconocidos en esta instancia.



RECONOCIMIENTO POR
20 AÑOS
DE SERVICIO A
237
COLABORADORES



Para monitorear nuestro clima laboral en 2016, participamos en el estudio Great Place to Work, con el fin de ayudar a saber cómo estamos, tanto en nuestras fortalezas y debilidades y además, de qué hacer para perfeccionar nuestra gestión.

Fue desde el lunes 18 al viernes 29 de julio que se realizó la encuesta entre nuestros colaboradores.

Cabe destacar que la encuesta es anónima y voluntaria y lo que mide es la camaradería, el orgullo, la imparcialidad, el respeto y la credibilidad.



CREDIBILIDAD

Comunicación bidireccional informativa y accesible; competencia en la coordinación de actividades y recursos, e Integridad y consistencia al poner en práctica la misión y visión de la empresa.



RESPECTO

Apoyo para el desarrollo profesional y reconocimiento; colaboración de los empleados en la toma de decisiones, y preocupación y cuidado por las personas en su dimensión humana.



IMPARCIALIDAD

Equidad en el reconocimiento y en las recompensas; igualdad, evitando favoritismos, y proceder con justicia y sin discriminación.



ORGULLO

Por el trabajo individual; por el trabajo en equipo, y en la imagen y reputación de la empresa.



CAMARADERÍA

Creando oportunidades de intimidad; fomentando la hospitalidad, y creando un sentido de equipo o familia.

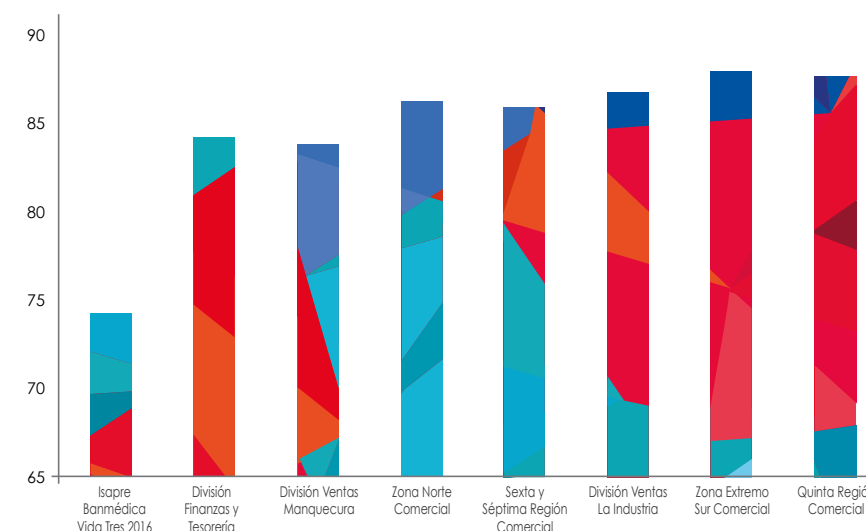
Dentro del estudio Great Place to Work de Banmédica y Vida Tres, fue el segmento Zona Extremo Sur Comercial el de mejor resultado, que obtuvo sobre 85 puntos en el global.

Junto a ese segmento, otros cuatro obtuvieron sobre 85, que son los segmentos de: Quinta Región Comercial; División Ventas de la Industria; Sexta y Séptima Región Comercial, y Zona Norte Comercial.

Cercano a los 85 puntos quedó la División de Finanzas y Tesorería y la de División de Ventas Manquehue.

Cabe destacar que todos los segmentos nombrados obtuvieron resultados sobre el promedio general de las isapres, que fue de 74 puntos.

En el siguiente gráfico se presentan los mejores resultados sobre los 80 puntos. La primera columna –Isapre Banmédica Vida Tres 2016– corresponde al promedio global.



Mejor y más comunicación para fortalecer el clima

La comunicación también formó parte de nuestro foco de trabajo en clima laboral. Entendemos que comunicando más y de mejor forma nos permite crear una mayor cercanía con nuestros colaboradores, y fue en enero de 2016 cuando lanzamos la nueva Intranet corporativa, la que logró tener más de 80 mil visitas mensuales.

Con este mismo objetivo, retomamos las visitas a regiones y desayunos con colaboradores con distintas áreas de la empresa, logrando cohesión, cercanía y sentido de pertenencia en las sucursales dispuestas a lo largo del país.





Desarrollo de Talentos y evaluación de desempeño

Con el fin de desarrollar talentos entre nuestros colaboradores, es que uno de los focos de Recursos Humanos durante 2016 fue el de la capacitación. Dentro de ello, se definieron tres focos estratégicos para potenciar las competencias de la organización:

- **Taller de Liderazgo:** participó más del 90 por ciento de las jefaturas de ambas isapres, cuyo objetivo fue dar las herramientas para gestionar personas y equipos a través de la cadena de desarrollo. En dicho taller fue tratada la importancia de trabajar las propias emociones del jefe y el impacto que su rol tiene sobre la motivación y desempeño de sus colaboradores. También se trabajó sobre la habilidad de escucha, lo que totalizó 10 versiones.
- **Calidad de Servicio:** a través de los cursos en modalidad e-learning y presenciales a nivel nacional, para los Ejecutivos de Atención de Público (EAP), cargo que fue creado con el objetivo de otorgar una atención integral a nuestros afiliados, teniendo una participación del 94 por ciento de este estamento en varios de los módulos de estos cursos.
- **Nuevos roles:** a través del Taller de los Supervisores de Ventas, el objetivo fue alinear estratégicamente los nuevos roles, e implementación y manejo de controles aplicado a la calidad de la venta, donde participó el 100 por ciento de nuestros supervisores a nivel nacional.



CAPACITACIÓN

43.527

TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN

2 0 1 6

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

\$337.770.947

2016

Evaluación de desempeño

Para lograr una real igualdad de oportunidades, evaluamos a nuestros colaboradores considerando y estableciendo criterios de justicia y equidad en todas las materias que deben ser evaluadas, excluyendo totalmente cualquier elemento que sea ajeno a un correcto desempeño de sus funciones, como son las consideraciones de tipo religioso, ideológico o político, favoritismos, reflexiones sin fundamento, u otras que pudieren ser de carácter infundadamente discriminatorio.

Nuestra evaluación de desempeño se realiza basado en la evaluación de competencias corporativas, por familia de cargos, back office y front office y de liderazgo. En 2016, 871 de nuestros colaboradores fueron sometidos a evaluación de desempeño.





“

El 69,45% de nuestros colaboradores en el año 2016, son mujeres

Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Sabemos que el desarrollo de nuestros colaboradores debe ser sustentable y equitativo entre ellos. Por lo mismo, en nuestro Código de Ética hemos definido como directriz el promover una cultura en donde todos nuestros colaboradores sean tratados equitativamente, basada en el mérito y en el principio de la no discriminación, criterios aplicables a los procesos de reclutamiento, selección, contratación y promoción.

Adicionalmente, en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que rige a todos nuestros colaboradores, queda patente que todos nuestros procesos de reclutamiento están abiertos a toda persona que cumpla las características necesarias para el cargo sin ningún tipo de discriminación. De esta forma durante 2016 no tuvimos casos de discriminación entre nuestros colaboradores.



Mujeres Cargos Ejecutivos						
Año	Cantidad mujeres en cargos Gerentes	% de mujeres en cargos Gerentes	Cantidad mujeres en cargos ejecutivos (jefes y subgerentes)	Total mujeres en la empresa	% de mujeres en la empresa	Total dotación
2015	1	0,04%	76	1.573	69,20%	2.273
2016	1	0,05%	74	1.532	69,45%	2.206



Total Trabajadores por Género				
GÉNERO	2015		2016	
	Nº Colaboradores	Porcentaje	Nº Colaboradores	Porcentaje
	1.573	69,20%	1.532	69,45%
	700	30,80%	674	30,55%
Total	2.273		2.206	

Contrataciones 2016						
AÑO	Nº de contrataciones por género		Nº de contrataciones por edad			
	Mujer	Hombre	Menos de 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	Mayor de 50 años
2016	280	124	152	103	61	88

Trabajadores Extranjeros			
Año	Total extranjeros	Total trabajadores por empresa	% de extranjeros
2015	9	2.273	0,40%
2016	12	2.206	0,54%

País de procedencia	Total trabajadores 2016
Argentina	3
Colombia	1
Cuba	1
Ecuador	2
España	1
Perú	3
Venezuela	1
TOTAL	12

Beneficios

Para nuestros colaboradores y sus familias tenemos una serie de beneficios, que permiten que tengan una mejor calidad de vida, que logren un desarrollo integral y que se refuerce el clima laboral.

Nuestros COLABORADORES ADMINISTRATIVOS tienen los siguientes beneficios:



Asignación de COLACIÓN



Asignación de MOVILIZACIÓN



Bono VACACIONES



Bono FIESTAS PATRIAS



Bono NAVIDAD



Bono ESCOLAR (Cargas Legales)



Bono NACIMIENTO



Bono MATRIMONIO



JARDIN INFANTIL (Carga Legal de colaboradoras)



SALA CUNA ESPECIAL (Carga Legal de colaboradoras)



Vestuario MASCULINO



Vestuario FEMENINO



Bono FALLECIMIENTO (Cargas Legales)



Bono CALZADO (Femenino)



Bono ANTIGÜEDAD (5-10-15-20-25 o más años)



Bono SALA CUNA (Carga Legal de colaboradoras)



MATRÍCULA ESTUDIANTE Colaborador



Días de Permiso por FALLECIMIENTO Padres-Hermanos-Hijos-Cónyuge



Día de Permiso por CAMBIO DE DOMICILIO



Dos días ADMINISTRATIVOS




Seguro DE VIDA (Cargas Legales)




Seguro COMPLEMENTARIO DE SALUD Salud (Colaborador y Cargas Legales)




Por su parte, nuestros EJECUTIVOS DE VENTAS tienen los siguientes beneficios:




Asignación de COLACIÓN




Asignación de MOVILIZACIÓN




Bono VACACIONES




Bono FIESTAS PATRIAS




Bono NAVIDAD




Bono ESCOLAR (Cargas Legales)




Bono NACIMIENTO




Bono MATRIMONIO




Bono ANTIGÜEDAD (5-10-15-20-25 o más años)




Bono CONECTIVIDAD




Bono SALA CUNA (Carga Legal de colaboradoras)




MATRÍCULA ESTUDIANTE Colaborador




Días de Permiso por FALLECIMIENTO Padres-Hermanos-Hijos-Cónyuge



Día de Permiso por CAMBIO DE DOMICILIO



Seguro DE VIDA



Seguro COMPLEMENTARIO DE SALUD Salud (Colaborador y Cargas Legales)

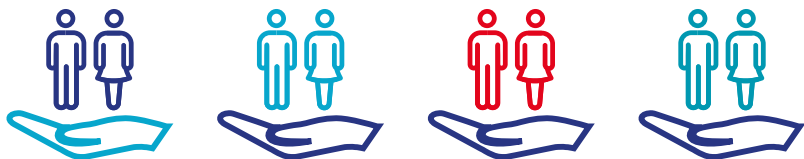


Salud y seguridad

Comprometidos con la calidad de vida de nuestros colaboradores, es que la seguridad y salud de ellos han sido foco estratégico en nuestras operaciones.

Para lograr una buena gestión, contamos con nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y existe un Ingeniero en Prevención de Riesgos, quien es el encargado de la implementación de las políticas y planes de higiene y seguridad laboral para ambas isapres.

Para promover la prevención de riesgos, la totalidad de nuestros colaboradores está representado en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Durante 2016 fueron 13 Comités, donde 2 de ellos son permanentes y que representan al 100 por ciento de Banmédica y Vida Tres, y 11 comités que son locales y que representan sólo a ciertas oficinas.



Comités Paritarios				
Género	Cantidad de Comité Paritario		Cantidad de Trabajadores Representados	
	2015	2016	2015	2016
Hombres	10 (40 Hombres)	13 (60 Hombres)	700	674
Mujeres	10 (57 Mujeres)	13 (106 Mujeres)	1.573	1.532
TOTALES	10	13	2.273	2.206

Indicadores de Seguridad				
	Número de accidentes		Índice de frecuencia	
	2015		2016	
Hombres	10	7,44	5	3,86
Mujeres	45	14,89	33	11,89
TOTAL	55		38	



Desempeño salud y seguridad				
Indicador	2015		2016	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Accidente con tiempo perdido	45	10	33	5
Accidente sin tiempo perdido	28	4	31	8
Días perdidos	1883	244	1470	36
Índice frecuencia	14,89	7,44	11,89	3,86
Índice Gravedad	623,47	181,54	499,75	29,36
IFT*	24,17	10,41	21,75	10,04
Victimas mortales	0	0	0	0
Cantidad de enfermedades ocupacionales	1	0	1	0

*IFT: Índice de frecuencia total que mide la frecuencia con que ocurren accidentes con lesión, tanto con tiempo perdido como sin tiempo perdido.

Cabe consignar que no tenemos cargos con alto riesgo de enfermedades profesionales, y con un riesgo medio están los Ejecutivos de Atención de Público que representan el 16,5%.

Relaciones laborales

Creemos que tener una retroalimentación constante con nuestros colaboradores, satisfacer sus expectativas y necesidades y alcanzar las metas organizacionales es necesario para ser líderes en nuestra industria, por eso contamos con tres sindicatos, llegando en 2016 a un 48,9% de sindicalización, comparado al 37,4% del año 2015.

Sindicalización						
Año	Cantidad de Sindicatos	Dotación	Trabajadores Sindicalizados	Cantidad de Sindicatos	Dotación	Trabajadores Sindicalizados
		2015			2016	
		1.573	664		1.532	810
		700	187		674	269
TOTAL	3	2.273	851	3	2.206	1.079



En el mes de abril se desarrolló la negociación colectiva con el Sindicato Unificado de Banmédica, el cual incluye a las áreas comerciales de la empresa, ejecutivos de ventas y recaudación, el cual cuenta con más de 480 socios.

Esta negociación se desarrolló en un ambiente extremadamente colaborativo de las partes, terminando antes de los plazos establecidos por la ley, lográndose un total acuerdo entre empresa y el Sindicato, firmándose por un período de tres años.

Sus principales beneficios son bonos de escolaridad, salas cunas, fiestas patrias y navidad, seguro de salud y seguro de vida con costo cero para los colaboradores, participación de utilidades, y un bono de término sumado a un préstamo sin intereses.

Como ha sido costumbre, a fin de evitar discriminaciones dentro de la empresa, la totalidad de estos beneficios se hicieron extensivo a todos los colaboradores de las áreas comerciales, beneficiando a casi 1.000 personas.



Negociación Colectiva 2016

El día 30 de septiembre de 2016 finalizó con éxito el proceso de negociación colectiva con el Sindicato de Trabajadores de Isapre Banmédica S.A., suscribiéndose el respectivo contrato colectivo, que tendrá una vigencia de tres años, es decir, hasta el 30 de septiembre de 2019.

Siguiendo con la política de la empresa, se procura la equidad e igualdad de condiciones y beneficios para nuestros colaboradores, por lo que se hacen extensivos a todos.

Cabe destacar que esta negociación fue de los colaboradores de Banmédica del área administrativa.

Además, el término de la negociación colectiva contempló un préstamo blando.

Negociación Colectiva		
Dotación	En negociación colectiva	Cobertura
	2016	
1.268	439	34,6%
597	492	82,4%
1.865	931	50,0%





TABLAS GRI

7



1. Índice GRI

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-01	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la empresa. Esta declaración debe contener: estrategia de corto mediano y largo plazo, prioridades y desafíos en sustentabilidad, tendencias del entorno, principales logros y fracasos, opinión sobre el desempeño en relación a los objetivos de la organización en sustentabilidad.	14
G4-02	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	25, 31
G4-03	Nombre de la organización.	42
G4-04	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	24, 25, 26, 27, 29, 30, 59, 60, 61
G4-05	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	42
G4-06	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	22
G4-07	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	42
G4-08	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	22, 28, 56
G4-09	Determine la escala de la organización, indicando: • número de empleados; • número de operaciones; • ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); • capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y • cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	16

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	68
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	80
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	29
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato	No hubo cambios significativos en el periodo
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	52
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	8
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	31

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	Información disponible en la Memoria 2016. https://www.empresasbanmedica.cl/nuestra-empresa/memorias/
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	8, 9, 10, 11
G4-19	a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	12
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: ŸŸ Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. ŸŸ Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. ŸŸ Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	Todos los Aspectos son materiales dentro de la organización

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: ŸŸ Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. ŸŸ Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. ŸŸ Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	Todos los Aspectos son materiales fuera de la organización
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No aplica. Primer Reporte.
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica. Primer Reporte.
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	31
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	31
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	10, 11, 57, 58
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	12
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	8
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	8

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	8
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Colofón
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad con la Guía».	8, 84
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	No hubo verificación externa
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	48
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	23, 49, 51
G4-EC01	Datos sobre creación y distribución de valor económico. Indicaciones básicas sobre la forma en que la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés.	37, 39

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-HR03	Señale los incidentes de discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, opinión, procedencia o extracción social según la definición de la OIT, u otras formas significativas de discriminación que afecten a grupos de interés internos o externos, que hayan ocurrido en cualquiera de las operaciones durante el periodo objeto de la memoria.	74
G4-HR12	Indique qué mecanismos formales de reclamación están en funcionamiento. Pueden gestionar los mecanismos formales de reclamación tanto la organización informante como una parte externa.	50, 74
G4-LA02	Medida de la inversión que la organización realiza en recursos humanos y las prestaciones sociales mínimas que ofrece a sus empleados a jornada completa.	76, 77
G4-LA05	Este indicador pone de manifiesto en qué medida el colectivo de trabajadores está implicado activamente en la salud y seguridad en el trabajo.	79
G4-LA06	Este indicador pone de manifiesto si las prácticas de gestión de salud y seguridad se traducen en un menor número de incidentes de salud y seguridad en el trabajo.	79
G4-LA07	Este indicador es un elemento importante de la estrategia de prevención de los riesgos laborales de cualquier organización. Tiene especial relevancia para las organizaciones que trabajan en países con alto riesgo o incidencia de enfermedades contagiosas, o en las que hay ocupaciones con una alta incidencia de enfermedades específicas.	79
G4-LA08	Este indicador refleja una de las formas de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores de forma colectiva. Los acuerdos formales pueden promover la asunción de responsabilidades por ambas partes y el desarrollo de una cultura positiva de salud y seguridad.	81
G4-LA09	Este indicador revela la cuantía de la inversión de la organización, en especial mediante la formación orientada a ampliar la base de conocimientos de los empleados, y el grado en que se distribuye entre la totalidad de la plantilla.	73
G4-LA10	Permiten a las organizaciones planificar la adquisición de las capacidades con las que los empleados deben dotarse para alcanzar los objetivos estratégicos en un entorno laboral cambiante.	72

Índice GRI

Contenidos Básicos Generales

ORDEN	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-LA11	Este indicador muestra indirectamente el modo en que la organización controla y conserva el conjunto de capacidades de sus empleados.	73
G4-LA12	Este indicador facilita información cuantitativa sobre la diversidad dentro de una organización y se puede usar conjuntamente con otras referencias sectoriales y regionales.	74,75
G4-LA16	Indique qué mecanismos formales de reclamación están en funcionamiento	50,74
G4-PR03	Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los datos: origen de los componentes del producto o servicio, contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social, instrucciones de seguridad del producto o servicio, eliminación del producto e impacto ambiental o social, otros (explíquense).	62
G4-PR05	Indica en que medida la organización presta atención a las necesidades y preferencias de sus clientes	63

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a todas las unidades de negocio de Isapre Banmédica y Vida Tres, quienes participaron activamente en la recopilación y entrega de información necesaria para la elaboración de este primer Reporte de Sustentabilidad.

COLOFÓN

Elaboración y Dirección General: Sebastián Balmaceda H.



Consultoría en sustentabilidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI: Sustenta +

Diseño: Icono

Información de contacto

mail: baninforma@banmedica.cl
fonoayuda@vidatres.cl

