

20
19

MEMORIA ANUAL

Contenido

Presentación	1
Resumen de Estado de Situación Financiera y Resultados Financieros	2
Afiliados y Planes de Salud	3
Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado	4
Evolución del Número de Prestaciones de Salud	4
Licencias Médicas	5
Ingresos de Explotación	7
Costos de Explotación	7
Gasto en Prestaciones de Salud	8
Gastos de Administración y Ventas	9
Resultado no Operacional	9
Indicadores Financieros	10
Capacitación	11
Evaluación de Desempeño	12
Inversiones Tecnológicas	12

Señores consejeros y afiliados:

Durante el período 2019, Isapre Fundación decidió dar continuidad a los Focos estratégicos relacionados con la Experiencia de Beneficiarios y Prevención en Salud, pues se trata de elementos estructurales que apalancan la misión de la organización. Adicionalmente se incorporó un nuevo foco basado en la Gestión Operacional de la empresa.

Como una forma de potenciar y consolidar los canales instalados en el 2018, que buscaban facilitar el acceso a los servicios de la Isapre para sus beneficiarios, tales como el Centro de Contacto y la APP, se agregaron nuevas alternativas de acceso no presencial como el servicio a través de Chat, que desde el mes de agosto se encuentra en funcionamiento y que ha ido incrementando sus transacciones, principalmente como solución a las dificultades de movilidad que se derivaron de la contingencia vivida en el país durante los últimos meses del 2019. También con el objetivo de mejorar la experiencia de los beneficiarios se desarrolló un nuevo sitio web y portal privado del afiliado, además se implementaron soluciones para facilitar la realización de ciertos trámites a través de firma electrónica de documentos, emisión de bonos GES electrónicos a través de la empresa IMED y se agregaron medios de pago a todos los canales para cancelar los copagos de prestaciones médicas. Todo lo anterior, orientado a mejorar la satisfacción del beneficiario y continuar con la disminución de trámites presenciales.

Continuando con el foco en la prevención en salud, fue posible triplicar el número de operativos realizados en el periodo anterior, pudiendo con esto aumentar de forma considerable la cobertura y posibilidades de acceso de las personas. Además de mantener el foco del programa en el Cáncer de Mamas y Próstata instalado en el 2018, se agregaron acciones para detección de Cáncer de Piel y VIH, debido a la alta incidencia de estas enfermedades en la sociedad actual. Las metas definidas para este programa fueron superadas y se logró que 1 de cada 3 trabajadores de BancoEstado participara de esta iniciativa.

Finalmente, con el objeto de mejorar la Gestión Operacional de la Isapre, se continuó con el desarrollo y mantención evolutiva de sistemas de apoyo a los procesos y se implementaron nuevos sistemas de administración de estos (BPMS), en las unidades de Convenios, Adquisiciones y Créditos.

En términos de gestión operacional, destaca la automatización de procesos de negocio mediante el uso de desarrollos tecnológicos, tales como el proyecto para bonos GES IMED, Firma electrónica de FUNES y contratos. En cuanto a los procesos y el control de gestión, destacan la implementación y publicación de modelos de gestión de procesos para el área de Compras, Convenios y Créditos la confección de diversos modelos de inteligencia de negocios (Finanzas, compras, pagos).

En relación a la gestión financiera de nuestra institución, podemos destacar el cumplimiento de las metas presupuestarias y el equilibrio financiero obtenido por la Isapre, bajo un escenario que en los últimos meses se tornó complejo debido a contingencia social.

A todo lo anterior, se suman importantes mejoras orientadas al desarrollo de mejores condiciones para nuestros colaboradores, tales como las remodelaciones efectuadas en el edificio corporativo de Isapre Fundación, el diseño de un nuevo plan de capacitaciones y la disponibilidad de nuevas herramientas para la gestión del desempeño.

Afectuosamente,



Jaime León
Gerente General



Resumen de Estado de Situación Financiera y Resultados Financieros

El total de activos (corrientes y no corrientes) tuvo un incremento de 1,7% (MM\$288,6) respecto al año 2018. La variación se explica, fundamentalmente, por un incremento de los activos financieros no corrientes (depósitos a plazo y bonos).

El total de pasivos (corrientes y no corrientes) presenta una disminución de 0,6% (MM\$53,6) respecto al año anterior, debido a una disminución de las cuentas por pagar y provisiones.

El patrimonio de Isapre Fundación aumentó un 3,9% respecto al período 2018, dado los resultados positivos obtenidos los últimos años.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018	MM\$	%
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes Totales	4.333,6	4.754,2	- 420,6	-8,8%
Activos No Corrientes Totales	13.351,2	12.641,9	709,2	5,6%
TOTAL ACTIVOS	17.684,7	17.396,1	288,6	1,7%
Pasivos Corrientes Totales	7.150,4	7.345,0	- 194,6	-2,6%
Pasivos No Corrientes Totales	1.374,1	1.233,1	141,0	11,4%
TOTAL PASIVOS	8.524,5	8.578,2	- 53,6	-0,6%
Patrimonio	9.160,2	8.818,0	342,3	3,9%
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	17.684,7	8.818,0	8.866,8	100,6%

El resultado final de Isapre Fundación fue una utilidad de MM\$385,3, explicado por un mayor resultado no operacional (descuentos obtenidos).

ESTADO DE RESULTADOS FINANCIEROS	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018	MM\$	%
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos de Actividades Ordinarias (+)	27.680,7	26.325,2	1.355,4	5,1%
Costo de Ventas (-)	24.580,5	22.663,9	1.916,6	8,5%
GANANCIA BRUTA	3.100,1	3.661,3	- 561,2	-15,3%
MARGEN BRUTO	0,1	0,1		-2,7%
Gastos de Administración y Ventas (-)	4.193,4	3.884,3	309,1	8,0%
Resultado No Operacional (+)	1.490,6	953,5	537,1	56,3%
RESULTADO NETO	397,3	730,5	- 333,2	-45,6%
MARGEN NETO	0,0	0,0		-1,3%
Impuestos (-)	12,0	141,0	- 129,0	-91,5%
RESULTADO FINAL	385,3	589,5	- 204,2	-34,6%



Afiliados y Planes de Salud

Durante el año 2019 la cartera de cotizantes llegó a 15.731 afiliados, disminuyendo, muy levemente, (0,1%) respecto al año anterior. Al realizar el análisis por condición laboral de los cotizantes, se aprecia una mayor proporción de aquellos que pertenecen al sector activo, con un 62,1% del total, mientras que los afiliados del sector pasivo alcanzaron un 37,9%. Al descomponer la población por tipo de beneficiario, se puede apreciar que el 57,5% corresponde a cotizantes y el 42,5% a cargas.

La clasificación de los cotizantes en relación a la modalidad de cotización de sus respectivos planes de salud, muestra un porcentaje superior en los planes pactados en UF, con un 66,3%; mientras que los cotizantes adscritos a planes con cotización al 7%, alcanzan a un 33,7%. Dentro de los planes pactados en UF, el grupo de planes Alpha concentra el 77,1% de los cotizantes, seguido por el grupo Omega con un 15,6%. Por el lado de los planes al 7%, el grupo Alpha concentra el 82,1% de los cotizantes, seguido por el grupo Huidobro y Mistral con un 7,3% y un 6,8% respectivamente.

A continuación, se muestra un cuadro resumen con la población beneficiaria de Isapre Fundación, agrupada por categoría de plan y modalidad de cotización:

RESUMEN DE POBLACIÓN A DICIEMBRE 2019

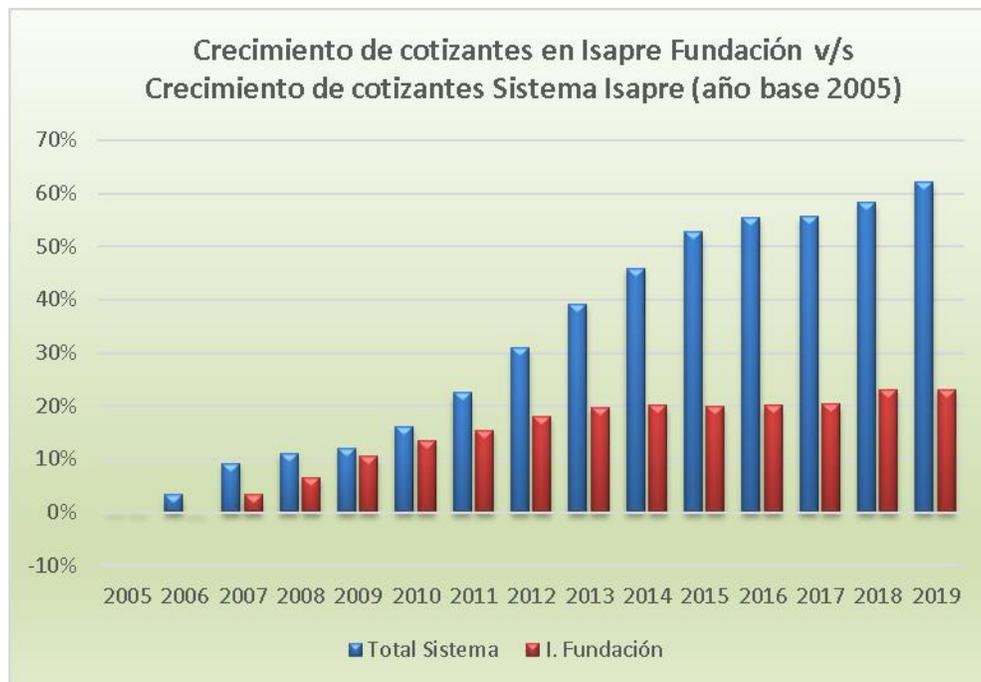
Grupo Plan	Tipo Plan	Cotizantes			Total Cotizantes	Cargas			Total Cargas	Total Población
		Activo BE	Activo no BE	Pasivos		Activo BE	Activo no BE	Pasivos		
ALPHA	UF	5.368	955	1.714	8.037	6.102	226	445	6.773	14.810
ALPHA 7%	7%	874	168	3.316	4.358	1.467	123	1.161	2.751	7.109
BÁSICO 7%	7%		6	69	75			6	6	81
COLECTIVO 7%	7%	11			11	7			7	18
DE ROKHA	UF			6	6			1	1	7
EJECUTIVO	UF	1		9	10	3			3	13
FUNDACIÓN	UF		6		6		4		4	10
HUIDOBRO	UF		1	212	213			39	39	252
HUIDOBRO 7%	7%		1	386	387			140	140	527
LIHN	UF	76	147	30	253	56	65	4	125	378
MISTRAL	UF	186	1	22	209	261		16	277	486
MISTRAL 7%	7%	339	4	20	363	592	5	28	625	988
NERUDA	UF	14	13	17	44	24			24	68
NERUDA 7%	7%	13	12	90	115	21		3	24	139
OMEGA	UF		1.568	62	1.630		818	23	841	2.471
SUPERVISOR	UF	3	1	10	14	6		1	7	21
Total General		6.885	2.883	5.963	15.731	8.539	1.241	1.867	11.647	27.378



Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado

La tendencia de crecimiento de los cotizantes a instituciones de salud privada sigue mostrando un alza sostenida cuya variación, respecto al ejercicio anterior, fue de un 2,5%, registrándose durante el año 2019 un total de 2.020.344 afiliados al sistema. (Fuente: Superintendencia de Salud).

El gráfico siguiente representa el crecimiento de la brecha de la cartera de cotizantes de la Industria respecto a lo registrado en Isapre Fundación en los últimos años (tomando como base el año 2005). Al analizar, particularmente, los períodos 2016-2017-2018 se aprecia un estancamiento de ésta, (dado el aumento de cantidad de cotizantes a nivel de Isapre Fundación), la cual vuelve a distanciarse en el último año.



Evolución del Número de Prestaciones de Salud

En términos generales, el año 2019 presentó un aumento en el uso de prestaciones respecto al año precedente. La cantidad financiada durante el año 2019 alcanzó la cifra de 1.057.586. Esto significa un 2,0% más que las registradas durante el período anterior. Se destacan en este aumento los procedimientos de apoyo clínico y terapéutico, los exámenes de diagnóstico, los medicamentos e insumos ambulatorios y las consultas médicas, que subieron su demanda en 29.094 prestaciones en su conjunto. En contrapartida, se observa una disminución de las prestaciones odontológicas y derecho a pabellón, equivalente, ambas, a 8.601 prestaciones.



Número de Prestaciones Años 2019 y 2018

Item	2019	2018	2019-2018	Variación Porcentual
Exámenes diagnósticos	408.265	400.401	7.864	2,0%
Proced.de apoyo clínico y terap.	201.518	189.979	11.539	6,1%
Medicamentos e insumos ambulatorios	161.260	155.094	6.166	4,0%
Consultas médicas	153.298	149.773	3.525	2,4%
Prestaciones odontológicas	87.747	93.439	-5.692	-6,1%
Días cama	15.653	16.523	-870	-5,3%
Medicamentos e insumos hospitalarios	9.867	9.228	639	6,9%
Derecho de pabellón	6.753	9.662	-2.909	-30,1%
Prótesis y órtesis	6.399	6.574	-175	-2,7%
Honorarios médicos	5.114	4.563	551	12,1%
Medicamentos Oncológicos	585	472	113	23,9%
Anestesia	399	348	51	14,7%
Enfermería	381	983	-602	-61,2%
Traslados	347	304	43	14,1%
Total General	1.057.586	1.037.343	20.243	2,0%

Licencias Médicas

La cantidad de licencias autorizadas durante el 2019, llegó a los 11.840 documentos, de los cuales el 92,8% corresponden a las originadas por enfermedad común, que son aquellas financiadas por Isapre Fundación.

La variación de la cantidad de licencias autorizadas por enfermedad común, respecto al año anterior, experimentó una baja de un 4,0%. Por su parte, la cantidad de días autorizados por enfermedad común, disminuyó en un 11,9% con respecto al año anterior. El promedio de días de duración de este tipo de licencias descendió de 9,2 a 8,4 días.

Comparación de Licencias Médicas Años 2019 - 2018

Ítem	Año 2019				Año 2018			
	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total
N° licencias autorizadas	10.985	433	422	11.840	11.439	370	597	12.406
Total días autorizados	92.428	25.291	4.116	121.835	104.964	21.593	6.291	132.848
Prom. duración de lic.autorizadas	8,4	58,4	9,8	10,3	9,2	58,4	10,5	10,7

Al revisar el comportamiento de las licencias, por diagnóstico, se puede observar que las que registran mayor predominio, corresponden a las enfermedades del sistema respiratorio, enfermedades osteomusculares y aquellas asociadas a trastornos mentales, las cuales concentran,

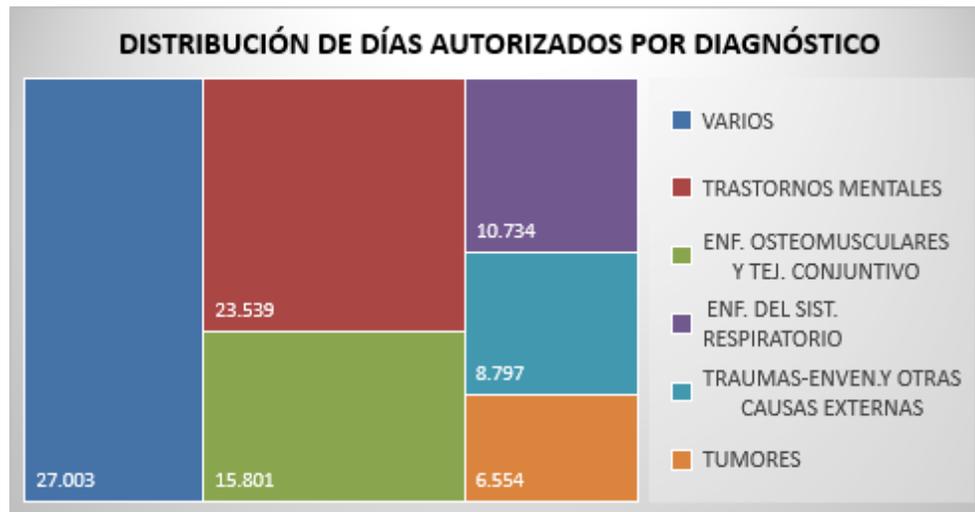


entre todas, el 55,1% del total de licencias comunes autorizadas. A continuación, se presenta el cuadro completo:

CANTIDAD DE LICENCIAS COMUNES AUTORIZADAS

DESCRIPCIÓN	TOTAL LIC.
ENF. DEL SIST. RESPIRATORIO	2.835
ENF. OSTEOMUSCULARES Y TEJ. CONJUNTIVO	1.615
TRASTORNOS MENTALES	1.608
INFECCIONES	1.106
TRAUMAS-ENVEN.Y OTRAS CAUSAS EXTERNAS	693
ENF. DEL SIST. DIGESTIVO	663
EMBARAZO-PARTO Y PUERPERIO	414
ENF. GÉNITO URINARIAS	380
ENF. DEL SISTEMA NERVIOSO	282
TUMORES	278
HALLÁZGOS CLÍNICOS ANORMALES	275
ENF. DEL OÍDO Y APÓFISIS MASTOIDES	188
ENF. DEL SIST. CIRCULATORIO	186
ENF. DEL OJO Y ANEXOS	153
ENF. DE LA PIEL Y TEJ. SUB. CUTÁNEO	100
ENF. ENDÓCRINAS	82
FACTORES EN EL EST. DE SALUD Y CONT. CON.	62
MALFORMACIONES CONGÉNITAS	30
CAUSAS EXT. DE MORBILIDAD	21
ENF. DE LA SANGRE	13
AFECC. ORIG. EN EL PERIODO PERINATAL	1
Total general	10.985

A continuación, se muestra un gráfico con la distribución de los días autorizados de licencias médicas, agrupados por la familia del diagnóstico que dio origen al beneficio.



Ingresos de Explotación

Los ingresos de explotación se componen de los conceptos de cotizaciones de salud y aporte institucional, los cuales, el año 2019, se distribuyen en un 77,9% para cotizaciones efectuadas por los afiliados a Isapre Fundación (legales y adicionales) y el 22,1% restante, proveniente del aporte realizado por BancoEstado a sus trabajadores. Durante el año 2019, los ingresos totales ascendieron a MM\$27.680,7, cifra superior en un 5,1% (MM\$1.355,4) a la obtenida en el ejercicio anterior.

Las cotizaciones de salud presentaron una variación positiva de un 5,8% (MM\$1.186,9) y se descomponen en un 69,7% de cotizaciones legales, 9,6% de cotización adicional y 20,7% correspondiente al cobro de la prima GES. El aumento se explica, en su mayoría, por una readecuación de los planes de salud que mantenían pérdidas y el aumento de la prima GES. Por su parte, el aporte otorgado por BancoEstado creció en un 2,8% (MM\$168,6) en relación al año anterior.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Cotizaciones de salud	21.567,2	20.380,3	1.186,9	5,8%
Aporte institucional	6.113,5	5.944,9	168,6	2,8%
TOTAL	27.680,7	26.325,2	1.355,4	5,1%

Costos de Explotación

Los componentes del costo de explotación están dados por la demanda de prestaciones de salud del plan complementario y aquéllas otorgadas bajo el régimen GES y, por otro lado, se encuentran los pagos del beneficio de subsidio por incapacidad laboral (licencias tipificadas como enfermedad común).

El costo de explotación 2019 experimentó un alza respecto al año precedente de un 8,5% (MM\$1.916,6). En este ámbito, el costo en prestaciones de salud alcanzó los M\$19.119,8, aumentando un 6,7% (MM\$1.205,8) respecto al año anterior. Esto se explica, principalmente, por el aumento de las prestaciones y farmacia GES, honorarios médicos y exámenes de diagnóstico, entre otros. Dentro de las prestaciones con mayor frecuencia en el plan complementario, están los exámenes de diagnóstico, procedimientos de apoyo y las consultas médicas, las cuales concentran el 90,3% de la demanda; mientras que, en el GES, la diabetes mellitus tipo II es la que genera el mayor gasto, seguido por la hipertensión arterial, la que, además, concentra el mayor número de beneficiarios atendidos bajo este régimen.

El gasto por concepto de subsidio de incapacidad laboral llegó a los M\$5.460,8 sufriendo un incremento del 15,0% (MM\$710,8) respecto al año anterior. Los trastornos mentales, las enfermedades osteomusculares y las enfermedades del sistema respiratorio son los diagnósticos más recurrentes que fueron observados en la tramitación de las licencias médicas, los cuales concentran el 54,2% de los días autorizados.



COSTOS DE EXPLOTACIÓN	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018	MM\$	%
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Costos por prestaciones de salud	19.119,8	17.913,9	1.205,8	6,7%
Subsidios por incapacidad laboral	5.460,8	4.750,0	710,8	15,0%
TOTAL	24.580,5	22.663,9	1.916,6	8,5%

Gasto en Prestaciones de Salud

El gasto en prestaciones de salud registrado durante el año 2019, fue mayor al observado en el ejercicio anterior en un 6,3%, debido, principalmente, a un alza generalizada de los costos. Los exámenes de diagnóstico, prestaciones GES, consultas médicas y prestaciones hospitalarias concentraron el 57,4% (MM\$10.912,1) del gasto total.

Gasto en Prestaciones Años 2019 y 2018 (millones de pesos)

Ítem	2019	2018	2019-2018	%
EX. DE DIAGNÓSTICO	3.396,4	3.180,9	215,6	6,8%
PRESTACIONES GES	2.813,2	2.437,6	375,7	15,4%
CONSULTAS MÉDICAS	2.632,7	2.529,3	103,4	4,1%
PRESTACIONES HOSPITALARIAS	2.069,7	2.426,9	- 357,1	-14,7%
MEDICAM. E INSUMOS HOSPITALIZADOS	1.954,3	1.900,1	54,2	2,9%
PROC. DIAGNÓSTICO Y TERAPIA	1.697,7	1.654,5	43,1	2,6%
HONORARIOS MÉDICOS	1.603,3	1.338,3	265,0	19,8%
FARMACIA GES	1.309,7	1.054,0	255,7	24,3%
DERECHO A PABELLÓN	1.271,3	1.118,3	152,9	13,7%
PRÓTESIS Y ÓRTESIS	303,0	314,6	- 11,6	-3,7%
MEDICINA PREVENTIVA LEGAL	69,3	174,0	- 104,7	-60,2%
MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS	36,1	44,5	- 8,4	-18,9%
PROGRAMAS ESPECIALES	28,6	42,2	- 13,7	-32,3%
ANESTESIA	18,9	17,8	1,1	6,0%
TRASLADOS AMBULANCIAS	11,3	4,3	7,0	164,2%
PROVISIONES	- 192,0	- 342,3	150,3	-43,9%
Total General	19.023,4	17.895,0	1.128,5	6,3%

Las mayores alzas se produjeron en los ítems de prestaciones GES, honorarios médicos y farmacia GES (MM\$896,3 entre todos), mientras que el mayor descenso lo obtuvieron las prestaciones hospitalarias (MM\$357,1).



Gastos de Administración y Ventas

Los gastos de administración y ventas están compuestos por desembolsos asociados a la gestión administrativa de Isapre Fundación, tales como: remuneraciones, servicios básicos, materiales e insumos, honorarios, servicios y arriendos, entre otros.

Los gastos de administración y ventas generados durante el año 2019 ascienden a MM\$4.193,4, los cuales representan el 15,1% de los ingresos de explotación y fueron superiores al año 2018, presentando una variación de 8,0% (MM\$309,1). Esta variación se explica, principalmente, por un aumento en el ítem de servicios varios, servicios computacionales, deterioro (préstamos, inversiones y cotizaciones incobrables), como a su vez reajuste de sueldos y beneficios incluidos en la negociación colectiva.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Deterioro préstamos Incobrables	193,3	124,3	69,0	55,5%
Remuneraciones del personal	2.566,5	2.527,9	38,6	1,5%
Otros	1.433,7	1.232,1	201,5	16,4%
TOTAL	4.193,4	3.884,3	309,1	8,0%

Resultado no Operacional

El resultado no operacional está compuesto por todas aquellas partidas de ingresos y gastos que no tienen directa relación con el giro de la empresa, tales como: intereses financieros, ingresos por arriendos, descuentos obtenidos y comisiones pagadas.

Los ingresos no operacionales del año 2019 fueron mayores respecto del año 2018 en un 53,8% (MM\$586,1). Los egresos no operacionales, por su parte, experimentaron un aumento respecto al año precedente, el cual se situó en 36,3% (MM\$49,0). En términos generales, el resultado no operacional arrojó cifras positivas (MM\$1.490,6), siendo mayor respecto al año anterior en un 56,3% (MM\$537,1). Esta situación se justifica, principalmente, por un aumento de los ingresos por descuentos obtenidos.



RESULTADO NO OPERACIONAL	ACUMULADO			
	01-01-2019	01-01-2018	VARIACIÓN 2019-2018	
	31-12-2019	31-12-2018		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos No Operacionales (+)	1.674,8	1.088,7	586,1	53,8%
Egresos No Operacionales (-)	184,2	135,2	49,0	36,3%
TOTAL	1.490,6	953,5	537,1	56,3%

Indicadores Financieros

Estándar de Liquidez: El estándar de liquidez es utilizado para determinar la capacidad de la organización para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Aporta información valiosa sobre la solvencia de efectivo actual de Isapre Fundación y su capacidad de permanecer sólida ante potenciales adversidades. El estándar mínimo exigido por la Superintendencia de Salud es 0,8 veces la relación entre el activo corriente (incluida garantía) y el pasivo corriente. Para el año 2019, esta ratio se situó en 1,6 veces, experimentando un leve aumento respecto al periodo anterior.

Estándar de Garantía: El estándar de garantía es utilizado para asegurar la capacidad de la organización para responder frente a sus obligaciones con cotizantes, beneficiarios y prestadores de salud. El estándar mínimo exigido por la Superintendencia de Salud es de 100% de equivalencia entre la garantía mantenida y el monto de estas obligaciones. Para el año 2019, esta ratio se situó en 106,5%, experimentando un aumento respecto al periodo anterior de un 6,3%.

Estándar de Patrimonio: El estándar de patrimonio es utilizado para determinar la proporción de capital y reservas respecto del total de obligaciones contraídas por la organización. El estándar mínimo exigido por la Superintendencia de Salud es de 0,3 veces la relación entre patrimonio y deudas totales. Para el año 2019, esta ratio se situó en 1,1 veces, experimentando un leve aumento respecto al periodo anterior.

Estándar de Endeudamiento: Este indicador muestra el nivel de deuda que presenta la empresa en función de su capital y reservas. Se calcula dividiendo el total de pasivos con terceros (corriente y no corriente) por el patrimonio. Para el año 2019, esta ratio se situó en 0,9 veces esta relación, experimentando un descenso con respecto al año anterior.

Indicadores de Rentabilidad: La rentabilidad indica la eficiencia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos los gastos e impuestos. La disminución de estas ratios está en directa relación con que el año 2019 el resultado de la operación arrojó utilidades menores respecto al año anterior.



ESTÁNDAR DE LIQUIDEZ (veces)	Año 2019	Año 2018
(Activo corriente + Garantía / Pasivo corriente)	1,6	1,5
ESTÁNDAR DE GARANTÍA (%)	Año 2019	Año 2018
(Garantía / Deuda con beneficiarios + Deudas con prestadores)	106,5%	100,2%
ESTÁNDAR DE PATRIMONIO (veces)	Año 2019	Año 2018
(Patrimonio / Pasivo corriente + Pasivo No Corriente)	1,1	1,0
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO (veces)	Año 2019	Año 2018
(Pasivo corriente + Pasivo No corriente) / Patrimonio	0,9	1,0
INDICADORES DE RENTABILIDAD (%)	Año 2019	Año 2018
(Util.Neta / Patrimonio)	4,2%	6,7%
(Util.Neta / Ingresos explotación)	1,4%	2,2%

Capacitación

Financiamiento Empresa	\$23.738.571.-
Financiamiento Sence	\$21.857.638.-
N° Trabajadores Capacitados	183
Temáticas	<p>Habilidades blandas: Clínicas de liderazgo, Coaching, Gestión del desempeño.</p> <p>Actualización: Administración de BD Oracle, Fundamentos ITIL, Proactiva.net, Diseño y Desarrollo en Qlik View, IFRS, Digital Transformation in Healthcare, Venta consultiva, Marketing Digital, ECG y farmacología, Liderazgo en equipos de venta, GES, Actitud de servicio, BIZAGI, Presentaciones de alto impacto, Primeros auxilios con RCP, Manejo manual de pacientes, Legislación laboral, Riesgo crédito.</p> <p>Formación: Psicología, Ingeniería Comercial, Contabilidad básica, Manejo de herramientas Microsoft (Excel, Word, Power Point, Windows).</p> <p>Normativa: Agente de ventas.</p> <p>Especialización: Gestión de procesos y operaciones, Auditoría de gestión, Gestión de calidad de software, Contabilidad Internacional IFRS.</p> <p>Otros: Ambientes laborales diversos e inclusivos, Contención emocional y autocuidado, Comunicación efectiva y resolución de conflictos, Técnicas de emociones en tiempos de crisis.</p>



Evaluación de Desempeño

Durante ejercicio 2019, se aplicó un nuevo proceso de Sistema Gestión del Desempeño por Competencias y metas asignados el que consiste en dos evaluaciones en el año, considerando primer y segundo semestre del año, en cada evaluación se miden competencias, a través, de una nueva herramienta más objetiva y medible, y por otro lado se miden metas anuales planteadas por las jefaturas.

Todos los trabajadores, incluyendo jefaturas, fueron capacitados previo a la primera aplicación y luego de ésta se realizaron los cambios correspondientes a afinar la herramienta y realizar las mejoras correspondientes.

Inversiones Tecnológicas

Durante el año 2019, se mantiene la política de renovación anual de equipamiento computacional para los funcionarios de Isapre Fundación. Esto significó una inversión de MM\$40,7.

A nivel de infraestructura de servidores y equipos de comunicaciones, fue necesario el reemplazo de equipos que cumplieron su vida útil, inversión que ascendió a MM\$38.

Por obsolescencia tecnológica y riesgo asociados a la continuidad de negocio y seguridad de la información, fue necesario invertir en licencias de software por un valor de MM\$48.

El crecimiento de la plataforma tecnológica ha requerido adquirir y actualizar licencias de software por un total de MM\$19.

Finalmente, continúa siendo la principal inversión, durante el año, los servicios de desarrollo de sistemas computacionales a medida para el negocio, lo que significó una inversión de MM\$156,5.

