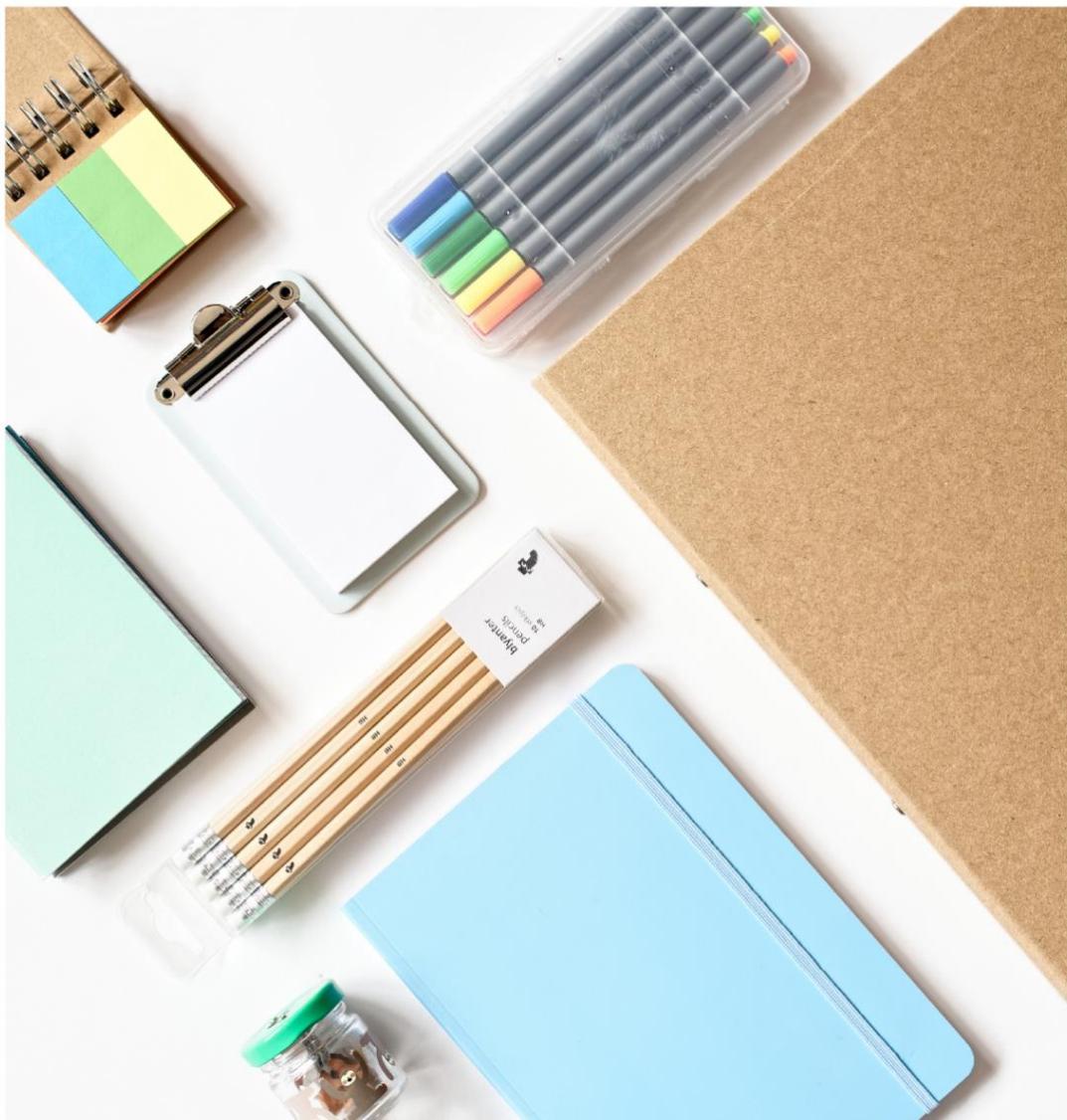




Isapre  
Fundación  
BancoEstado

# MEMORIA 2020

---



## Contenido

<b>Presentación</b> .....	1
<b>Resumen de Estado de Situación Financiera y Resultados Financieros</b> .....	3
<b>Afiliados y Planes de Salud</b> .....	4
<b>Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado</b> .....	4
<b>Evolución del Número de Prestaciones de Salud</b> .....	5
<b>Licencias Médicas</b> .....	6
<b>Ingresos de Explotación</b> .....	8
<b>Costos de Explotación</b> .....	8
<b>Gasto en Prestaciones de Salud</b> .....	9
<b>Gastos de Administración y Ventas</b> .....	10
<b>Resultado no Operacional</b> .....	10
<b>Indicadores Financieros</b> .....	11
<b>Capacitación</b> .....	12
<b>Evaluación de Desempeño</b> .....	13
<b>Inversiones Tecnológicas</b> .....	13

### Señores consejeros y afiliados:

Como viene siendo habitual en los últimos años, el principal foco estratégico de Isapre Fundación se encuentra orientado a la experiencia de clientes. En este sentido, el objetivo para el año 2020, fue diseñar experiencias que contribuyeran a fidelizar a nuestros afiliados. Este eje incorporó la prevención en salud como una pieza vital en el modelo de calidad institucional, articulada a través de intervenciones que promovieran el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros afiliados. A este foco se adicionaron, la transformación hacia lo digital y el liderazgo en acción. El primero, asociado con la aplicación de capacidades digitales para mejorar la eficiencia organizacional, administrando el riesgo operativo, descubriendo oportunidades para la creación de valor y, con ello, fortaleciendo la gestión operacional, lo cual permitió perfeccionar los procesos organizacionales y mejorar la posición competitiva de la Isapre. El segundo foco, se entiende como el rol de los trabajadores líderes para asumir responsabilidades en cuanto a la productividad, eficiencia y resultado del equipo, la toma de decisiones oportunas, el mejoramiento de clima laboral y la satisfacción del equipo, el desarrollo profesional de los trabajadores y el acompañamiento laboral y emocional de sus dirigidos.

En el ámbito de la experiencia de clientes, se ejecutaron proyectos cuyo énfasis estuvo orientado a la mejora de los canales de comunicación y herramientas de trabajo a distancia para satisfacer las necesidades surgidas de las medidas preventivas adoptadas por la pandemia de COVID-19. En este sentido destaca la incorporación de trámites no presenciales, tales como, presupuestos, activaciones GES, consultas y pagos de cotizaciones para independientes y consultas y pagos de excedentes de cotización, a través de la página web institucional y el Centro de contacto, lo que se tradujo en un aumento del uso de estos canales el cual alcanzó un 147% de aumento, respecto a lo proyectado, en el caso de los reembolsos; un 56% de aumento, respecto a lo estimado, en caso de los bonos y un 32% de aumento, respecto a lo esperado, en el uso del centro de contacto; la habilitación del portal web de pago a prestadores, que permite a los prestadores ingresar bonos y sus documentos tributarios respectivos, además de contar con las funcionalidades necesarias para gestionar y conocer el estado de los pagos. Otros proyectos a destacar fueron la desafiliación electrónica de afiliados, el cual permite realizar este trámite de manera rápida y expedita para el afiliado, la ejecución de reacondicionamientos en la fachada del edificio corporativo de Isapre Fundación y el mejoramiento de la infraestructura en ámbitos como la seguridad y el cumplimiento normativo, siempre pensando en contar con mejores condiciones para nuestros clientes y trabajadores. A todo lo anterior, se sumó la creación de un fondo exclusivo para ayudar, a nuestros afiliados activos y pasivos, a financiar los copagos por hospitalizaciones relacionadas a Covid-19.

En cuanto a transformación hacia lo digital, resalta la incorporación de nuevas herramientas de control de gestión y procesos, enfocadas en la automatización de cálculos de provisiones normativas, el control de la gestión presupuestaria y la optimización de procesos de pago a afiliados y prestadores, entre otros; a su vez, se produjo una fuerte inversión en renovación de la plataforma tecnológica que, considerando los nuevos desafíos del trabajo a distancia, se enfocó principalmente en la disminución de riesgos de continuidad operacional, la incorporación de mayores niveles de seguridad de los sistemas y un aumento en la capacidad de la infraestructura tecnológica, acorde al rendimiento demandado en el escenario actual.



El foco de liderazgo en acción, bajo el contexto de pandemia, requirió más que nunca, del apoyo y flexibilidad de todos los trabajadores. En este sentido, destaca la realización de sesiones de conversatorios con los equipos, capacitaciones en temáticas de teletrabajo y talleres para jefaturas.

Finalmente, es importante destacar el compromiso y responsabilidad mostrado por todo el personal de Isapre Fundación, bajo las condiciones sanitarias complejas que atraviesa todo el mundo actualmente. Lo anterior posibilitó el cumplimiento de las metas de desempeño esperadas por la organización y sustentar el equilibrio financiero en la Isapre, lo cual nos permite continuar siendo una institución sólida y estable en el tiempo. Muchas gracias a todos.

Afectuosamente,

Patricio Pérez Miranda  
Gerente General



## Resumen de Estado de Situación Financiera y Resultados Financieros

El total de activos (corrientes y no corrientes) tuvo un incremento del 18,2% (MM\$3.219,7) respecto al año 2019. La variación se explica, fundamentalmente, por un incremento de los activos corrientes en el efectivo y equivalente al efectivo por inversiones en depósitos a plazo.

El total de pasivos (corrientes y no corrientes) presenta un aumento de 34,4% (MM\$2.928,7) respecto al año anterior, debido al aumento en la provisión por prestaciones médicas ocurridas no liquidadas por el desarrollo de un nuevo modelo para el cálculo de acuerdo a lo Instruido por Superintendencia de Salud, mediante circular 361 del 30 de junio de 2020.

El patrimonio de Isapre Fundación aumentó un 3,2% respecto al período 2019, dado los resultados positivos obtenidos los últimos años.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes Totales	6.985,8	4.366,3	2.619,4	60,0%
Activos No Corrientes Totales	13.918,7	13.318,4	600,3	4,5%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>20.904,4</b>	<b>17.684,7</b>	<b>3.219,7</b>	<b>18,2%</b>
Pasivos Corrientes Totales	9.735,0	7.150,4	2.584,7	36,1%
Pasivos No Corrientes Totales	1.718,1	1.374,1	344,0	25,0%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>11.453,2</b>	<b>8.524,5</b>	<b>2.928,7</b>	<b>34,4%</b>
Patrimonio	9.451,3	9.160,2	291,0	3,2%
<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS</b>	<b>20.904,4</b>	<b>17.684,7</b>	<b>3.219,7</b>	<b>18,2%</b>

El resultado final de Isapre Fundación fue una utilidad de MM\$329,9, explicado por un mayor resultado no operacional (descuentos obtenidos y prestaciones ejercicio anterior no realizadas).

ESTADO DE RESULTADOS FINANCIEROS	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos de Actividades Ordinarias (+)	28.331,4	27.680,7	650,7	2,4%
Costo de Ventas (-)	24.507,2	24.580,5	(73,4)	(0,3%)
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>3.824,2</b>	<b>3.100,1</b>	<b>724,1</b>	<b>23,4%</b>
Gastos de Administración y Ventas (-)	4.640,1	4.193,4	446,6	10,7%
Resultado No Operacional (+)	1.166,0	1.490,6	(324,6)	(21,8%)
<b>MARGEN NETO</b>	<b>350,2</b>	<b>397,3</b>	<b>(47,1)</b>	<b>(11,9%)</b>
Impuestos (-)	20,3	12,0	8,3	69,3%
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>329,9</b>	<b>385,3</b>	<b>(55,4)</b>	<b>(14,4%)</b>



## Afiliados y Planes de Salud

Durante el año 2020, la cartera de cotizantes llegó a 15.545 afiliados, disminuyendo, en un (1,2%) 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 62,3% del total, mientras que los afiliados del sector pasivo alcanzaron un 37,7%. Al descomponer la población por tipo de afiliado, se puede apreciar que el 57,4% corresponde a cotizantes y el 42,6% 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 66,8%; mientras que los cotizantes adscritos a planes con cotización al 7%, alcanzan a un 33,2%. Dentro de los planes pactados en UF, el grupo de planes Alpha concentra el 76,9% de los cotizantes, seguido por el grupo Omega con un 14,2%. Por el lado de los planes al 7%, el grupo Alpha concentra el 82,8% de los cotizantes, seguido por el grupo Huidobro y Mistral con un 7,0% y un 6,6%, respectivamente.

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

RESUMEN DE POBLACIÓN A DICIEMBRE 2020

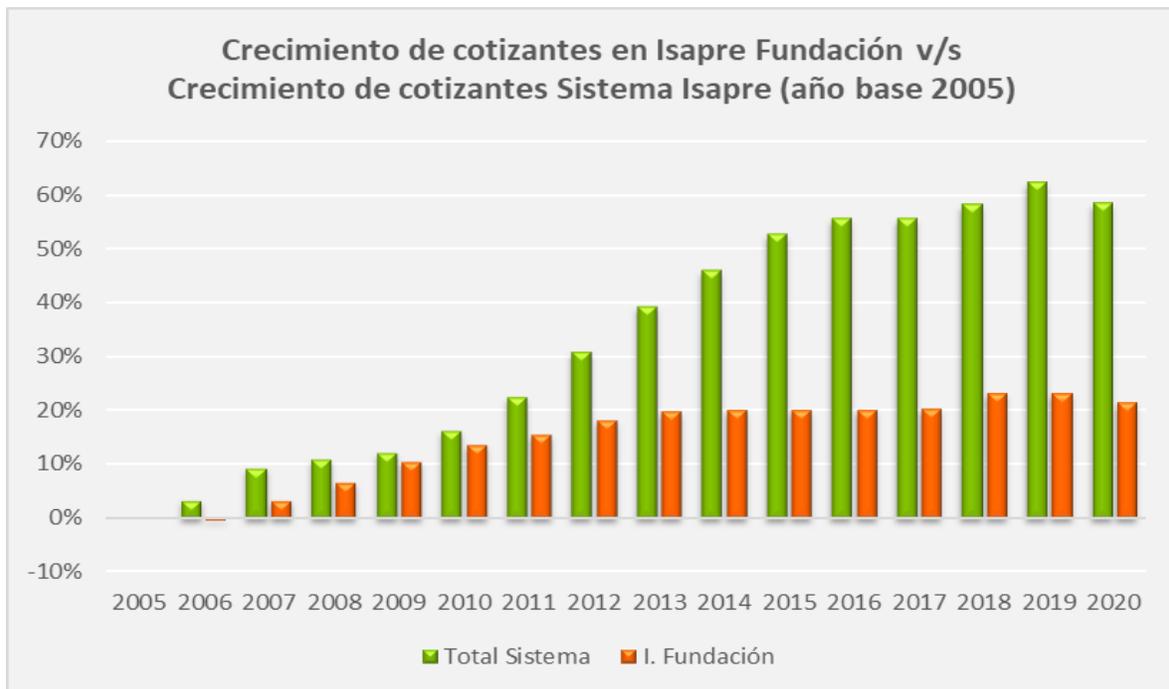
Grupo Plan	Tipo Plan	Cotizantes			Total Cotizantes	Cargas			Total Cargas	Total Población
		Activo BE	Activo no BE	Pasivos		Activo BE	Activo no BE	Pasivos		
ALPHA	UF	5.301	1.001	1.685	7.987	6.185	272	429	6.886	14.873
ALPHA 7%	7%	804	170	3.295	4.269	1.339	122	1.146	2.607	6.876
BÁSICO 7%	7%		5	64	69			5	5	74
COLECTIVO 7%	7%	9			9	5			5	14
DE ROKHA	UF		1	5	6				-	6
EJECUTIVO	UF	1		8	9	3			3	12
FUNDACIÓN	UF		6		6		4		4	10
HUIDOBRO	UF		1	200	201			35	35	236
HUIDOBRO 7%	7%		2	360	362			134	134	496
LIHN	UF	78	342	32	452	56	176	6	238	690
MISTRAL	UF	170	6	19	195	236	3	15	254	449
MISTRAL 7%	7%	309	14	17	340	532	12	20	564	904
NERUDA	UF	13	11	17	41	22			22	63
NERUDA 7%	7%	13	11	83	107	21		2	23	130
OMEGA	UF		1.411	67	1.478		731	25	756	2.234
SUPERVISOR	UF	3		11	14	6			6	20
<b>Total General</b>		<b>6.701</b>	<b>2.981</b>	<b>5.863</b>	<b>15.545</b>	<b>8.405</b>	<b>1.320</b>	<b>1.817</b>	<b>11.542</b>	<b>27.087</b>

## Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado

La tendencia al alza que venía de años anteriores cambió, presentando ahora una disminución de los cotizantes afiliados a instituciones de salud privada. La variación fue, respecto al ejercicio anterior, un 2,4% menos, registrándose durante el año 2020 un total de 1.971.662 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, el último año se puede observar el efecto de la pandemia por COVID19 la cual repercutió en una disminución de la cartera a nivel general de la industria.



### Evolución del Número de Prestaciones de Salud

En términos generales, el año 2020 presentó una disminución en el uso de prestaciones respecto al año precedente. La cantidad financiada durante el año 2020 alcanzó la cifra de 638.700. Esto significa un 39,6% menos que las registradas durante el período anterior. Se destacan en esta disminución los medicamentos e insumos ambulatorios, los exámenes de diagnóstico, procedimientos de apoyo clínico y terapéutico y las consultas médicas, que bajaron su demanda en 376.104 prestaciones en su conjunto. Lo anterior, debido a la imposibilidad de asistir a los centros de salud dadas las cuarentenas preventivas impuestas con motivo de la pandemia por COVID-19.



### Número de Prestaciones Años 2020 y 2019

Item	2020	2019	2020-2019	Variación Porcentual
Exámenes diagnósticos	303.334	408.265	-104.931	-25,7%
Proced.de apoyo clínico y terap.	131.616	201.518	-69.902	-34,7%
Consultas médicas	94.792	153.298	-58.506	-38,2%
Prestaciones odontológicas	58.153	87.747	-29.594	-33,7%
Medicamentos e insumos ambulatorios	18.495	161.260	-142.765	-88,5%
Días cama	11.882	15.653	-3.771	-24,1%
Medicamentos e insumos hospitalarios	7.218	9.867	-2.649	-26,8%
Prótesis y órtesis	4.445	6.399	-1.954	-30,5%
Derecho de pabellón	4.192	6.753	-2.561	-37,9%
Honorarios médicos	3.446	5.114	-1.668	-32,6%
Medicamentos Oncológicos	415	585	-170	-29,1%
Anestesia	250	399	-149	-37,3%
Traslados	235	347	-112	-32,3%
Enfermería	227	381	-154	-40,4%
<b>Total General</b>	<b>638.700</b>	<b>1.057.586</b>	<b>- 418.886</b>	<b>-39,6%</b>

### Licencias Médicas

La cantidad de licencias autorizadas durante el 2020, llegó a los 9.418 documentos, de los cuales el 92,7% 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 20,5%. Por su parte, la cantidad de días autorizados por enfermedad común, aumentó en un 12,0% con respecto al año anterior. El promedio de días de duración de este tipo de licencias ascendió de 8,4 a 11,9 días.

Comparación de Licencias Médicas Años 2020 - 2019

Ítem	Año 2020				Año 2019			
	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total
N° licencias autorizadas	8.730	413	275	9.418	10.985	433	422	11.840
Total días autorizados	103.546	24.938	2.746	131.230	92.428	25.291	4.116	121.835
Prom. duración de lic.autorizadas	11,9	60,4	10,0	13,9	8,4	58,4	9,8	10,3

Al revisar el comportamiento de las licencias, por diagnóstico, se puede observar que las que registran mayor predominio, corresponden a las enfermedades asociadas a trastornos mentales, COVID-19 y enfermedades osteomusculares, las cuales concentran, entre todas, el 50,7% del total de licencias comunes autorizadas. A continuación, se presenta el cuadro completo:



**CANTIDAD DE LICENCIAS COMUNES AUTORIZADAS**

DESCRIPCIÓN	CANT. AFIL.	TOTAL LIC.	%
TRASTORNOS MENTALES	943	2.029	23,2%
COVID-19	841	1.207	13,8%
ENF. OSTEOMUSCULARES Y TEJ. CONJUNTIVO	701	1.187	13,6%
ENF. DEL SIST. RESPIRATORIO	716	943	10,8%
INFECCIONES	453	523	6,0%
TRAUMAS-ENVEN.Y OTRAS CAUSAS EXTERNAS	301	494	5,7%
ENF. DEL SIST. DIGESTIVO	331	400	4,6%
EMBARAZO-PARTO Y PUERPERIO	174	334	3,8%
ENF. GÉNITO URINARIAS	220	301	3,4%
TUMORES	99	259	3,0%
ENF. DEL SISTEMA NERVIOSO	148	217	2,5%
HALLAZGOS CLÍNICOS ANORMALES	143	164	1,9%
ENF. DEL SIST. CIRCULATORIO	102	150	1,7%
ENF. DEL OÍDO Y APÓFISIS MASTOIDES	103	138	1,6%
ENF. DEL OJO Y ANEXOS	91	132	1,5%
ENF. DE LA PIEL Y TEJ. SUB. CUTÁNEO	71	101	1,2%
ENF. ENDOCRINAS	44	62	0,7%
FACTORES EN EL EST. DE SALUD Y CONT. CON.	48	52	0,6%
CAUSAS EXT. DE MORBILIDAD	17	19	0,2%
ENF. DE LA SANGRE	9	9	0,1%
MALFORMACIONES CONGÉNITAS	6	8	0,1%
AFECC. ORIG. EN EL PERIODO PERINATAL	1	1	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8.730</b>	<b>100,0%</b>

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 2020, se distribuyen en un 80,4% para cotizaciones efectuadas por los afiliados a Isapre Fundación (legales y adicionales) y el 19,6% restante, proveniente del aporte realizado por BancoEstado a sus trabajadores. Durante el año 2020, los ingresos totales ascendieron a MM\$28.331,4, cifra superior en un 2,4% (MM\$650,7) a la obtenida en el ejercicio anterior.

Las cotizaciones de salud presentaron una variación positiva de un 5,6% (MM\$1.202,5) y se descomponen en un 62,8% de cotizaciones legales, 9,5% de cotización adicional y 27,7% correspondiente al cobro de la prima GES. El aumento se explica, por una readecuación del precio de las cotizaciones GES, lo cual genera un aumento de un 40,9% (MM\$1.827) en relación al año anterior.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Cotizaciones de salud	22.769,6	21.567,2	1.202,5	5,6%
Aporte institucional	5.561,8	6.113,5	(551,7)	(9,0%)
<b>TOTAL</b>	<b>28.331,4</b>	<b>27.680,7</b>	<b>650,7</b>	<b>2,4%</b>

### Costos de Explotación

Los componentes del costo de explotación están dados por la demanda de prestaciones de salud del plan complementario y aquellas 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 2020 experimentó un baja respecto al año precedente de un 0,3% (MM\$73,4). En este ámbito, el costo en prestaciones de salud alcanzó los M\$18.201,4, disminuyendo en un 4,8% (MM\$918,4) respecto al año anterior. Esto se explica, principalmente, por la pandemia por COVID-19, la cual ha producido una disminución en la cantidad de prestaciones, la cual se encuentra reflejada, primordialmente, en las consultas médicas, exámenes de diagnóstico y honorarios médicos, entre otros. Por su parte, las prestaciones GES tuvieron un mayor gasto en farmacia.

El gasto por concepto de subsidio de incapacidad laboral llegó a los M\$6.305,8 presentando un incremento del 15,5% (MM\$845) respecto al año anterior. Los trastornos mentales, las



enfermedades osteomusculares y el COVID-19 son los diagnósticos más recurrentes observados en la tramitación de las licencias médicas, los cuales concentran el 57,1% de los días autorizados.

COSTOS DE EXPLOTACIÓN	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019	MM\$	%
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Costos por prestaciones de salud	18.201,4	19.119,8	(918,4)	(4,8%)
Subsidios por incapacidad laboral	6.305,8	5.460,8	845,0	15,5%
<b>TOTAL</b>	<b>24.507,2</b>	<b>24.580,5</b>	<b>(73,4)</b>	<b>(0,3%)</b>

### Gasto en Prestaciones de Salud

El gasto en prestaciones de salud registrado durante el año 2020, fue menor al observado en el ejercicio anterior en un 4,4%, debido, principalmente, a una disminución generalizada de los costos, debido a la pandemia COVID-19. Los exámenes de diagnóstico, prestaciones GES, prestaciones hospitalarias, consultas médicas y medicamentos e insumos hospitalarios concentraron el 54,6% (MM\$9.930,9) del gasto total. Por su parte, la provisión de prestaciones médicas ocurridas y no liquidadas aumentó en MM\$2.359 debido al desarrollo de un nuevo modelo para el cálculo de acuerdo a lo Instruido por Superintendencia de Salud, mediante circular 361 del 30 de junio de 2020.

#### Gasto en Prestaciones Años 2020 y 2019 (millones de pesos)

Item	2020	2019	2020-2019	Variación Porcentual
EX. DE DIAGNÓSTICO	2.624,1	3.396,4	-772,3	-22,7%
PRESTACIONES GES	2.346,3	2.813,2	-466,8	-16,6%
PRESTACIONES HOSPITALARIAS	1.762,8	2.069,7	-306,9	-14,8%
CONSULTAS MÉDICAS	1.704,8	2.632,7	-927,9	-35,2%
MEDICAM. E INSUMOS HOSPITALIZADOS	1.492,9	1.954,3	-461,4	-23,6%
FARMACIA GES	1.464,6	1.309,7	154,9	11,8%
PROC. DIAGNÓSTICO Y TERAPIA	1.313,1	1.697,7	-384,6	-22,7%
HONORARIOS MÉDICOS	1.003,8	1.603,3	-599,5	-37,4%
DERECHO A PABELLÓN	847,0	1.271,3	-424,3	-33,4%
PROGRAMAS ESPECIALES C.M.	297,7	28,6	269,1	941,0%
PRÓTESIS Y ÓRTESIS	201,6	303,0	-101,4	-33,5%
MEDICAMENTOS ONCOLOGICOS	37,6	36,1	1,5	4,2%
MEDICINA PREVENTIVA LEGAL	24,4	69,3	-44,9	-64,7%
ANESTESIA	12,7	18,9	-6,2	-32,9%
TRASLADOS AMBULANCIAS	2,7	11,3	-8,6	-76,5%
PROVISIONES	3.053,2	-192,0	3.245,2	-1690,2%
<b>Total General</b>	<b>18.189,3</b>	<b>19.023,4</b>	<b>- 834,1</b>	<b>-4,4%</b>



### 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 2020 ascienden a MM\$4.640,1, los cuales representan el 16,4% de los ingresos de explotación y fueron superiores al año 2019, presentando una variación de 10,7% (MM\$446,6). Esta variación se explica, principalmente, por un aumento en las provisiones incobrables, debido al ajuste en los parámetros del modelo IFRS 9 Ley de Urgencia, además de mayores gastos asociados al personal y mayores gastos en amortización.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Deterioro préstamos Incobrables	455,6	193,3	262,3	135,7%
Remuneraciones del personal	2.763,5	2.566,5	197,1	7,7%
Otros	1.420,9	1.433,7	(12,8)	(0,9%)
<b>TOTAL</b>	<b>4.640,1</b>	<b>4.193,4</b>	<b>446,6</b>	<b>10,7%</b>

### 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 2020 fueron menores respecto del año 2019 en un 15,6% (MM\$260,9). Los egresos no operacionales, por su parte, experimentaron un aumento respecto al año precedente, el cual se situó en 34,6% (MM\$63,7). En términos generales, el resultado no operacional arrojó cifras positivas (MM\$1.166,0), siendo menor respecto al año anterior en un 21,8% (MM\$324,6). Esta situación se justifica, principalmente, por menores utilidades asociadas al ejercicio anterior, menores ingresos por intereses financieros y un mayor gasto en provisiones por juicios arbitrales.

RESULTADO NO OPERACIONAL	ACUMULADO			
	01-01-2020	01-01-2019	VARIACIÓN 2020-2019	
	31-12-2020	31-12-2019		
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos No Operacionales (+)	1.413,9	1.674,8	(260,9)	(15,6%)
Egresos No Operacionales (-)	247,9	184,2	63,7	34,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.166,0</b>	<b>1.490,6</b>	<b>(324,6)</b>	<b>(21,8%)</b>



## 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 2020, este ratio se situó en 1,5 veces, experimentando una leve disminución 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, afiliados 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 2020, este ratio se situó en 106,1%, experimentando una disminución respecto al periodo anterior de un 0,4%.

**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 2020, este ratio se situó en 0,8 veces, experimentando una leve disminución 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 2020, este ratio se situó en 1,2 veces esta relación, manteniéndose 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 estos ratios está en directa relación con que el año 2020 el resultado de la operación arrojó utilidades menores respecto al año anterior.

ESTÁNDAR DE LIQUIDEZ (veces)	Año 2020	Año 2019
(Activo corriente + Garantía / Pasivo corriente)	1,5	1,6
ESTÁNDAR DE GARANTÍA (%)	Año 2020	Año 2019
(Garantía / Deuda con beneficiarios + Deudas con prestadores)	106,1%	106,5%
ESTÁNDAR DE PATRIMONIO (veces)	Año 2020	Año 2019
(Patrimonio / Pasivo corriente + Pasivo No Corriente)	0,8	1,1
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO (veces)	Año 2020	Año 2019
(Pasivo corriente + Pasivo No corriente) / Patrimonio	1,2	0,9
INDICADORES DE RENTABILIDAD (%)	Año 2020	Año 2019
(Util.Neta / Patrimonio)	3,5%	4,2%
(Util.Neta / Ingresos explotación)	1,2%	1,4%



## Capacitación

<b>N° DE PERSONAS CAPACITADAS</b>	118
<b>COSTO SENCE</b>	MM\$23,9
<b>COSTO EMPRESA</b>	MM\$19,4

TEMATICAS	CURSOS
<b>ACTUALIZACION</b>	Auditorias continuas on line Certificación ISO 22301 Certificaciones TI Charla IFRS on line Congreso auditoria interna 4.0 Congreso de innovación y gestión en la salud Curso modernización tributaria Diplomado gestión estratégica de talentos Membresia IFRS Seminario gobiernos corporativo y gestión de riesgos Seminario ley inclusión Modernización tributaria: Ley 21210 Coyuntura en salud 2020 Modelamiento de base de datos y consultas con SQL server
<b>DESARROLLO</b>	Financiamiento compartido psicología Manejo básico del idioma inglés. Financiamiento compartido ciencias políticas y adm. publica Financiamiento compartido ing comercial Financiamiento compartido técnico en adm. de empresas Técnicas para manejo de google analytic
<b>ESPECIALIZACION</b>	Curso ACL Data mining Itil 4 fundamentos Seguridad de la información, fundamento, basado en Norma 27001 Diseño y desarrollo en aplicaciones analíticas con QLIK sense
<b>FORMACION</b>	Aplicación de herramientas básicas de office Certificado titulación: postitulo en auditoria de gestión Curso perfeccionamiento OS10 Excel intermedio Gestion de contratos Contabilidad básica Excel básico
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Gestion de calidad de servicio al cliente Técnicas de atención a clientes Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflicto. Técnicas de ventas a distancia Aplicación de herramientas de autogestión para el trabajo bajo presión Gestión de contratos Taller de negociación con proveedores Técnicas de dirección efectiva : desarrollo de habilidades para supervisor Técnicas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo
<b>CAPACITACION INTERNA</b>	Bizagi compras 2 Bizagi proceso solicitudes de pago
<b>NORMATIVA</b>	Agente de ventas



### **Evaluación de Desempeño**

Durante el ejercicio del año 2020, 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, esta evaluación es un proceso continuo que busca maximizar el potencial de los trabajadores. En cada una de las evaluaciones se miden competencias, a través, de una nueva herramienta más objetiva y cuantificable, y por otro lado se valorizan las metas anuales planteadas por las jefaturas.

Esta herramienta considera cinco familias de cargo, que están definidas y creadas en relación a sus funciones y perfil asociado. En total, esta evaluación considera tres competencias transversales en las que se evalúa a todos los trabajadores y catorce competencias transversales que están divididas por familia de cargo.

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

### **Inversiones Tecnológicas**

Durante el año 2020, se mantiene la política de renovación anual de equipamiento computacional para los funcionarios de Isapre Fundación, potenciado por la urgente necesidad de implementar teletrabajo. Esto significó una inversión de MM\$53.

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\$82,1.

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\$43,9.

Destaca el proyecto de movilidad para regiones, que requirió proveer equipamiento computacional para todos los funcionarios de provincia. Esta inversión ascendió a los MM\$32,6.

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\$40,2.

