

MEMORIA 2021



Isapre
Fundación
BancoEstado



Señores Afiliados y Consejeros:

El año 2021, Isapre Fundación enfocó su gestión, principalmente, en mantener las mejores condiciones y apoyo en salud para nuestros afiliados, centrándose en la experiencia de atención integral, tanto presencial como digital, necesaria en el periodo de pandemia.

Considerando lo anterior, podemos destacar los siguientes avances y desarrollos de nuestra gestión:

- **Apoyo Covid:** La creación, el año 2020, de un fondo exclusivo para ayudar a nuestros afiliados activos y pasivos a financiar los copagos por hospitalizaciones relacionadas a Covid-19, significó ir en beneficio el año 2021, de casi medio centenar de afiliados, por un monto total de MM\$341.
- **Prevención en Salud:** Incorporado a través de intervenciones a nivel nacional, las cuales promovieron el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros beneficiarios, permitiendo la participación de aproximadamente 2.400 afiliados, en más de 120 operativos preventivos y alcanzar sobre las 12.500 vacunaciones para el grupo de riesgo.
- **Experiencia de Servicio:** En este eje, podemos destacar proyectos tales como Afiliación Electrónica, cuyo desarrollo durante los años 2021 a 2022, permitirá incorporar un canal no presencial para la afiliación de nuevos cotizantes a Isapre Fundación, mediante una gestión en línea, con entrega de respaldos a través de correo electrónico y un menor tiempo por trámite; las Modificaciones Contractuales, permiten a los afiliados gestionar su relación contractual en modalidad no presencial, disminuyendo traslados y tiempos de esperas; el Mejoramiento de Bonos Web y App, contribuye a gestionar requerimientos 24/7 desde cualquier lugar; y la implementación del Portal de Empleadores y Notificación Electrónica, es una mejora en los accesos a la información necesaria para el pago mensual de las cotizaciones.
- **Digitalización de Procesos:** En este ámbito, se ejecutaron proyectos como la Digitalización de Procesos de Licencias Médicas, cuyo énfasis estuvo en mejorar la oportunidad en la entrega de información a los afiliados respecto a los análisis de sus licencias médicas y disminuir los costos asociados para la ejecución del proceso. A esto, se sumó la continuación de desarrollos de herramientas de control de gestión y procesos, enfocadas en la automatización de cálculos de provisiones normativas y el desarrollo de herramientas automatizadas para la gestión de contratos y pagos, entre otros.

Complementando lo anterior, avanzamos en el mejoramiento de nuestras instalaciones en el edificio principal, proyecto que continúa en el año 2022, el cual recuperará y acondicionará diversos espacios, tales como salas de capacitación, multiuso, bodega insumos, zona de servicios externalizados, entre otros. También, cabe destacar, la realización del programa de liderazgo y de capacitaciones de nuestros colaboradores, los cuales superaron la participación esperada.

No quiero despedirme si antes destacar, y agradecer, el apoyo incondicional, el compromiso y el cariño de todo el equipo de trabajadores con Isapre Fundación. Sin lo anterior, el cumplimiento de los objetivos institucionales no sería posible.

Afectuosamente,



Patricio Pérez Miranda
Gerente General



Resumen de Estado de Situación Financiera

El total de activos (corrientes y no corrientes) tuvo una disminución de un 0,8% (MM\$167) respecto al año 2020. Dentro de los activos corrientes hubo una variación negativa de un 25,7% (MM\$1.792) explicada por una disminución en la cartera de inversiones. Por el lado de los activos no corrientes, éstos tuvieron un aumento de un 11,7% (MM\$1.625), debido a un incremento de la cartera de garantía.

El total de pasivos (corrientes y no corrientes) presenta una disminución de un 4,9% (MM\$558) respecto al año anterior. Por el lado de los pasivos corrientes, estos tuvieron un aumento de un 3,4% (MM\$329) debido principalmente a un alza en la provisión de prestaciones (Circular IF N°361, Superintendencia de Salud). En el caso de los pasivos no corrientes, estos tuvieron una baja de 51,6% (MM\$887) respecto al año precedente, originado en una disminución de las provisiones de costos.

El patrimonio de Isapre Fundación aumentó en un 4,1% (MM\$391), respecto al período 2020, debido a mayores utilidades acumuladas.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (*)	ACUMULADO			
	01-01-2021	01-01-2020	VARIACIÓN 2021-2020	
	31-12-2021	31-12-2020	MM\$	%
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes Totales	5.193,6	6.985,8	(1.792,1)	(25,7%)
Activos No Corrientes Totales	15.543,7	13.918,7	1.625,0	11,7%
TOTAL ACTIVOS	20.737,3	20.904,4	(167,1)	(0,8%)
Pasivos Corrientes Totales	10.063,8	9.735,0	328,8	3,4%
Pasivos No Corrientes Totales	831,5	1.718,1	(886,6)	(51,6%)
TOTAL PASIVOS	10.895,3	11.453,2	(557,8)	(4,9%)
Patrimonio	9.842,0	9.451,3	390,7	4,1%
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	20.737,3	20.904,4	(167,1)	(0,8%)

(*) Valores Nominales



Resultados Financieros

El resultado del ejercicio presenta una utilidad de MM\$297 y es inferior al obtenido a igual período anterior en MM\$33.

ESTADO DE RESULTADOS FINANCIEROS (*)	ACUMULADO			
	01-01-2021 31-12-2021	01-01-2020 31-12-2020	VARIACIÓN 2021-2020	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos de Actividades Ordinarias (+)	30.179,8	28.331,4	1.848,4	6,5%
Costo de Ventas (-)	26.615,4	24.507,2	2.108,2	8,6%
GANANCIA BRUTA	3.564,5	3.824,2	(259,8)	(6,8%)
MARGEN BRUTO	11,8%	13,5%		(1,7%)
Gastos de Administración y Ventas (-)	4.876,3	4.640,1	236,2	5,1%
Resultado No Operacional (+)	1.841,8	1.166,0	675,8	58,0%
RESULTADO NETO	530,0	350,2	179,8	51,3%
MARGEN NETO	1,8%	1,2%		0,5%
Impuestos (-)	-233,4	-20,3	(213,1)	1049,8%
RESULTADO FINAL	296,6	329,9	(33,3)	(10,1%)

(*) Valores Nominales

Afiliados y Planes de Salud

Durante el año 2021, la cartera de cotizantes llegó a 15.382 afiliados, disminuyendo en un (1,0%) 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 62,5% del total, mientras que los afiliados del sector pasivo alcanzaron un 37,5%. Al descomponer la población por tipo de afiliado, se puede apreciar que el 57,8% corresponde a cotizantes y el 42,2% 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 67,5%; mientras que los cotizantes adscritos a planes con cotización al 7%, alcanzan a un 32,5%. Dentro de los planes pactados en UF, el grupo de planes Alpha concentra el 76,5% de los cotizantes, seguido por el grupo Omega con un 15,9%. Por el lado de los planes al 7%, el grupo Alpha concentra el 83,3% de los cotizantes, seguido por el grupo Huidobro y Mistral con un 6,8% y un 6,3%, respectivamente.

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

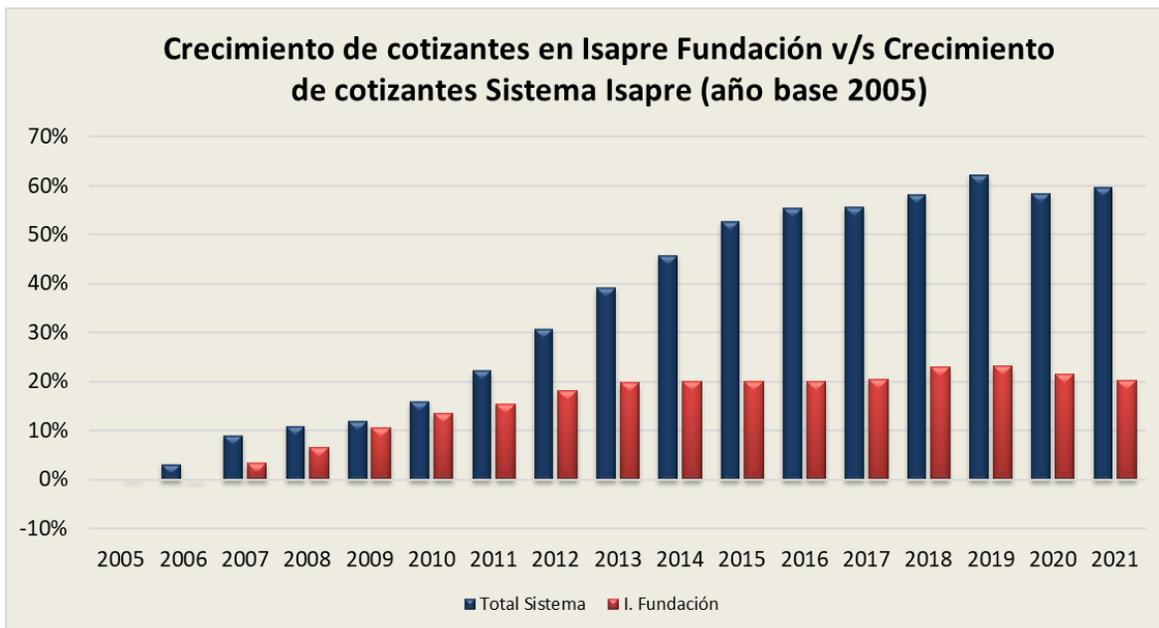


Grupo Plan	Tipo Plan	Cotizantes			Total Cotizantes	Cargas			Total Cargas	Total Población
		Activo BE	Activo no BE	Pasivos		Activo BE	Activo no	Pasivos		
ALPHA	UF	5.287	992	1.670	7.949	6.125	265	398	6.788	14.737
ALPHA 7%	7%	745	163	3.248	4.156	1.239	117	1.129	2.485	6.641
BÁSICO 7%	7%	-	5	60	65	-	-	5	5	70
COLECTIVO 7%	7%	8	1	-	9	5	-	-	5	14
EJECUTIVO	UF	1	-	7	8	2	-	-	2	10
FUNDACIÓN	UF	-	5	-	5	-	4	-	4	9
HUIDOBRO	UF	-	1	189	190	-	-	32	32	222
HUIDOBRO 7%	7%	-	2	338	340	-	-	123	123	463
LIHN	UF	71	253	26	350	54	116	1	171	521
MISTRAL	UF	162	4	18	184	226	3	11	240	424
MISTRAL 7%	7%	283	9	24	316	484	11	25	520	836
NERUDA	UF	12	10	17	39	19	-	-	19	58
NERUDA 7%	7%	12	11	83	106	19	-	4	23	129
OMEGA	UF	3	1.579	67	1.649	2	798	27	827	2.476
SUPERVISOR	UF	2	-	10	12	2	-	-	2	14
DE ROKHA	UF	-	-	4	4	-	-	-	-	4
Total General		6.586	3.035	5.761	15.382	8.177	1.314	1.755	11.246	26.628

Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado

Al analizar el crecimiento histórico de la cartera de cotizantes de Isapre Fundación, se aprecia una inclinación a la baja en los últimos tres años, en contrapartida con el resto del sistema Isapre, las cuales muestran una tendencia al alza, interrumpida sólo en el 2020. La variación del mercado fue un 0,9% respecto al ejercicio anterior, registrándose durante el año 2021 un total de 1.988.803 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).



Evolución del Número de Prestaciones de Salud

En términos generales, el año 2021 presentó un aumento en el uso de prestaciones respecto al año precedente. La cantidad financiada durante el año 2021 alcanzó la cifra de 778.763 prestaciones. Lo anterior significa un 21,9% más que las registradas durante el período anterior. Se destacan en este aumento los exámenes de diagnóstico, prestaciones odontológicas y las consultas médicas, que subieron su demanda en 139.346 prestaciones en su conjunto. Lo anterior, debido al retorno de las actividades luego de las cuarentenas preventivas impuestas con motivo de la pandemia por COVID-19.

Número de Prestaciones Años 2021 y 2020

Item	2021	2020	2021-2020	Variación Porcentual
Exámenes diagnósticos	394.029	303.334	90.695	29,9%
Proced.de apoyo clínico y terap.	125.089	131.616	-6.527	-5,0%
Consultas médicas	116.085	94.792	21.293	22,5%
Prestaciones odontológicas	85.511	58.153	27.358	47,0%
Medicamentos e insumos ambulatorios	22.152	18.495	3.657	19,8%
Días cama	12.071	11.882	189	1,6%
Medicamentos e insumos hospitalarios	7.746	7.218	528	7,3%
Prótesis y órtesis	5.837	4.445	1.392	31,3%
Derecho de pabellón	5.505	4.192	1.313	31,3%
Honorarios médicos	3.472	3.446	26	0,8%
Medicamentos Oncológicos	455	415	40	9,6%
Anestesia	318	250	68	27,2%
Enfermería	301	227	74	32,6%
Traslados	192	235	-43	-18,3%
Total General	778.763	638.700	140.063	21,9%

Licencias Médicas

La cantidad de licencias autorizadas durante el 2021, llegó a los 13.222 documentos, de los cuales el 94,9% 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, experimentó un alza de un 43,6%, al igual que la cantidad de días, que aumentó en un 67,09%, respecto al año anterior. El promedio de días de duración de este tipo de licencias ascendió de 11,9 a 13,8 días.



Comparación de Licencias Médicas Años 2021 - 2020

Ítem	Año 2021				Año 2020			
	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total
N° licencias autorizadas	12.543	326	353	13.222	8.730	413	275	9.418
Total días autorizados	173.016	19.007	4.323	196.346	103.546	24.938	2.746	131.230
Prom. duración de lic. autorizadas	13,8	58,3	12,2	14,8	11,9	60,4	10,0	13,9

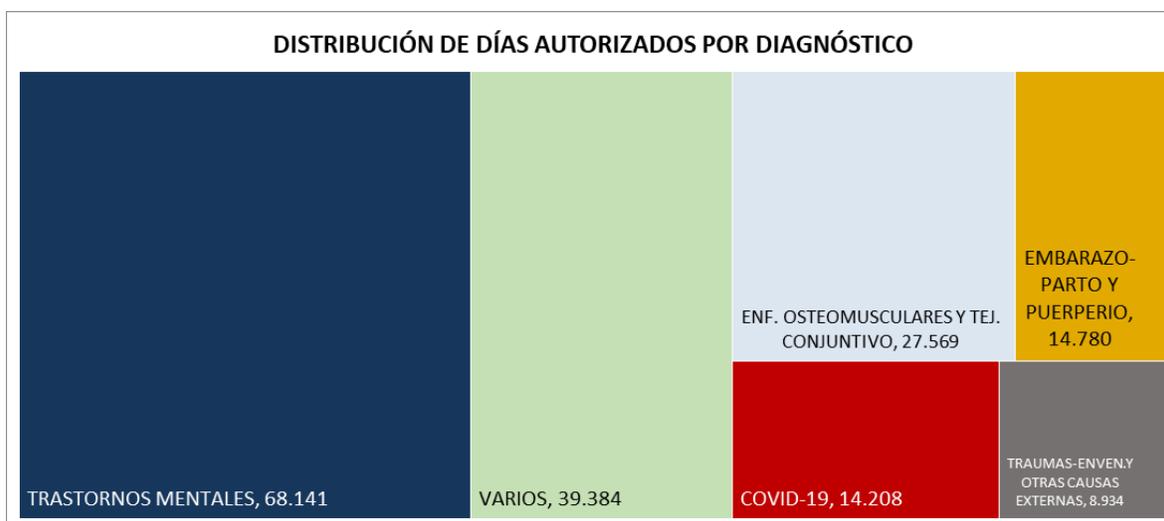
Al revisar el comportamiento de las licencias, por diagnóstico, se puede observar que las que registran mayor predominio, corresponden a las enfermedades asociadas a trastornos mentales, COVID-19 y enfermedades osteomusculares, las cuales concentran, entre todas, el 59,9% del total de licencias comunes autorizadas. A continuación, se presenta el cuadro completo:

CANTIDAD DE LICENCIAS COMUNES AUTORIZADAS

DESCRIPCIÓN	CANT. AFIL.	TOTAL LIC.	%
TRASTORNOS MENTALES	1.201	3.682	29,4%
COVID-19	1.441	2.060	16,4%
ENF. OSTEOMUSCULARES Y TEJ. CONJUNTIVO	877	1.776	14,2%
ENF. DEL SIST. RESPIRATORIO	633	805	6,4%
EMBARAZO-PARTO Y PUERPERIO	262	621	5,0%
TRAUMAS-ENVEN.Y OTRAS CAUSAS EXTERNAS	354	581	4,6%
ENF. DEL SIST. DIGESTIVO	382	495	3,9%
INFECCIONES	408	493	3,9%
ENF. GÉNITO URINARIAS	273	374	3,0%
ENF. DEL SISTEMA NERVIOSO	201	322	2,6%
TUMORES	127	297	2,4%
HALLAZGOS CLÍNICOS ANORMALES	201	234	1,9%
ENF. DEL SIST. CIRCULATORIO	125	203	1,6%
ENF. DEL OIDO Y APÓFISIS MASTOIDES	129	189	1,5%
ENF. DEL OJO Y ANEXOS	111	176	1,4%
ENF. DE LA PIEL Y TEJ. SUB. CUTÁNEO	67	80	0,6%
ENF. ENDOCRINAS	58	72	0,6%
CAUSAS EXT. DE MORBILIDAD	25	25	0,2%
FACTORES EN EL EST. DE SALUD Y CONT. CON.	19	22	0,2%
MALFORMACIONES CONGÉNITAS	15	21	0,2%
ENF. DE LA SANGRE	8	11	0,1%
AFECC. ORIG. EN EL PERIODO PERINATAL	4	4	0,0%
Total general		12.543	100%



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 2021, se distribuyen en un 78,8% para cotizaciones efectuadas por los afiliados a Isapre Fundación (legales y adicionales) y el 21,2% restante, proveniente del aporte realizado por BancoEstado a sus trabajadores. Durante lo que va del año 2021, los ingresos totales ascienden a MM\$30.180, cifra superior en un 6,5% (MM\$1.848) a la obtenida en el ejercicio anterior.

Las cotizaciones de salud presentaron una variación positiva de un 4,4% (MM\$1.006) y se descomponen en un 63,7% de cotizaciones legales, 9,3% de cotización adicional y 27,0% correspondiente al cobro de la prima GES. En cuanto al aporte institucional se encuentra un 15,1% (MM\$842) más alto que el año anterior debido al incremento del porcentaje de aporte entregado a la Fundación.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (*)	ACUMULADO			
	01-01-2021	01-01-2020	VARIACIÓN 2021-2020	
	31-12-2021	31-12-2020	MM\$	%
Cotizaciones de salud	23.775,6	22.769,6	1.006,0	4,4%
Aporte institucional	6.404,2	5.561,8	842,4	15,1%
TOTAL	30.179,8	28.331,4	1.848,4	6,5%

(*) Valores Nominales



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, a diciembre 2021, experimentó un aumento respecto al año precedente de un 8,6% (MM\$2.108). En este ámbito, el costo en prestaciones de salud alcanzó los MM\$18.719, aumentando en un 2,9% (MM\$529) respecto al año anterior. Esta alza se explica, principalmente, por un aumento en los ítems de exámenes de diagnóstico, prestaciones hospitalarias y GES, procedimientos de diagnóstico y terapia, consultas médicas, medicamentos e insumos hospitalarios, comparado con el año anterior.

El gasto por concepto de subsidio de incapacidad laboral llegó a los M\$7.897, mostrando un incremento del 25,0% (MM\$1.579) respecto al año anterior, concentrando las mayores variaciones en las licencias por trastornos mentales, enfermedades osteomusculares y embarazos.

COSTOS DE EXPLOTACIÓN (*)	01-01-2021		ACUMULADO		VARIACIÓN 2021-2020
	31-12-2021		01-01-2020		
	MM\$	MM\$	31-12-2020		
Costos por prestaciones de salud	18.718,6	18.189,3	529,2	2,9%	
Subsidios por incapacidad laboral	7.896,8	6.317,8	1.579,0	25,0%	
TOTAL	26.615,4	24.507,2	2.108,2	8,6%	

(*) Valores Nominales

Gasto en Prestaciones de Salud

El gasto en prestaciones de salud registrado durante el año 2021, fue mayor al observado en el ejercicio anterior en un 2,9%, debido, principalmente, a un aumento generalizado de los costos. Los exámenes de diagnóstico, prestaciones GES, prestaciones hospitalarias, consultas médicas y medicamentos e insumos hospitalarios concentraron el 71,6% (MM\$13.403) del gasto total. Por su parte, la provisión de prestaciones médicas ocurridas y no liquidadas (Circular IF 361 del 30 de junio de 2020, Superintendencia de Salud) disminuyó en MM\$1.922 debido a la estabilización de los parámetros utilizados en el modelo de cálculo, dadas las nuevas condiciones del mercado.



**Gasto en Prestaciones Años 2021 y 2020
(millones de pesos)**

Item	2021	2020	2021-2020	Variación Porcentual
EX. DE DIAGNÓSTICO	3.793,9	2.624,1	1.169,8	44,6%
PRESTACIONES GES	3.126,9	2.346,3	780,6	33,3%
PRESTACIONES HOSPITALARIAS	2.413,6	1.762,8	650,8	36,9%
CONSULTAS MÉDICAS	2.155,3	1.704,8	450,5	26,4%
MEDICAM. E INSUMOS HOSPITALIZADOS	1.913,0	1.492,9	420,1	28,1%
PROC. DIAGNÓSTICO Y TERAPIA	1.861,3	1.313,1	548,2	41,7%
FARMACIA GES	1.565,5	1.464,6	100,9	6,9%
HONORARIOS MÉDICOS	1.366,9	1.003,8	363,1	36,2%
DERECHO A PABELLÓN	1.076,3	847,0	229,3	27,1%
PRÓTESIS Y ÓRTESIS	297,0	201,6	95,4	47,3%
MEDICINA PREVENTIVA LEGAL	189,8	24,4	165,3	676,3%
MEDICAMENTOS ONCOLOGICOS	47,2	37,6	9,5	25,4%
PROGRAMAS ESPECIALES C.M.	24,9	297,7	-272,8	-91,6%
ANESTESIA	15,1	12,7	2,4	18,8%
TRASLADOS AMBULANCIAS	3,0	2,7	0,3	11,7%
PROVISIONES	-1.130,9	3.053,2	-4.184,1	-137,0%
Total General	18.718,6	18.189,3	529,2	2,9%

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 periodo enero a diciembre del año 2021 ascienden a MM\$4.876, los cuales representan el 16,2% de los ingresos de explotación y fueron mayores a los del año 2020, presentando un alza de 5,1% (MM\$236). Esta variación se explica, primordialmente, por mayores gastos asociados al personal, servicios computacionales y servicios varios.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (*) Y VENTAS	ACUMULADO			
	01-01-2021	01-01-2020	VARIACIÓN 2021-2020	
	31-12-2021	31-12-2020	MM\$	%
Deterioro préstamos Incobrables	240,5	455,6	(215,1)	(47,2%)
Remuneraciones del personal	2.993,5	2.763,5	229,9	8,3%
Otros	1.642,3	1.420,9	221,4	15,6%
TOTAL	4.876,3	4.640,1	236,2	5,1%

(*) Valores Nominales



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 2021 fueron mayores respecto del año 2020 en un 47,7% (MM\$674) y los y egresos no operacionales tuvieron una disminución de un 0,7% (MM\$2). En términos generales, el resultado no operacional arrojó cifras positivas (MM\$1.842), siendo mayor respecto al año anterior en un 58,0% (MM\$676). Esta situación se explica, principalmente, por mayores ingresos provenientes de un menor pago de impuestos respecto a lo provisionado para el año comercial 2020, prescripción de cheques caducados y mayores ingresos provenientes de prestaciones del ejercicio anterior no realizadas.

RESULTADO NO OPERACIONAL (*)	ACUMULADO			
	01-01-2021 31-12-2021	01-01-2020 31-12-2020	VARIACIÓN 2021-2020	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos No Operacionales (+)	2.088,1	1.413,9	674,2	47,7%
Egresos No Operacionales (-)	246,3	247,9	(1,6)	(0,7%)
TOTAL	1.841,8	1.166,0	675,8	58,0%

(*) Valores Nominales

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 2021, este ratio se situó en 1,4 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 2021, este ratio se situó en 105,4%, experimentando una disminución respecto al periodo anterior de un 0,7%.

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 2021, este ratio se situó en 0,9 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 2021, este ratio se situó en 1,1 veces, disminuyendo 0,1 veces, 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 2021 el resultado de la operación arrojó utilidades menores respecto al año anterior.

ESTÁNDAR DE LIQUIDEZ (veces)	Año 2021	Año 2020
(Activo corriente + Garantía / Pasivo corriente)	1,4	1,5
ESTÁNDAR DE GARANTÍA (%)	Año 2021	Año 2020
(Garantía / Deuda con beneficiarios + Deudas con prestadores)	105,4%	106,1%
ESTÁNDAR DE PATRIMONIO (veces)	Año 2021	Año 2020
(Patrimonio / Pasivo corriente + Pasivo No Corriente)	0,9	0,8
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO (veces)	Año 2021	Año 2020
(Pasivo corriente + Pasivo No corriente) / Patrimonio	1,1	1,2
INDICADORES DE RENTABILIDAD (%)	Año 2021	Año 2020
(Util.Neta / Patrimonio)	3,0%	3,5%
(Util.Neta / Ingresos explotación)	1,0%	1,2%



Capacitación

TEMÁTICAS	CURSOS
ACTUALIZACIÓN	Auditor de Ciberseguridad Certificación Perfeccionamiento OS10 Congreso de Auditoría IAI Curso Gobierno de Datos Curso Modernización Ley N° 21.327 Dirección del Trabajo Declaraciones Juradas AT 2021, 1847 y 1926 Digitalización Acelerada, Propósito en la Estrategia Diseño y Desarrollo de Aplicaciones Analíticas Qlik Sense Encuentro Digital Health Tech Summit 2021 Impuesto a la Renta y Cálculo de Impuestos Diferidos Ley 21342, Ley del Retorno Seguro al Trabajo Ley de Pago a Proveedores Mejores Prácticas para Integración y Desarrollo de Software Seguro Membresía Charlas On Line Club IFRS Metodologías Ágiles NIFF o IFRS Novedades en la Norma IFRS Office 365 Renovación Membresía IAI Seminario BBSC "Propyme 14 d " Lo que su empresa debe saber Seminario On Line Acoso Sexual y Laboral Seminario On Line Ley 21327 Soluciones para la Gestión de Contratos Taller Empresarial: "Fundamentos de Gestión para Pymes" Técnicas de Trabajo en Equipo Técnicas de Ventas - Técnicas de Ventas a Distancia Tributación de Bienes Raíces y Empresas Constructoras IVA y Renta

TEMÁTICAS	CURSOS
ESPECIALIZACIÓN	Certificación ISTQB Foundation level Curso y Certificación en ITIL V4 Herramientas de Power BI para el Análisis de Datos Profundización NIF 9 Scrum Master Profesional Certificate SMPC Triología CPT- RLI y RRE

TEMÁTICAS	CURSOS
FORMACIÓN	Aplicación Normativa Electricidad Certificación Electricidad Excel Básico Gestión y Técnicas de Compras Manejo de Procedimientos de Primeros Auxilios Normativa Isapre Orientación en Prevención de Riesgos



TEMÁTICAS	CURSOS
HABILIDADES BÁSICAS	Desafíos Post Pandemia Manejo de Quejas y Reclamos Prevención y Control de Enfermedades por Exposición a Riesgo en el Trabajo Programa de Liderazgo en Acción Seminario On Line Felicidad y Bienestar: en la empresa, familia y como persona Seminario: El Camino Hacia un Plan Universal de Salud Soluciones en Tiempos de Cambio Taller Contención Emocional Técnicas de Comunicación Efectiva en el Ámbito Laboral Técnicas Para una Redacción Eficiente y Asertiva

TEMÁTICAS	CURSOS
CAPACITACIÓN INTERNA	Bizagi Proceso de Comprar
NORMATIVA	Certificación Agente de Ventas
DESARROLLO	Financiamiento Compartido Presupuesto y Control de Gestión

N° DE PERSONAS CAPACITADAS	136
COSTO SENCE	20.521.700
COSTO EMPRESA	21.865.776

Evaluación de Desempeño

Durante el ejercicio del año 2021, se llevó a cabo la Evaluación de Desempeño por Competencias, la que posee dos aplicaciones en el año, considerando primer y segundo semestre. Esta evaluación debe entenderse como una herramienta de gestión que, a través de la ejecución periódica y sistemática del desempeño tiene como propósito: direccionar el comportamiento de los trabajadores hacia el logro de los objetivos deseados por la organización, promover el desarrollo de las personas de la organización como consecuencia del mejoramiento constante del desempeño, facilitar los canales de comunicación en el trabajo, entre el evaluador directo y cada uno de los trabajadores, medir el potencial de desarrollo de los trabajadores, mejorar el desempeño y estimular la productividad como resultado de la retroalimentación periódica, entregar oportunidades de crecimiento y participación y reconocer el desempeño destacado de los trabajadores en forma explícita.

Esta herramienta considera diversas familias de cargo, que están definidas y creadas en relación a sus funciones y perfil asociado: la Planta Ejecutiva, Planta de Líderes, Planta de Especialistas, Planta Comercial, Planta de Administrativos y Planta de Salud/Servicio. 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 2021, al igual que el año anterior, continúa siendo la principal inversión los servicios de desarrollo de sistemas computacionales a medida para el negocio, lo que significó una inversión de alrededor de MM\$250.

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\$14,6.

Finalmente, por obsolescencia tecnológica y riesgo asociados a la continuidad de negocio y seguridad de la información, fue necesario invertir en licencias de software MM\$2,2.

