



Isapre  
Fundación  
BancoEstado

# MEMORIA

ISAPRE FUNDACIÓN  
2023



## Contenido

Presentación .....	2
Resumen de Estado de Situación Financiera .....	3
Resumen Estados de Resultados .....	4
Ingresos de Explotación .....	4
Afiliados y Planes de Salud .....	5
Comparación de Cartera de Cotizantes de Isapre Fundación con el Mercado .....	7
Costos de Explotación .....	8
Gasto en Prestaciones de Salud .....	9
Evolución del Número de Prestaciones de Salud .....	9
Licencias Médicas .....	10
Gastos de Administración y Ventas .....	11
Resultado no Operacional .....	12
Indicadores Financieros .....	12
Disminución de la Huella de Carbono .....	14
Prevención de Salud .....	14
Inversiones Tecnológicas .....	15
Desarrollo de Personas .....	15
Desarrollo en Infraestructura .....	16

Señoras y señores afiliados y consejeros:

Presentamos la Memoria 2023 de Fundación de Salud. Este documento reúne los logros, desafíos y momentos más relevantes que han definido nuestro camino durante el último año.

La Memoria 2023 es un fiel reflejo del esfuerzo, dedicación y compromiso de todos los integrantes de nuestra organización. Hemos trabajado incansablemente para brindar las mejores condiciones y beneficios de salud a nuestras y nuestros afiliados, manteniendo en alto nuestros valores corporativos, incluso frente a los complejos retos que ha enfrentado la industria.

**Entre los avances más destacados de este período, mencionamos:**

- **Prevención de Salud:** Llevamos a cabo operativos preventivos en Santiago y otras ciudades del país, incluyendo operativos a domicilio y una exitosa campaña de vacunación contra la Influenza.
- **Innovación en atención al cliente:** Avanzamos con el proyecto **NEXO**, un nuevo canal de autoatención mediante tótems que permite gestionar trámites y consultas sobre planes de salud, GES y más.
- **Infraestructura renovada:** Modernizamos nuestras instalaciones, inaugurando espacios, tales como salas de capacitación, comedores, bodegas de insumos y áreas para servicios.
- **Desarrollo organizacional:** Incorporamos la medición **Great Place to Work**, que evalúa la cultura organizacional, la confianza y la satisfacción laboral de nuestros trabajadores.
- **Compromiso con el medio ambiente:** Isapre Fundación se unió a las políticas de reducción de emisiones operacionales de Huella de Carbono junto al grupo BancoEstado, implementando acciones concretas como la disminución de emisiones contaminantes, el fomento del reciclaje y la adopción de nuevas tecnologías.

Los invitamos a recorrer esta memoria anual, reflexionar sobre lo alcanzado y proyectar juntos los retos que nos inspiran a seguir adelante.

**¡Gracias por su constante apoyo y compromiso!**

Afectuosamente,



Patricio Pérez Miranda  
Gerente General

### Resumen de Estado de Situación Financiera.

El total de activos (corrientes y no corrientes) tuvo un aumento de un 9% (MM\$1.843) respecto al año 2022. En los activos corrientes el alza fue de un 15% (MM\$463), principalmente, por un aumento en el ítem de efectivo y equivalentes al efectivo. Por el lado de los activos no corrientes, éstos tuvieron un aumento de un 8% (MM\$1.380), debido a un incremento de la cartera de garantía.

El total de pasivos (corrientes y no corrientes) presenta un aumento de un 2% (MM\$279) respecto al año anterior. Por el lado de los pasivos corrientes, estos tuvieron una disminución de un 6% (MM\$650), proveniente de una baja en el ítem de provisiones corrientes (Circular IF N°361, Superintendencia de Salud). En cuanto a los pasivos no corrientes, estos tuvieron un alza de 96% (MM\$929) respecto al año precedente, originado por un aumento de provisiones.

El patrimonio de Isapre Fundación aumentó en un 17% (MM\$1.564), respecto al período 2022, debido a los resultados positivos obtenidos en el 2023.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (*)	ACUMULADO			
	01-01-2023 31-12-2023	01-01-2022 31-12-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Activos Corrientes Totales	3.578	3.114	463	15%
Activos No Corrientes Totales	19.206	17.826	1.380	8%
<b>TOTAL, ACTIVOS</b>	<b>22.784</b>	<b>20.940</b>	<b>1.843</b>	<b>9%</b>
Pasivos Corrientes Totales	9.859	10.508	(650)	(6%)
Pasivos No Corrientes Totales	1.898	969	929	96%
<b>TOTAL, PASIVOS</b>	<b>11.756</b>	<b>11.477</b>	<b>279</b>	<b>2%</b>
Patrimonio	11.027	9.463	1.564	17%
<b>TOTAL, PATRIMONIO Y PASIVOS</b>	<b>22.784</b>	<b>20.940</b>	<b>1.843</b>	<b>9%</b>

(\*) Valores Nominales

### Resumen Estados de Resultados.

El resultado del ejercicio presenta una utilidad de MM\$1.453 y es superior al obtenido el año precedente en MM\$1.822, principalmente por resultados positivos en el periodo.

ESTADO DE RESULTADOS FINANCIEROS (*)	ACUMULADO			
	01-01-2023	01-01-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	31-12-2023	31-12-2022	MM\$	%
Ingresos de Actividades Ordinarias (+)	39.357	33.911	5.446	16%
Costo de Ventas (-)	34.752	31.959	2.793	9%
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>4.605</b>	<b>1.952</b>	<b>2.653</b>	<b>136%</b>
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>12%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
Gastos de Administración y Ventas (-)	6.289	5.667	622	11%
Resultado No Operacional (+)	3.004	2.581	423	16%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>1.319</b>	<b>(1.134)</b>	<b>2.453</b>	<b>(216%)</b>
<b>MARGEN NETO</b>	<b>3%</b>	<b>-3%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>
Impuestos (-)	133	765	(632)	(83%)
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>1.453</b>	<b>(369)</b>	<b>1.822</b>	<b>(493%)</b>

(\*) Valores Nominales

### Ingresos de Explotación

Los ingresos de explotación se componen de los conceptos de cotizaciones de salud y aporte institucional, los cuales, el año 2023, se distribuyen en un 77% para cotizaciones efectuadas por los afiliados a Isapre Fundación (legales y adicionales) y el 23% restante, proveniente del aporte realizado por BancoEstado a sus trabajadores. Durante este año, los ingresos totales ascendieron a MM\$39.357, cifra superior en un 16% (MM\$5.446) a la obtenida en el ejercicio anterior.

Las cotizaciones de salud presentaron una variación positiva de un 15% (MM\$4.022) y se descomponen en un 60% de cotizaciones legales, 8% de cotización adicional y 32% correspondiente al cobro de la prima GES. En cuanto al aporte institucional, este se encuentra un 19% (MM\$1.424) más alto que el año anterior debido a una redistribución del aporte entregado a Isapre Fundación.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (*)	ACUMULADO			
	01-01-2023	01-01-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	31-12-2023	31-12-2022	MM\$	%
Cotizaciones de salud	30.307	26.285	4.022	15%
Aporte institucional	9.049	7.626	1.424	19%
<b>TOTAL</b>	<b>39.357</b>	<b>33.911</b>	<b>5.446</b>	<b>16%</b>

(\*) Valores Nominales

### Afiliados y Planes de Salud.

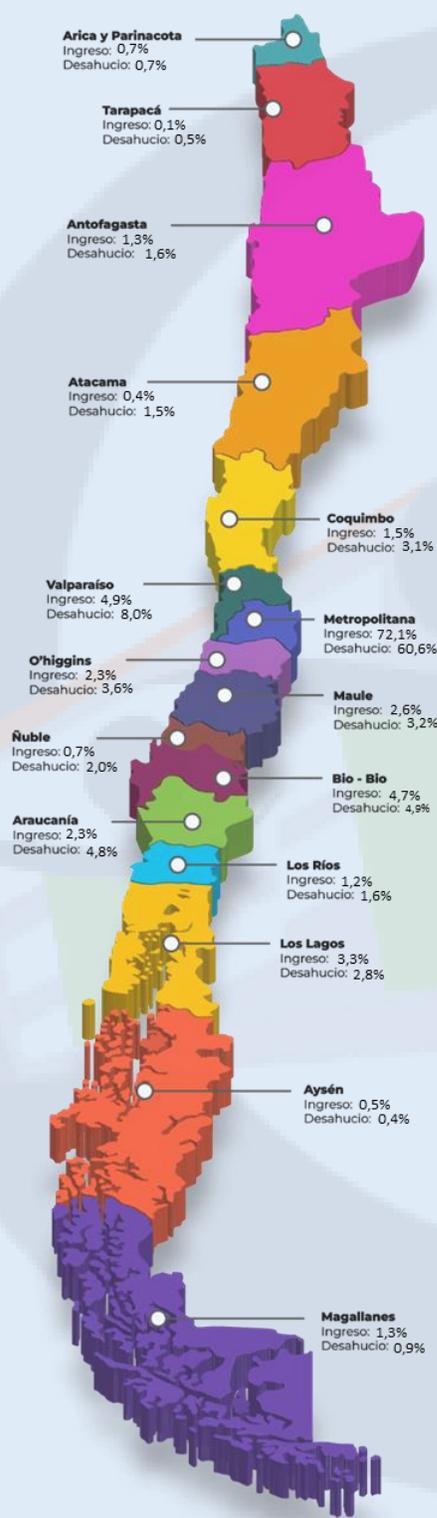
Durante el año 2023, la cartera de cotizantes llegó a 15.689 afiliados, aumentando en un 1,4% respecto al año anterior. Al realizar el análisis por condición laboral de los cotizantes, se aprecia una mayor proporción de aquellos que pertenecen al sector activo, con un 65% del total, mientras que los afiliados del sector pasivo alcanzaron un 35%. Al descomponer la población por tipo de afiliado, se puede apreciar que el 59% corresponde a cotizantes y el 41% 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 71%; mientras que los cotizantes adscritos a planes con cotización al 7% de la renta imponible, alcanzan un 29%. Dentro de los planes pactados en UF, el grupo de planes Alpha concentra el 75% de los cotizantes, seguido por el grupo Omega con un 14%. Por el lado de los planes al 7%, el grupo Alpha concentra el 85% de los cotizantes, seguido por el grupo Huidobro y el Mistral, cada uno con un 6% del total.

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 2023

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	5.645	1.033	1.579	8.257	6.289	254	341	6.884	15.141
ALPHA 7%	7%	611	131	3.150	3.892	971	87	1.056	2.114	6.006
BÁSICO 7%	7%	-	1	49	50	-	-	3	3	53
COLECTIVO 7%	7%	6	-	-	6	4	-	-	4	10
DE ROKHA	UF	-	-	3	3	-	-	-	-	3
EJECUTIVO	UF	1	-	4	5	2	-	-	2	7
FUNDACIÓN	UF	-	5	-	5	-	4	-	4	9
HUIDOBRO	UF	-	-	169	169	-	-	25	25	194
HUIDOBRO 7%	7%	-	-	291	291	-	-	104	104	395
LIHN	UF	52	160	21	233	37	78	-	115	348
MISTRAL	UF	142	9	14	165	192	5	6	203	368
MISTRAL 7%	7%	239	7	25	271	371	5	21	397	668
NERUDA	UF	7	12	17	36	8	5	-	13	49
NERUDA 7%	7%	10	7	74	91	16	-	3	19	110
NICANOR PARRA	UF	11	565	47	623	15	273	17	305	928
OMEGA	UF	14	1.520	48	1.582	16	765	10	791	2.373
SUPERVISOR	UF	1	-	9	10	2	-	-	2	12
<b>Total General</b>		<b>6.739</b>	<b>3.450</b>	<b>5.500</b>	<b>15.689</b>	<b>7.923</b>	<b>1.476</b>	<b>1.586</b>	<b>10.985</b>	<b>26.674</b>

**AFILIACIONES Y DESAFILIACIONES 2023**  
 (Distribución Regional)


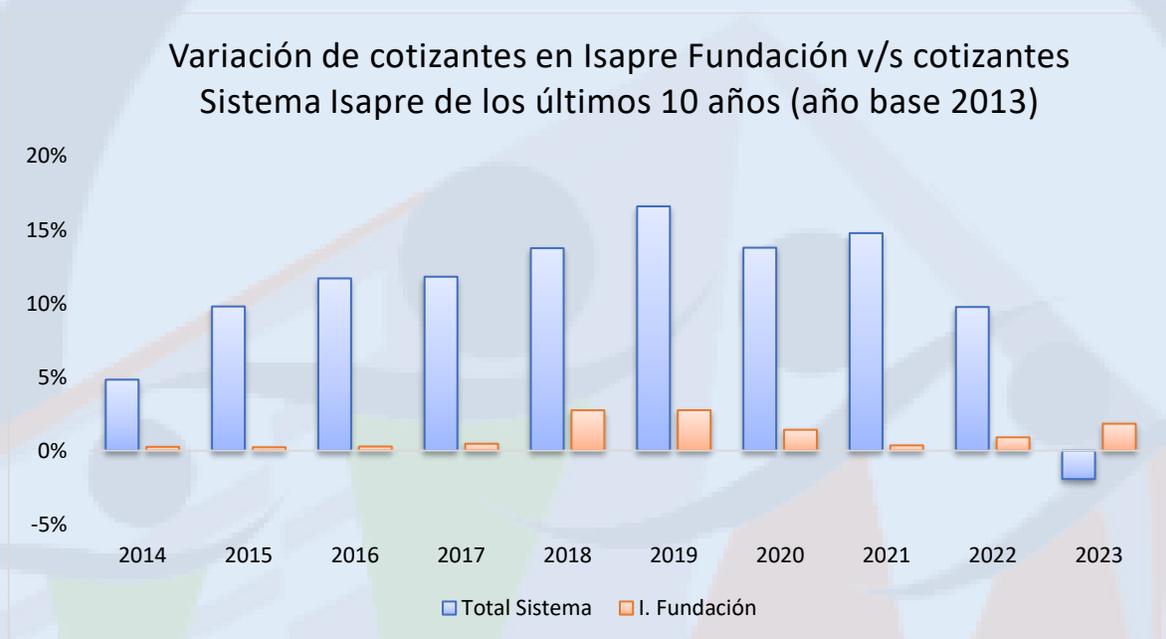
La cantidad de afiliaciones, en el período de enero a diciembre 2023, fue de 951 personas, de las cuales un 72% (686 afiliados) se concentra en la Región Metropolitana, seguida de la Región de Valparaíso y la del Biobío, cada una con un 5% del total.

La cantidad de desafiliaciones en el período de enero a diciembre 2023 fue de 753, de las cuales un 61% (456 desafiliaciones) corresponden a la Región Metropolitana, seguida de la Región de Valparaíso con un 8% (60 desafiliaciones) del total.

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

Al analizar la variación de la cartera de cotizantes de los últimos 10 años de Isapre Fundación, ésta se mantiene en línea a diferencia del resto del sistema Isapre, el cual presenta una fuerte disminución los últimos dos años. La variación del mercado fue negativa en un 11% respecto al ejercicio anterior registrándose, durante el año 2023, un total de 1.699.294 afiliados al sistema. (Fuente: Superintendencia de Salud).

El gráfico siguiente muestra la disminución de la brecha de variación entre la cartera de cotizantes de la Industria respecto a lo registrado en Isapre Fundación en el último año.



### 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, los pagos del beneficio de subsidio por incapacidad laboral (licencias tipificadas como enfermedad común) y las provisiones asociadas a los conceptos señalados anteriormente.

El costo de explotación, a diciembre 2023, experimentó un aumento respecto al año precedente de un 9% (MM\$2.793). En este ámbito, el costo en prestaciones de salud alcanzó los MM\$27.234, aumentando en un 15% (MM\$3.527) respecto al año anterior. Esta alza se explica, principalmente, por un aumento en los ítems de consultas médicas, exámenes de diagnóstico, procedimientos de diagnóstico-terapia y provisiones en comparación con el año anterior.

El gasto por concepto de subsidio de incapacidad laboral llegó a los M\$7.518, mostrando una disminución de un 9% (MM\$734) respecto al año anterior, principalmente por menores gastos en licencias por Covid-19.

COSTOS DE EXPLOTACIÓN (*)	ACUMULADO			
	01-01-2023 31-12-2023	01-01-2022 31-12-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Costos por prestaciones de salud	27.234	23.707	3.527	15%
Subsidios por incapacidad laboral	7.518	8.253	(734)	(9%)
<b>TOTAL</b>	<b>34.752</b>	<b>31.959</b>	<b>2.793</b>	<b>9%</b>

(\*) Valores Nominales

### Gasto en Prestaciones de Salud.

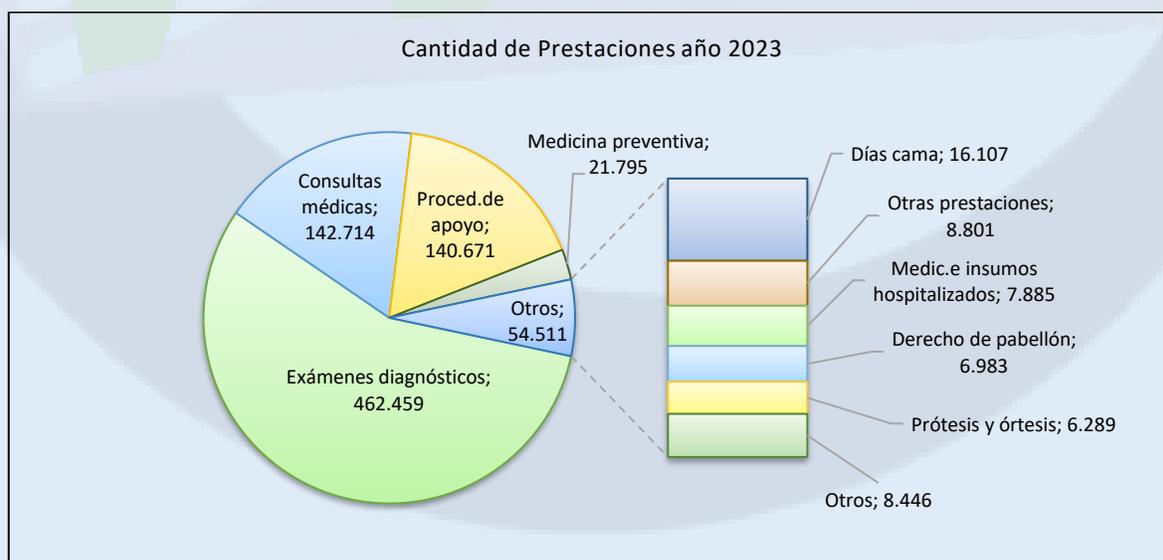
El gasto en prestaciones de salud registrado durante el año 2023, fue mayor al observado en el ejercicio anterior en un 15%, mostrando un aumento generalizado de los costos.

Durante el año 2023, los exámenes de diagnóstico, prestaciones GES, las consultas médicas y las prestaciones hospitalarias concentraron el 54% (MM\$14.625) del gasto total. Por otra parte, las provisiones de salud aumentaron en MM\$2.680 respecto al año 2022.

Gasto en Prestaciones Años 2023 y 2022 (millones de pesos)				
Ítem	2023	2022	2023-2022	Variación Porcentual
Exámenes de diagnóstico	4.820	4.699	121	3%
Prestaciones GES	3.956	3.917	39	1%
Consultas médicas	3.000	2.738	262	10%
Prestaciones hospitalarias	2.850	3.178	(328)	(10%)
Procedimientos	2.704	2.586	118	5%
Medicamentos e insumos	2.590	2.507	83	3%
Honorarios médicos	1.962	1.863	99	5%
Farmacia GES	1.822	1.637	185	11%
Derecho a pabellón	1.596	1.496	100	7%
Provisiones	1.186	(1.494)	2.680	(179%)
Prótesis y órtesis	419	396	24	6%
Medicina preventiva legal	160	65	95	147%
Medicamentos oncológicos	72	61	11	18%
Programas especiales	44	31	14	44%
Reliquidación de prestaciones	26	0	26	0%
Anestesia	25	24	0	2%
Traslados ambulancias	3	3	(0)	(15%)
<b>Total, general</b>	<b>27.234</b>	<b>23.707</b>	<b>3.527</b>	<b>15%</b>

### Evolución del Uso de Prestaciones de Salud

En términos generales, el año 2023 presentó un aumento en el uso de prestaciones respecto al año precedente. La cantidad financiada durante el año 2023 alcanzó la cifra de 882.150 prestaciones. Lo anterior significa un 6% más que las registradas durante el período anterior. Se destacan, en este aumento, los exámenes de diagnóstico y procedimientos de apoyo, que subieron su demanda en 35.349 prestaciones en su conjunto.



### Licencias Médicas

La cantidad de licencias autorizadas durante el 2023, llegó a los 11.740 documentos de los cuales, el 94%, 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 una disminución de un 20%, al igual que la cantidad de días, que disminuyó en un 18%, respecto al año anterior. El promedio de días de duración de este tipo de licencias subió de 11 a 12 días.

#### Comparación de Licencias Médicas Años 2023 - 2022

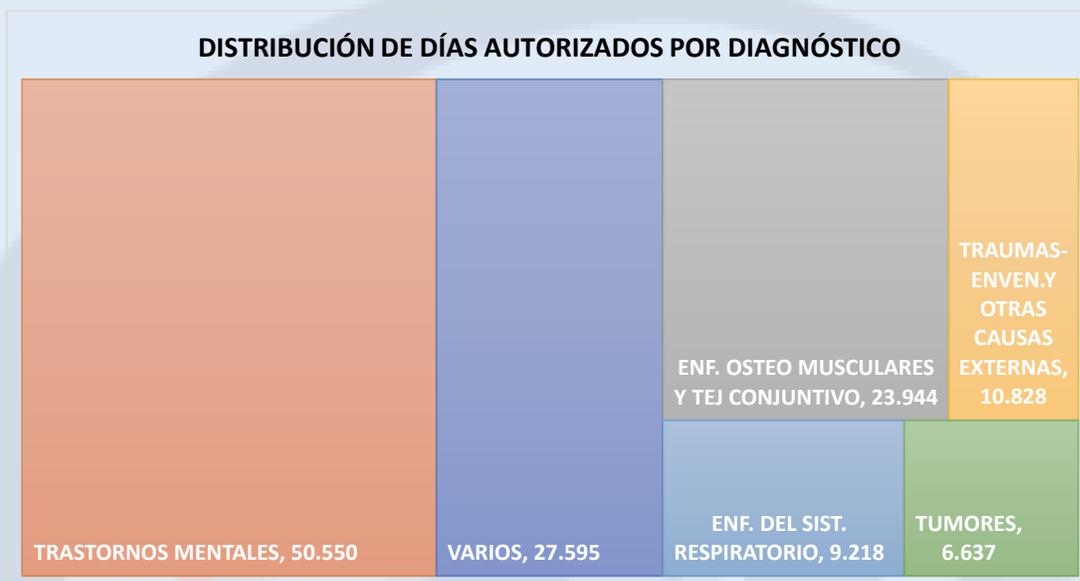
Ítem	Año 2023				Año 2022			
	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total	Enf. Común	Maternal	Hijo Menor	Total
N° licencias autorizadas	11.075	218	447	11.740	13.876	247	496	14.619
Total días autorizados	128.772	12.924	6.094	147.790	157.048	14.710	6.762	178.520
Promedio duración de licencias autorizadas	12	59	14	13	11	60	14	12

#### Cantidad de Licencias Comunes Autorizadas

Descripción	Cant. Afil.	Total Lic.	%
Trastornos mentales	1.062	2.818	25,4%
Enfermedades del sistema respiratorio	1.745	2.440	22,0%
Enfermedades osteomusculares	811	1.584	14,3%
Infecciones	583	710	6,4%
Traumas	367	656	5,9%
Enfermedades del sistema digestivo	401	482	4,4%
COVID-19	316	361	3,3%
Enfermedades génito urinarias	267	357	3,2%
Enfermedades del sistema nervioso	165	274	2,5%
Tumores	115	272	2,5%
Hallazgos clínicos anormales	185	233	2,1%
Embarazo-parto y puerperio	87	194	1,8%
Enfermedades del sistema circulatorio	122	193	1,7%
Enfermedades del ojo	120	166	1,5%
Enfermedades del oído	85	129	1,2%
Enfermedades de la piel	62	80	0,7%
Enfermedades endocrinas	53	66	0,6%
Enfermedades de la sangre	17	20	0,2%
Causas de morbilidad	16	17	0,2%
Malformaciones congénitas	7	13	0,1%
Factores en el estado de salud	9	9	0,1%
Afecciones del periodo perinatal	1	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>6.596</b>	<b>11.075</b>	<b>100%</b>

Al revisar el comportamiento de las licencias tipificadas por diagnóstico, se puede observar que las que registran mayor predominio, corresponden a las enfermedades asociadas a trastornos mentales, enfermedades del sistema respiratorio y enfermedades osteomusculares, las cuales concentran, entre ellas, el 61,8% del total de licencias comunes autorizadas.

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.



### 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 2023 ascienden a MM\$6.289, los cuales representan el 16% de los ingresos de explotación y fueron mayores a los del año 2022, presentando un alza de 11% (MM\$622). Esta variación se explica, primordialmente, por mayores gastos asociados al deterioro de préstamos por cobrar (Ley de Urgencia).

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (*) Y VENTAS	ACUMULADO			
	01-01-2023 31-12-2023	01-01-2022 31-12-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Deterioro préstamos Incobrables	827	452	376	83%
Remuneraciones del personal	3.406	3.253	153	5%
Otros	2.056	1.963	93	5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.289</b>	<b>5.667</b>	<b>622</b>	<b>11%</b>

(\*) 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 2023, fueron mayores respecto del año 2022 en un 19% (MM\$531) y los egresos no operacionales tuvieron un aumento de un 50% (MM\$108). En términos generales, el resultado no operacional arrojó cifras positivas (MM\$3.004), siendo mayor respecto al año anterior en un 16% (MM\$423), explicado, principalmente, por mayores ingresos provenientes de intereses financieros y arriendo de terrenos.

RESULTADO NO OPERACIONAL (*)	ACUMULADO			
	01-01-2023 31-12-2023	01-01-2022 31-12-2022	VARIACIÓN 2023-2022	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos No Operacionales (+)	3.329	2.799	531	19%
Egresos No Operacionales (-)	326	217	108	50%
<b>TOTAL</b>	<b>3.004</b>	<b>2.581</b>	<b>423</b>	<b>16%</b>

(\*) Valores Nominales

### Indicadores Financieros.

**Estándar de Liquidez (veces):** 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 2023, este ratio se situó en 1,5 veces, experimentando un aumento respecto al periodo anterior.

Año 2023	Año 2022
1,5	1,3

Año 2023	Año 2022
135,5%	126,1%

**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 2023, este ratio se situó en 135,5%, estando por encima de lo exigido legalmente y un 7,4% por sobre el periodo anterior.

\*(Garantía / (Deuda con beneficiarios + Deudas con prestadores)).

**Estándar de Patrimonio (veces):** 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 2023, este ratio se situó en 0,9 veces, experimentando un leve aumento respecto al periodo anterior.

\*(Patrimonio / (Pasivo corriente + Pasivo No Corriente)).

Año 2023	Año 2022
0,9	0,8

Año 2023	Año 2022
1,1	1,2

**Estándar de Endeudamiento (veces):** 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 2023, 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. El aumento de estos ratios está en directa relación con que el año 2023 el resultado de la operación arrojó utilidades mayores respecto al año anterior.

Fórmula	Año 2023	Año 2022
(Util. Neta / Patrimonio)	13,2%	(3,9%)
(Util. Neta / Ingresos explotación)	3,69%	(1,1%)

### Prevención de Salud

Durante el periodo 2023, se formuló el Examen Preventivo Anual, enfocado en las principales patologías que afectan a la población, considerando características geográficas, etarias y de incidencia de enfermedades. El diseño contó con las siguientes gestiones:

1. Definición de exámenes preventivos por grupo etario, sexo y zona geográfica.
2. Realización de alrededor 150 convenios con prestadores regionales de 40 ciudades, para exámenes preventivos.
3. Vacunación Influenza: 6.000 dosis para grupo BancoEstado; 1.700 dosis para grupos de riesgo.
4. Vacunación Covid: 1.000 dosis suministradas.
5. Realización de 12 operativos de promoción y detección, abarcando los siguientes tópicos: Cáncer de mama, Nutrición, Medición de signos vitales, Glicemia, entre otros.
6. Ejecución del Programa Acompañamiento para adultos mayores: 900 personas contactadas, 400 personas incorporadas al programa. Detección de múltiples problemas de salud a partir del programa. Casos fueron derivados a tratamiento.
7. Diseño y publicación de cápsulas educativas en redes sociales.

### Inversiones Tecnológicas

Isapre Fundación mantiene su estrategia de desarrollo de sistemas computacionales mediante servicios externos.

A lo largo del año 2023 se desarrolló el proyecto NeXo, el cual consiste en un nuevo canal de atención entre Isapre Fundación y sus clientes, el cual potencia nuestro modelo de atención, facilitando el acceso para aquellos afiliados y sus cargas que no se encuentran cercanos o con poco tiempo de asistir a la oficina principal en Santiago o alguna coordinación regional, permitiendo realizar trámites y consultas relacionado a su Plan de Salud, GES y otros.

La conexión se realiza a través de un dispositivo tótem donde el afiliado puede conectarse en videollamada con una ejecutiva de nuestro Front de atención o realizar auto consultas para solicitar certificados, conocer su plan de salud y los prestadores preferentes asociados a éste, como también la actualización de datos de contacto tal como el correo electrónico, domicilio y teléfono de contacto.

También se ejecutó un rediseño de los sistemas Web y App, para contribuir a un mejor servicio desde cualquier lugar del mundo, el cual tuvo una inversión de MM\$117 para ambos proyectos.

En cuanto a infraestructura de servidores y equipos de comunicaciones, fue necesario el reemplazo de equipos que cumplieron su vida útil, inversión que ascendió a MM\$29. Adicionalmente, se realizó, una renovación de equipos computacionales para usuarios, por un total de MM\$26.

### **Desarrollo en Infraestructura**

Durante el año 2023, se llevó a cabo la ejecución de diferentes remodelaciones en instalaciones e infraestructura. En este contexto destaca la habilitación de una sala de capacitaciones y multiuso, un comedor para trabajadores, el cual reúne todas las comodidades necesarias para su funcionamiento, una bodega de insumos con sistema de control de clima, una oficina administrativa para utilización del Sindicato de Trabajadores de Isapre Fundación, una zona destinada para servicios externalizados, la cual cuenta con guardarrope y comedor, además de servicios sanitarios completos para trabajadores y personal externo. A su vez, se ejecutaron remodelaciones en diferentes pisos, orientadas al mejoramiento de espacios. Dentro de esto último destaca la habilitación de un nuevo ascensor para trabajadores.

### **Desarrollo de Personas**

En el transcurso del año 2023, Isapre Fundación incorporó la medición Great Place to Work. Esta encuesta ayuda a las organizaciones a cuantificar su cultura y a obtener mejores resultados de negocio al crear una experiencia laboral con altos niveles de credibilidad para todos los empleados, midiendo la confianza que existe en relación a los jefes, a los propios compañeros y al trabajo como tal. Los resultados obtenidos por la organización alcanzaron un 87% de respuestas positivas, con un 84% de participación de los trabajadores, resultados que la posicionan como una excelente empresa para formar parte.

Por otra parte, Isapre Fundación realizó nuevamente la evaluación de desempeño por competencias, proceso semestral y anual, cuyo objetivo es propiciar espacios de conversación y retroalimentación con todos los equipos de trabajo, lo que tiene como propósito guiar el desempeño de los trabajadores, promoviendo su desarrollo, crecimiento, participación y reconocimiento.

Nuestra evaluación por competencias contempla diversas familias de cargos, las cuales están definidas en relación a las funciones y perfiles: Planta de Líderes, Planta de Especialistas, Planta Comercial, Planta de Administrativos. Asimismo, considera 3 competencias transversales y 14 competencias específicas.

### **Disminución de la Huella de Carbono**

La huella de carbono es un indicador ambiental que pretende reflejar la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto. Dentro de este contexto, Isapre Fundación se sumó a los objetivos ambientales de la Corporación BancoEstado, detectando, controlando y reduciendo las emisiones de Huella de Carbono emitidas en la institución, a través del despliegue de diversas estrategias de gestión para alcanzar la neutralidad de emisiones carbono hacia el año 2030.

Durante el año 2023, Isapre Fundación redujo en un 30% sus emisiones de huella de carbono en comparación con el año 2022. Se introdujo el teletrabajo para un 30% de los trabajadores, como forma de reducción de emisiones contaminantes asociados, principalmente, al traslado de funcionarios. A su vez, el consumo de energía eléctrica disminuyó fuertemente, gracias a la introducción de mejoras en los sistemas eléctricos (incorporación de luces LED, reacondicionamiento de aires acondicionados). También se avanzó en la gestión de residuos (Tetra Pack, vidrios, botellas PET, latas de aluminio, pilas, papel y cartón), uso de papel ecológico en toda la organización y la difusión de material informativo.

Finalmente, cabe destacar la realización de diversas capacitaciones para los trabajadores, abarcado diferentes temáticas, tales como: Normativa contable IFRS, Asesoría previsional en salud, Atención a clientes, Microsoft Excel, Técnicas de liderazgo y dirección, Auditoría, Reciclaje, Operaciones de caja y atención al cliente, Aplicaciones analíticas Qlik Sense, Sensibilización e inclusión laboral, Oratoria, Certificación Scrum y Cálculo de modelos actuariales.