

ACERCA DE ESTE REPORTE

Presentamos nuestro reporte integrado cuyo objetivo es informar nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para nuestra organización en materia financiera, comercial y de sostenibilidad.

Este informe ha sido elaborado en conformidad con los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para nuestra organización y grupos de interés, de acuerdo con estos lineamientos. Adicionalmente, incluye los requerimientos de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

La información que se presenta en este documento aborda la gestión de la ACHS durante 2020. Se incluyen además datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe.

En la elaboración participó un equipo de trabajo transversal de la institución, liderado por la División de Asuntos Jurídicos y Corporativos y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento del estándar GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

El informe, además, es parte de la comunicación de progreso (COP) de la ACHS. En esta divulgación anual las empresas informan a sus grupos de interés sobre sus esfuerzos por implementar los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

Para determinar los temas de mayor relevancia a incluir en la Memoria Integrada 2020 realizamos un proceso formal de Análisis de Materialidad. Tomando como base el ejercicio de materialidad rea-lizado para el reporte del año anterior, analizamos la evolución de estos temas y determinamos los nuevos énfasis e issues que emergen producto del contexto de crisis social, sanitaria, económica y climática que vive Chile y la humanidad.

Como primer paso, identificamos los asuntos que surgen desde las siguientes perspectivas:

- **Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos** de cara al futuro que emergen para las organizaciones como la ACHS que son parte de la seguridad social.

- **Temas que emergen en la sociedad**, producto de la cuádruple crisis que vive la región y la humanidad: social, sanitaria, económica y climática.
- **Temas estratégicos y prioritarios para la ACHS** surgidos a partir de su Plan Estratégico 2017-2021 y entrevistas a la Alta Dirección de la compañía.
- **Temas relevantes para los grupos de interés:** aspectos prioritarios definidos en el Plan de Relacionamiento con stakeholders claves; resultados del último SSIndex aplicado grupos de interés claves; y temas surgidos en prensa sobre la ACHS y el sector.
- **Requerimientos regulatorios y lineamientos:** SUSESO, nueva norma 385/386 que está en proceso de discusión, estándares GRI.

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron priorizados en una reunión con la alta dirección de la institución.

Posteriormente, se realizaron reuniones de trabajo con gerentes y ejecutivos de la ACHS para abordar los principales temas materiales, y definir el enfoque de gestión, los aspectos centrales a reportar, así como las iniciativas destacadas e indicadores.

Los temas de mayor relevancia fueron los siguientes:

Visión de futuro e impacto en la sociedad

- Desafíos para un mejor sistema de salud y seguridad laboral y propuestas de la ACHS.
- Contribución e impacto social de la ACHS.

Rol y desempeño

Para cuidar mejor a los trabajadores

- Prestaciones de salud y económicas en escenario de pandemia.
- Prevención de riesgos en pandemia.

Para cuidar mejor a las familias y la sociedad

- Valor social: cultura de seguridad y cuidado en toda la sociedad.

Para habilitar el cumplimiento del Propósito

- Sustentabilidad financiera y eficiencia.
- Innovación y transformación digital para una mejor prevención y cuidado de la salud.
- Gobierno corporativo, gestión de riesgos, cumplimiento y ética.
- Gestión del talento y cultura organizacional.
- Responsabilidad ambiental.
- Relación con grupos de interés.

NUESTRO COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL

En 2020 el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sustentable de Naciones Unidas fue más profundo que nunca, debido a la importancia que el sector de salud cobró durante el año. Debimos prepararnos y reaccionar al desarrollo del Covid-19, que generó un gran impacto económico y social. Junto con ello, debemos permanecer alertas ante nuevas enfermedades infecciosas, el envejecimiento de la población, a los efectos del cambio climático y a enfermedades modernas como las mentales.

En este escenario tenemos el desafío y la oportunidad de innovar y generar nuevos productos y servicios que nos permitan construir una sociedad en la que las personas estén en el centro de las decisiones. Estamos convencidos de que las organizaciones como la nuestra pueden convertirse en un aliado del Estado al entregar voluntariamente sus capacidades para solucionar la provisión de mejores bienes públicos.

Esta visión de sostenibilidad del sistema de salud nos llevó hace 16 años a adherir al Pacto Global de las Naciones Unidas, impulsando con ello una gestión sistemática de la sostenibilidad en la ACHS. Desde entonces, y como parte de nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Global, nos hemos comprometido con los ODS en los cuales creemos que podemos ser un aporte para la comunidad y los hemos considerado como parte de nuestra hoja de ruta para 2030, para poder cumplir nuestro objetivo de hacer de Chile el país que mejor cuida a los trabajadores y sus familias.

En este escenario, lideramos el ODS3 de Salud y Bienestar en Chile, con el objetivo de entregar herramientas que permitan promover la salud en los lugares de trabajo a través de estrategias efectivas y que mejoren la calidad de vida de los trabajadores en aquellas entidades adheridas a Pacto Global. Adicionalmente, desde 2017 formamos parte de los Grupos de Empresas Líderes ODS, cuya finalidad es impulsar acciones conjuntas que impacten metas específicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, permitiendo optimizar el aporte del sector privado al cumplimiento de la Agenda 2030.

Si bien nuestra mayor fortaleza está en el ámbito de la salud y el bienestar, también nos hemos comprometido en otras materias, donde creemos que hemos logrado avances significativos como empleo decente, igualdad de género, reducción de las desigualdades e innovación, por mencionar algunos. Estos avances no podrían haber sido posible sin el respaldo y compromiso de toda nuestra organización, así como de la generación de permanentes alianzas y la coordinación de las capacidades técnicas y humanas para el logro de estos objetivos.

PAUL SCHIODTZ O.

Presidente del Directorio

COMUNICACIÓN EN PROGRESO

De acuerdo con los compromisos asumidos con Pacto Global, esta Memoria Integrada corresponde a nuestra Comunicación de Progreso (COP) en la que informamos a nuestros grupos de interés sobre los esfuerzos realizados para implementar los principios de este pacto, así como los compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los cuales nos hemos comprometido.

A través de esta adhesión al Pacto Global integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia, con el cumplimiento de los 10 principios que abordan cuatro ámbitos: derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

INDICADOR	PÁGINA
1. Declaración de apoyo al Pacto Global en la carta de la máxima autoridad en la organización.	490
2. Cumplimiento de estándares y/o certificaciones internacionales relacionadas con los Principios del Pacto Global.	36, 50, 51, 71, 85,
3. Promoción o apoyo de iniciativas impulsadas por la ONU.	123 - 125
4. Participación o apoyo a otras organizaciones que tengan relación con los Principios del Pacto Global.	118, 122
5. Existencia de una política corporativa general de sostenibilidad que incorpore lineamientos en torno a los 10 Principios.	117
6. Existencia de políticas específicas que guíen el comportamiento de la organización vinculado a los ámbitos del Pacto Global.	117
7. Existencia de Código de Ética.	80, 81, 117
8. Herramientas formales para prevenir, denunciar y solucionar conflictos e incidentes éticos al Interior de la organización, o con sus grupos de interés externos.	80, 81
9. Comunicación de incumplimientos legales o infracciones, en relación con los ámbitos del Pacto Global.	409
10. Instancias de gestión de la sostenibilidad a nivel de la alta dirección.	79, 116
11. Política o prácticas de abastecimiento que garantizan el cumplimiento de normas mínimas en proveedores.	131
12. Procedimiento de identificación de los principales grupos de interés.	119 - 121
13. Consultas con los grupos de interés.	119 - 121
14. Identificación y análisis de riesgos e impactos de las operaciones de la Empresa.	82, 83, 115, 116
15. Sensibilización sobre los ámbitos del Pacto Global hacia trabajadores, clientes y proveedores.	119 - 121, 409
16. Sensibilización sobre los ámbitos del Pacto Global hacia la comunidad.	119 - 121, 409
17. Explicitación de metas y desafíos a futuro vinculados a los ámbitos del Pacto Global.	409

INDICE DE CONTENIDO

GRI - ESTÁNDARES

Opción Esencial Memoria Integrada 2020 ACHS			
Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		[GRI 101 no incluye contenidos]	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016w	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16, 18, 25, 26	
	102-3 Ubicación de la sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	16, 142-147	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	16, 133	
	102-6 Mercados servidos	16, 18, 25, 26	
	102-7 Tamaño de la organización	16-18	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	16, 86, 126-128	La información sobre empleados y otros trabajadores no se presentan por región, ya que están agrupados para toda la operación.
	102-9 Cadena de suministro	131	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	138, 155-159	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	La Política de Sostenibilidad y la Política Medioambiental de la ACHS cautelan la aplicación del enfoque preventivo en el actuar de la organización.	
	102-12 Iniciativas externas	118, 122-125	
	102-13 Afiliación a asociaciones	118, 122	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-8	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	5-8, 25-27, 31, 34, 35, 43-46, 53, 54, 58, 59, 69-71, 82, 83, 115-116	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 78, 80, 81, 100, 117	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	80, 81	
	102-18 Estructura de gobernanza	77, 102-114	
	102-19 Delegación de autoridad	77, 102, 103, 109, 112	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	77, 106, 111, 112	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	119	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		[GRI 101 no incluye contenidos]	
CONTENIDOS GENERALES			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	77-79, 101, 104, 105	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no ocupa cargos ejecutivos dentro de la compañía	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	79, 101	
	102-25 Conflictos de intereses	79	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	77	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	79	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	79, 82, 83, 115	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	83	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	79, 83	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Directorio es el responsable de evaluación y aprobación formal del Reporte de Sostenibilidad y de garantizar que se traten todos los temas materiales.	
	102-35 Políticas de remuneración	101	
	102-40 Lista de grupos de interés	119-121	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	128	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	119	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	119	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	119-121	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El presente informe es una memoria integrada que incorpora los aspectos financieros y también los de sostenibilidad.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	407	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		[GRI 101 no incluye contenidos]	
CONTENIDOS GENERALES			
	102-47 Lista de temas materiales	407, 408	
	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto de reportes anteriores y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	407	
	102-51 Fecha del último informe	Memoria Integrada 2019, publicada en junio de 2020.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	417	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	407	
	102-55 Índice de contenidos GRI	411	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	
TEMAS MATERIALES			
Visión de futuro e impacto en la sociedad			
Desafíos para un mejor sistema de salud y seguridad laboral y propuestas de la ACHS			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 11	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10-12	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-12	
	Desafíos y propuestas de la ACHS	11-12	
Contribución e impacto social de la ACHS			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-27	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25-27, 123-125	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-27	
	Ámbitos y alcance del impacto positivo en la sociedad	25-27, 123-125	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Rol y desempeño			
Prestaciones de salud y económicas en escenario de pandemia			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	28, 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28-33	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-33	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	20, 25, 129	
	Iniciativas y alcance de la contribución de la red de salud para enfrentar la pandemia	28-33, 35	
	Experiencia y satisfacción del cliente	36-37	
Prevención de riesgos en pandemia			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41, 43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44 - 46	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo	47, 48	
	403-2 Gestión de riesgos e incidentes en seguridad y salud en el trabajo	47 - 49	
	403-5 Capacitación y entrenamiento en salud y seguridad	47 - 49	
	403-6 Promoción de la salud en el trabajo	47 - 49	
	403-7 Prevención y mitigación de impactos en la salud y seguridad relacionados al negocio	47 - 49	
	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	46, 49, 128	
	403-10 Enfermedades ocupacionales	128	
Valor social: cultura de seguridad y cuidado en toda la sociedad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	51, 52	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51 - 53	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 53, 59	
	Iniciativas de aporte de valor hacia la sociedad	53 - 59	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Sustentabilidad financiera y eficiencia			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	61, 62	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61-65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64, 65	
	Fondos de reserva	21, 62	
	Índice de eficiencia	21, 62	
	Margen operacional en relación a los ingresos	21, 62	
	Impacto económico de la pandemia en la ACHS y desafíos futuros	64, 65	
Innovación y transformación digital para una mejor prevención y cuidado de la salud			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	67, 68	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68, 69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69 - 73	
	Impacto positivo, hacia los afiliados y la sociedad, de la transformación emprendida por la organización	69 - 73	
Gobierno corporativo, gestión de riesgos, cumplimiento y ética			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	75-77	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-83	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	79	
	Porcentaje de empleados cubiertos por el Código de Ética	100%	
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	81	
	Número de denuncias vinculadas a delitos tipificados en la Ley 20.393	81	
	Avance en las prácticas de gobernanza, ética y cumplimiento	78-81	
Gestión del talento y cultura organizacional			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	85	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85, 88, 89, 91, 95,	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86 - 89, 92	

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	92	Información no disponible: media de horas de formación desglosado por categoría laboral
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	90, 94	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	92, 126, 127	Información no disponible: desglose por sexo y categoría laboral
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	95, 126, 127	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	49, 128	Los indicadores de seguridad no se presentan por región, ya que están agrupados para toda la operación en Chile. Información no disponible: desagregación por sexo y por tipo de empleo. Para cada indicador se utilizan las reglas para su registro definidas por la legislación chilena a través de la SUSESO.
	403-10 Enfermedades ocupacionales	49, 128	
	Porcentaje de trabajadores con discapacidad	95, 127	
	Resultados en la encuesta de clima laboral	88, 127	
	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres en relación a los hombres	127	
Responsabilidad ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	129	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	129	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	129, 130	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Energía eléctrica consumida	129	
	302-2 Combustible consumido	129	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Agua consumida	129	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos relacionados	130	
Relación con grupos de interés			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	119	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	119 - 121	
	Monitoreo del relacionamientos con grupos de interés	119 - 121	