MEMORIA INTEGRADA ANUAL 2023

AFP PlanVital

Una compañía GENERALI



Carta del Presidente del Directorio 4

AFP PlanVital en una mirada 6

01. Somos AFP PlanVital 8

Nuestra cultura
Visión estratégica
Nuestra historia
Contexto del negocio
Marco regulatorio y legislativo
Desempeño económico y financiero

02. Sostenibilidad en el Centro 18

Visión de sostenibilidad
Política de sostenibilidad
Estrategia de sostenibilidad
Cómo creamos valor
Grupos de Interés
Contribución a los ODS
Organizaciones en las que participamos y principios a los que adherimos

03. Inversión Responsable 32

Inversión y financiamiento
Factores ASG
Portafolio de activos que incluyen factores ASG
Administración de los Fondos de Pensiones y distribución
Montos Administrados por AFP PlanVital

04. Nuestros Compromisos 40

Contar con un gobierno corporativo enfocado en el bien común
Socios de por Vida de nuestros clientes
Empoderar a nuestros equipos
Crear vínculos de largo plazo con nuestros proveedores
Tener un impacto tangible en nuestras comunidades
Proteger y mitigar nuestros impactos en el entorno

05. Información Corporativa 86

Nuestros accionistas
Identificación de la sociedad, propiedad y forma jurídica
Estructura de Propiedad
Acciones y sus características
Propiedad y Control de la Sociedad
Política de Dividendos y Utilidad Distribuible
Información sobre Sociedades Relacionadas e Inversiones en Otras Sociedades
Actividades y Negocios de la Administradora
Marcas y Patentes

06. Estados Financieros 96

Estados Financieros de la Administradora al 31 de diciembre de 2023 y 2022
Estados Financieros de los Fondos de Pensiones al 31 de diciembre de 2023 y 2022
Hechos Esenciales
Declaración de Responsabilidad

07. Tabla de Contenidos y Metodología 104

Acerca de esta Memoria Integrada
Temas materiales
Superintendencia de Pensiones
Índice de Contenidos NCG 461
Tabla de Contenidos GRI
Índice SASB
Indicadores Propios



Carta del Presidente

Estimados accionistas

Con gran satisfacción les presento la memoria integrada de AFP PlanVital S.A., que recoge los resultados del ejercicio 2023.

En PlanVital buscamos ser socios de por vida de nuestros clientes, acompañándolos en la construcción de su futura pensión, incentivando y promoviendo la formalidad laboral, el ahorro y entregando educación previsional.

En relación con la gestión de las inversiones, me es grato informarles que, al cierre del año 2023, AFP PlanVital ha sido líder en rentabilidad por los 36 últimos meses, lo que muestra una consistencia en los resultados que va en directo beneficio de nuestros afiliados y pensionados. De acuerdo con cifras de la Superintendencia de Pensiones, AFP PlanVital lideró la rentabilidad en los fondos A, B y D, ocupó la segunda posición en el fondo E y la tercera en el fondo C. Lo anterior, se traduce en una rentabilidad nominal para los últimos 36 meses al cierre de 2023, de 21,07% para el Fondo A; de 21,12% para el Fondo B; de 15,75% para el Fondo C; de 15,02% para el Fondo D; y de 16,39% para el Fondo E. La experiencia de nuestro equipo de inversiones y el trabajo mancomunado con los equipos de operaciones y finanzas ha sido clave para obtener estas buenas rentabilidades de los fondos.

Si bien sabemos que la rentabilidad es clave para la futura pensión, también hay otras medidas importantes para la acumulación del ahorro y en las cuales también somos líderes en la industria, como ocurre con la recuperación de cotizaciones impagas por los empleadores, según el ranking que también elabora la Superintendencia de Pensiones.

Éstas y otras actuaciones en favor de nuestros afiliados van afianzando los lazos de confianza y construyendo nuestra promesa de ser sus Socios de por Vida. Este compromiso también es visible en el hecho de contar con una comisión por administración de la cuenta obligatoria por debajo de la mediana de la industria o en tener la comisión más baja del mercado en la Cuenta 2 y en la cuenta de Ahorro Previsional Voluntario, o en ser la única AFP que no cobra comisión a sus pensionados. Cada una de estas acciones son la materialización de nuestro compromiso con nuestros clientes y son prueba de que cumplimos con lo que prometemos, uno de nuestros principios más importantes.

En el año 2023, brindamos más de dos millones de asesorías personalizadas a nuestros afiliados y pensionados; atendimos más de 260.000 llamadas en el contact center; y, entregamos más de tres millones de certificados. Todas estas atenciones fueron posibles gracias a las 875 personas que trabajan en AFP PlanVital y mantienen en funcionamiento una red de 37 sucursales y 4 centros de servicio a lo largo del país.

Por otra parte, hemos continuado avanzando en la digitalización de nuestros servicios, simplificando y agilizando nuestros procesos, de modo de entregar una respuesta rápida y oportuna a los requerimientos de nuestros clientes. A modo de ejemplo, ampliamos la atención por WhatsApp e implementamos un botón de asistencia al inicio de los trámites que se realizan a través del sitio web, de modo que el usuario pueda elegir entre recibir una llamada desde el contact center o iniciar una videollamada, simplemente apretando un botón.

En nuestro rol de empleador, hemos continuado poniendo el foco en nuestros colaboradores, razón por la cual celebramos un importante hito en el año 2023 consistente en el reconocimiento como Top Employer, premiando nuestras buenas prácticas en gestión de personas. Esta es una certificación que sólo ostentaban 21 empresas en Chile, siendo la única Administradora de Fondos de Pensiones que lo tiene. En línea con lo anterior, hemos continuado el fortalecimiento de nuestra cultura interna, con políticas de diversidad e inclusión que incentivan el desarrollo de las capacidades individuales de nuestros colaboradores, ofreciéndoles un entorno laboral seguro. También durante el año 2023 realizamos una serie de acciones que nos permitieron recibir el premio Fundación Generación Empresarial a la Integridad Corporativa, lo que nos llena de orgullo.

Asimismo, nuestra presencia en la comunidad es algo que nos mueve y nos motiva. Nuestro programa de sostenibilidad ha continuado creciendo, creando funciones con foco exclusivo en estas materias, que nos ha permitido potenciar nuestro aporte social. En relación con ello, hemos implementado distintas actividades de responsabilidad social empresarial destacando la puesta en marcha de dos iniciativas al alero del programa The Human Safety Net, una red internacional de apoyo a personas vulnerables vinculada al Grupo Generali del cual formamos parte. La primera de ellas apunta al emprendimiento, con una incubadora y mentorías para ayudar a mujeres a iniciar sus propios negocios, mientras que la segunda se enfoca en migrantes, ofreciéndoles talleres de empleabilidad y preparación a mujeres para entrevistas laborales, potenciando la inserción laboral y la formalidad en distintos grupos de personasn.

Todos estos hitos se alcanzaron en un contexto desafiante. Si bien, buena parte de los desequilibrios macroeconómicos que se generaron durante la pandemia –efectos amplificados por políticas públicas que autorizaron retiros de fondos previsionales, incrementando los niveles de inflación y adicionalmente disminuyendo el ahorro de las personas y sus futuras pensiones- ya se están corrigiendo, el año 2023 comenzó con presiones inflacionarias altas, aunque fueron cediendo a lo largo del año. Las tensiones geopolíticas siguen siendo motivo de preocupación, sin que la guerra de Ucrania y la situación en Gaza hayan dado señales de solución.

A nivel legislativo, durante todo el año 2023 y hasta la fecha, el Congreso ha continuado debatiendo un proyecto de reforma previsional que no recoge las preferencias ciudadanas ni la opinión de los expertos, cuestiones que han dificultado su tramitación. Como institución que participa de la seguridad social, hace tiempo que venimos planteando que es necesario realizar ajustes que permitan mejorar las pensiones de los actuales y futuros pensionados en forma permanente y consistente,
los parámetros fijados hace 40 años no se han ajustado para reflejar las mayores expectativas de vida y los cambios en el mercado laboral, así como también terminar con las brechas de informalidad que subsisten todavía. También creemos que es necesario seguir fortaleciendo la PGU. Finalmente, estamos seguros de que es fundamental incrementar el ahorro individual de las personas hasta niveles equivalentes a otros países de la OCDE, en nuestra opinión, esto y el fortalecimiento de la PGU, son las principales vías de solución para mejorar las pensiones en el país. Esperamos que la tramitación de la reforma de pensiones recoja las opiniones de los expertos, las que van en línea con lo anterior, y así podamos tener mejores pensiones ahora y en el futuro.

No quiero dejar pasar la oportunidad de agradecer la confianza que cada uno de nuestros clientes ha depositado en nosotros. Asimismo, quiero agradecer especialmente a todos los colaboradores de AFP PlanVital por su enorme compromiso y desempeño de excelencia cada día, así como también a nuestros accionistas por depositar su confianza en nosotros, y también a cada uno de los directores, y a todos los miembros de la administración.

Sr. Mario Garcia
Presidente de AFP PlanVital.



AFP PlanVital en una mirada

01 **N°1 en rentabilidad en todos los fondos,** durante los últimos tres años.

02 **1er lugar de la industria,** en ranking “Promedio de días que demora tu AFP en emitir un documento que da respuesta al problema”.

03 **1er lugar promedio anual de la industria** respecto al Monto de la Deuda Previsional Recuperada.

04 **2° lugar industria en regularización** de rezagos vs patrimonio en los últimos 12 meses.

AFILIADOS
1.627.866

PARTICIPACIÓN DE MERCADO
14%

TRANSACCIONES EN CANALES DIGITALES
+35.000.000

DOCUMENTOS EN FORMATO DIGITAL
1.005.189

COLABORADORES

COLABORADORES
875

PARTICIPACIÓN FEMENINA
52%

COLABORADORES EXTRANJEROS
6%

COLABORADORES CON CONTRATO INDENFINIDO
88%

COLABORADORES EN MODALIDAD HÍBRIDA
70%

HORAS DE CAPACITACIÓN
50.739

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN
$167.368.800

PAGO A PROVEEDORES
+ 14.500 (M$)
23 días promedio

RESULTADOS 2023

FONDOS ADMINISTRADOS
9,3 billones
de dolares

INGRESOS
113.713 (M$)

UTILIDADES
48.227 (M$)

01

Somos AFP PlanVital



Somos AFP PlanVital

AFP PlanVital inició sus operaciones el 17 de agosto de 1981, bajo el nombre de AFP Magíster S.A. producto de diversas fusiones ocurridas en 42 años de nuestra historia, somos la continuadora legal de un conjunto de sociedades[1].

NUESTRO OBJETIVO ÚNICO Y EXCLUSIVO

Administrar los Fondos de Pensiones de nuestros afiliados y pensionados, y otorgar los beneficios y prestaciones establecidas por el D.L. N° 3.500 y sus modificaciones posteriores.

Realizar actividades complementarias a nuestro giro, de acuerdo con lo expresamente autorizado por la ley, en especial, como constituir sociedades anónimas filiales en los términos del artículo 23 del D.L. Nº 3.500 e invertir en sociedades anónimas constituidas como empresas de depósito de valores a que se refiere la Ley Nº 18.876.

Grupo Generali

Grupo Generali es uno de los mayores conglomerados del mundo en seguros y gestión de activos. Sus casi 200 años de historia, le ha permitido alcanzar una posición de liderazgo en Europa y una presencia creciente en Asia y América Latina. Cuenta con más de 450 empresas, cerca de 80.000 colaboradores y más de 75 millones de clientes en los 60 países donde opera.

Su principal objetivo es que sus clientes sean el corazón de su negocio ofreciéndoles soluciones simples, sencillas e inteligentes, siempre trabajando para extender su red de servicios y ser una Compañía aún más ágil, flexible e innovadora.

Más información: **https://www.generali.com/**

[1]1. AFP PLANVITAL S.A.; 2. AFP INVIERTA S.A.; 3. AFP QUALITAS S.A.; 4. AFP VALORA S.A.; 5. AFP PREVIPAN S.A.; 6. AFP CONCORDIA S.A.; 7. AFP ARMONIZA S.A.; 8. AFP MAGISTER S.A.; 9. AFP FUTURO S.A.; 10. AFP APORTA S.A.; 11. AFP FOMENTA S.A. Bajo el nombre de AFP Magíster S.A. Producto

Nuestra cultura

En AFP PlanVital queremos ser los mejores Socios de por Vida de nuestros clientes, y eso significa tener una cultura centrada en el cliente.

Los acompañamos en cada paso del camino para conseguir sus metas de pensión.

Les ofrecemos alternativas de ahorro para sus distintos proyectos, con gestión experta y asesoría personalizada.

Nos esforzamos por entregar un servicio de calidad, con una atención empática y humana.

Ponemos la innovación al servicio de las personas, para encontrar las mejores soluciones y simplificar los procesos, porque ellos así lo necesitan.

PROPÓSITO

Contribuir a forjar una sociedad sana, fuerte y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse y crecer.

VISIÓN

Lograr un futuro mejor para todos nuestros afiliados, colaboradores y accionistas, ofreciendo una gestión previsional de alto nivel profesional, otorgando un servicio de excelencia y administrando eficientemente los Fondos de Pensiones.

MISIÓN

Trabajamos día a día con excelencia para el mejor futuro de nuestros afiliados.

VALORES

DELIVER ON THE PROMISE

Tenemos un contrato a largo plazo de confianza mutua con nuestra gente, clientes y partes interesadas; todo nuestro trabajo consiste en mejorar la vida de nuestros clientes. Nos comprometemos con disciplina e integridad para hacer realidad esta promesa y hacer un impacto dentro de una relación duradera.

VALUE OUR PEOPLE

Valoramos a nuestra gente, fomentamos la diversidad e invertimos en aprendizaje y crecimiento continuo al crear un entorno de trabajo transparente, cohesivo y accesible. Desarrollar y potenciar las capacidades de nuestros colaboradores asegurará el futuro a largo plazo de nuestra Compañía.

LIVE THE COMMUNITY

Estamos orgullosos de pertenecer a un grupo internacional con relaciones sólidas, sostenibles y duraderas en todos los mercados en los que operamos. Nuestros mercados son nuestro hogar.

BE OPEN

Somos curiosos y accesibles, mantenemos una mentalidad abierta para contemplar las situaciones desde diferentes perspectivas.

Visión estratégica

Somos una Compañía que se caracteriza por vivir la esencia del Grupo Generali, cuyo principal objetivo es que nuestros clientes, tanto internos como externos, sean el corazón del negocio, brindándoles soluciones simples, sencillas e inteligentes.

Para ello, hemos desarrollado nuestro plan estratégico en base a dos pilares fundamentales: El Cliente en el Centro y Transformación Digital. La sostenibilidad es transversal en nuestra estrategia, confirmando nuestro compromiso con la inversión responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que adherimos.

Nuestra planificación se proyecta en horizontes de tiempo[2] de mediano y largo plazo, pues consideramos que son los adecuados para guiar la estrategia.

Creencias fundamentales en el corazón de la estrategia

IMPULSADOS POR UN PROPÓSITO

Permitir que las personas formen un futuro más seguro y sostenible, cuidando sus vidas y sueños.

SOCIOS DE POR VIDA

Evolución de nuestro modelo de relación con el cliente en función del asesoramiento personalizado y la interacción digital.

PREPARADOS PARA EL FUTURO

Continuar construyendo modelos comerciales preparados para el futuro, aumentando la eficiencia y la productividad del capital mientras invertimos en habilidades digitales para nuestros colegas.

NUESTROS COMPROMISOS DE SER SOCIOS DE POR VIDA

El Cliente en el Centro: atender de forma personalizada a nuestros clientes para hacer su experiencia inmejorable y profundizar nuestro compromiso de Socios de por Vida .

Transformación Digital: desarrollar herramientas que nos permitan conocer mejor a nuestros clientes, gestionar mejor sus necesidades y entregarles un servicio más rápido y eficiente, mediante el uso de la automatización y la tecnología.

Personas: potenciar nuestra cultura sostenible y meritocrática basada en los principios Socios de por Vida, promoviendo la diversidad e inclusión en nuestro entorno.

[2]La sociedad considera como corto plazo al período de un año, mediano plazo un período de cinco años y largo plazo un período de 10 años y más.

Nuestra historia

1981 Inicio de operaciones bajo el nombre de AFP Magíster S.A.

1993 1996 Adquisición de AFP Invierta y AFP Concordia, fusionando ambas dentro de AFP PlanVital.

1998 El Grupo Generali toma el control de la Compañía.

2010 Implementación del Modelo de Prevención de Delitos.

2014 2018 Adjudicación de licitación para administrar la cartera de nuevos afiliados al ofrecer la menor comisión de todas las AFP.

2019 Adhesión al Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda. Inicio del camino hacia la transformación digital. Medición de satisfacción de clientes con indicador Net Promoter Score (NPS).

2020 Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) y signatarios de Acción Empresas. Ingreso al ranking sectorial de las AFP según Merco, que mide la reputación corporativa de las empresas.

2021 Elaboración de la primera Memoria Integrada.

2022 Primeros lugares en el ranking de rentabilidad.

2023 **Somos Top Employer**

Contexto del negocio

Somos parte del sector de las Administradoras de Fondos de Pensiones, el cual es regulado por el Decreto Ley Nº3.500 de 1980 y sus modificaciones posteriores, y supervisado por la Superintendencia de Pensiones, ex Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, entidad dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Al 31 de diciembre de 2023, el total de afiliados al sistema de pensiones[3] fue de 11.739.747. El número de nuestros afiliados alcanzó a 1.627.866, que representa un 14%, de participación de mercado durante el año. En tanto, el número de cotizantes fue de 799.837 y el de nuestros pensionados de 280.651.

Marco regulatorio y legislativo

Chile fue el primer país de América Latina que estableció una Política Pública de Previsión Social. Lo hizo en 1924, durante el gobierno de Arturo Alessandri Palma, bajo la modalidad de reparto.

El Sistema de Reparto fue administrado a través de las cajas previsionales, que establecieron de forma autónoma condiciones de afiliación y cobertura. Bajo este esquema, los recursos aportados por los trabajadores activos iban a un fondo común con el cual se financiaban las diferentes prestaciones de los trabajadores pasivos y/o sus beneficiarios. Su financiamiento consideró aportes del empleador, recursos estatales y un porcentaje del sueldo de los trabajadores.

Este sistema funcionó hasta el año 1980, cuando se dictó el Decreto de Ley Nº 3.500, que instauró el Sistema de Capitalización Individual, mecanismo de financiamiento de carácter personal que gestiona los ahorros acumulados por los trabajadores durante la vida laboral, con el fin de costear su pensión. La administración de los fondos quedó en manos de empresas privadas, constituidas como sociedades anónimas.

Actualmente, las AFP tienen como objetivo hacer un manejo eficiente de estos ahorros, acompañar a las personas en la construcción de mejores pensiones y asesorarlas para que tomen decisiones informadas.

La administración de los ahorros de los afiliados se realiza por medio de cinco Fondos de Pensiones o Multifondos, los que, según el riesgo y el horizonte de ahorro de los cotizantes, establecen distintas proporciones de inversión en renta fija y variable.

De acuerdo con el artículo 23 del DL N°3.500 de 1980, las AFP tienen un giro social único, no realizan otras actividades financieras y no captan recursos de terceros más allá de los necesarios para el financiamiento de sus propias actividades.

No obstante, las AFP con un patrimonio igual o superior a UF 20.000 pueden, adicionalmente, entregar servicios a otras administradoras. Asimismo, las AFP pueden constituir en el país sociedades anónimas filiales que complementen su giro, destinadas a prestar servicios a personas naturales o jurídicas que operen en el extranjero, o a invertir en AFP o en sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, constituidas en otros países. También pueden invertir en sociedades anónimas, constituidas como empresas de depósito de valores.

En conformidad a la Ley N°19.641, del 28 de octubre de 1999, las AFP pueden constituir sociedades anónimas de duración indefinida cuyo objeto exclusivo será la administración de carteras de recursos previsionales y están facultadas para encargarles esa función. Estas sociedades también pueden ser constituidas por bancos o instituciones financieras.

[3]Según datos obtenidos del sitio web de la Superintendencia de Pensiones.

PILARES QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE PENSIONES EN CHILE

PILAR CONTRIBUTIVO OBLIGATORIO

Se basa en la capitalización individual y es financiado a través del ahorro individual de cada trabajador. La afiliación a una AFP y la cotización son obligatorias para los trabajadores dependientes e independientes a honorarios (desde 2018). Con los fondos de este pilar se financian las pensiones por vejez, invalidez y sobrevivencia.

PILAR CONTRIBUTIVO VOLUNTARIO

Son cuentas de ahorro personal no obligatorias que permiten a los afiliados al sistema de pensiones complementar sus fondos previsionales para mejorar el monto de sus pensiones o adelantar la pensión de vejez. En él se incluyen el Ahorro Previsional Voluntario (APV), Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC) y Depósito Convenido (DC).

PENSIÓN GARANTIZADA UNIVERSAL (PGU)

Es un beneficio no contributivo del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, cuyo pago mensual está a cargo del Instituto de Previsión Social (IPS) y comenzó a regir en agosto de 2022.

CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN ACTUAL

- Con fecha 20 de mayo de 2023, entró en vigencia la Ley 21.484 sobre Responsabilidad Parental y pago efectivo de deudas de pensiones de alimentos.
- Con fecha 17 de agosto de 2023, se publicó la Ley 21.595 denominada “Ley de Delitos Económicos”, que sistematiza los delitos económicos y atentados contra el medio ambiente, regula las penas y consecuencias adicionales aplicables a las personas responsables de estos delitos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar y complementar su normativa en el ámbito del derecho penal económico.
- Con fecha 21 de diciembre de 2023, el Ejecutivo presentó a la Cámara de Diputadas y Diputados indicaciones al proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el Pilar Contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias, boletín N° 15480-13 N° 276/361.



Desempeño económico y financiero

Presentamos un resumen del periodo, sobre los principales indicadores económicos y financieros. Para más información, pueden revisar nuestros Estados Financieros en la página 98 de esta Memoria.

Durante 2023, obtuvimos una utilidad de $48.227 millones, cifra superior respecto a igual periodo de 2022, que fue de $36.924 millones. Esta alza se explica principalmente por los mayores ingresos generados en la recaudación del cobro de comisiones, producto del alza de cotizaciones de trabajadores activos afiliados a AFP Planvital, además del alza en la rentabilidad del Encaje que impacta positivamente el resultado de la compañía.

Los ingresos operacionales alcanzaron un total de $113.713 millones, cifra superior respecto de los ingresos de 2022, en tanto, los gastos operacionales ascendieron a $56.164 millones, que representan un aumento del 10% en relación con los registrados el año anterior, producto de nuevas inversiones en proyectos tecnológicos.

Valor Económico Generado y Distribuido (cifras en MM$) 2023	Monto
Valor económico generado (A)	
Totales	**113.713**
a) Ingresos Operacionales	113.713
Valor económico distribuido (B)	
Totales	**81.441**
a) Gastos Operativos	26.048
b) Sueldos y Prestaciones de los Empleados	28.252
c) Pagos a los Proveedores de Capital	17.618
d) Pagos al Gobierno/Estado	9.523
d) Inversión en la Comunidad	-
Valor económico retenido (A-B)	**32.271**



02

Sostenibilidad en el centro



Sostenibilidad en el centro

La sostenibilidad es el originador de nuestra estrategia corporativa ***Socios de por Vida***, y se posiciona al interior de la Compañía como un elemento de cambio y de transformación para abordar la manera en que las decisiones serán tomadas. Estamos comprometidos con avanzar hacia un desarrollo sostenible, por lo que la definición e implementación de políticas e iniciativas de sostenibilidad son fundamentales.

Visión de sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como un viaje a largo plazo para cumplir nuestra ambición de ser un buen empleador, inversor y ciudadano responsable, como también crear valor para nuestros grupos de interés.

En base a esta visión impulsamos una gestión responsable para la administración de los Fondos de Pensiones y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, afiliados y pensionados, con una mirada que va más allá del beneficio financiero inmediato, considerando el impacto de nuestras acciones en todas las partes interesadas.

De acuerdo con esta visión, en 2023 el área de Sostenibilidad fue fortalecida, para robustecer su integración transversal en todos los niveles de la estructura administrativa, otorgándole mayor visibilidad al área, mayor importancia de cara a las personas y a la estrategia de la Compañía.

Política de sostenibilidad

En 2023 se aprobó la Política de Sostenibilidad, teniendo como base el marco del Grupo Generali, su estructura y principales componentes. Esta política fue creada en consonancia con los compromisos voluntarios públicos del conglomerado, incluidos Pacto Global (2007), los Principios de Inversión Responsable (2011), los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (2014) y el Acuerdo de París (2015).

Nuestra política de sostenibilidad establece los criterios sobre cómo se deben tomar las decisiones dentro de la Compañía, a través del Marco de Sostenibilidad que consta de los siguientes componentes:

01

AMBICIÓN Y APETITO

La dirección en la que queremos que evolucione la sostenibilidad, y los principios que impulsan las opciones estratégicas y su ejecución.

02

INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Los asuntos de sostenibilidad se identifican y priorizan periódicamente a través de una evaluación de materialidad y se integran en los procesos claves del negocio.

03

FUNDAMENTOS

Los elementos subyacentes necesarios para permitir la integración de la sostenibilidad.

Estrategia de sostenibilidad

Nuestra visión de sostenibilidad se materializa en la Estrategia de Sostenibilidad, que lleva a AFP PlanVital a comprometerse con ejercer el rol de empresa socialmente responsable, creando valor duradero para los grupos de interés, por medio de tres metas principales:

1. IMPULSAR un crecimiento sostenible.
2. INSPIRAR confianza en la marca.
3. Ser un LÍDER SOSTENIBLE en el mercado.

Para fijar nuestros objetivos y estrategias claves, hemos proyectado seis pilares estratégicos con sus respectivos compromisos. El Comité de Sostenibilidad, Seguridad y Riesgo, es el órgano definido para gestionar los procesos de sostenibilidad en la Compañía.

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS CLAVE	CÓMO LO HACEMOS
Clientes	Convertirnos en *Socios de por Vida* de nuestros Clientes	• Contando con clientes satisfechos. • Educando y asesorando a los clientes. • Entregando información transparente. • Conectando con los clientes. • Protegiendo los datos y la privacidad de los clientes. • Adaptándose a los nuevos tiempos. • Trabajando con altos estándares de calidad, seguridad y confiabilidad. • Velando por los fondos de los afiliados.	• NPS / Gestión de reclamos. • Programa Saber es Vital y “Saber es Vital Empresas” • Hablemos en confianza • Omnicanalidad. • Programa de Transformación de Ciberseguridad del Grupo Generali. • Proyecto Transformación Digital. • Certificación ISO 9001:2015. • Inversión Responsable.
Gobernanza	Contar con un Gobierno Corporativo enfocado en el Bien Común	• Velando por la Integridad y la ética en todos nuestros procesos. • Gestionando los Riesgos. • Incorporando al core del negocio la sostenibilidad. • Involucrando a los grupos de interés. • Adaptando las nuevas regulaciones. • Adhiriendo a los ODS. • Participando en el debate público.	• Sistema de Ética y Cumplimiento. • Sistema de Gestión de Riesgos. • Proyecto Transformación Cultural hacia una empresa más sostenible. • Cumplimiento de las leyes. • ODS comprometidos. • A través de la Asociación de AFP de Chile.
Colaboradores	Empoderar a nuestros Equipos	• Velando por la igualdad de oportunidades. • No discriminando. • Promoviendo el trabajo en equipo, la formación y el desarrollo de un buen clima laboral en el que prevalezcan el diálogo, la creatividad y la iniciativa. • Otorgando Salud y Seguridad.	• Programa de Diversidad e Inclusión. • Programa de Capacitación y Desarrollo. • Modelo Gestión del Desempeño. • Gestión de Clima Laboral. • Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional.

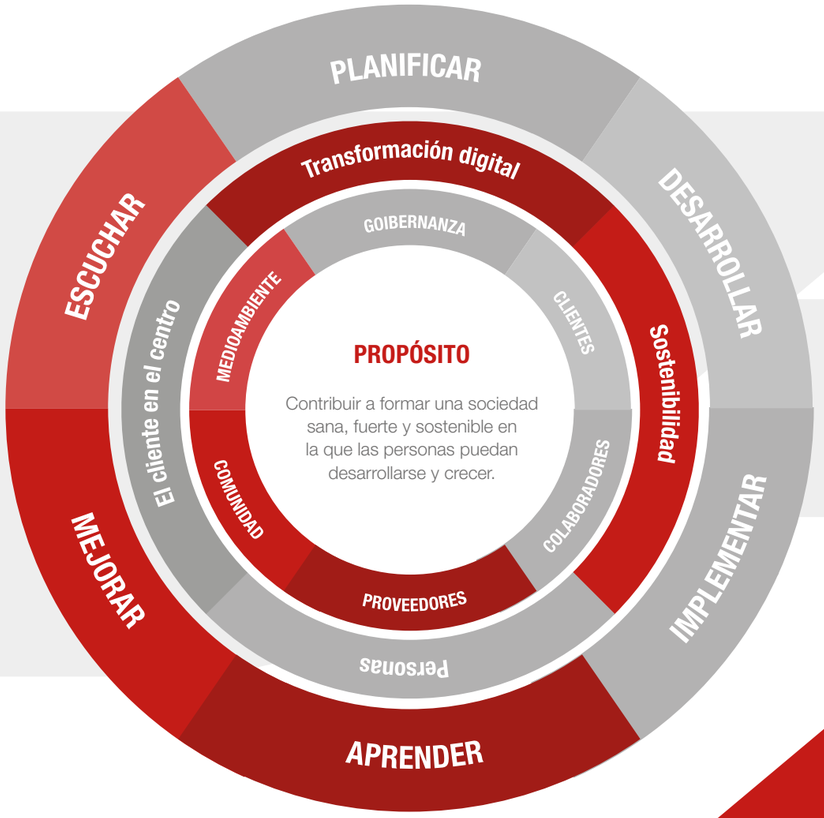
EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS CLAVE	CÓMO LO HACEMOS
Proveedores	Crear vínculos de largo plazo con nuestros Proveedores	• Teniendo relaciones de largo plazo. • Fomentando el desarrollo de las Pymes. • Pagando oportunamente. • Realizando compras sostenibles. • Evaluando a proveedores críticos. • Extendiendo las buenas prácticas.	• Contratos de largo plazo. • Gran porcentaje de proveedores Pymes. • Automatización de procesos para pago proveedores (Sistema FIN700). • Política de compras. • Auditorías a proveedores. • Código Conducta para proveedores.
Comunidad	Tener un impacto tangible en nuestras Comunidades	• Contribuyendo al desarrollo social. • Involucrando a la comunidad cercana de las sucursales. • Educando en temas previsionales. • Realizando voluntariado corporativo.	• Programa de Empleabilidad. • Programa Saber es Vital. • The Human Safety Net. • Circuito AFP PlanVital Wolf Pádel 2023.
Medioambiente	Proteger y mitigar nuestros impactos en el Entorno	• Incorporando eficiencia energética e hídrica. • Haciéndonos cargo de nuestros impactos respecto al Cambio Climático. • Gestionando los residuos.	• Optimización de los recursos que utilizamos a diario. • Planes de medición, reducción y mejora continua de nuestros procesos. • Programa Paperless.



Cómo creamos valor

Contexto externo

- INESTABILIDAD POLÍTICA Y FINANCIERA
- PANDEMIA Y CATÁSTROFES
- TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- CIBERSEGURIDAD
- CAMBIO CLIMÁTICO





En AFP PlanVital vivimos nuestro papel de empresa socialmente responsable, creando un valor duradero para nuestros grupos de interés, basados en nuestra Misión que es: “Lograr un futuro mejor para todos nuestros afiliados, colaboradores y accionistas, ofreciendo una gestión previsional de alto nivel profesional, otorgando un servicio de excelencia y administrando eficientemente los fondos de pensiones”.

Capitales

- CAPITAL HUMANO
- CAPITAL FINANCIERO
- CAPITAL FÍSICO Y TECNOLÓGICO
- CAPITAL INTELECTUAL

Estrategia

Impactos

IMPACTOS DIRECTOS

Inversión responsable
Tramites más simples
Canales digitales hecho a la medida de nuestros clientes

IMPACTOS INDIRECTOS

Bienestar y calidad de vida

Grupos de interés

Nuestros grupos de interés son todos aquellos que se relacionan de alguna manera con nuestra actividad, ya sea a través del trabajo conjunto, de la prestación de servicios o de la necesidad de informar.

En 2023 realizamos una revisión de nuestros grupos de interés y actualmente contamos con seis, desglosados en 16 subgrupos.





	Temas de interés	Mecanismos de relacionamiento y comunicación	Frecuencia de participación
Clientes	Experiencia de clientes	Directo cara a cara (atención en sucursales)	Permanente
	Protección de Datos y Ciberseguridad	Encuestas de satisfacción	
	Transformación digital e innovación	Página web	
	Simplicidad y transparencia de la información	Redes sociales	
	Inversión Responsable	Atención Digital	
		Correo electrónico	
		Centro de Atención Telefónica	
Colaboradores	Atracción y Retención del Talento	Directo cara a cara	Permanente
	Desarrollo y Capacitación	Townhall	
	Diversidad, equidad e inclusión	Boletín conectados	
	Salud y seguridad ocupacional	Intranet	
	Cultura organizacional	Comunicados	
		Mailings	
		Canal de Denuncias	
		Reunión de Feedback (Proceso de Evaluación de Desempeño)	
		Reuniones con sindicatos	
		Campañas internas	
Accionistas	Ética y Cumplimiento	Junta de accionistas, a través del Directorio	Permanente
	Crecimiento responsable	Informes	
	Gobierno Corporativo	Comités de Directores	
	Diálogo social	Página Web	
	Gestión integral de riesgos		
	Gestión de la Sostenibilidad (factores ASG)		
Proveedores	Pagos oportunos	Directo cara a cara	Permanente
	Gestión responsable con proveedores.	Correo electrónico	
Reguladores y Estado	Adaptación a regulaciones y aporte al debate público	Reuniones con distintos personeros gubernamentales, a través de la Asociación AFP Chile	Cuándo lo amerite
	Gobierno Corporativo		
	Ética y Cumplimiento		
	Gestión de la Sostenibilidad (factores ASG)		
	Gestión de Riesgos		
	Sostenibilidad de los resultados		
	Reforma Previsional		
	Información transparente y oportuna		
Comunidad	Compromiso social	Página web.	Esporádica
	Diálogo social	Redes sociales.	
		A través de los medios de comunicación y de la Asociación AFP Chile	

Contribución a los ODS

POLÍTICAS E INICIATIVAS DE AFP PLANVITAL DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Educación previsional: Saber es Vital. Hablemos en Confianza.
- Programa de Capacitación y Desarrollo.
- Biblioteca PlanVital.

ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO

- Política y Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Programa *Equal Pay Gap*.

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- The Human Safety Net.
- Inversión responsable de los Fondos de Inversiones.
- Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Política de Compensaciones.
- Programa de Capacitación y Desarrollo.
- Gestión de Clima Laboral.
- Gestión de Desempeño.

ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS

- Código de Conducta.
- Modelo de Prevención de Delitos.
- Gestión de Riesgos.
- Inversión responsable de los Fondos de Inversiones.



Organizaciones en las que participamos y principios a los que nos adherimos

Nos hemos adherido voluntariamente a los siguientes principios e iniciativas de carácter internacional y nacional con el objetivo de continuar gestionando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE DE NACIONES UNIDAS (UNPRI)

Iniciativa de inversores en asociación con el PNUMA y el Pacto Global de Naciones Unidas, que pone en práctica seis principios para la Inversión Responsable. Entre sus objetivos, se encuentra entender las implicancias de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), y ayudar a sus adherentes en la integración de estos factores en sus decisiones de inversión.

INICIATIVA CLIMÁTICA DE INVERSIONISTAS LATAM (ICIL)

Iniciativa creada por UNPRI, cuyo objetivo es apoyar a los signatarios para que fortalezcan sus compromisos y prácticas en pos de gestionar el cambio climático en sus portafolios, a través de cinco acciones: apoyar públicamente el Acuerdo de París, apoyar públicamente el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*, identificar riesgos y oportunidades de cambio climático, utilizar análisis de escenarios para la gestión del cambio climático y definir y comunicar las métricas para monitorear el cambio climático.

ACUERDO VERDE

Compromiso voluntario entre el sector financiero, el Gobierno de Chile y los reguladores, que define principios generales respecto de la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades firmantes, y compromete acciones concretas en este ámbito. El acuerdo fue suscrito, en diciembre de 2019, por la Superintendencia de Pensiones, el Ministerio de Hacienda, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Banco Central y diversos representantes del sector financiero y previsional.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) DE NACIONES UNIDAS

Llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

ACCIÓN EMPRESAS

Organización sin fines de lucro, que agrupa a más de 130 empresas decididas a gestionar sus negocios de manera sostenible, bajo una lógica de competitividad y sostenibilidad. En Chile, representa al *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* -asociación que trabaja para promover el desarrollo sostenible- y a través de diversas instancias, busca posicionar la sostenibilidad empresarial como una visión de negocios necesaria para la construcción de una sociedad más inclusiva e igualitaria.

Alianzas estratégicas

Con el propósito de gestionar iniciativas para potenciar el desarrollo económico y social del país en forma conjunta, participamos y mantenemos relaciones con la siguiente asociación gremial.

ASOCIACIÓN DE AFP CHILE
Organización gremial que reúne a las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones constituidas de acuerdo con las normas del D.L. 3.500 de 1980.

A través del Grupo Generali adherimos a

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI)
Índice que busca reconocer las mejores prácticas en materia de sostenibilidad de las empresas que cotizan en Bolsa. Actualmente lo integran 323 empresas de todo tipo de sectores, que destacan por su desempeño ejemplar en materia social, medioambiental y de buen gobierno (ASG).

PACTO GLOBAL
Una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas en la que participan más de 13.000 empresas en todo el mundo. Los adherentes a Pacto Global asumen el compromiso de integrar el concepto de sostenibilidad en su estrategia corporativa, mediante la implementación de 10 Principios, que están centrados en cuatro ámbitos: derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.



03

Inversión responsable



Inversión responsable

En AFP PlanVital entendemos la inversión responsable, como la toma de decisiones de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones, buscando transparencia y teniendo en consideración los criterios de riesgo climático y los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) de los emisores. Lo anterior contribuye a reducir el perfil de riesgo del portafolio y a asegurar la sostenibilidad de largo plazo.

Inversión y financiamiento

Nuestra principal inversión es la relativa al Encaje, la cual es obligatoria y representa el 1% de los recursos administrados en cada Fondo de Pensiones, que se invierte en cuotas de los referidos fondos.

Por su parte, los recursos de los Fondos de Pensiones son invertidos de acuerdo con la normativa del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones, el Régimen de Inversión definido por la Superintendencia de Pensiones y a la Política de Inversión y Solución de Conflictos de Interés de los Fondos de Pensiones disponible en nuestra web.

Tenemos una trayectoria de más de 40 años invirtiendo en instrumentos de renta fija y variable, entre otros, tanto dentro del país como en el extranjero. Al cierre de 2023 nuestra cartera de inversiones asciende a 9,3 billones de dólares aproximadamente, los que administramos velando siempre por el mejor interés para nuestros afiliados.

Factores ASG

Nuestra estrategia de inversión tiene presente nuestro rol fiduciario sobre los Fondos de Pensiones que administramos, velando por la seguridad y rentabilidad de éstos con un enfoque a largo plazo. Para ello, contamos con un área que aborda la gestión de los factores ASG, la que se encuentra en contacto periódico con el Directorio, habiendo interacciones trimestrales para abordar temas de cambio climático y ASG. Esto implica un involucramiento constante en esta materia, en todos los niveles de la Compañía.

Los factores o criterios ASG son un conjunto de lineamientos utilizados para evaluar el desempeño de una compañía u organización en términos de sostenibilidad. Se han convertido en elementos cada vez más relevantes en el ámbito de la inversión debido a la creciente conciencia sobre los riesgos ambientales y sociales y la necesidad de gestionarlos adecuadamente.

Como evidencia de nuestro compromiso con el riesgo climático y los factores ASG, en 2020 firmamos los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y apoyamos públicamente al Task Force on Cimate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Nuestro camino a la inversión responsable

2019

Firmamos el Acuerdo Verde.

2020

Nos adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI).

2020

Creamos la Politica de Inversión Responsable.

2021

Conformamos la mesa de trabajo de Inversión Responsable.

2021

Conformamos el Primer **Comité de Prácticas de Riesgo Climático y Factores ASG.**

2021

Realizamos el segundo Comité de Riesgo Climático y Prácticas ASG.

2022

Aprobación y publicación de la Política de Inversión Responsable.

Publicación de la Memoria Integrada con capítulo de Inversión Responsable.

2022

Resultados del primer Reporte de Inversión Responsable de PRI.

Creación de la Mesa de Trabajo ASG.

2023

100% de inclusión de factores ASG en activos de Renta Variable.



Gobernanza ASG

Desde el 2021 contamos con el Comité de Prácticas de Riesgo Climático y Factores ASG, compuesto por el CEO de la Compañía, el Gerente de Inversiones, la Gerenta de Riesgos y el Gerente General. Entre sus funciones se encuentra dar seguimiento a la implementación del Plan de Inversión Responsable de la Compañía y monitorear la aplicación de las variables de riesgo climático y factores ASG a la cartera de inversión de los Fondos de Pensiones. Reporta directamente al Comité Inversión y Solución de Conflictos de Interés, el cual a su vez entrega informes semestrales sobre tales materias al Directorio. Durante el 2023 se realizaron 4 sesiones de dicho comité, de acuerdo con lo establecido por la Política de Inversión Responsable Titulo V de la Política de Inversión y Solución de Conflictos de Interés.

Por su parte, en 2022, publicamos la Política de Inversión Responsable, lo que nos condujo a realizar una revisión completa de nuestra cartera de inversiones y un análisis de los distintos emisores y contrapartes con relación a cómo implementan y abordan los factores ASG y cambio climático en su modelo de negocio.

Portafolio de activos donde se incluyen los factores ASG

	2023	
Activos	**Monto (MM$)**	**% de inclusión factores ASG en análisis / monitoreo de inversiones existentes**
Renta Variable Extranjera Desarrollado	1.528.124,82	100%
Renta Variable Extranjera Emergente	942.992,19	100%
Renta Variable Local	622.804,44	100%
Renta Fija Extranjera Desarrollado	777.100,17	60%
Renta Fija Extranjera Emergente	462.451,34	60%
Renta Fija Local Gobierno	1.727.400,81	0%
Renta Fija Local Corporativo	1.813.506,80	0%
Activos Alternativos	449.690,17	80%



Administración de los Fondos de Pensiones y Distribución

En relación con los resultados de la gestión de las inversiones de los Fondos de Pensiones durante el año 2023, se han obtenido las siguientes rentabilidades reales:

TIPO	FONDO A
Renta Variable Extranjera	4,11%
Renta Variable Local	1,10%
Renta Fija Extranjera	1,55%
Renta Fija Local	0,25%
Actividad Alternativos	0,18%

TIPO	FONDO B
Renta Variable Extranjera	2,65%
Renta Variable Local	1,05%
Renta Fija Extranjera	1,86%
Renta Fija Local	0,54%
Actividad Alternativos	0,13%

TIPO	FONDO C
Renta Variable Extranjera	1,20%
Renta Variable Local	0,51%
Renta Fija Extranjera	1,69%
Renta Fija Local	-0,25%
Actividad Alternativos	0,13%

TIPO	FONDO D
Renta Variable Extranjera	0,41%
Renta Variable Local	0,21%
Renta Fija Extranjera	0,97%
Renta Fija Local	-1,29%
Actividad Alternativos	0,10%

TIPO	FONDO E
Renta Variable Extranjera	0,04%
Renta Variable Local	0,04%
Renta Fija Extranjera	0,44%
Renta Fija Local	-1,57%
Actividad Alternativos	0,06%

¡Somos Nº1 en la rentabilidad en todos los fondos!

Montos Administrados por AFP PlanVital Año 2023

Al cierre del ejercicio, los Fondos de Pensiones administrados por AFP PlanVital promediaron un valor total de 9,3 billones de dólares, lo que representa un crecimiento de un 27,3% en relación con 2022, que fue en promedio de 7,3 billones de dólares.

Mes	Monto billones de USD
Enero	$8.014
Febrero	$7.845
Marzo	$8.379
Abril	$8.395
Mayo	$8.472
Junio	$8.849
Julio	$8.959
Agosto	$8.719
Septiembre	$8.214
Octubre	$8.045
Noviembre	$8.950
Diciembre	$9.323

**Nota: Cifras en Millones de dólares.*
**Cartera valorizada al último día hábil de cada mes al tipo de cambio observado correspondiente.*

CLASIFICACIÓN DE LIQUIDEZ

Inversiones	2023
Inversiones de gran liquidez	0,37%
Inversiones de liquidez moderada	35,77%
Inversiones de poca liquidez	58,46%
Inversiones de liquidez nula	5,41%

SITUACIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E
Patrimonio Fondo de Pensiones (M$)	920.767.343	2.448.317.423	2.548.016.956	1.185.327.559	1.144.991.489
Cartera Inversiones (M$)	927.701.159	2.474.870.905	2.573.475.609	1.195.774.811	1.155.380.011
Encaje (M$)	9.126.834	24.037.585	25.217.812	11.752.935	11.252.429
Valor Cuota ($)	60.542,14	55.159,86	110.440,37	44.223,25	90.785,08



04

Nuestros compromisos



Nuestros compromisos

Contar con un gobierno corporativo enfocado en el bien común

A través de nuestro marco de gobernanza adoptamos prácticas éticas, promovemos la sostenibilidad ambiental y social, así como los intereses de todas las partes involucradas, desde los accionistas hasta los colaboradores y la comunidad. Este enfoque integral reconoce que el éxito de AFP PlanVital no es sólo económico, sino que está intrínsecamente ligado al bienestar de la sociedad en la que opera, estableciendo así un equilibrio armonioso entre los objetivos financieros y el impacto positivo en el entorno que la rodea.

Marco de Gobernanza

Nuestra gobernanza recae en un Directorio responsable de liderar la gestión de la empresa, con un enfoque de desarrollo sostenible, apalancado en la transparencia, en los procesos y en las decisiones. Sus miembros mantienen un compromiso y proactividad permanente, tendiente a velar por el adecuado cumplimiento de las leyes y regulaciones, así como también el resguardo de los principios y valores éticos que nos rigen.

Su buen funcionamiento se sustenta en las directrices establecidas en nuestra Política de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, donde se abordan las materias que el Directorio identifica como de mayor relevancia para asegurar la sostenibilidad de la Compañía, mediante la implementación de un sistema de gobierno corporativo basado en un modelo de tres líneas de defensa. El objeto es proteger y fortalecer las buenas relaciones entre accionistas, directivos, empleados, clientes/afiliados/pensionados, proveedores, competidores y autoridades, integrando los principios, valores, prácticas y procedimientos por los cuales la Compañía preserva el cumplimiento normativo, la ética empresarial, el respeto de los stakeholders, así como el interés de sus accionistas y empleados, garantizando la transparencia de su gestión y todo cuanto deba ser conocido por sus accionistas y por el mercado en general.

Estructura del Directorio

Contamos con un Directorio compuesto por ocho miembros titulares y dos suplentes. Dos de los ocho directores titulares tienen la calidad de autónomo, como también poseen esa calidad sus respectivos directores suplentes, y un tercer director detenta la calidad de independiente.

Los directores son elegidos por un periodo de 3 años por la Junta de Accionistas, en consideración de sus cualidades profesionales y de liderazgo, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El Directorio actual fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2023, y se distingue por contar con ejecutivos de larga trayectoria en distintas industrias y diversas profesiones, lo que dota al órgano de una riqueza de visiones que aporta al logro de nuestros distintos objetivos estratégicos.

SR. MARIO GARCÍA

Presidente
Ingeniero Comercial
Pasaporte N° PAD004324

- Ingeniero Industrial E.T.S.I.I. de Madrid (Univ. Politécnica).
- PDG, Programa de Dirección General, IESE.
- MBA, Univ. Pont. Comillas, ICADE.
- Consultor y Asesor de diversas empresas.
- Director de AFP PlanVital desde el 30 de abril de 2020.

SR. OSCAR SPOERER

Director Titular
Abogado
RUT Nº 7.267.801-K

- Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.
- Socio Estudio Jurídico Spoerer&Valdés.
- Director de diversas empresas.
- Director de AFP PlanVital desde el 28 de enero de 2004.

SR. JAVIER MARÍN ESTÉVEZ

Director Titular
Licenciado Derecho y Dirección Empresas
Pasaporte N° AAJ884726

- Licenciado en Derecho Universidad de Deusto, España.
- Dirección de Empresa ICADE, España.
- Postgrado Mercados y Futuros, Management y Finanzas, INSEAD, Business School.
- Director BBVA Continental, Perú.
- Director de AFP PlanVital desde el 30 de abril de 2019.

SR. CRISTIÁN PIZARRO

Director Titular
Agente de Aduanas
RUT Nº 6.750.984-6

- Agente de Aduanas, Agencia de Aduana Hernán y Cristián Pizarro Ltda.
- Director de diversas empresas.
- Director de AFP PlanVital desde el año 2000.

SR. SIMONE ANCONITANO

Director Titular
Administración de empresas
Pasaporte N° YA6099825

- Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Florencia, Italia.
- Postgrado en Economía en la Universidad de Florencia, Italia.
- Head of MedLat CEO Office , Assicurazioni Generali (España).
- Director de AFP PlanVital desde el 28 de abril del 2023.

SR. ANTONIO GOMES DA SILVA

Director Titular
Economista
Pasaporte N° CD522668

- Licenciado en Economía en la Universidade Lusíada de Lisboa, Portugal.
- International Planning & Control Senior Manager, Assicurazioni Generali SpA, International Central Team.
- Director de AFP PlanVital desde el 28 de abril del 2023.

SR. JEFFREY GÓMEZ

Director Titular
Actuario
Pasaporte N° A8335056

- Licenciado en Economía (Finanzas) en Macquarie University, Australia.
- Postgrado en Instituto de Actuarios de Australia.
- CEO, Generali Ecuador.
- Director de AFP PlanVital desde el 28 de abril del 2023.

SRA. CLAUDIA MIRAGLIA

Director Titular
Abogada
Pasaporte N° 120251185

- Licenciada en Derecho en la Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Master en Dirección de la Gestión Pública en la Universidad. Internacional de la Rioja (España).
- Socia, Estudio Miraglia & Miraglia Abogados.
- Director de AFP PlanVital desde el 28 de abril del 2023.

SRA. ESTEFANÍA GONZÁLEZ (SUP. SR. SPOERER)

Director Suplente
Abogada
RUT N° 15.644.617-3

- Abogada senior estudio jurídico Spoerer&Valdes Limitada.

SR. CRISTIÁN ZÁRATE (SUP. SR. PIZARRO)

Director Suplente
Economista
RUT Nº 12.222.788-K

- Subgerente de Sociedad de Inversiones Soria S.A.

El Directorio de la Compañía sesiona mensualmente para analizar y resolver sobre las materias que son de su competencia de acuerdo con las actividades propias del negocio y dando debido cumplimiento a sus estatutos y al Reglamento de Sociedades Anónimas sobre el número de sesiones. El temario, antecedentes y documentación necesaria para las sesiones, son remitidos a los directores con la debida anticipación. Además, si la gestión del negocio lo requiere, realiza sesiones en forma extraordinaria.

CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

		Hombres	Mujeres
Nacionalidad	Chilena	3	1
	Otra Nacionalidad	5	1
Rango de edad	Menos de 30 años	0	0
	Entre 30 y 40 años	1	1
	Entre 41 y 50 años	2	0
	Entre 51 y 60 años	2	1
	Entre 61 y 70 años	3	0
	Más de 70	0	0
Antigüedad en el cargo	Menos de 3 años	3	2
	Entre 3 y 6 años	2	0
	Más de 6 y menos de 9 años	0	0
	Más de 9 y menos de 12 años	0	0
	Más de 12 años	3	0
Personas en situación de discapacidad		0	0

Procedimiento del Directorio

ACCESO A INFORMACIÓN	El Directorio cuenta con un sistema de información que le permite a cada uno de los directores acceder de forma remota a la tabla de la próxima sesión de directorio y la información que se presentará. Asimismo, se puede acceder a la carpeta de directorio en forma remota por los últimos cinco años.
CONTRATACIÓN DE ASESORÍAS	Cada director puede contratar individualmente la asesoría que requiera para el buen desempeño de su cargo, con un límite presupuestario anual del equivalente a 2 de sus dietas en el Directorio o Comité, según corresponda a la materia sobre la que versará la asesoría respectiva.
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	El Directorio no ha formalizado un procedimiento de evaluación de su desempeño. El fortalecimiento y perfeccionamiento del director en determinadas áreas del quehacer de la Compañía son consideradas responsabilidades individuales de sus miembros. Sin perjuicio de lo anterior, en ciertas ocasiones el Directorio trata algunas materias de negocio con asesores externos.
INDUCCIÓN DE NUEVOS DIRECTORES	El Directorio cuenta con un procedimiento para la correcta inducción de cada nuevo director, con el objetivo de instruirlos sobre la visión, misión, características de la sociedad, el mercado en que la Compañía se desenvuelve, la dirección estratégica, los asuntos financieros, los valores, el Código de Conducta, como también otras políticas y prácticas claves de la organización, entre las que destacan la visión de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad de la empresa.
VISITA A INSTALACIONES	El directorio no contempla un plan de visitas, el estado y funcionamiento de las oficinas es reportado por la Gerencia de Experiencia de Clientes de la Compañía al Directorio en su informe mensual. En el evento que alguna de las oficinas establecidas interrumpa su funcionamiento es un hecho que debe reportarse en el mismo día a la Superintendencia de Pensiones, y se incluye en el reporte de eventos de riesgos.

Comité de Directores

Contamos con cuatro Comités de Directorio, cuyas distintas funciones permiten apoyar la gestión de la mesa directiva, así como ejercer un mejor rol de administración, profundizando en distintas temáticas y velando por el estricto cumplimiento de la ley y normativa.

01 Comité de Directores
02 Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés
03 Comité de Auditoría
04 Comité de Sostenibilidad, Seguridad y Riesgo

Las principales funciones de cada comité se encuentran especificadas en la Política de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

Informe Anual del Comité de Directores

1. ANTECEDENTES

El presente informe se emite en relación a la sociedad Administradora de Fondos de Pensiones Planvital S.A., Rol Único Tributario N° 98.001.200-K (la "Sociedad"), en conformidad a lo dispuesto por el artículo 50 bis, inciso octavo, N° 5 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que dispone que el Comité de Directores (el "Comité") debe emitir un informe anual de su gestión, incluyendo, en el mismo, las principales recomendaciones realizadas a los accionistas.

2. DESIGNACIÓN DEL COMITÉ DE DIRECTORES Y SESIONES

En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 28 de abril del año 2023, y debido a la renuncia de un director, procedía la elección de un nuevo directorio de la Sociedad, procediéndose por la mencionada Junta con la elección de, al menos, un director independiente y, por consiguiente, la renovación de la totalidad del Directorio. En relación con lo anterior, la Junta acordó nombrar director independiente al señor Mario García Arias.

El señor Mario García Arias es el presidente del Comité, órgano que también integran los señores directores Oscar Spoerer Varela y Cristián Pizarro Goicoechea, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas y la Circular 1956 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Los señores Spoerer y Pizarro, además, detentan la calidad de directores autónomos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 156 bis del D.L. N° 3.500 de 1980.

El Comité está integrado actualmente por los mismos directores ya individualizados.

En cuanto a las sesiones celebradas durante el periodo que comprende los meses de mayo 2023 a abril 2024, ambos inclusive, el Comité sesionó en (13) ocasiones, todas presididas por el señor Mario García Arias.

3. ASPECTOS GENERALES DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE DIRECTORES 2023-2024

Durante el ejercicio 2023-2024 el Comité se reunió en (13) oportunidades, haciendo uso de sus facultades y cumpliendo con sus deberes legales, a saber:

a) Examinó los informes de los auditores externos de la sociedad, el balance y demás estados financieros, al 31 de diciembre de 2023, pronunciándose respecto de estos en forma previa a su presentación al directorio y previo a ser presentados a los accionistas para su aprobación.
b) Propuso al Directorio nombres para los auditores externos de la sociedad, para que sean sugeridos a la Junta de Accionistas de 2024.
c) Revisó la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna, junto con su estado de avance, hallazgos y planes de acción.
d) Revisó Plan Anual de trabajo presentado por los auditores externos para la auditoría a los estados financieros al 31 de diciembre de 2023.

e) Examinó la eventual necesidad de implementar una política de habitualidad y se pronunció respecto de las actuales políticas generales de manejos de conflictos de interés de la compañía.
f) Examinó el sistema de remuneraciones y los planes de compensación de los colaboradores administrativos de la sociedad.
g) Examinó el sistema de remuneraciones de los trabajadores, específicamente los contratos y convenios colectivos y sus beneficios y otros relativos a las organizaciones sindicales de la sociedad.
h) Examinó los antecedentes relativos a las operaciones a las que se refiere el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, referente a las operaciones con partes relacionadas, evacuando informe al directorio de la Sociedad respecto de cada una de ellas.
i) Realizó el análisis y examen del informe preparado por los auditores externos sobre la revisión intermedia de los estados financieros de la Sociedad.
j) Examinó el sistema de remuneraciones y los planes de compensación de los trabajadores que componen la fuerza de venta de la Sociedad.
k) Revisó el reporte sobre diversidad e inclusión al interior de la Sociedad.
l) Revisó los resultados de la encuesta de clima laboral.
m) Realizó reuniones de trabajo con los auditores externos preparatorios para los estados financieros anuales auditados.
n) Revisó los principales resultados del proceso de evaluación de desempeño.
o) Elaboró un Informe Anual de su gestión respecto del mencionado periodo.

4. ASPECTOS GENERALES DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE DIRECTORES 2023-2024

4.1 Examen de informes de auditores externos, previo a ser presentados a los accionistas para su aprobación

En relación con esta función, el Comité de Directores se reunió en doble instancia, atendida la regulación relativa al Sistema de Pensiones regulado en el D.L. N° 3.500 de 1980 y a la regulación contenida en la Ley de Sociedades Anónimas N ° 18.046. Por tales razones, el Comité examinó los informes de los Auditores Externos en sesión 47 de fecha 28 de febrero de 2024 y, posteriormente, en sesión número 49 de fecha 8 de abril de 2024. El Comité en esta materia tomó conocimiento y revisó el Informe de los Auditores Externos y los Estados Financieros de la sociedad y de los Fondos de Pensiones administrados al 31 de diciembre de 2023 y emitió un pronunciamiento sobre los mismos, no teniendo reparos u observaciones que formular a su respecto. En relación con lo anterior, se deja expresa constancia que las opiniones de los Auditores Externos establecen que los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la AFP y de los Fondos de Pensiones administrados, tratándose, por lo tanto, de una opinión sin observaciones y con características estándar.

4.2 Propuesta al Directorio de nombres para los auditores externos de la sociedad

En relación con esta función, el Comité de Directores se reunió en sesión 50 de fecha 15 de abril de 2024 y realizó evaluaciones de cinco diferentes propuestas formuladas por distintas empresas de auditoría externa, dentro de las cuales evaluó criterios como Uno) Independencia; Dos) Experiencia Profesional; Tres) Propuesta Económica; Cuatro) Horas contenidas en la propuesta; Cinco) Cumplimiento y/o Sanciones en los últimos tres años.

Respecto a esta materia, el Comité de Directores evaluó y analizó las propuestas de trabajo y económicas de los servicios de auditoría externa y acordó proponer al directorio la contratación de KPMG CONSULTORES LIMITADA para elección de la Junta de Accionistas.

La contratación de KPMG CONSULTORES LIMITADA significaría dar continuidad al trabajo realizado por esta firma, luego de tres años de experiencia bajo su gestión.

Los principales antecedentes tenidos en consideración para la definición del orden de prioridad y preferencia antes señalado fueron los siguientes:

a. Independencia. La empresa KPMG CONSULTORES LIMITADA fue la firma de auditoría externa de AFP Planvital en el año 2021, 2022 y 2023. La nueva contratación implicaría su cuarto año consecutivo en la prestación de los servicios, cuestión que no afecta su independencia. Además se deja expresa constancia del hecho de que en el año 2023 hubo un cambio en la socia responsable de la auditoría.
b. Experiencia. La firma ha sido la empresa de auditoría de diversas AFPs, lo que da cuenta de la experiencia y conocimientos que tiene en esta industria.
c. Costo. El valor de la propuesta de auditoría de KPMG LIMITADA para el año 2024, incluyendo las revisiones normativas adicionales, corresponde a 3.000 UF. El valor de la propuesta de EY Servicios Profesionales S.A., corresponde a 4.550 UF. El valor de la propuesta de Grant Thornton es de 2.000 UF. El valor de la propuesta de ARTL (Nexia Internacional) es de 2.150 UF. Por último, la propuesta de CCL AC fue de 2.300 UF. Finalmente, indicaron que las cotizaciones se ubican dentro de los rangos de mercado.
d. Horas. La propuesta de KPMG CONSULTORES LIMITADA considera la cantidad de 3.000 horas profesionales en la cotización. Por su parte, la propuesta de EY Servicios Profesionales S.A., considera 4.136 horas profesionales. La propuesta de Grant Thornton fue de 2.300 horas; La propuesta de ARTL (Nexia Internacional) equivale a 3.000 horas profesionales. Finalmente, la propuesta de CCL AC considera 3.100 horas profesionales.
e. Cumplimiento. En los últimos 3 años correspondientes al período objeto de revisión, el Comité identificó que KPMG CONSULTORES LIMITADA ha recibido una sanción de parte de la Comisión para el Mercado Financiero, así como para uno de sus ex socios. En el caso de KPMG CONSULTORES LIMITADA la sanción fue de UF 3.000 y para el caso del ex socio don Juan Pablo Carreño Cea la sanción fue de UF 2.000. Res. 1106 (16/02/21). Por otra parte, el Comité identificó que, en relación con EY Servicios Profesionales S.A., ha recibido (i) sanción por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, junto a su socio Juan Martinez Arenas, que considera una penalidad para EY de UF 1.000 y para su socio Juan Martinez Arenas, la pena de UF 500. Res. CMF 1139 (21/02/21); (ii) sanción por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, junto a su socio Fernando Daughman Nayar, que considera una penalidad para EY de UF 600 y para su socio Fernando Daughman Nayar, la pena de UF 300. Res. CMF 786 (27/01/22).

   Respecto de las empresas de auditoria ARTL (Nexia Internacional) se identificó una multa por UF 100 mediante Resolución de la Comisión para el Mercado Financiero N° 1675/2022 del 10 de marzo de 2022.

   Finalmente, respecto de las empresas Grant Thornton y CCL AC no han recibido sanción de la Comisión para el Mercado Financiero en el período objeto de revisión.

   En relación con lo anterior, el Comité recomendó tomar la providencia de solicitar siempre que el socio de una firma auditora externa afectado por alguna multa, no participe de los procesos de auditoría a contratar, sea como Socio responsable de los proyectos o bien como Socio Revisor de Calidad, ello en razón de sus responsabilidades que pudiere determinar la Comisión para el Mercado Financiero.

   En relación con la recomendación concreta, el Comité constató que, para el caso de la multa de don Juan Pablo Carreño Cea, éste se retiró de la firma KPMG Consultores Limitada, por lo que no había planes específicos que recomendar al directorio respecto de dicha situación.

Respecto a esta materia, el Comité de Directores evaluó y analizó las propuestas de trabajo y económicas de los servicios de auditoría externa y acordó proponer al directorio a la empresa KPMG CONSULTORES LIMITADA para elección de la próxima Junta de Accionistas.

4.3 Plan anual de los auditores externos de la Sociedad

El Comité en esta materia tomó conocimiento y revisó del plan anual que los auditores externos establecieron para la Sociedad, dando un continuo seguimiento al cumplimiento de los distintos hitos del plan, así como informándose de todo el proceso que derivó en la entrega del informe y opinión final del auditor externo. Asimismo, el Informe de Revisión Limitada sobre el mencionado plan, con la revisión de los estados financieros intermedios de la sociedad.

Los auditores realizaron presentaciones de sus informes en reuniones con los miembros del Comité. En dichas reuniones fueron explicados los alcances y antecedentes de la auditoría realizada, así como los procedimientos y observaciones que se fueron generando durante el transcurso del período.

4.4 Sistemas de remuneraciones

En relación con los temas de remuneraciones y compensaciones de los trabajadores de la Sociedad, destaca la revisión de la estructura de remuneraciones y planes de compensación del personal administrativo de la sociedad, el que incluyó a colaboradores miembros del rol general y del rol privado. En paralelo, el Comité examinó el esquema de remuneraciones de la fuerza de venta de la sociedad. Asimismo, la revisión de los sistemas de remuneraciones tuvo una perspectiva, tanto desde las condiciones establecidas en los contratos individuales de trabajo, como en las estipulaciones contenidas en los instrumentos colectivos suscritos por la compañía con los distintos sindicatos actualmente existentes.

4.5 Análisis de operaciones con partes relacionadas

De conformidad con lo establecido en el Título XVI de la Ley N° 18.046, el Comité revisó las operaciones entre partes relacionadas realizadas durante el ejercicio 2023-2024 por la Sociedad, las cuales son las siguientes:

a) Suscripción de un contrato de servicio de depósito, custodia, administración, control y consulta de archivos y documentos con AFC III, la cual fue autorizada previamente por la Superintendencia de Pensiones, que establece que AFP PlanVital mantendrá la custodia de la documentación y archivos del Seguro de Cesantía, originados por los servicios de operación, atención de público y recaudación que la Sociedad prestó a la AFC I y luego a la AFC II. Los objetivos y beneficios de esta operación, favorecen el interés social de la Compañía y de sus accionistas por las siguientes razones: (i) Permite la continuidad operacional de AFP PlanVital y de AFC III, empresa coligada a AFP PlanVital, así como también permite el correcto cumplimiento normativo de la custodia de documentos, por un lado, y de evitar despojarse de los mismos, por el otro, y (ii) representa un beneficio financiero por la prestación del servicio, el cual actualmente no reviste una importante inversión de recursos humanos y/o tecnológicos y que ya es realizado por AFP PlanVital. En relación con el precio de la operación y demás términos y condiciones, el Comité consideró que la operación mantiene los precios, términos y condiciones del contrato anterior con la AFC II, cuyos valores están

expresados en UF por lo que están indexados a inflación. Además, el Comité tuvo en cuenta especialmente las aprobaciones de los términos y condiciones del contrato por parte de la Superintendencia de Pensiones. Por ello, el Comité aprobó la operación y evacuó el informe respectivo que fue revisado en la Sesión N° 765-2023 de Directorio, celebrada con fecha 15 de junio de 2023, en la que fue aprobada por los directores de la Sociedad por unanimidad.

b) Suscripción de un acuerdo para la consulta sobre la calidad de pensionados de los afiliados de la Administradora que soliciten beneficios con AFC III sociedad coligada de AFP PlanVital, con condiciones similares al acuerdo suscrito anteriormente por la Sociedad con AFC II; y que su suscripción se originó con ocasión del cumplimiento de una instrucción emanada de la Superintendencia de Pensiones. En relación con el interés social, se consideró que este acuerdo otorga la posibilidad de darle continuidad operacional a la sociedad coligada AFC III, además de la obligación de la Administradora de dar cumplimiento normativo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Pensiones y contribuir al adecuado funcionamiento de beneficios de seguridad social propios del giro. Respecto del precio de mercado y demás términos y condiciones, el acuerdo no tiene un precio a cobrar, por lo que no se producen transferencias de riquezas entre una sociedad y la otra y, por su parte, los términos y condiciones son sustancialmente similares al acuerdo suscrito por la Sociedad con AFC II, sin embargo, el acuerdo con AFC III refuerza las cláusulas de tratamiento de datos, de notificación de incidentes, entre otras. Por ello, el Comité aprobó la operación y evacuó el informe respectivo que fue revisado en la Sesión N° 766-2023 de Directorio, celebrada con fecha 20 de julio de 2023, en la que fue aprobada por los directores de la Sociedad por unanimidad.

4.6 Examen de Políticas de Habitualidad y Política general de Conflictos de Interés

El Comité se pronunció sobre la posibilidad de establecer una Política de Habitualidad de la Sociedad, decidiéndose por unanimidad mantener la decisión de años anteriores, que es no contar con dicha política al no tratarse de una obligación y considerando distintos aspectos sobre sus beneficios, adoptándose, en cambio, una postura de revisar una a una las operaciones con partes relacionadas que suscriba la Administradora.

Asimismo, el Comité revisó las políticas y otra regulación interna relativa a Conflictos de Interés en la Sociedad, comprendiendo a la Administradora y a los Fondos de Pensiones que ésta administra, constatándose que la Sociedad aborda esta materia de manera integral, ratificándose su correspondiente actualización acorde a la implementación de la Norma Carácter General N° 291 de la Superintendencia de Pensiones.

5. GASTOS

El Comité de Directores no hizo uso del presupuesto de gastos de funcionamiento aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2023.

Remuneraciones del Directorio

En conformidad con lo dispuesto en la Ley 18.046 las remuneraciones del Directorio son fijadas por la Junta Ordinaria de Accionistas que se realiza todos los años dentro del primer cuatrimestre. Esta instancia determinó que para el año 2023 la dieta del Directorio fuera de 146 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) para los Directores y el Presidente, independiente del número de sesiones que se celebren cada mes y a las que asista cada director. Los Directores Suplentes tendrán derecho a dieta solo en aquellos meses en que hayan participado en al menos una sesión con derecho a voto. En tanto, la dieta de Comité se fijó en 55 UTM para los señores directores por cada comité actualmente existente y con un máximo de cuatro miembros por cada uno de ellos. También se aprobó un presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas y de sus asesores, equivalente a la suma de las remuneraciones anuales de los miembros del comité, de conformidad con la ley. Asimismo, se fijó en 28 UTM mensuales la Dieta por representación de la sociedad ante la Asociación Gremial, para aquel director al que el Directorio delegue esa función.

Durante el periodo que cubre esta Memoria, las remuneraciones de los Directores ascendieron a 1.500 millones de pesos por el ejercicio 2023 y a 1.381 millones de pesos por el ejercicio 2022, tal como se muestra en la siguiente tabla:

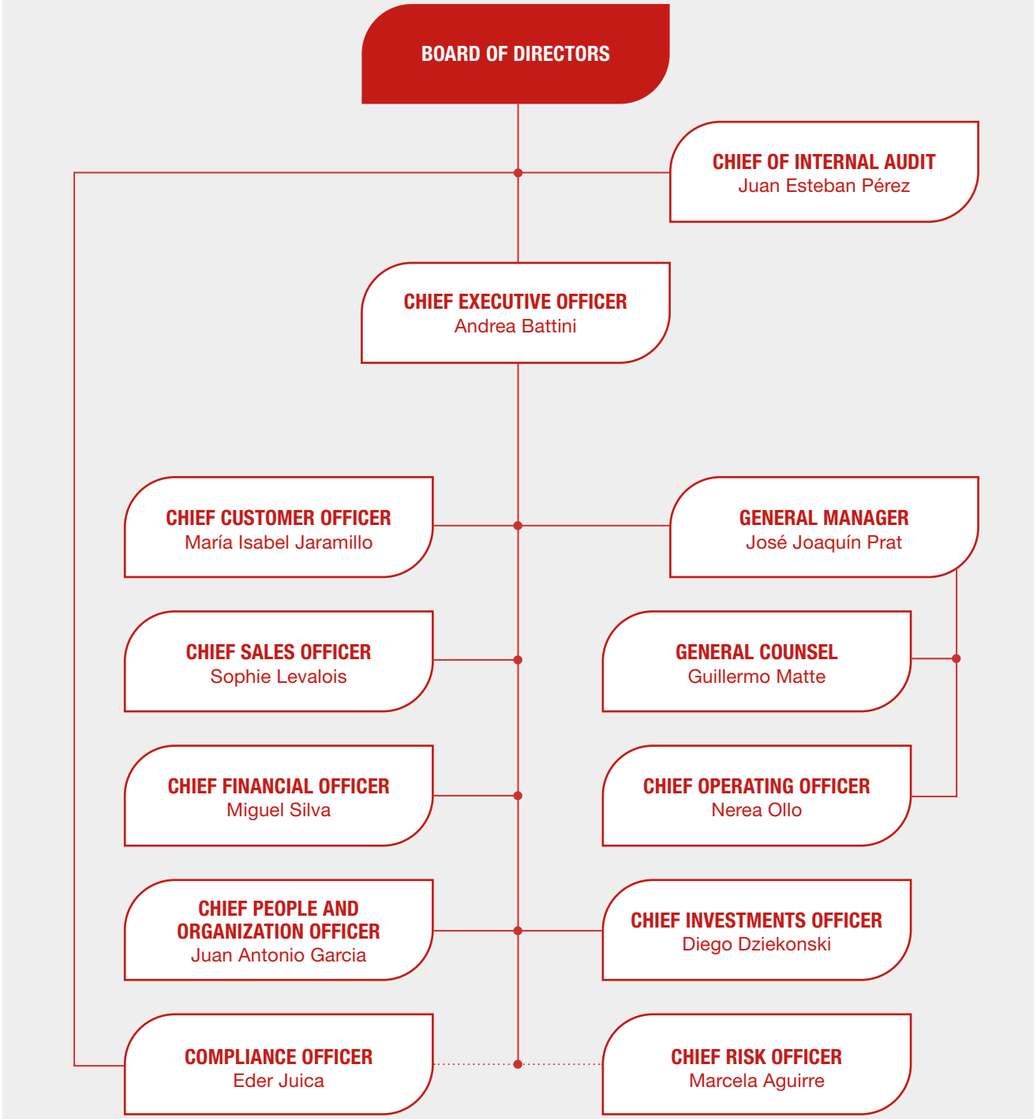
	Dieta Directorio (MM$)		Comité de Auditoria		Comité de Directores		Comité de Inversiones y Soluciones de Conflicto de Interés	
Directores	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022 MM$**	**2023 MM$**
Sr. Alfredo Orelli	140	50	39	14	0	0	39	14
Sr. Mario García	101	110	0	28	38	42	0	28
Sr. Oscar Spoerer	101	110	38	42	40	42	38	42
Sr. Cristian Pizarro	101	110	38	42	38	42	38	42
Sr. Javier Marín	101	110	0	0	0	0	0	0
Sra. Claudia Miraglia	0	74	0	28	0	0	0	0
Sr. Simone Anconitano	0	74	0	0	0	0	0	0
Sr. Antonio Da Silva	0	74	0	0	0	0	0	0
Sr. Jeffrey Gómez	0	74	0	0	0	0	0	0
Sr. Lorenzo Ioan	101	36	0	0	0	0	0	0
Sr. José García Naveros	69	36	26	14	0	0	0	0
Sr. Riccardo Romano	69	36	0	0	0	0	0	0
Sr. Federico Morosi	32	0	0	0	0	0	0	0
Sr. Andrea Rabusin	32	0	0	0	0	0	0	0
Total	**847**	**894**	**141**	**168**	**116**	**126**	**115**	**126**

	Comité de Sostenibilidad Seguridad y Riesgo		"Representación Asociación Gremial"		Otros Gastos		Totales	
Directores	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022 MM$**	**2023 MM$**	**2022**	**2023**
Sr. Alfredo Orelli	38	14	0	0	28	8	284	100
Sr. Mario García	0	28	0	0	0	29	139	265
Sr. Oscar Spoerer	38	42	19	21	0	0	274	299
Sr. Cristian Pizarro	38	42	0	0	1	2	254	280
Sr. Javier Marín	0	0	0	0	0	0	101	110
Sra. Claudia Miraglia	0	0	0	0	0	0	0	102
Sr. Simone Anconitano	0	0	0	0	0	0	0	74
Sr. Antonio Da Silva	0	0	0	0	0	0	0	74
Sr. Jeffrey Gómez	0	0	0	0	0	0	0	74
Sr. Lorenzo Ioan	0	0	0	0	0	0	101	36
Sr. José García Naveros	0	0	0	0	0	0	95	50
Sr. Riccardo Romano	0	0	0	0	0	0	69	36
Sr. Federico Morosi	0	0	0	0	0	0	32	0
Sr. Andrea Rabusin	0	0	0	0	0	0	32	0
Total	**114**	**126**	**19**	**21**	**29**	**39**	**1381**	**1500**

Estructura Administrativa

Nuestro Directorio delega las distintas funciones administrativas y operativas a un equipo de profesionales, liderados por el Gerente General de la Compañía.

ORGANIGRAMA



PRINCIPALES EJECUTIVOS

Gerencia	Nombre	Cargo	Profesión	RUT	Fecha de nombramiento en el cargo
General	Sr. Andrea Battini	Gerente General *Chief Executive Officer*	Actuario y MBA	26.772.212-9	01-05-2019
	Sr. José Joaquín Prat Errázuriz	Subgerente General *General Manager*	Abogado y Máster en Derecho	14.120.256-1	01-08-2019
Experiencia de Clientes	Sra. María Isabel Jaramillo Zapata	Gerente de Experiencia de Clientes *Chief Customer Officer*	Ingeniería en Producción y MBA	23.789.729-3	19-08-2019
Inversiones	Sr. Diego Dziekonski Vásquez	Gerente de Inversiones *Chief Investment Officer*	Ingeniero Civil Industrial y Máster en Economía y Finanzas	14.131.432-7	01-01-2021
Administración y Finanzas	Sr. Miguel Silva Abarca	Gerente de Administración y Finanzas *Chief Financial Officer*	Ingeniero Comercial y MBA	15.683.561-7	01-05-2021
Personas y Organización	Sr. Juan Antonio García Matas	Gerente de Personas y Organización *Chief People and Organization Officer*	Ingeniero Comercial Master of Applied Leadership and Management	16.357.107-2	01-08-2019
Operaciones	Sra. Nerea Ollo Iparraguirre	Gerente de Operaciones *Chief Operating Officer*	Dirección y Administración de Empresas y MBA	24.422.819-4	23-10-2023
Ventas	Sra. Sophie Levalois Velicu	Gerente de Ventas *Chief Sales Officer*	Ingeniero Comercial	10.024.393-8	01-06-2020
Auditoría Interna	Sr. Juan Esteban Pérez Díaz	Gerente de Auditoría Interna *Chief of Internal Audit*	Abogado y MBA	13.612.541-9	08-06-2011
Legal	Sr. Guillermo Matte Roos	Gerente Legal *General Counsel*	Abogado y Máster en Derecho Comercial	15.642.020-4	01-08-2019
Riesgo	Sra. Marcela Aguirre Peñailillo	Gerente de Riesgo *Chief Risk Officer*	Ingeniera Comercial y Contador Auditor	11.619.151-2	01-07-2022
Cumplimiento	Sr. Eder Juica (Interino)	Gerente de Cumplimiento *Chief Compliance Officer*	Abogado	15.544.581-5	08-12-2024

Remuneración de los ejecutivos

Las estructuras salariales y políticas de compensación del Gerente General y de los principales ejecutivos de la Compañía son materias cuya definición corresponde exclusivamente al Directorio y no son sometidas a consideración de las juntas de accionistas, ni se divulgan al público general.

El Directorio debe velar porque los incentivos que se otorguen no expongan a la Compañía a riesgos que no estén acorde a las leyes, las normas y a las políticas y directrices establecidas en el Código de Conducta, y en las Políticas y Manuales vigentes.

Junto con la revisión y evaluación anual de la gestión del Gerente General y de los principales ejecutivos, se revisa la estructura de sucesión de dichos cargos, ante el reemplazo o pérdida de alguno de ellos. Las remuneraciones brutas pagadas a los gerentes y ejecutivos principales en los años 2023 y 2022 fueron de MM$2.814 en 2023 y de MM$2.353 en 2022. Se deja constancia que no existen planes de incentivos como compensaciones en acciones, opciones de acciones u otros.

Etica y cumplimiento

CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

En PlanVital, priorizamos la gestión responsable como pilar fundamental de nuestra sostenibilidad y competitividad. Reforzamos nuestro compromiso con la gestión adecuada de los activos que administramos para proteger los intereses de nuestros afiliados y pensionados. Tanto el Directorio como la Alta Gerencia se comprometen a garantizar un actuar ético, eficiente y responsable, asegurando la continuidad operativa en beneficio de todos nuestros grupos de interés.

Nos regimos por principios éticos y normas internas, promoviendo la transparencia y la competencia justa. Esto se refleja en nuestro Código de Conducta, Modelo de Prevención de Delitos y otras políticas establecidas. La Gerencia de Cumplimiento, en colaboración con otras unidades, vela por el estricto cumplimiento de estas normas internas, con un enfoque particular en la prevención del riesgo regulatorio y reputacional, incluyendo la vigilancia del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

Elementos que conforman nuestro marco de integridad y establecen pautas de comportamiento ético:

CÓDIGO DE CONDUCTA

Es un conjunto de principios que todos los colaboradores de la organización, incluidos los gerentes y directores, debemos seguir tanto en nuestro trabajo diario, como en nuestras interacciones con los demás. También se espera que los terceros que actúen en nombre de la Compañía se rijan bajo los principios de este Código.

Dicho documento establece el derecho de todos los colaboradores a ser tratados de manera justa y sin discriminación, bajo un entorno diverso, equitativo e inclusivo. También, busca promover las buenas prácticas asociadas a la libre competencia, protección de activos e información del negocio, conflicto de interés, anticorrupción, uso de información privilegiada, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y sanciones internacionales. Protege el negocio y la reputación de nuestra Compañía.

Como control adicional asociado a temas de corrupción, contamos con un Comité de Buenas Prácticas, que vela por el cumplimiento de buenas prácticas comerciales.

Con el objetivo de concientizar a todos los colaboradores respecto de estas temáticas, se realizaron capacitaciones sobre Ética, Anticorrupción y Prevención de Delitos.

Además, se realizaron cápsulas audiovisuales con la misma finalidad.

Durante 2023, en las gestiones asociadas a este proceso, no se identificaron eventos relacionados a corrupción.

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 153 del Código del Trabajo y artículo 67 de la ley Nº 16.744, Contamos con este reglamento que contiene las obligaciones y prohibiciones a que deben someterse los colaboradores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de nuestros establecimientos e instruyen sobre la forma de ejercer los derechos laborales que conciernen al orden interno de nuestra Compañía, de modo tal que su ejercicio no vulnere otros derechos constituidos que conforman el límite natural a ese ejercicio, como condicionante a toda convivencia social.

La prevención contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que puedan ocurrir en nuestra Compañía requiere que tanto los colaboradores como PlanVital asuman una acción mancomunada, en estrecha colaboración, para alcanzar los objetivos señalados y, especialmente, a fin de prevenir y, en lo posible, evitar sus causas.

Proporcionamos a nuestros colaboradores condiciones seguras, protección personal adecuada, entrenamiento y capacitación y entregamos los implementos de trabajo necesarios para que puedan desempeñarse de forma segura en sus labores.

Garantizamos a cada uno de nuestros colaboradores un ambiente laboral digno, tomando todas las medidas necesarias, para que todos puedan desempeñarse en condiciones acordes con su dignidad. Promovemos al interior de la organización el mutuo respeto entre todos los colaboradores.

Hemos sido objeto de 3 demandas de tutela laboral en el año 2023 y ninguna de ellas ha terminado con una sentencia condenatoria en contra de la compañía. Lo anterior refleja el estricto respeto de AFP PlanVital por los derechos fundamentales de sus trabajadores. Adicionalmente no hemos recibido ninguna multa como consecuencia de fiscalizaciones realizadas por parte de la Dirección del Trabajo.

LIBRE COMPETENCIA

AFP PlanVital y el Grupo Generali reconocen la importancia fundamental de la libre competencia para fomentar oportunidades y mejorar el rendimiento. Por lo tanto, se prohíbe a los colaboradores desacreditar a competidores o distorsionar la realidad para obtener ganancias ilícitas. Nuestro Código de Conducta y Anti-Competition Guideline del Grupo prohíben explícitamente prácticas que restrinjan la competencia leal y libre. Esperamos que la competencia se base en la calidad de los productos y servicios, así como en prácticas comerciales justas. Además, se insta a los colaboradores a denunciar cualquier situación relacionada con competencia desleal, prácticas monopólicas o cualquier otra acción que viole la libre competencia, a través de los canales de denuncia disponibles.

En 2023, no se registraron denuncias de ningún tipo relacionadas con prácticas monopólicas o que afecten la libre competencia.

MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Mediante este modelo declaramos nuestro respeto y apego irrestricto a las leyes y normativas, tanto legales como internas, señalando además nuestra profunda preocupación por cumplir, en especial, aquellas que castigan delitos que dañan a la sociedad y afectan la imagen y reputación de nuestra Compañía. Es por ello que nuestro modelo se encuentra certificado por la empresa BH Compliance Ltda., cuya última recertificación fue el 1 de marzo de 2022, con una vigencia de dos años a contar de esta fecha, lo que significa que contamos con un Modelo de Prevención de Delitos implementado, que posee en todos sus aspectos los requisitos establecidos en la Ley 20.393, en relación a la situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad de PlanVital, lo cual nos permite prevenir y detectar algunos delitos que se encuentran en esa ley.

Esta certificación nos permite posicionarnos como una empresa con elevado estándar ético, evaluar de manera objetiva nuestro sistema de prevención, constituye un indicio de cumplimiento de los deberes de dirección y supervisión y también, mantiene a nuestro modelo en revisión permanente, y por lo mismo, funcionando en PlanVital.

CANAL DE DENUNCIAS

Es una herramienta que nos permite comunicar, de manera confidencial, aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta o la posible comisión de un delito. Las denuncias son recibidas y analizadas diligente, rigurosa y confidencialmente por el Oficial de Cumplimiento de la Compañía. A todas las denuncias recibidas, se les aplica un protocolo definido de manera detallada y basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuestas y un tratamiento ordenado.

Toda la información sobre nuestro Canal de Denuncias se encuentra disponible en nuestro sitio web.

En 2023 se recibieron 4 denuncias, las cuales fueron sometidas a los procedimientos establecidos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Administradora cuenta con el Manual de Gestión de Conflictos de Interés que refiere a la normativa del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones de Chile. Dicho Manual identifica y define las personas que, en virtud de su cargo y posición, tienen dentro de la Administradora obligaciones y prohibiciones específicas.

La Compañía también dispone de la Declaración Anual de Conflicto de interés que permite monitorear y gestionar de manera oportuna posibles situaciones de conflictos de interés de colaboradores, y también la *Employee's Conflict of Interest Group Guideline*, un documento del Grupo Generali que se encuentra vigente desde el año 2022 y que permitió implementar una Declaración de Conflicto de Interés en el proceso de Reclutamiento y Selección.

La Gerencia de Cumplimiento recolecta anualmente la Declaración Anual de Conflicto de interés conforme al requerimiento del Grupo Generali. Los colaboradores de AFP PlanVital seleccionados en función de sus cargos deben comunicar cualquier conflicto potencial. Además, deben informar al responsable de la Gerencia de Cumplimiento sobre cualquier situación que pueda comprometer la imparcialidad de su actuación, lo cual podría afectar los intereses de los fondos de pensiones, según lo determinado por un observador neutral.

En 2023 se detectaron 3 casos de conflictos de interés, uno en la Declaración Anual de Conflictos de Interés y los otros detectados en los procesos de Debida Diligencia de Contrapartes en Activos Alternativos, los cuales fueron debidamente abordados para los involucrados y se encuentran cerrados.

CAPACITACIONES SOBRE EL SISTEMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

En el año 2022 se implementó a nivel del Grupo Generali el Compliance Training Program, programa en el que continuamos trabajando y abarca una serie de temáticas que permiten transmitir a los colaboradores buenas prácticas desde un estándar ético y legal establecido por los lineamientos normativos y del Grupo Generali, facilitando herramientas prácticas para identificar conflictos de intereses, actos ilícitos y delitos financieros entre otros. Asimismo, busca promover una cultura de ética, legitimidad e integridad de las normas que nos regulan a fin de generar un ambiente de confianza, profesionalismo, respeto y transparencia tanto en el lugar de trabajo como en nuestra sociedad.

Este programa de capacitación ha sido crucial para manejar y mitigar los riesgos en estas materias. Es preciso mencionar que las prioridades y tipos de formación están definidas a partir de nuestras necesidades locales, además, contamos con un sistema de monitoreo y revisión periódica del cumplimiento de este programa.

DESTACADOS 2023

Despliegue de iniciativas promovidas por la Gerencia de Cumplimiento para dar a conocer las principales implicancias contenidas en la nueva Ley 21.595, de delitos económicos.

Durante el año 2023, se presentó el equipo de Prieto Abogados y de BH Compliance, en distintas instancias corporativas y ante los Directores y Gerentes de la Compañía, con el objeto de abordar una serie de aspectos relevantes sobre la nueva Ley de Delitos Económicos y atentados contra el medioambiente, tales como: modificaciones desde la óptica de la persona natural, el nuevo catálogo de delitos, el estatuto especial penal económico, las modificaciones a la Ley N° 20.393, las penas aplicables a la persona jurídica, criterios de imputación, entre otros.

Se aprobó un presupuesto especialmente designado para la revisión de nuestro Modelo de Prevención de Delitos en el marco de esta nueva Ley. En línea con lo anterior, y entre otras diversas actividades, se inició un trabajo de revisión de nuestras matrices de riesgo pertinentes, a fin de adecuar lo que corresponda para la debida implementación de esta nueva Ley.

Capacitaciones a Directores, Gerentes y Subgerentes para abordar los alcances de la Norma de Carácter General N° 291 de la Superintendencia de Pensiones.

Capacitaciones sobre el Sistema de Ética y Cumplimiento realizadas en 2023

Número de trabajadores capacitados									
Tipo	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Fuerza de ventas	Administrativo	Auxiliar	Otros profesionales	Otros técnicos	Total
Acoso sexual y laboral	10	29	179	302	98	1	167	0	**786**
Sistema de Ética y Cumplimiento	10	29	179	302	98	1	167	0	**786**
Anticorrupción	10	30	173	250	98	1	165	0	**727**
Modelo de Prevención de Delitos	10	24	168	195	95	1	160	0	**653**

Horas de capacitación por categoría de funciones									
Tipo	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Fuerza de ventas	Administrativo	Auxiliar	Otros profesionales	Otros técnicos	Total
Acoso sexual y laboral	10	29	181	321	100	1	177	0	**819**
Sistema de Ética y Cumplimiento	18	43	202	321	105	2	219	0	**910**
Anticorrupción	8	24	143	268	84	1	160	0	**688**
Modelo de Prevención de Delitos	15	33	135	129	71	1	150	0	**534**

HITO 2023



RECONOCIMIENTO A LA INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Fuimos distinguidos con el "Reconocimiento a la Integridad Empresarial 2023", que entrega la Fundación Generación Empresarial (FGE), que tiene por objeto destacar la vivencia y comunicación de valores empresariales, el conocimiento de las herramientas de prevención de conductas antiéticas y el compromiso de la alta gerencia y de todos los colaboradores con la integridad al interior de la empresa.

En 2023, esta actividad contó con la participación de 165 empresas y AFP PlanVital fue reconocida y premiada, además, en la categoría "Primera Medición", que destaca a las organizaciones que participan en el proceso por primera vez, obteniendo resultados que sobresalen dentro de este grupo.

En PlanVital, seguiremos esforzándonos en hacer lo correcto, potenciando nuestra cultura de integridad, ética y cumplimiento, promoviendo su implementación a todo nivel a través de capacitaciones y actividades formativas.

Gestión de Riesgos

En AFP PlanVital estructuramos la gestión de riesgos en base al modelo de las tres líneas de defensa, que se basa en mantener un nivel de independencia adecuado entre aquellas áreas que supervisan y definen las directrices globales de gestión de riesgos, y aquellas que enfrentan y gestionan el riesgo.

Contamos con una sólida cultura de riesgo, cuyos lineamientos están establecidos en nuestra Política Integral de Gestión de Riesgo y que se gestiona por medio de capacitaciones, campañas de concientización, metodologías de evaluación de riesgos, indicadores, entre otros, con seguimiento permanente en todas sus materias. El Directorio es el órgano encargado de definir los lineamientos generales sobre el proceso de administración de riesgos, siendo el máximo responsable del sistema de gestión de riesgos. Adicionalmente, contamos con un Comité de Sostenibilidad, Seguridad y Riesgos, que mensualmente revisa la gestión de los principales eventos ocurridos, así como el cumplimiento del plan comprometido por las distintas áreas de Compliance, Sostenibilidad, Seguridad y Riesgos.

Anualmente, la función de Auditoría Interna verifica el sistema de Gestión de Riesgos, cumpliendo con buenas prácticas de mercado y requerimientos de la Superintendencia de Pensiones. En este sentido, cada año se van implementando mejoras que suman valor agregado a los distintos procesos de la gestión en todas sus etapas.

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgos está basado en las mejores prácticas

- COSO ERM 2017 (alineación de riesgos con la estrategia y el desempeño)
- ISO 31.000: 2009 (Gestión de riesgos – Principios y directrices)
- COSO 2013 (Control interno – Marco integrado)
- Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Libro V Título XIV: "Instrucciones sobre Administración de Riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones"

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
De acuerdo con lo requerido en la normativa local, normativa de Grupo y mejores prácticas.

REPORTERÍA
Informar a los responsables de los riesgos, alta dirección y autoridades supervisoras.

MEDICIÓN DE RIESGOS
- Evaluación de su probabilidad e impacto (Matrices de Riesgo).
- Uso de metodologías cualitativas y cuantitativas.

GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGO
- Seguimiento del apetito y tolerancia de riesgo a través de las normativas internas.
- Velar por el cumplimiento de los limites definidos.

Además, hemos adoptado los lineamientos entregados por el Grupo a sus filiales, mediante políticas, manuales y Código de Conducta, específicamente *Generali Group Risk Management Policy*, desde donde emana nuestra Política Integral de Gestión de Riesgo.

Avances en la implementación de la gestión de riesgos durante 2023

- Ejecución de autoevaluaciones de riesgos basados en mejores prácticas y altos estándares del Grupo Generali.
- Actualización y generación de nuevas matrices de riesgos asociados.
- Automatización del proceso de gestión de incidentes.
- Actualización y generación de nuevos indicadores de riesgos.
- Participación en proyectos estratégicos de la Compañía, lo cual ha permitido apoyar la implementación de soluciones tecnológicas, de procesos y servicios, mitigando los riesgos en la medida que se vayan identificando en las distintas etapas.

MATRICES DE RIESGO

Las matrices de riesgo de PlanVital son una herramienta para identificar, medir, dar a conocer y orientar en la toma de decisiones de los principales riesgos que se enfrentan en los procesos de la Compañía. Para su realización se considera un análisis que abarca toda la cadena de valor de la Compañía, y su respectivo árbol de procesos. Junto con esto se identifican riesgos, causas y controles, estableciendo en conjunto con las distintas áreas planes de mitigación de riesgos en aquellos casos que lo ameriten.

La definición del marco de creación y uso de las Matrices de Riesgo se encuentran especificados en el Procedimiento de Gestión de Matrices de Riesgo.

PRINCIPALES CATEGORÍAS DE RIESGO

En nuestra labor asociada a la administración de Fondos de Pensiones, reconocemos la existencia de los siguientes tipos de riesgos y asumimos la responsabilidad de gestionarlos, junto con generar medidas de mitigación.

TIPO DE RIESGO	MITIGACIÓN
FINANCIERO	Seguimiento de métricas financieras de rentabilidad y riesgos financieros de acuerdo con las políticas y manuales definidas a nivel local, considerando también la normativa del Grupo Generali asociada a GIRS (*Group Internal Regulations System*).
AUMENTO DE LA CIBERDELINCUENCIA	Implementación de plan estratégico de seguridad, puntos de mejora como obsolescencia con proyectos presupuestados en curso y gestión de vulnerabilidades.
LEGAL Y REGULATORIO	Monitoreo del proceso de regulación de reforma de pensiones. Seguimiento del impacto de contrato SIS, a través de la Asociación de AFPs y mesas técnicas de trabajo.
EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS	Implementación de marco de trabajo de gestión de terceros, con el fin de robustecer el proceso de gestión en el ciclo de vida del servicio. Seguimiento de indicadores de gestión de la FACM, y proyectos para mejorar el proceso.
ACTIVOS DE LOS CLIENTES	Evolución de los proyectos para las mejoras de los aplicativos RealAIS y Sistema Gestión de Portafolios (SGP), con el fin de disponibilizar en tiempo y forma la información relevante para la operativa diaria de inversiones.
PÉRDIDA DE DATOS INFORMÁTICOS	Seguimiento de existencia de incidentes bajo normativa NCG 298 y cumplimiento de la normativa NCG 278 (gestión de seguridad y ciberseguridad de las AFPs).
FALLA DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI	Evolución de pruebas de recuperación ante desastres bajo escenario de contingencia.
TRANSACCIONES NO AUTORIZADAS	Seguimiento de la gestión interna sobre vulnerabilidades.

Protección de Datos y Ciberseguridad

La seguridad es uno de nuestros pilares estratégicos. En esa línea, hemos adoptado un enfoque de seguridad único (Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Seguridad Física, Corporativa y Gestión de Continuidad de Negocios), con el fin de establecer una estrategia transversal que nos permita proteger nuestro capital en términos de activos físicos, de información y de patrimonio cultural, haciendo de AFP PlanVital una organización más resiliente donde nuestros clientes se sientan seguros y confiados.

En 2023 no se presentaron reclamos, juicios u otros por la fuga de datos y la privacidad de nuestros clientes.

BUENAS PRÁCTICAS BAJO EL ENFOQUE DE SEGURIDAD UNIFICADO

SEGURIDAD FÍSICA Y CORPORATIVA

Evaluación y control
- Realizamos evaluaciones generales en nuestra casa matriz y sucursales en materia de seguridad física.
- Fortalecemos los controles necesarios para resguardar a nuestros clientes y colaboradores.

Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios
- Realizamos pruebas bajo distintos escenarios.
- Evaluamos a nuestros proveedores críticos y sus capacidades de recuperación ante desastres.
- Preparamos contenido de capacitación para concientizar a nuestros colaboradores con relación a sus roles ante incidentes críticos.

Modelo de Gestión de Crisis
- Modelo orientado a detectar, identificar y clasificar todo tipo de eventos, mediante metodologías compartidas dentro del Grupo Generali, para responder, gestionar y mitigar los eventos críticos que puedan ser una amenaza a las personas y a AFP PlanVital, lo que garantiza una respuesta oportuna y eficaz.

PROTECCIÓN DE DATOS

Manejo de información personal de afiliados
- Empleamos herramientas, medidas tecnológicas y prácticas comúnmente utilizadas para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y sustracción de los datos de nuestros afiliados, con los niveles máximos de protección en todos nuestros canales de atención.
- No cedemos, ni transmitimos en modo alguno, información personal de nuestros afiliados a terceros, a excepción de requerimientos específicos de la Superintendencia de Pensiones y las disposiciones legales contenidas en las Ley Nº19.628.
- Los datos proporcionados por los usuarios a través de los distintos canales de atención son de uso exclusivo para la gestión de las operaciones y solicitudes disponibles.

CIBERSEGURIDAD

Protocolos de seguridad
- Todos nuestros canales digitales funcionan bajo los protocolos de seguridad SSL y HTTPS, proporcionando las condiciones necesarias para establecer una conexión segura y protegiendo la información que se transmite por la red.

Claves de seguridad
- Las claves de seguridad no se almacenan y en ninguna circunstancia algún colaborador requerirá ni necesitará conocer la Clave de Acceso, la Clave de Seguridad o información confidencial utilizada para la autenticación remota de los usuarios y afiliados a AFP PlanVital.

Programa Estratégico de Seguridad 2022-2024
- La implementación de este programa nos permite mantenernos a la vanguardia, potenciando nuestras capacidades de protección, detección y respuesta ante las amenazas emergentes en materias de ciberseguridad. Durante el 2023 hemos avanzado sobre 60% de implementación de distintos controles en materia de Seguridad que permiten robustecer nuestro nivel de madurez, proyectando su finalización durante el último trimestre del 2024.

Socios de por Vida de nuestros clientes

Para ser verdaderos Socios de por Vida de nuestros clientes hemos desarrollado una cultura orientada al servicio, con el propósito de atender con calidez, eficiencia y compromiso las necesidades en materias previsionales de nuestros afiliados y pensionados, pues son el foco principal y el eje central de nuestra Compañía.

Por la naturaleza de nuestra empresa, PlanVital no se rige por la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor sino que por el D.L. N° 3.500 y por las normativas de la Superintendencia de Pensiones. No obstante, para nuestra empresa el Cliente es el centro de nuestro negocio, por ello nuestra Política de Calidad de Servicio protege y vela por los intereses de nuestros clientes a través de estrategias y lineamientos que aseguran la buena gestión en cada uno de nuestros procesos y canales de atención.

Crear una relación de largo plazo con nuestros afiliados y pensionados es nuestro objetivo, y nuestras 41 sucursales a la largo del país nos permiten estar cerca de nuestros afiliados y pensionados para llevarles atención presencial a todos quienes utilizan estos canales, en un ambiente cordial y de respeto. No obstante, también ofrecemos una atención virtual con una amplia gama de canales de atención, para aquellos afiliados que por comodidad lo prefieran. Otra de nuestras políticas que busca proteger los derechos de nuestros clientes, se enfoca en la inversión responsable de los fondos de pensión. Desde el año 2020 somos miembros del Principio de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) elevando nuestros estándares de rentabilidad, siendo un factor fundamental en nuestra toma de decisiones permitiéndonos ser No. 1 en rentabilidad de todos nuestros fondos en los últimos tres años.

Adicionalmente, la seguridad es uno de nuestros pilares estratégicos, hemos adoptado un enfoque de seguridad único (Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Seguridad Física, Corporativa y Gestión de Continuidad de Negocios), con el fin de establecer una estrategia transversal que nos permita proteger nuestro capital en términos de activos físicos, de información y de patrimonio cultural, haciendo de AFP PlanVital una organización más resiliente donde nuestros clientes se sientan seguros y confiados.

Por lo mencionado anteriormente, durante 2023 no se presentaron reclamos, juicios u otras contingencias por la fuga de datos y/o la privacidad de nuestros clientes.



HITOS 2023



NUEVO SERVICIO GIRO RÁPIDO

Desde septiembre de 2023, PlanVital entrega el nuevo servicio de Giro Rápido, mediante el cual nuestros clientes pueden realizar giros de dinero desde las cuentas de APV y CAV directamente a sus cuentas bancarias.

Los beneficios que entrega este nuevo servicio son:

- Giros más rápidos: Nuestros clientes pueden retirar hasta $300.000 y recibir su dinero de forma inmediata o en un máximo de 60 minutos.
- 100% Digital: Los giros se pueden realizar desde la sucursal en línea los que serán depositados directo hacia la cuenta bancaria del cliente, sin la necesidad de ir a una sucursal.
- Seguridad: Para resguardar la seguridad de nuestros clientes, los giros se realizan utilizando la clave de seguridad y además se solicita la clave dinámica para su confirmación, esta se envía a través de correo electrónico o mensaje de texto.

Información de rentabilidad ganada desde la 1ra cotización en el sistema

Desde Agosto 2023 contamos con información de rentabilidad ganada en los canales digitales Web, App y WhatsApp, donde los clientes podrán visualizar la diferencia entre el saldo actual y todo el dinero ahorrado durante su vida de cotizante; sin importar que haya tenido cambio entre distintas AFP.

Nuevos trámites en canales digitales, dando cumplimiento a la NCG311

- Sitio Público:
  - Otorgamiento de mandato a terceros para el cobro de la pensión
- Sitio Privado:
  - Solicitud de Anticipo Renta Vitalicia Diferida
  - Solicitud de Decisión Anticipo de Renta Vitalicia Diferida
  - Retiro de depósitos convenidos IPS
  - Solicitud de Cálculo y emisión de Bono de Reconocimiento IPS
  - Solicitud de pensión adicional
  - Selección de Modalidad de transacción de bono de reconocimiento

Nuevo simulador de beneficio tributario para APV

Se implementó un simulador para APV que permite brindar asesoría respecto del régimen de ahorro recomendado, para maximizar los beneficios que pueden tener los afiliados seleccionando el régimen adecuado.

Canales de atención

Con el objetivo de conectar con las necesidades de nuestros afiliados y pensionados, buscando apoyarlos, y con foco en cumplir nuestra promesa de servicio con el entusiasmo y humanidad que nos caracteriza, ponemos a su disposición diversos canales de atención, tanto presenciales como remotos.

Durante 2023, la estrategia tuvo como eje mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de los canales digitales, entregando en forma oportuna información relevante sobre pensiones, beneficios, prestaciones, educación previsional y cambios normativos; y, al mismo tiempo, seguir innovando en la manera de entregar un mejor servicio.

MEJORAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN REALIZADAS EN 2023

WHATSAPP

- Traspaso 100% online no asistido a AFP PlanVital, dirigido a clientes sin cuenta obligatoria, permitiendo el traslado de todas sus cuentas tanto obligatoria como voluntarias, además de cambiar y/o distribuir fondos como quiera.
- Agendar llamada con un ejecutivo fuera del horario de atención.
- Nuevo menú de beneficiarios de pensión de sobrevivencia.
- Selección de perfil del usuario para los clientes con más de un perfil.
- Nuevos certificados:
  - Certificado de períodos no cotizados
  - Certificado de cotizaciones de trabajos pesados
  - Certificado de calidad de pensionado
  - Certificado de calidad de beneficiario
  - Certificado de no pensionado
  - Certificado de movimientos
  - Certificado de pensión en trámite

VIDEOLLAMADA

- Asistencia por videollamada en distintos trámites. Este servicio está disponible desde la Web, App y sitio PAET. La llamada o videollamada es atendida en pocos minutos por un ejecutivo de sucursal, quien responde dudas y orienta en el proceso.

SITIO WEB Y APP

- Mejoras en la experiencia de navegación, con una nueva agrupación del contenido, de acuerdo con los servicios más demandados por nuestros clientes.
- Funcionalidad para que los pensionados puedan reactivar su pago de pensión suspendido por no cobro.
- Ahora los afiliados pueden agregar, eliminar o gestionar sus beneficiarios de manera rápida en el sitio privado.

CONTACT CENTER

- Generación de alertas preventivas que permiten escuchar audios y resolver con los clientes cualquier problemática de forma oportuna.
- Mejora en la contactabilidad de la welcome call al implementar WhatsApp como nuevo canal de contacto, entre otros.
- Asesoría en ingreso de trámites, con herramienta Co-Browsing. Permitiendo brindar una asesoría al cliente a través de pantalla compartida para una mejor orientación en vivo.

SUCURSALES

- Revisión diaria de plataforma Medallia para entregar feedback a ejecutivos de forma rápida y oportuna.
- Trabajo de capacitación constante para resolver los requerimientos de los clientes y reforzamiento de protocolos.

CANALES DE ATENCIÓN DIGITALES Y REMOTOS

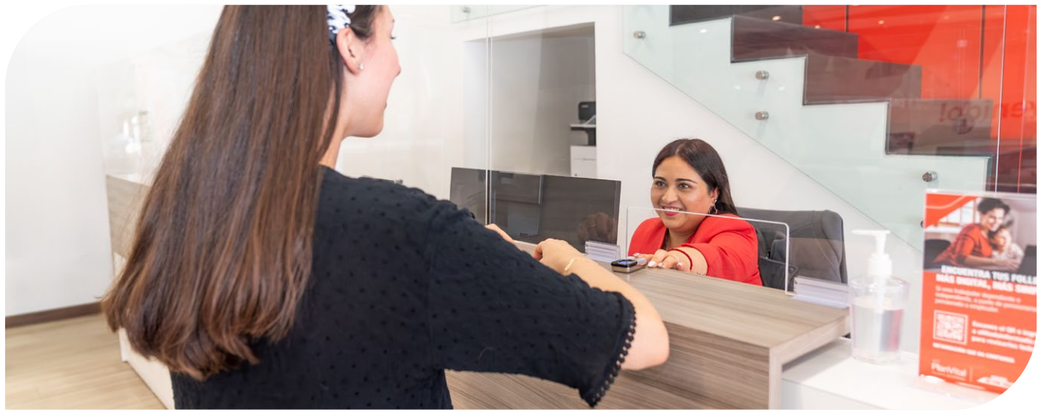
- WHATSAPP
- SITIO WEB
- CONTACT CENTER
- REDES SOCIALES
- APP AFP PLANVITAL
- CORREO ELECTRÓNICO

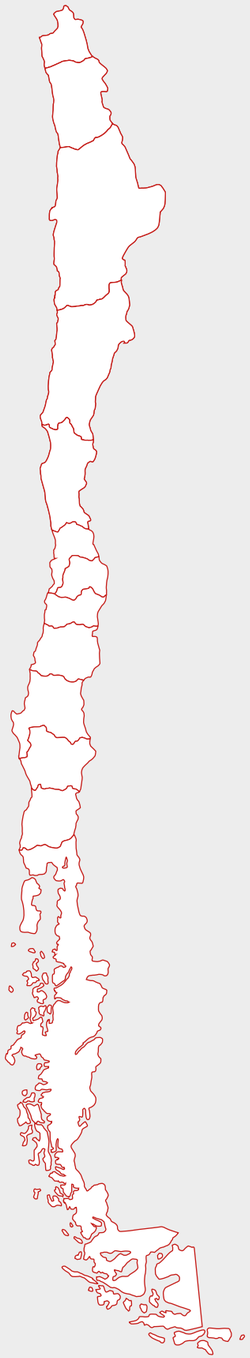
Indicadores 2023 por canal	
Promedio de visitas a sucursales	324.139
Visitas al año a sucursales	297.706
Visitas página web	2831762
Atenciones en App	2.280.960
Seguidores Facebook	75.657
Seguidores Instagram	15.907
Seguidores Twitter	20.052
Seguidores Linkedin	13.214
Seguidores Youtube	5.840
Transacciones por WhatsApp	666.767
Contactos por WhatsApp	407.506
Contactos por Call Center	146.094
Atenciones en canales digitales	8.693.122
Share de atenciones en canales digitales	96%
Número total de atenciones en Kiosko Autoatención	88.239
Número total de transacciones en canales digitales	35.362.329

RED DE SUCURSALES

Contamos con una red de 41 sucursales a lo largo de todo el país, que nos permite ofrecer atención personalizada y de calidad a nivel nacional para nuestros afiliados y público en general.

Todas nuestras sucursales son inclusivas, es decir, están acondicionadas para personas con movilidad reducida y atención preferente para nuestros pensionados que así lo requieran.





Ciudad	Dirección sucursal
Arica	Prat 320
Iquique	Bolivar 360 Of. 101
Calama	Vic.Mackenna 1975, local 23
Antofagasta	Aconcagua N°1001
Copiapó	Los Carrera 901
La Serena	Prat 480
Illapel	Constitución 677
Ovalle	Coquimbo 437 L.1
Los Andes	O'Higgins 630
San Felipe	Salinas 1367
Valparaíso	Esmeralda 1044, local 10
Viña Del Mar	Libertad 1002
San Antonio	Barros Luco N°1722
Tenderini	Tenderini 137
Maipú	Monumento 2162 L.3
Providencia	Padre Mariano N°41
Apoquindo	Apoquindo 3039, OF.101
Rancagua	Campos N°71
San Vicente	Tagua Tagua 351 local B
Pichilemu	Daniel Ortúzar 444
San Fernando	Cardenal Caro 510
Santa Cruz	Nicolás Palacios 173
Curicó	Carmen 774
Talca	2 Oriente 1069
Constitución	Freire 375
Linares	Max Jara 260
Chillán	Arauco 405 Local 2
Concepcion	Chacabuco N°405
Los Angeles	José Manso de Velasco 221, local 105
Temuco	Andrés Bello 934 L.11
Valdivia	Vicente Perez Rosales 721
Osorno	M. A. Matta 688
Puerto Montt	Illapel N°216 local 104
Coyhaique	Condell N° 87
Castro	Portales 476
Puerto Natales	Tomás Rogers 159 L. 1
Punta Arenas	Mejicana 794-A

Experiencia cliente

A lo largo de todo el ciclo de vida de la relación con nuestros clientes, buscamos brindar una atención de excelencia, coherente con la propuesta de valor, que genere emociones positivas y que satisfaga sus necesidades, logrando recomendaciones que permitan relaciones sostenibles.

Queremos entregar una experiencia única y memorable, y para eso los acompañamos en todo el proceso. Sabemos que cuando las personas están próximas a acogerse al trámite de pensión, requieren de una asesoría experta y que proporcione toda la información de forma oportuna, simple, transparente y fidedigna.

FOCOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN 2023
PRODUCTIVIDAD	Buscamos generar una buena experiencia de llegada de nuevos afiliados, con énfasis en la información, cercanía y asesoría.	Nuevas herramientas de apoyo a la sistemática comercial, lo cual ha permitido mejorar la experiencia de prospección y venta, así como disponer de mejor información para entregar una oferta de valor adecuada para cada tipo de afiliado.
PERMANENCIA	Por medio del Modelo de Atención Ejecutivo acompañamos a nuestros afiliados en sus distintos ciclos de vida, desde que entran hasta después de pensionarse, y así transformarnos en Socios de por Vida de nuestros clientes.	Mejora en los procesos críticos que impactan la experiencia de nuevos afiliados, y en la implementación del modelo de atención que realizan los asesores previsionales de manera personalizada.
DESARROLLO INTERNO	Nos enfocamos en capacitar a nuestros asesores previsionales para que cuenten con las herramientas y habilidades adecuadas para entregar una excelente experiencia a nuestros clientes, junto con ampliar sus conocimientos del sistema de pensiones y de la actualidad de la industria.	Cursos y capacitaciones orientadas a reforzar los conocimientos de la normativa legal, habilidades comerciales y liderazgo, con el fin de contar con un equipo comprometido, y con la capacidad de adaptarse a los nuevos desafíos.

Con el propósito de convertirnos en Socios de por Vida de nuestros clientes, en 2023 continuamos haciendo realidad nuestra misión de conectar con las necesidades de nuestros afiliados y pensionados, en base a una relación de confianza y el factor humano que siempre nos caracteriza.

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

- Renovamos la carta de rentabilidad, que mensualmente enviamos a nuestros afiliados, con información práctica del desempeño de sus ahorros, aspectos relevantes de sus cuentas y consejos para que puedan tomar las mejores decisiones.
- Enviamos a nuestros afiliados informativos sobre la Pensión Garantizada Universal (PGU). Explicamos el beneficio y nos enfocamos en los potenciales beneficiarios del aporte que entrega el Estado.
- Generamos comunicaciones orientadas a informar sobre el sistema previsional, sus características y sus beneficios, y con nuestra asesoría especializada.
- Implementamos la gestión de beneficiarios, la opción de eliminar solicitudes y solicitud de certificados online.
- Habilitamos nuevas solicitudes y disponibilizamos diversos trámites a través del sitio web y la App AFP PlanVital.

Cliente al centro

Nuestra cultura centrada en el cliente se expresa en la entrega de un servicio de calidad para ser los mejores Socios de por Vida y recorrer juntos el camino. Nos enfocamos en una atención empática y humana, y además innovamos siempre para simplificar los procesos y entregar las mejores soluciones.

ACOMPAÑAMOS A NUESTROS PENSIONADOS

Nuestros pensionados conforman un grupo homogéneo, pero con necesidades diferentes. Al cierre de 2023 contamos con un total de 280.651 pensionados, entre los cuales hay pensionados por vejez, vejez anticipada, pensión de invalidez y sobrevivencia, con quienes mantenemos contacto frecuente por canales físicos y digitales. Sabemos que para algunos esta etapa es de transición y por eso ponemos el acento en la atención y en simplificar su experiencia, porque entendemos que lo más importante para ellos es el pago oportuno de su pensión.

COMUNICACIÓN PERMANENTE CON NUESTROS PENSIONADOS

SOLICITUD DE PENSIÓN

- Envío de información detallada de los requisitos, plazos, documentos y lugares donde se debe realizar el trámite. Esta comunicación se realiza en dos momentos: un año antes y cuatro meses antes del cumplimiento de la edad legal de jubilación.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

- Módulo omnicanal, envío de comunicaciones para informar las próximas fechas de pago de pensión, bancarización, entre otras iniciativas.

DIGITALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

- Listado de trámites en la web para que pensionados y beneficiarios puedan iniciar sus solicitudes de forma rápida, segura.
- Sitio web exclusivo para personas que necesitan hacer un trámite de pensión por enfermedad terminal, con tiempos de atención prioritarios.
- Implementación de los trámites de pensión 100% online para clientes del segmento digital.



COMUNICACIÓN CON AFILIADOS

El perfil de nuestros afiliados se caracteriza por su diversidad. Contamos con una cartera de clientes jóvenes, quienes buscan una excelente calidad de servicio y privilegian los mecanismos remotos y tecnológicos de contacto con la Compañía, así como la rapidez en la respuesta.

En esta línea, implementamos una estrategia específica para cada nivel de audiencia, desde quienes nos están conociendo hasta quienes ya son nuestros afiliados. Con ello, logramos generar una relación confiable y fluida, que busca informar clara y oportunamente.

COMUNICACIÓN PERMANENTE CON NUESTROS AFILIADOS

COMUNICACIONES MASIVAS

- Correos electrónicos personalizados para dar a conocer información relevante de los ahorros de cada afiliado, la rentabilidad de los fondos y la cartola digital mensual.
- Boletín electrónico mensual con novedades en trámites y servicios para los afiliados.
- Boletín Mis Beneficios que comunica los descuentos y programas asociados a la Asociación de AFP.

CARTOLA DIGITAL

- Envío mensual de cartola digital por correo electrónico, en formato video, con el detalle de los ahorros de las cuentas obligatorias y voluntarias.

REDES SOCIALES

- Campañas permanentes para audiencias de potenciales, afiliados y seguidores, a través de las cuales comunicamos contenido relevante de todos nuestros pilares de comunicación.

COMUNICACIÓN INCLUSIVA

La diversidad e inclusión son pilares fundamentales en nuestra asesoría y atención. Por eso hemos desarrollado un enfoque de comunicación inclusivo, adaptando las comunicaciones al idioma creole, con el fin de entregar un servicio diferenciado a nuestros más de 91.000 afiliados haitianos.

A través de nuestra sucursal en línea pueden encontrar información y solicitar todo tipo de trámites. Esta iniciativa se suma a otros servicios ya disponibles, como la cartola mensual, la atención telefónica, la atención presencial en la sucursal de Tenderini y también el sitio web, todos en creole.

Además, continuando con nuestra propuesta de valor, realizamos publicaciones por redes sociales y enviamos el boletín de afiliados en creole, con una tasa de apertura del 61,98%, y un indicador de atención en sucursales de 3% y 15% en kiosco autoatención.

Calidad de servicio

Durante los últimos años, en PlanVital hemos desarrollado un proceso de transformación digital que se estructura en cuatro pilares estratégicos, y cuyo foco principal es impactar en la calidad del servicio que entregamos a nuestros afiliados y pensionados. Nuestros esfuerzos están orientados en dar respuestas oportunas, rápidas y eficaces, tanto a las exigencias del regulador como a los cambios del mercado y la sociedad.

PILARES ESTRATÉGICOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA
Desarrollo de soluciones para dar respuesta a nuestros afiliados y pensionados, ante una reforma de pensiones o en la normativa.

PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN
Digitalización de trámites y automatización de los procesos críticos.

EFICIENCIA Y AUTOMATIZACIÓN
Desarrollo de soluciones ágiles para los desafíos de la industria, además de optimizar procesos y operaciones.

EXCELENCIA OPERACIONAL
Transformación cultural de la Compañía, para que la mejora continua sea parte de las labores diarias y el perfeccionamiento sea una constante.

En el marco de nuestro proceso de transformación digital, en 2023 desarrollamos herramientas y enfoques más eficientes, personalizados y centrados en el cliente, los cuales implementamos en línea con nuestros pilares estratégicos.

Implementación normativa	
Iniciativas 2023	**Impacto en la experiencia cliente**
Implementación de la Ley 21.484[4]	• Más de 60 mil escritos enviados por tribunales con medida cautelar de fondos. • Más de 1.000 casos pagados a beneficiarios de pensión de alimentos.
Implementación de la NCG 311 de la Superintendencia de Pensiones	• 47 trámites digitalizados para facilitar los tiempos y calidad de servicio de nuestros afiliados y pensionados.

Programa de digitalización	
Iniciativas 2023	**Impacto en la experiencia cliente**
Proceso de cobranza judicial 100% digital, hito de innovación en la industria	• 1er lugar promedio anual de la industria respecto al Monto de la Deuda Previsional Recuperada, en porcentaje[5]. • Agilización en la recuperación de deuda de cotizaciones pendientes de nuestros afiliados. • Aumenta la cantidad de interposiciones de demandas, lo que mantiene los saldos al día y evita lagunas previsionales.
Nuevo servicio digital Giro Rápido para Ahorro Previsional Voluntario (APV) y Cuenta 2	• 100% Cumplimiento dentro de los tiempos establecidos. • Transferencia en un máximo de 60 minutos, sin acudir a sucursal. • Reduce el plazo de pago y permite la transferencia directa al banco de nuestros pensionados y afiliados.
Digitalización del Archivo Previsional	• 100% Documentación de tramites de pensión digitalizada. • Favorece el proceso de regularización, trabajando para que los afiliados tengan al día sus cotizaciones previsionales ante cualquier tipo de trámite relacionado con su pensión.
Mantención de Gestor Documental	• 39 trámites incorporados. • Más de 230 mil solicitudes al año. • Más de 1 millón de documentos en formato digital. • Agiliza el proceso de tramitación y otorga seguridad al respaldo de información.
Certificado de Saldo en Web	• 100% disponibilidad. • Permite tener acceso en línea al Certificado de Saldo, sin acudir presencialmente a las sucursales lo que mejora los tiempos del trámite de pensión.

[4]Responsabilidad parental y pago efectivo de deudas de pensiones de alimentos. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1181003
[5]Ranking publicado en página web de la Superintendencia de Pensiones "Infórmate y Decide".

Eficiencia y automatización	
Iniciativas 2023	**Impacto en la experiencia cliente**
Aplicación de modelos analíticos para la regularización de rezagos.	• 2° lugar industria (-0,10%) en regularización de rezagos vs patrimonio en los últimos 12 meses. • Nuevas comunicaciones para aclarar las cotizaciones y evitar lagunas previsionales a nuestros afiliados
Mejoras en flujo operativo para el proceso de reclamos normativos.	• 1er lugar de la industria, en ranking "Promedio de días que demora tu AFP en emitir un documento que da respuesta al problema"[6].
Nuevo liquidador de pensiones y el flujo rápido de pensión de vejez.	• 100% implementación liquidador de pensiones. • 3er lugar de la industria en tiempo promedio en tramitar la pensión de vejez[7]. • Mejorar el proceso de pago y entrega un óptimo servicio. • Previene riesgo de fraude a los afiliados y pensionados. • Aporta agilidad en el proceso y seguridad del pago final.

En PlanVital nos esforzamos constantemente por alcanzar la excelencia operacional en todas nuestras actividades. Durante el último año, hemos mantenido un enfoque en la mejora continua de nuestros procesos para garantizar la eficiencia y calidad de nuestras operaciones y fortalecer nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Nuestra búsqueda de la excelencia operacional se refleja en la implementación exitosa de iniciativas clave, estandarizando nuestros procesos y adoptando tecnologías innovadoras. Estas medidas nos han permitido mejorar la productividad, reducir costos y responder de manera ágil a las diferentes solicitudes recibidas. Seguiremos enfocados en impulsar la excelencia operacional, ya que creemos firmemente que es clave para nuestro crecimiento sostenible.

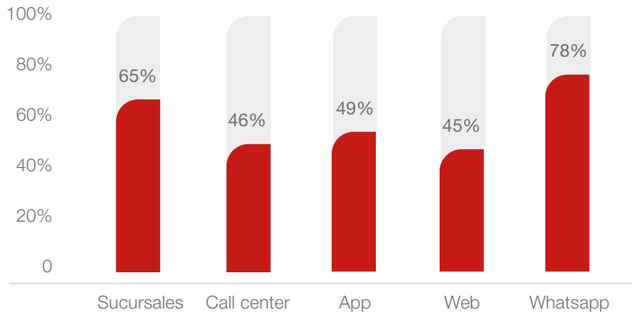
La voz del cliente

Para orientar de manera adecuada la gestión de la experiencia del cliente y alcanzar buenos niveles de satisfacción, contamos con distintas mediciones mediante las cuales escuchamos la voz del cliente. Así, disponemos de información para identificar puntos de mejora para los distintos canales de atención que nos permitan cumplir con sus expectativas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El modelo *Net Promoter Score (NPS)*, sistema de gestión de lealtad de clientes basado en recomendaciones, nos permite conocer sus necesidades, aportar a su experiencia y proponer mejoras. En 2023 oficializamos la implementación del programa Medallia para medir el NPS, mediante 17 encuestas en distintos canales y procesos.

NPS POR CANAL DE ATENCIÓN



[6]Ranking publicado en página web de la Superintendencia de Pensiones "Infórmate y Decide".
[7]Ranking publicado en página web de la Superintendencia de Pensiones "Infórmate y Decide".

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

- Talleres y mesas colaborativas interáreas, con el fin de ayudarlos a generar mecánicas de trabajo que permitan ir monitoreando de forma periódica la percepción del cliente y, de esta forma, actuar de manera rápida mediante distintos tipos de iniciativas y alineando la estrategia con las necesidades de nuestros afiliados.
- "Semana del Cliente", que nos permitió acercar los conceptos de Cultura de Cliente al Centro y de la importancia del indicador NPS, mediante videos de nuestro CEO, entrevistas a representantes expertos dl Grupo Generali, intervenciones físicas en los espacios de trabajo y una charla experta en el tema trasmitida para toda la Compañía por streaming.

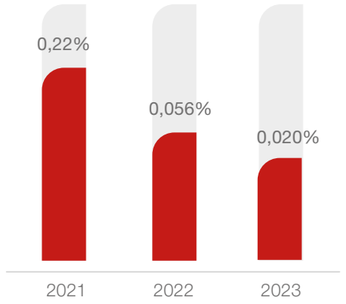
GESTIÓN DE RECLAMOS

Con el objetivo de escuchar y resolver las dudas y problemas de nuestros clientes, contamos con el Servicio Atención al Cliente (SAC), que recibe y gestiona los reclamos recibidos.

En los últimos años hemos mejorado considerablemente nuestros indicadores producto de una gestión de mejora continua. En 2023 destacan las siguientes acciones:

- Seguimiento diario de reclamos y monitoreo de calidad de respuestas.
- *Cross training* en equipo de Atención Clientes.
- Capacitaciones en trámites para mejorar niveles de respuesta.
- Mejoras en plataforma Soluticket para gestionar los tickets de forma más eficiente, tener un control más preciso de los cumplimientos, responsables y contar con una mejor visualización de la data.

TASA DE RECLAMOS*



** Corresponde al promedio de tasas de reclamos no normativos de enero a diciembre, medido como la razón entre el número de reclamos no normativos realizados por afiliados y beneficiarios acumulados en el mes y el total de afiliados y beneficiarios vigentes de cada mes.*



Empoderar a nuestros equipos

Nuestra cultura organizacional se basa en que las personas son el centro de nuestra Compañía. Desde esta perspectiva, fomentamos el diálogo y la participación activa de nuestros colaboradores y entendemos, además, que las relaciones laborales deben ser de carácter consensual. Nuestra forma de trabajar se distingue por la innovación, la simplificación, el empoderamiento y el toque humano.

Hombres 330

Mujeres 545

Extranjeros 49

Contrato indefinido 771

Total 875

	2023		
Trabajadores por jornada laboral y género	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
Jornada completa	330	539	**869**
Jornada parcial	0	6	**6**
Pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares	0	0	**0**

		Alta Gerencia		Gerencia		Jefatura		Fuerza de ventas		Administrativo		Auxiliar		Otros profesionales	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Género		7	4	18	7	57	73	132	269	40	130	1		75	62
Nacionalidad	Chilena	6	3	16	7	55	68	128	260	38	124	1		70	50
	Otra Nacionalidad	1	1	2		2	5	4	9	2	6			5	12
Rango de edad	Menos de 30 años					2	1	6	29	2	14			19	14
	Entre 30 y 40 años	3		10	2	26	29	35	87	17	63			41	36
	Entre 41 y 50 años	3	2	7	4	16	24	32	85	8	35			9	6
	Entre 51 y 60 años	1	2		1	10	14	38	58	5	15	1		5	5
	Entre 61 y 70 años			1		3	5	21	10	8	2			1	1
	Más de 70										1				
Antigüedad laboral	Menos de 3 años		2	4	2	18	17	103	203	7	38	1		48	37
	Entre 3 y 6 años	4	2	8	2	20	19	27	62	14	37			14	12
	Más de 6 y menos de 9 años	1		3	2	9	17			11	30			4	5
	Más de 9 y menos de 12 años			3	1	2	5			3	8			7	3
	Más de 12 años	2				8	15	2	4	5	17			2	5
Personas en situación de discapacidad								1	1	1	5				

Somos Top Employer

Velar por una buena comunicación, por el bienestar y desarrollo de los colaboradores y asegurar un entorno de trabajo diverso, que promueva la igualdad de oportunidades, son pilares fundamentales de la Compañía.

Esto no ha permitido avanzar hacia un lugar de trabajo con prácticas de excelencia hacia nuestros colaboradores, las que en 2023 fueron reconocidas con la certificación Top Employer, que revisa las prácticas y políticas organizacionales y de recursos humanos, en áreas como: iniciativas en gestión, organización, atracción de talentos, compromiso, conexión con la empresa y desarrollo de las personas.

Top *Employers Institute* es la autoridad global en el reconocimiento de la excelencia al entorno profesional que las organizaciones proporcionan a sus colaboradores y ha certificado a 2.100 compañías en todo el mundo por sus buenas prácticas laborales. En Chile, PlanVital es la empresa número 20 y la primera AFP en obtener este sello.

CLIMA LABORAL

A lo largo del año hemos potenciado las iniciativas de escucha con el fin de conocer e identificar las necesidades de nuestros colaboradores, y fomentar un ambiente laboral participativo y positivo, con el objetivo de que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de ser parte de nuestra Compañía y hacer de AFP PlanVital un mejor lugar para trabajar.

Para ello, anualmente realizamos la Encuesta de Compromiso Global, iniciativa del Grupo Generali para conocer las distintas opiniones de los colaboradores sobre la Compañía-, obteniendo un 94% en la categoría Compromiso.



PRÁCTICAS DESTACADAS EN BENEFICIO DE NUESTROS COLABORADORES

COMUNICACIÓN Y ESPACIOS DE ENCUENTRO

- Townhall Meeting, que tienen como objetivo compartir con nuestros colaboradores de todas las gerencias y lugares geográficos, los avances, logros y proyectos de nuestra Compañía.
- Desayunos con nuestro CEO, con el fin de fomentar el compromiso y la cercanía con nuestros colaboradores.
- Jornada "Conectando con PlanVital" donde recibimos a nuestros nuevos colaboradores y "Reconectando con PlanVital" donde después de un año en la empresa escuchamos su feedback.
- Tómate un Break, iniciativa que consiste en realizar desayunos con un grupo reducido de colaboradores para generar una instancia de diálogo abierta y distendida e identificar necesidades de colaboradores y oportunidades de mejora. Junto con potenciar trabajo colaborativo e integración con dinámicas presenciales para volver a compartir en un contexto que no se da desde la casa.
- Programa PlanVitalízate, cuyo objetivo es educar a nuestros colaboradores sobre distintas temáticas acerca del funcionamiento de las AFP, específicamente de nuestra Compañía, reforzando así su compromiso y sentido de pertenencia.
- Intranet VitaLink, espacio virtual donde los colaboradores pueden informarse de todo lo que está ocurriendo en la Compañía y adicionalmente encontrar documentación relevante para su quehacer diario.
- PlanVital TV, canal de comunicación vía streaming que permite potenciar el reconocimiento de los colaboradores y además, una comunicación bidireccional con ellos, reforzando así nuestro toque humano y cercanía.

MOTIVACIÓN Y FORTALECIMIENTO A EQUIPOS DE VENTA Y SUCURSALES

- Encuentros PlanVital, con el fin de compartir, conversar y escuchar a nuestros colaboradores a lo largo del país para entender de mejor forma sus necesidades, reconocer logros y metas en el mediano y largo plazo, así como reforzar de manera personalizada la estrategia de PlanVital. En estos encuentros participan también nuestro CEO y/o General Manager.
- Relacionamiento de Ventas y Sucursales, con el objetivo de alinearse en un solo propósito como Compañía, generar instancias de apoyo mutuo e integración entre las áreas.
- Fórmula PlanVital y PlanAmericanos, actividades motivacionales de integración y reconocimiento por desempeño, que premiaron a los mejores equipos en diversas competencias.

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- Semana Be Bold for Inclusion y Semana Diversability, iniciativas del Grupo Generali que buscan generar mayor conciencia en nuestros colaboradores sobre los temas de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Programa de concientización de DEI, que consiste en charlas, testimoniales, experiencias vivenciales y otras iniciativas que nos permiten continuar avanzando en línea con nuestro propósito con ser una Compañía diversa, equitativa e inclusiva.

CALIDAD DE VIDA

- Programa Vida Sana, Mente Sana, con el propósito de informar, entregar herramientas y enseñar a todos nuestros colaboradores a cuidar su salud física y mental, para que puedan tener una mejor calidad de vida.

RECONOCIMIENTO

- Premio Valores PlanVital, que consiste en reconocer anualmente cómo se reflejan los valores corporativos en nuestros colaboradores. Durante el 2023 se reconoció el valor "Deliver on the Promise" que destaca los vínculos de confianza, la colaboración y el toque humano entre compañeros de trabajo y hacia nuestros afiliados y pensionados.

Diversidad, equidad e inclusión

Para lograr una buena experiencia, en la que los colaboradores se sientan escuchados e integrados, es importante apoyar la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). Esta es una de nuestras prioridades como Compañía y para el Grupo Generali, por lo cual desde 2018 nos encontramos trabajando en el programa DEI desarrollado desde la matriz, el cual aborda las siguientes temáticas: género, edad, cultura y diversidad (incluye discapacidad y orientación sexual). Como AFP PlanVital, iniciamos este camino impulsando dos de estas temáticas: género y discapacidad.

En 2023 reforzamos nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión tras la aprobación por parte del Directorio de la Política correspondiente.

Los aspectos más importantes con los que AFP PlanVital se compromete son:

BALANCE GENERACIONAL

Garantizar el equilibrio y la convivencia entre las diferentes generaciones.

DISCAPACIDAD

Promover la concientización de una cultura con adecuada accesibilidad actitudinal, física y digital que facilite el adecuado desempeño laboral para las personas con discapacidad.

PLURALIDAD CORPORAL

Promover un entorno laboral en el cual todas las personas encuentren un lugar en el que puedan desarrollarse profesionalmente con seguridad y confianza, bajo el respeto íntegro de sus tradiciones, culturas y creencias.

IGUALDAD DE GÉNERO

Impulsar una distribución equilibrada, asegurando espacios con igualdad de oportunidades para mujeres y hombres que reparen posibles brechas de género.

DIVERSIDAD SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

Promover un ambiente laboral de respeto y libre de discriminación para las distintas expresiones de orientaciones e identidades de género entre sus colaboradores y colaboradoras.

PRINCIPALES INICIATIVAS 2023

- Semana Be Bold for Inclusion: Iniciativa que se celebra en todos los países donde el Grupo tiene presencia. En 2023 destacamos la realización de dos charlas: "Superando Barreras" y "Tacones fuertes".
- Conmemoración del Mes del Orgullo: Con una charla llamada "Comunidad Feliz y Segura". Este evento tiene por objetivo seguir el camino de la concientización respecto a la comunidad LGBTQI+.
- Talleres de sesgos inconscientes: Dirigidos a todos los colaboradores para sensibilizar y hacer conscientes los sesgos que se te utilizan a diario.
- Conmemoración del Diversability Month: Su foco es la sensibilización respecto a la discapacidad.
- Programa We LEAD: Más de 30 mujeres líderes de nuestra Compañía participaron de este programa, creado en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, con el objetivo de entregarles a las mujeres de AFP PlanVital más y mejores herramientas para llevar a cabo un liderazgo efectivo, a través del trabajo colaborativo. Una experiencia que nos permite continuar avanzando hacia un liderazgo positivo y fortalecer el gran equipo humano que nos caracteriza.

COMPENSACIONES Y BRECHA SALARIAL

El criterio de equidad también está presente en nuestro modelo de compensaciones, que aplicamos acorde al valor que las personas entregan a la Compañía y a la competitividad de mercado. Junto con ello, nos preocupamos de entregar empleos estables y nos esforzamos por atraer, retener y motivar a nuestros colaboradores.

Por su parte, nuestra Política de Compensaciones nos permite alinear la gestión de remuneraciones a la estrategia de la Compañía, involucrando a nuestros colaboradores en los objetivos anuales e incentivando altos niveles de desempeño.

	Brecha Salarial 2023
Sueldo Bruto Hora Promedio	Relación Femenino / Masculino
Alta Gerencia	90,4%
Gerencia	104%
Jefatura	83%
Fuerza de venta	92%
Administrativo	75%
Auxiliar	0%
Otros Profesionales	85%
Total general	**88%**

Relaciones de confianza

Nuestros colaboradores son nuestro pilar fundamental, y es vital que nos focalicemos en entregarles una experiencia positiva en todo momento, para lo cual resulta fundamental generar vínculos de cercanía y conocimiento mutuo.

MODELO DE TRABAJO HÍBRIDO

En 2023 consolidamos y mantuvimos nuestro modelo de trabajo híbrido, con la instalación definitiva de esta nueva forma de trabajar, que se basa en la confianza y en el empoderamiento de los equipos.

El Smart Working contribuye de forma directa a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y, además, alude a una cultura de personas impulsadas por el desempeño, con foco en altos niveles de flexibilidad y autonomía, en línea con la optimización en la forma de trabajar. Este sistema apuesta por las mejores prácticas con iniciativas como flexibilidad horaria, reuniones efectivas, respeto por el tiempo, reconocimiento, cumplimiento de objetivos e innovación, entre otros.

Nuestro modelo considera solo un día de trabajo en oficina, lo que también ha impactado en nuestras instalaciones, donde hemos potenciado los espacios comunes por sobre los individuales. Por otro lado, la reducción de desplazamientos que conlleva el home office también aporta en la reducción de nuestra huella de carbono.

HOMBRES

Modalidad Hibrida	291
Teletrabajo	20
100% Presencial	19

MUJERES

Modalidad Hibrida	321
Teletrabajo	106
100% Presencial	118

BIENESTAR

En línea con nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, en AFP PlanVital buscamos generar un impacto positivo y que sea un real y directo apoyo para nuestros colaboradores.

Para ello, contamos con un área dedicada a contribuir a un mejor y mayor bienestar para nuestros colaboradores, tanto dentro como fuera de la Compañía, mediante la generación de beneficios, herramientas y atención integral, que les brinde apoyo, confianza y tranquilidad.

DIMENSIONES ASOCIADAS AL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

PSICOSOCIAL

Orientación y promoción de temáticas de seguridad y previsión social, salud previsional, familia, educación, trabajo.

SALUD

Promoción de vida saludable entre colaboradores y sus familias fomentando buenos hábitos de alimentación, actividad física, salud mental y equilibrio vida laboral/personal.

BENEFICIOS

Administración, difusión y entrega de beneficios, tanto estatales como los asociados a nuestro bienestar y a nivel corporativo.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Respetamos y reconocemos la libertad de los colaboradores para asociarse, formar sindicatos y negociar colectivamente, preocupándonos de no intervenir de ninguna forma en estos derechos.

Nuestras relaciones laborales se basan en la cercanía y colaboración, propiciando un ambiente de acuerdos, para lo cual hemos establecido espacios de comunicación periódicos con los sindicatos que nos permiten estar atentos a sus necesidades y requerimientos.

Actualmente tenemos tres sindicatos con Convenio Colectivo vigente que agrupan el 80% de los colaboradores de PlanVital.

Nuestros sindicatos son:

- Sindicato de Trabajadores de Fomenta Ex Magíster
- Sindicato Nacional de Ventas N°1 PlanVital S.A
- Sindicato N°2 de PlanVital



Desarrollo Organizacional

Nuestros colaboradores son nuestro pilar fundamental, y es vital que nos focalicemos en entregarles una experiencia positiva en todo. Estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo constante de nuestros colaboradores, para lo cual implementamos múltiples iniciativas orientadas a fortalecer su aprendizaje y mejorar sus habilidades.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Desde 2022 contamos con un modelo de gestión del desempeño, alineado con el marco común del Grupo Generali, y realizando entrenamientos con el propósito de entregarles herramientas a los líderes de equipo para definir objetivos y entregar feedback a sus colaboradores en el marco del sistema de gestión del desempeño.

En esta línea, también potenciamos la promoción y movimientos internos, con el objetivo de seguir apoyando el crecimiento profesional de nuestros colaboradores.

Indicadores de desempeño 2023

Cargo	Hombres Evaluados	Mujeres Evaluadas	Total
Alta Gerencia	7	4	**11**
Gerencia	19	9	**28**
Jefatura	57	75	**132**
Fuerza de ventas	88	192	**280**
Administrativo	33	120	**153**
Auxiliar	1	0	**1**
Otros profesionales	80	61	**141**
Otros técnicos	0	0	**0**
Total	**285**	**461**	**746**

Indicadores de movilidad interna 2023

Cargo	Mujeres	Hombres
Gerencia	1	5
Jefatura	14	12
Administrativo	6	4
Otros profesionales	13	11
Total	**34**	**32**

CAPACITACIÓN

Nuestro plan de capacitación está definido por las necesidades normativas, estratégicas y técnicas de cada gerencia, con el propósito de mantener actualizados los conocimientos y habilidades que nuestros colaboradores requieren para realizar su labor con excelencia y cumplir con la misión de la Compañía.

El plan de capacitación 2023 consistió en mantener una robusta formación tanto a los equipos administrativos como de ventas. Con una estrategia que promueve la confianza y poner al cliente al centro, siempre de acuerdo con la estrategia y cultura del Grupo Generali.

- Normativa Previsional.
- Habilidades comerciales.
- Seguridad de la Información.
- Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Estrategia y cultura.
- Sostenibilidad.
- Herramientas tecnológicas.
- Competencias técnicas.
- Habilidades blandas y liderazgo.
- Ética y buenas prácticas.

$167.368.800 Invertidos en capacitación en 2023

Colaboradores capacitados 2023

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	7	5	**12**
Gerencia	21	10	**31**
Jefatura	82	117	**199**
Fuerza de ventas	195	436	**631**
Administrativo	40	159	**199**
Auxiliar	1	0	**1**
Otros profesionales	84	113	**197**
Otros técnicos	0	0	**0**
Total general	**430**	**840**	**1.270**

Horas de capacitación por colaborador 2023

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	57	63	**120**
Gerencia	427	780	**1.207**
Jefatura	3.935	5.271	**9.206**
Fuerza de ventas	9.179	19.088	**28.267**
Administrativo	1.073	4.213	**5.286**
Auxiliar	11	0	**11**
Otros profesionales	3.339	3.303	**6.642**
Otros técnicos	0	0	**0**
Total general	**18.021**	**32.718**	**50.739**

Salud y Seguridad Ocupacional

Como Compañía facilitamos a los colaboradores lugares de trabajo seguros y los elementos de protección adecuados, además de capacitarlos y entrenarlos en temas de salud y seguridad. Esta gestión recae en nuestro Departamento de Prevención de Riesgos, que tiene por objetivo integrar la prevención al quehacer diario de las actividades de nuestros equipos en toda la organización, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual se encuentra bajo la directriz y asesoría de nuestro organismo administrador, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), de esta manera, aseguramos el cumplimento legal y normativo vigente.

MECANISMOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Matriz de Riesgos donde se analizan los riesgos para cada actividad, cuya metodología y definiciones están plasmadas en el documento “Procedimiento Evaluación de Riesgos”.
- Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de riesgos y Controles, que indica las acciones a tomar según el tipo de riesgo medido.
- Charlas informativas y entrenamientos a nuestros colaboradores para que tomen conocimiento de las medidas de seguridad definidas.
- Acuerdo de Cooperación con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) en el cual se especifican las prestaciones médicas por accidentes o enfermedades laborales, así como la asesoría preventiva en la identificación y evaluación de peligros.
- Evaluaciones de levantamiento de riesgos asociados al trabajo en conjunto con ACHS y elaboración de un plan de trabajo anual para materias de SSO.
- Información permanente acerca de la evolución de la accidentabilidad de la Compañía, con el fin de mantener la “accidentalidad cero” y promover la adopción de actitudes personales seguras, así como la eliminación de condiciones peligrosas.

COMITÉ PARITARIO

Contamos con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), el cual funciona desde nuestra Casa Matriz. Desde ahí coordina el trabajo para toda nuestra red de sucursales, realizando auditorías periódicas de las actividades e inspecciones en terreno.

Este organismo desarrolla de forma constante su labor comunicacional, realizando charlas y difusión de todo lo relacionado con temas de prevención y de seguridad. A lo que se suman cursos de capacitación y formación de trabajo seguro a la fuerza de ventas.

CAPACITACIONES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante 2023 capacitamos a un total de 889 trabajadores en temas de salud y seguridad laboral, con el objetivo de seguir fortaleciendo los conocimientos en esta materia.

En conjunto con ACHS elaboramos un plan de trabajo anual, que recoge las necesidades de todas las áreas de la Compañía.

- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Intervenciones tácticas preventivas UIC
- Actualización protocolo de riesgos psicosociales
- Uso y manejo de extintores.
- Modelo gestión de crisis.
- Manejo asertivo cliente violento.
- Primeros auxilios.

Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional			
Tasas	**2021**	**2022**	**2023**
Tasa de accidentabilidad	9,3	8,7	0,79
Tasa de fallecimiento resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de fallecimiento a causa de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	3,6	0,5	0,11
Promedio de días perdidos por accidentes laborales	9,1	0,01	0,02

**Indicadores calculado en base a un total de 11.458 horas trabajadas.*

Crear vínculos de largo plazo con nuestros proveedores

Buscamos relaciones constructivas, responsables y de largo plazo con nuestros proveedores, considerados socios estratégicos para el cumplimiento de nuestro trabajo. Promovemos el diálogo, la confianza y procuramos la adopción de adecuados estándares de sostenibilidad en sus negocios.

Nuestros aliados

Entendemos como proveedores a cualquier persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que nos proporcione bienes o servicios.

Estamos conscientes que para garantizar productos y servicios de alta calidad y así ofrecerles a nuestros clientes una experiencia única, es necesario construir relaciones fructíferas y de largo plazo con nuestros proveedores y contratistas que se sustenten en el beneficio mutuo. Por una parte, maximizamos nuestra eficiencia y la sostenibilidad del negocio y, por la otra, generemos condiciones que contribuyan al crecimiento y desarrollo de nuestros proveedores, sólo así es posible establecer estándares de gestión sostenible con nuestra cadena de abastecimiento.

Nuestros principales proveedores son aquellos que entregan servicios de distinta índole. De acuerdo con los contratos celebrados al 31 de diciembre de 2023, son los siguientes:

- Servicios Computacionales
- Recaudación
- Pago de pensiones
- Custodia de Títulos
- Servicios de Bolsa
- Otros

Adquisiciones responsables

Nuestro proceso de adquisiciones se basa en la transparencia y trazabilidad de los productos y servicios que adquirimos, que buscan en forma permanente el beneficio mutuo, junto con potenciar el crecimiento de los proveedores de una manera sustentable, que demuestre nuestro compromiso con la adquisición responsable.

Para lograr nuestro objetivo, basamos nuestra gestión en el Procedimiento de Compras, alineados con las directrices del *One Procurement Group Guideline*, que emana de nuestra matriz Grupo Generali.

En esta línea, contamos con una Política de Proveedores y un Código de Conducta específico para ellos, el cual señala lo que esperamos de nuestros proveedores como Compañía, impulsando a nuestros proveedores y contratistas a desempeñar sus actividades conforme con los principios generales de nuestro Código de Conducta para Proveedores. Alguna de las premisas declaradas en el Código, tienen relación con las prácticas, laborales, cuidado del medio ambiente, prevención de conflicto de interés, competencia leal entre otros.

Además, todo proveedor debe firmar un anexo de contrato donde se declara que todas las empresas con las cuales establecemos vínculos comerciales deben adherir a nuestras prácticas y políticas sobre: transparencia, cumplimiento normativo, anticorrupción, libertad de asociación, no discriminación, rechazo al trabajo infantil y forzoso, entre otras.

PAGO A PROVEEDORES

La política de pago no distingue entre proveedores críticos y no críticos, pero llevamos un registro de proveedores que son vitales para la operación de la Compañía, pensando siempre en poder ofrecer en todo momento un servicio fluido para nuestros afiliados. Se establece como política de pago, crédito de 30 días, una vez recibida la factura, pero buscamos siempre disminuir dicho periodo, siendo el actual tiempo promedio de pago de 23 días. Para ello hemos avanzado en el proceso de automatización para agilizar los pagos cuando se cumplen todos los requisitos.

Rango de periodo de pago (días calendario)	N° Facturas comprometidas a pago	N° Facturas pagadas	Monto Total (M$)	N° de Proveedores
Menor a 30 días	3.731	3.243	12.812.403.822	324
Entre 31 a 60 días		473	1.632.988.815	121
Más de 60 días		15	61.021.840	121
Total	**3.731**	**3.731**	**14.506.414.477**	**566**

23 días tiempo promedio de pago a proveedores



Proveedores locales

En AFP PlanVital orientamos nuestro quehacer hacia la contribución social con el propósito de forjar una sociedad sana, fuerte y sostenible en que las personas puedan desarrollarse y crecer. Desde esta premisa, promovemos el desarrollo local, que privilegia la contratación de productos y servicios de proveedores locales (nacionales), favoreciendo de esta manera al desarrollo de nuestro país.

Hemos implementado un estricto control de la calificación de AFP PlanVital reflejada en el sistema de información financiera, manteniendo la máxima calificación frente al cumplimiento de sus compromisos con proveedores locales.

Indicador de proveedores locales	2023
Presupuesto total para adquisiciones	22.372.903.898
Presupuesto asignado a proveedores locales	19.306.988.778
% de presupuesto total asignado a proveedores locales	86%

Evaluación de proveedores

Por medio de nuestra política integral de evaluación de proveedores, llevamos a cabo una exhaustiva evaluación de riesgo para garantizar la solidez financiera del proveedor y su cumplimiento con todas las obligaciones laborales, incluyendo procedimientos específicos para conocer y evaluar el gobierno corporativo, gestión de riesgos y sostenibilidad. Asimismo, realizamos una evaluación de cumplimiento para verificar la conformidad del proveedor con nuestro modelo de prevención de delitos. Además, efectuamos una evaluación de seguridad para comprobar que el proveedor tenga planes adecuados de continuidad operativa y recuperación ante desastres.

Para complementar estas evaluaciones, las áreas receptoras de los servicios realizan evaluaciones mensuales basadas en los indicadores clave de desempeño de cada servicio. Además, el departamento de Compras lleva a cabo revisiones regulares para garantizar la competitividad de los precios ofrecidos por los proveedores.

Esta evaluación garantiza la calidad, la seguridad y la eficiencia en todas nuestras operaciones, promoviendo así relaciones sólidas y duraderas con nuestros proveedores.

PROVEEDORES EVALUADOS 2023

Número total de proveedores

545

Número de proveedores evaluados en sostenibilidad

204

Porcentaje proveedores evaluados

37%

PORCENTAJE DE COMPRAS TOTALES DEL AÑO QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES ANALIZADOS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD 2023

Proveedores nacionales

40%

Proveedores extranjeros

2%

AUDITORÍAS REALIZADAS A PROVEEDORES 2023

Número de auditorías realizada a proveedores

34

Tener un impacto tangible en Nuestras comunidades

En línea con nuestro propósito orientado a contribuir a forjar una sociedad sana, fuerte, justa, resiliente y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse, prosperar y crecer, viviendo así nuestro rol de ciudadanos responsables, creando valor a largo plazo para nuestros grupos de interés hemos impulsado distintas iniciativas que generan un aporte al bienestar de las personas.

Voluntariado corporativo

En 2023, implementamos nuestro programa de voluntariado corporativo, The Human Safety Net. Una iniciativa, creada por el Grupo Generali para ayudar a los más vulnerables de la sociedad, desbloqueando su potencial, y permitiéndoles transformar la vida de sus familias. Es un movimiento acelerador que protege y respalda a personas en situación de vulnerabilidad, de modo que puedan generar oportunidades favorables para ellos mismos, sus familias y las comunidades en las que viven.

The Human Safety Net

A nivel global existen dos programas:

- Familias: Empoderando a padres para el mejor cuidado y estímulo de sus hijos.
- Refugiados/Migrantes: Potenciando habilidades para impulsar emprendimientos y mejorar la empleabilidad.

Este es un claro ejemplo de cómo “vivimos la comunidad”, uno de nuestros valores corporativos. Para continuar impulsando nuestro compromiso con nuestros afiliados extranjeros, en PlanVital implementamos el programa de voluntariado corporativo enfocado en migrantes.

Emprende Migrante, es la primera iniciativa en colaboración con la Fundación Scalabrini, que busca apoyar a emprendedores inmigrantes en situación regular, a través del fortalecimiento de sus conocimientos y el aporte de capital semilla para impulsar sus proyectos.

Fundación Scalabrini es una organización sin fines de lucro, miembro de la Red Internacional Scalabriniana, denominada Scalabrini International Migration Network (SIMN), cuya misión es salvaguardar, promover el bienestar y los derechos de los migrantes, refugiados y desplazados en todo el mundo, con presencia en Chile desde hace más de 17 años.

El objetivo de este programa es potenciar habilidades y otorgar herramientas para hacer que los emprendimientos sean un éxito y además colaborar a impulsar la inserción laboral, desarrollando habilidades y brindando formación profesional.

En esta primera etapa del proyecto, hemos trabajado con 20 emprendedoras de diversos rubros que participaron en los talleres de formación realizados en colaboración con nuestros colaboradores voluntarios y la Fundación Scalabrini, en los que se tocaron temáticas como, emprendimientos, marketing, finanzas y elaboración del plan de negocio. Luego se realizó la entrega del capital semilla en materiales e insumos de trabajo fundamentales para que pudiesen poner en marcha sus negocios.

Para hacer seguimiento y acompañar a las emprendedoras en sus primeros pasos, nuestros voluntarios participan activamente como mentores durante un periodo de seis meses.

IMPACTO DEL VOLUNTARIADO

- **20 emprendedoras**, divididas en 4 grupos de 5 participantes cada una
- **13 voluntarios** participaron en la realización de los talleres de formación, especialistas en diversas temáticas para capacitación, talleres y asesorías (32 horas de voluntariado)
- **10 voluntarios** participan como mentores.

ETAPAS DE PROGRAMA

01 **Capacitación** por medio de talleres realizados por voluntarios de PlanVital

02 **Dotación,** elaboración de Plan de Negocio y entrega Capital Semilla (insumos)

03 **Ejecución Plan de Negocios y mentoría** para la puesta en marcha del emprendimiento. Este proceso también cuenta con el acompañamiento de voluntarios de PlanVital.

CARACTERÍSTICAS DE PARTICIPANTES

- **Nacionalidad:** Venezolana (16), Ecuatoriana (2), Peruana (1) y Colombiana (1)
- Entre 20 y 56 años
- 85% de ellas son madres

TIPOS DE EMPRENDIMIENTOS

- Repostería
- Peluquería
- Costura
- Banquetería
- Sublimación y Estampado
- Cosmética Natural

Educación previsional

Hemos potenciado nuestro trabajo en torno a la educación previsional, como una forma de acercarnos a la comunidad y contribuir a mejorar el conocimiento relacionado con las temáticas de pensiones. La entrega de información adecuada y directa ayuda a las personas a tomar mejores decisiones en relación con sus ahorros previsionales.

En 2023 lanzamos “Hablemos en Confianza”, una serie de videos en los que explicamos de forma sencilla y dinámica temas relevantes de educación previsional. Se trata de cápsulas de contenido desarrollados específicamente para redes sociales y disponibles para toda la comunidad.

Alcance promedio de 8.099.348 en total, a través de 8 capítulos de Hablemos en Confianza

Dimos continuidad a nuestra participación en el programa “En simple: La Pizarra de Pizarro” de Agricultura TV, haciendo difusión de contenidos de educación previsional, y también a nuestras asesorías virtuales, mediante el programa “Saber es Vital”, con las cuales abordamos los conceptos claves del sistema de pensiones en Chile, para hacer accesible toda la información necesaria a la hora de tomar buenas decisiones en el manejo de los ahorros.

Con el fin de ampliar el alcance de este programa, en 2023 iniciamos el piloto “Saber es Vital Empresas”, lo que nos permitió impactar de forma directa en los trabajadores, para orientarlos en educación previsional y resolver sus inquietudes al respecto.

Promovemos el deporte

En AFP PlanVital apoyamos el deporte porque estamos convencidos de que es un factor de cambio para la sociedad. Permite aprender experimentando muchos de los valores relevantes para la vida, como el compañerismo, el trabajo en equipo, la perseverancia y la recompensa al esfuerzo.

En 2023 reforzamos nuestro compromiso con la actividad física, patrocinando canchas de pádel a lo largo de todo el país, junto con impulsar el Circuito AFP PlanVital Wolf Pádel 2023.

El pádel se ha convertido en uno de los deportes más populares del último tiempo, debido a que puede ser practicado por personas de cualquier edad y el tamaño de los equipos facilita los encuentros con familiares y amigos.

Proteger y mitigar nuestros impactos en el entorno

Nos comprometemos a contribuir con el medio ambiente, promoviendo la reducción del impacto directo e indirecto de nuestras actividades. Impulsamos el uso eficiente de los recursos naturales en toda la operación y generamos mecanismos de ahorro.

Acción climática

Como Compañía contamos con una Estrategia Global sobre Cambio Climático que es fundamental para lograr nuestro objetivo de ser una Compañía de cero emisiones netas.

PRINCIPIOS CLAROS PARA GUIAR NUESTRAS DECISIONES

01 Limitar el calentamiento global y desarrollar estrategias de adaptación al cambio climático.

02 Reducir el consumo de recursos naturales y promover la economía circular.

03 Proteger y restaurar la biodiversidad, previniendo la contaminación.

Con este marco de referencia, en AFP PlanVital iniciamos el proceso para implementar nuestra propia Estrategia sobre Cambio Climático que tiene una base científica y sus objetivos están alineados con los requisitos del Acuerdo de París.

El estándar de referencia que hemos utilizado para establecer las metas de reducción es el de Science-Based Target Initiative (SBTi). El alcance donde se aplica es en la oficina corporativa, ubicada en Tenderini 127, donde contamos con el control operacional del 100% de las instalaciones.

HUELLA DE CARBONO

Desde 2022 medimos nuestra Huella de Carbono, a través de una herramienta desarrollada por el Grupo Generali, de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Tomamos como línea base el año 2019, considerando el consumo energético e hídrico de nuestra Casa Matriz (donde contamos con el control operacional del 100% de las instalaciones), los viajes realizados y el consumo de papel.

Ecoeficiencia

Con miras a reducir nuestra huella ecológica, nos hemos enfocado en fomentar la eficiencia energética y en gestionar de mejor forma los residuos que generamos en nuestras instalaciones.

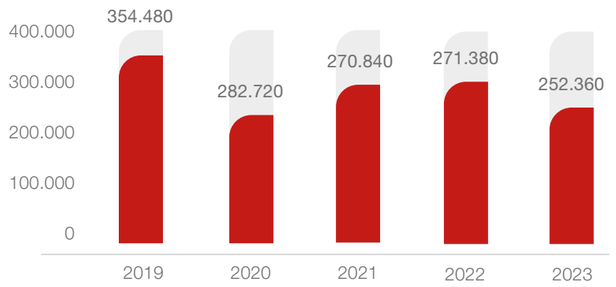
01 Implementamos medidas específicas para la reducción de residuos en nuestras oficinas en Santiago, incorporando elementos que nos permitan gestionarlos adecuadamente, como la instalación de módulos de reciclaje.

02 Realizamos capacitaciones a nuestros colaboradores para concientizar en torno a la importancia del reciclaje y las formas correctas de hacerlo.

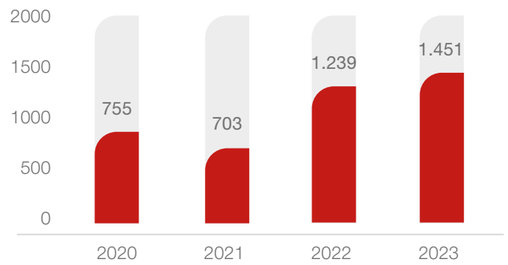
03 Realizamos un proceso de reciclaje electrónico para renovar nuestros equipos tecnológicos, para lo cual contamos con la colaboración de Recycla.

04 Avanzamos hacia la electromovilidad, con el uso de vehículos 100% eléctricos y cero contaminantes para traslados requeridos a nivel Compañía. En esta iniciativa contamos con el apoyo de la empresa E-Mov.

Consumo de energía eléctrica de nuestra Casa Matriz en kWh



Consumo de agua de nuestra Casa Matriz en metros cúbicos



05

Información corporativa



Información corporativa

Nuestros accionistas

En AFP PlanVital trabajamos para garantizar un trato equitativo para todos nuestros accionistas, por medio de la Gerencia Legal que es la encargada de la relación con este grupo de interés, junto con la mantención del Registro de Accionistas y del envío de la información que la Ley y las normas de la Comisión para el Mercado Financiero disponen para las sociedades anónimas abiertas.

Para tal efecto, contamos con un Manual de Manejo de Información de Interés Para el Mercado, publicada en nuestro sitio web, que establece las funciones, políticas y normas internas relativas a la forma, oportunidad y tipo de información que será puesta a disposición de los inversionistas.

Para dar cumplimiento estas dichas funciones, la unidad legal responde de manera oportuna a las inquietudes que razonablemente manifiesten accionistas e inversionistas nacionales o extranjeros, respecto de la situación, marcha y negocios públicamente conocidos de la sociedad, indicando, además, dónde pueden obtener la información que por ley debe ser provista a los accionistas y al público en general.

Asimismo, nos preocupamos de que celebren y ejerzan sus derechos en conformidad con la ley, el Reglamento de Sociedades Anónimas, las normas de la Comisión para el Mercado Financiero y sus estatutos.

Toda la información relevante para accionistas y público general se encuentra disponible en nuestro sitio, en el apartado de Gobierno Corporativo.

Identificación de la sociedad, propiedad y forma jurídica

Nuestra razón social es Administradora de Fondos de Pensiones PlanVital S.A., Rut 98.001.200-K, sociedad anónima abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el Nº 661, hoy Comisión para el Mercado Financiero. Nuestro domicilio legal se encuentra ubicado en Tenderini 127 Piso Nº 4, Santiago, Región Metropolitana, Chile.

Nuestros Estatutos Sociales constan en escritura pública de fecha 17 de agosto de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Miguel Garay Figueroa. La autorización de existencia y aprobación a que se refiere el artículo 131 de la Ley Nº 18.046, fueron otorgadas por Resolución Nº E-015- 81 de la ex Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, hoy Superintendencia de Pensiones, de fecha 25 de agosto de 1981, cuyo certificado fue inscrito a fojas 15.859, Nº 8.770 del Registro de Comercio de Santiago de 1981, y se publicó en el Diario Oficial de fecha 27 de agosto de ese mismo año.

Estructura de Propiedad

Los 12 principales accionistas de AFP PlanVital al 31 de diciembre de 2023, son:

Nombre de 12 mayores accionistas	Número de acciones	Participación de propiedad %
1. Asesorías e Inversiones Los Olmos S.A.	1.753.887.469	86,11
2. Inversiones Las Gaviotas SpA	167.250.560	8,21
3. Inversiones Soria SpA	46.475.146	2,28
4. Inversiones Hiru Ltda.	19.082.407	0,94
5. Hanegar Company S.A.	14.555.778	0,72
6. Sociedad de Inversiones y Rentas Pigoi Ltda.	11.659.039	0,58
7. Corredores de Bolsa Sura S.A.	8.294.533	0,4
8. Itau Corredores de Bolsa Limitada	7.715.203	0,38
9. Vector Capital Corredores de Bolsa SpA	2.051.224	0,1
10. Renta 4 Corredores de Bolsa S.A.	2.005.651	0,09
11. Consorcio C de B S.A.	715.124	0,04
12. LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa	360.924	0,02
Sub total 12 mayores accionistas	**2.034.053.058**	**99,87**
Otros Accionistas (3.808 en total)	**2.637.454**	**0,13**
Total	**2.036.690.512**	**100**

Al cierre de 2023 el total de **accionistas fue de 3.820**

Acciones y sus características

Al 31 de diciembre de 2023, el capital suscrito y pagado de la sociedad asciende a la suma de $36.243.962.493, dividido en 2.036.690.512 acciones ordinarias, nominativas y sin valor nominal.

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

De acuerdo con los registros de la Sociedad el Director señor Cristián Pizarro posee, ya sea en forma directa o indirecta, el 3,79% de participación en la sociedad.

Porcentaje de Participación Accionaria	Porcentaje
Controlador	86,11%
Corredores de Bolsa	1,12%
Inversionistas nacionales	0,03%
Otros accionistas	12,74%
Total	100,00%

TRANSACCIONES BURSÁTILES

La Sociedad transa sus acciones en las Bolsa de Comercio de Santiago y Bolsa Electrónica de Chile. Durante el período solo se transaron acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago de acuerdo con siguiente cuadro.

N° Acciones			
Periodo	**2021**	**2022**	**2023**
1er trimestre	537.201	10.257.058	341.831
2do trimestre	302.468	244.546	7.206.321
3er trimestre	313	39.523	4.931.129
4to trimestre	342.563	7.183.351	1.902.825

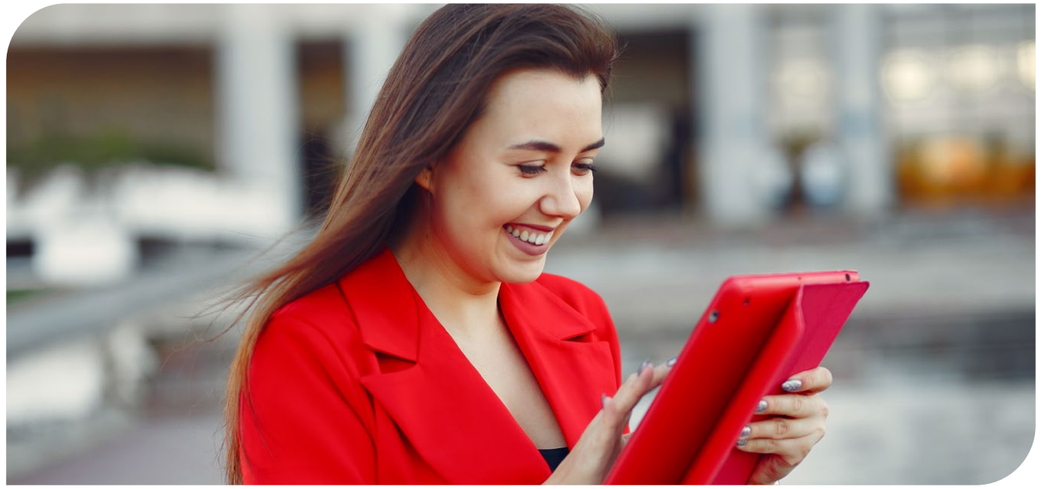
Cabe señalar, además, que durante el período, no hubo transacciones de acciones por parte del Presidente, Directores, Gerente General, Ejecutivos principales, Inspectores de Cuentas y Administradores, en el presente ejercicio.

Propiedad y Control de la Sociedad

El controlador de AFP PlanVital S.A. es Asesoría e Inversiones Los Olmos S.A., sociedad anónima chilena titular del 86,11% de la propiedad. Por su parte, el controlador de Asesoría e Inversiones Los Olmos S.A. es la sociedad Generali Participations Netherlands N.V., la que tiene el 100% de las acciones con derecho a voto de la primera y es, a su vez, controlada por la sociedad Assicurazioni Generali SpA, a través de su participación directa e indirecta en Generali Participations Netherlands N.V. Finalmente, Assicurazioni Generali SpA es una sociedad italiana que mantiene una estructura de propiedad altamente atomizada, sin que existan participaciones individuales representativas de control.

Política de Dividendos y Utilidad Distribuible

La política de reparto de futuros dividendos consiste en distribuir anualmente un monto que, cumpliendo con el mínimo legal, permita mantener adecuadamente la operación y la continuidad del negocio, su crecimiento y la seguridad de la Compañía, considerando todos los factores de riesgo existentes en cada época. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades del Directorio para acordar el pago de dividendos provisorios, con cargo a las utilidades del ejercicio, si los intereses sociales y recursos disponibles así lo permitieran, haciéndose presente, en todo caso, que a esta fecha no existe acuerdo en tal sentido.



UTILIDAD DISTRIBUIBLE

A continuación, se muestra la Utilidad Distribuible del ejercicio 2023 y los dividendos repartidos, cobrados o no, de los últimos años.

Concepto	Ejercicio 2023 M$
Utilidad del Ejercicio	48.226.925
Pérdidas Acumuladas	0
Déficit Acumulado del Período de Desarrollo	0
Amortización Mayor Valor Inversiones Consolidadas	0
Mayor o Menor Valor por Ganancias No Realizadas	0
Utilidad Distribuible	48.226.925

DIVIDENDOS DISTRIBUIDOS 2023

Durante el periodo 2023 la sociedad ha pagado a sus accionistas los dividendos que a continuación se detallan:

En Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad, celebrada con fecha 28 de abril de 2023, se acordó pagar un dividendo definitivo por la suma de $ 7.087.314.205 a razón de $ 3,4754 por acción, a partir del día 10 de mayo de 2023. Dicho monto está compuesto por la suma de $1.989.482.330.- a razón de $0,976821.- por cada acción suscrita y pagada de la Sociedad, por concepto de dividendo mínimo obligatorio remanente de aquel distribuido en calidad de dividendo provisorio acordado en sesión de directorio de fecha 17 de noviembre de 2022; y por la suma de $5.088.831.875.- a razón de $2,498579.- por cada acción suscrita y pagada de la Sociedad por concepto de dividendo adicional. La cuenta específica contra la que se cargó el dividendo es la Utilidad Financiera del ejercicio 2022. El dividendo provisorio repartido y descrito anteriormente, fue ratificado, imputado y aprobado por la Junta de Accionistas como dividendo definitivo en lo que corresponda.

En sesión extraordinaria de Directorio de la sociedad, celebrada con fecha 7 de diciembre de 2023, se acordó pagar un dividendo provisorio por la suma de M$10.552.094 a razón de $5,181 por acción, a partir del día 28 de diciembre de 2023. La cuenta específica contra la que se cargó el dividendo es la Utilidad Financiera de ejercicio 2023.

Dividendos distribuidos últimos años

	Utilidad		Dividendos		Dividendos			
Ejercicio	Del Ejercicio M$	Distribuida M$	Distribución Ejercicios Anteriores	Tipo	Fecha de Disponibilidad	Monto Pagado M$	Dividendos por acción	% de Utilidad Distribuida
2023	48.226.925	10.552.094		Provisorio	28-12-2023	10.552.094	$5,18	21,88%
2023	36.923.989	1.989.482		Definitivo	10-05-2023	1.989.482	$0,98	5,39%
2023	36.923.989	5.088.832		Definitivo	10-05-2023	5.088.832	$2,50	13,78%
2022	36.923.989	9.087.713		Provisorio	14-12-2022	9.087.713	$4,46	24,61%
2021	25.685.781		12.000.179	Definitivo Adicional	30-11-2022	11.986.198	$5,89	46,72%
2021	25.685.781		16.215.267	Definitivo Adicional	06-05-2022	16.196.567	$7,96	63,13%
2021	25.685.781	391.734		Definitivo Mínimo Obligatorio	06-05-2022	319.283	$0,19	1,53%
2021	25.685.781	7.314.000		Provisorio	30-12-2021	7.305.383	$3,59	28,47%
2020	21.888.191		9.141.300	Definitivo Adicional	09-11-2021	9.130.529	$4,49	41,76%
2020	21.888.191		7.746.290	Definitivo Adicional	24-05-2021	7.737.040	$3,80	35,40%
2020	21.888.191	$43.449		Definitivo Mínimo Obligatorio	24-05-2021	243.403	$0,12	1,10%
2020	21.888.191	6.323.000		Provisorio	28-12-2020	6.320.849	$3,10	28,90%

Información sobre Sociedades Relacionadas e Inversiones en Otras Sociedades

Sociedades	Servicio de Administración Previsional S.A.	Sociedad Administradora de Fondos de Cesantia de Chile II S.A.	Sociedad Administradora de Fondos de Cesantia de Chile III S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada	Sociedad Anónima Cerrada	Sociedad Anónima Cerrada
Capital Suscrito y pagado	M$10.524.186	M$5.628.328	M$11.878.965
Objeto sociedad	Recaudación Electrónica de cotización previsionales	Administración de Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, conforme a las disposiciones de la ley 19.728, que establece un régimen de seguro de Cesantía.	Administración de Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, conforme a las disposiciones de la ley 19.728, que establece un régimen de seguro de Cesantía.
Directorio	**Presidente**		
	Diana Berstein Zimermann	Miguel Angel Domenech Corradossi	Karin Jürgensen Elbo
	Directores		
	Andrea De La Barra Pérez-Cotapos	Rafael Eleodoro Aldunate Valdes	María Paz Hidalgo Brito
	Claudio Skarmeta Magri	Claudio Skarmeta Magri	María Loreto Aubá Ratto
	Felipe Sutherland Wiegand	-	Joaquín Del Real Larraín
	Cristóbal Irarrazabal Philippi	-	Cristóbal Irarrazabal Philippi
	Cristóbal Irarrazabal Philippi	-	Cristóbal Irarrazabal Philippi
Gerente General	Esteban Segura Revello	Francisco Nicolini Rodriguez	Francisco Guimpert Corvalán
Relaciones comerciales habidas en el ejercicio	Se mantienen contratos de recaudación y servicios informáticos relacionados con afiliados.	Servicio de Custodia y Consulta al Archivo	Servicio de Custodia y Consulta al Archivo
	El 21 de abril de 2023 realizó pago de dividendos por M$ 216.533.		
	El 30 de octubre de 2023 realizó pago de dividendos por M$ 118.855.		
	El 30 de octubre de 2023 realizó pago de dividendos provisorios por M$ 260.620.	El 02 de junio de 2023 realizó pago de dividendos por M$ 219.869.	
% de participación y % que representa de los activos	3,93% sin variaciones en el ejercicio. Esta inversión representa el 0,281% en el activo de AFP PlanVital S.A.	5,30% sin variaciones en el ejercicio. Esta inversión representa el 0,203% en el activo de AFP PlanVital S.A.	10,00% sin variaciones en el ejercicio. Esta inversión representa el 0,808% en el activo de AFP PlanVital S.A.

Actividades y negocios de la Administradora

INMUEBLES

Al 31 de diciembre de 2023, la sociedad es dueña de las siguientes propiedades:

1. Terreno de 5.000 m2 ubicado en la localidad de Pelluhue en la Séptima Región.
2. Local Nº 207-A del Edificio ubicado en calle Pedro Montt Nº 1842 de la ciudad de Valparaíso.

PLANTAS Y EQUIPOS, EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

La sociedad al 31 de diciembre de 2023 registra entre sus activos un saldo neto de $2.786 millones para Plantas y equipos y Equipamiento tecnológico:

Por concepto de	Montos M$
Planta y Equipos	457
Equipamiento de tecnologías de la información	1.186
Mejora de bienes arrendados	1.143
Total neto	2.786

**Nota: Cifras expresadas en millones de pesos chilenos*

SEGUROS

Los principales bienes de la sociedad que se encuentran asegurados son las oficinas de atención a clientes y Casa Matriz Corporativa con compañía HDI Seguros, respecto a sus inmuebles y contenido: contra incendio, sismos, robo, daños de la naturaleza y responsabilidad civil.



Marcas y patentes

Nuestra principal marca actualmente es AFP PlanVital, marca que hemos potenciado por medio de distintos mecanismos que nos han permitido dar un mayor y mejor conocimiento de nuestra Empresa y de los productos que comercializamos. Para proteger los derechos de nuestras distintas marcas, contamos con la asesoría legal del estudio jurídico Silva.

1	AFP INVIERTA S.A. FOMENTO Y FUTURO
2	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES INVIERTA S.A.
3	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES PLANVITAL S.A.
4	AFP PLANVITAL
5	AFP PLANVITAL CONVIENE +
6	AFP PLANVITAL PLANEADORES
7	AFP PLANVITAL TE CONVIENE +
8	AFP PLANVITAL VÍVELO TODO
9	AFP PLANVITAL, EL HACEDOR DE PLANES
10	AFP PLANVITAL, ES VITAL TENER UN PLAN
11	AFP PLANVITAL, HACEDORES DE PLANES
12	AFP PLANVITAL, LA AFP MAS COMPROMETIDA
13	AFP PLANVITAL, SEA CUAL SEA TU PLAN, TAMBIÉN TE PODEMOS AYUDAR
14	AFP PLANVITAL, SI TÚ PLAN ES AHORRAR, TAMBIÉN TE PODEMOS AYUDAR
15	ASESORIA PREVISIONAL PLANVITAL INTERNACIONAL
16	FONO VITAL
17	GANA + CON PLANVITAL
18	INVIERTA
19	MUNDO VITAL
20	PLANEADORES
21	RECURSO VITAL
22	VÍVELO TODO
23	AFP PLANVITAL LIFETIME PARTNER
24	AFP PLANVITAL, SOMOS SOCIOS DE POR VIDA

06

Estados Financieros



Estados Financieros de la Administradora al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Los estados financieros de Administradora de Fondos de Pensiones PlanVital S.A., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y 2022, y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Estados financieros de los Fondos de Pensiones al 31 de diciembre de 2023 y 2022

Los Estados Financieros de los Fondos de Pensiones PlanVital A, B, C, D y E, comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2023 y 2022, y los correspondientes estados de variación patrimonial, de rentabilidad de la cartera, y de valores y rentabilidad de la cuota por los años terminados en esas fechas, y las correspondientes notas a los estados financieros.

Información sobre hechos relevantes

a. Con fecha 21 de diciembre de 2023, el Ejecutivo presentó a la Cámara de Diputados indicaciones al proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias, boletín N° 15480-13 N° 276/361.
b. En sesión extraordinaria celebrada el 7 de diciembre de 2023, el Directorio de la sociedad acordó el reparto de un dividendo provisorio equivalente a $5,181 por acción, cuyo pago se efectuaría a contar del día 28 de diciembre de 2023, a los accionistas que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la media noche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago, esto es, el día 21 de diciembre de 2023.
c. Con fecha 11 de diciembre de 2023, doña Jessica Salas Troncoso dejó el cargo de Chief Compliance Officer y Oficial de Cumplimiento de AFP PlanVital S.A. asumiendo en su reemplazo, interinamente, como Chief Compliance Officer y Oficial de Cumplimiento de la sociedad, don Eder Juica Silva.
d. Con fecha 23 de octubre de 2023, doña Nerea Ollo Iparraguirre, asumió el cargo de Chief Operating Officer de la Compañía.
e. En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2023, se adoptaron, entre otros, los siguientes acuerdos:

   i. Aprobación de la Memoria, el Balance, Cuenta de Ganancias y Pérdidas, e Informe de los Auditores Externos, correspondientes al ejercicio 2022, de la Sociedad y los Fondos de Pensiones que administra.
   ii. Distribuir a los accionistas, de las utilidades distribuibles del año 2022, un monto equivalente a la cantidad de $3,4754 pesos por acción suscrita y pagada de la Sociedad, mediante el pago de un dividendo definitivo de carácter mixto, compuesto por: Uno) un monto equivalente a la cantidad de $0,976821 pesos por acción, por concepto de dividendo mínimo obligatorio remanente de aquel distribuido en calidad de dividendo provisorio acordado en sesión de directorio de fecha 17 de noviembre de 2022, dividendo provisorio ratificado por la Junta; y Dos) un monto equivalente a la cantidad de $2,498579 por acción por concepto de dividendo definitivo adicional. El dividendo definitivo acordado será puesto a disposición de los accionistas el próximo día 10 de mayo de 2023, en la forma y condiciones fijadas por la Junta. El dividendo provisorio repartido y descrito anteriormente, fue ratificado, imputado y aprobado por la Junta de Accionistas como dividendo definitivo en lo que corresponda.
   iii. Elección del diario electrónico El Libero para la publicación de los avisos de citación a juntas de accionistas.
   iv. Elección de KPMG Consultores Limitada, como empresa de auditoría externa de la Sociedad para el ejercicio 2023.
   v. Renovación total del Directorio, resultandos electos, en el carácter que para cada uno se indica, los siguientes señores:

Director Titular	Director Suplente
Mario García Arias	
Antonio Da Silva	
Javier Marín Estévez	
Jeffrey Gomez	
Simone Anconitano	
Claudia Miraglia	
Cristián Marcel Pizarro Goicoechea	Cristián Gonzalo Zárate Pizarro
Oscar Andrés Spoerer Varela	Estefanía González Planas

   Fueron electos en calidad de Director Autónomo, conforme a lo dispuesto en el artículo 156 bis del Decreto Ley N° 3.500, de 1980, los señores Spoerer y Pizarro, con sus respectivos suplentes. Por su parte, don Mario García Arias fue electo en calidad de Director Independiente, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046.

   Adicionalmente, el Directorio electo, se reunió en sesión ordinaria celebrada a continuación de la Junta de Accionistas indicada anteriormente, en la cual se procedió con la elección del Presidente y Vicepresidente del Directorio y la Sociedad, resultando electos para dichos cargos los señores Mario García Arias y Oscar Spoerer, respectivamente. Asimismo, en la misma sesión de directorio, se acordó que sean los señores Spoerer, Pizarro y García, los directores integrantes del Comité de Inversión y de Solución de Conflictos de Interés y del Comité de Sostenibilidad, Seguridad y Riesgo de la Sociedad. Por su parte, se acordó que sean los señores Spoerer, Pizarro, García y la señora Miraglia, los directores integrantes del Comité de Auditoría. Finalmente, respecto del Comité de Directores que define el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046, se acordó que sean los señores García Arias, en calidad de Presidente, Spoerer y Pizarro, los integrantes de dicho Comité.

f. Con fecha 13 de abril de 2023 el Directorio la sociedad tomó conocimiento de la renuncia al cargo de director titular del señor José García Naveros.
g. Con fecha 10 de abril de 2023, el Directorio de la sociedad acordó cambios en la estructura organizacional que derivaron, entre otros, en la salida del Gerente de Tecnología de la Compañía, don Cristián Ascencio. La salida del señor Ascencio se hizo efectiva a partir del 1 de mayo de 2023.

Declaración de responsabilidad

AFP PlanVital
Una compañía GENERALI

APROBACION DE LA PRESENTE MEMORIA

La presente memoria correspondiente al ejercicio anual 2023, fue aprobada en sesión de directorio de A.F.P. PlanVital S.A. por la unanimidad de los directores asistentes, quienes declararon bajo juramento que la información que en ella se contiene se ajusta a la verdad y firman a continuación.

Mario Garcia Arias	Presidente	PAD004324	GARCIA ARIAS MARIO - 00389541J Firmado digitalmente por GARCIA ARIAS MARIO - 00389541J Fecha: 2024.04.11 08:53:53 +02'00'
Oscar Spoerer Varela	Vicepresidente	7.267.801-K	Powered by ecert Firma electrónica avanzada OSCAR ANDRES SPOERER VARELA 2024.04.15 10:55:46 -0400
Cristian Pizarro Goicoechea	Director	6.750.984-6	CRISTIAN PIZARRO GOICOECHEA 2024.04.11 12:28:17 -04'00'
Javier Marín Estévez	Director	AAJ884726	
Antonio Gomes da Silva	Director	CD522668	Assinado por: ANTÓNIO FAUSTINO GOMES DA SILVA Num. de Identificação: BI12103712 Data: 2024.04.12 15.38.57 GMT Daylight time CHAVE MÓVEL
Simone Anconitano	Director	YA6099825	Simone Anconitano Firmato digitalmente da Simone Anconitano Data: 2024.04.12 12:40:02 +02'00'
Jeffrey Gomez	Director	A8335056	JEFFREY EFRAIN GOMEZ BURBANO Firmado digitalmente por JEFFREY EFRAIN GOMEZ BURBANO Fecha: 2024.04.12 10:58:16 -05'00'
Claudia Miraglia	Director	120251185	Claudia Miraglia Firmado digitalmente por Claudia Miraglia Fecha: 2024.04.11 19:30:34 -05'00'
Andrea Battini	Gerente General	26.772.212-9	Andrea Battini Firmado digitalmente por Andrea Battini Fecha: 2024.04.10 17:24:39 -04'00'



07

Tabla de Contenidos y Metodología



Acerca de esta Memoria Integrada

Nuestra tercera Memoria Integrada abarca el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, con el objetivo de medir, evaluar e informar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los avances de nuestra gestión en términos económicos, sociales y medioambientales.

Su elaboración considera los lineamientos del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones y de la NCG Nº 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Además, se ha realizado en conformidad con los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el Integrated Report Council (IIRC).

La información recabada incluye todas nuestras operaciones desde Arica a Punta Arenas. En esta ocasión, no hemos verificado por un tercero la Memoria, salvo los Estados Financieros.

Tanto la confección como la recopilación de los indicadores, fue liderada por la Gerencia de Personas y Organización. Por su parte, toda la información fue documentada y validada por las respectivas gerencias y áreas que colaboraron en el proceso de levantamiento de información.

El texto de la presente Memoria Integrada fue aprobado en Sesión Extraordinaria de Directorio Nº782, celebrada el 15 de abril de 2024, por el Presidente de la Sociedad, señor Mario García Arias, el Vicepresidente, señor Oscar Spoerer Varela y por los Directores titulares señores, Cristian Pizarro Goicoechea, Antonio Gomes da Silva, Simone Anconitano, Jeffrey Gomez y la señora Claudia Miraglia.

Temas materiales

Para la elaboración de esta Memoria Integrada se trabajó en base al enfoque de doble materialidad concepto que considera tanto la materialidad de impacto como la materialidad financiera. Este proceso se realizó a través de un tercero, quien dio cumplimiento a las distintas etapas que conlleva esta metodología:

Este ejercicio consideró entrevistas a nuestros principales ejecutivos, revisión de documentos internos, benchmark de la industria y principales estándares globales.

Para este período resultaron 14 temas materiales, los que fueron agrupados por dimensión.

CLIENTES	Experiencia de clientes
	Inversión responsable
	Protección de datos y ciberseguridad
	Transformación digital e innovación
GOBERNANZA	Ética y cumplimiento
	Gobierno corporativo
	Gestión integral de riesgos

PERSONAS	Diversidad, equidad e inclusión
	Atracción y retención del talento
	Desarrollo y capacitación
ENTORNO	Inclusión financiera
	Compromiso social
	Gestión ambiental
	Proveedores

Superintendencia de pensiones

Indicador	Descripción	Página u omisión / respuestas
SP 1	Índice.	2 y 3
SP 2	Indicación del ejercicio que se informa.	106
SP 3	Identificación de la Administradora.	10
SP 4	Propiedad y Control de la Administradora.	88
SP 5	Administración y Personal.	51 y 69
SP 6	Remuneraciones.	48, 51 y 74
SP 7	Actividades y negocios de la Administradora.	10
SP 8	Factores de riesgo.	56
SP 9	Utilidad distribuible.	91
SP 10	Política de dividendos.	91 y 92
SP 11	Información sobre hechos relevantes o esenciales.	100
SP 12	Síntesis de comentarios y proposiciones de los accionistas.	45
SP 13	Informes financieros.	98
SP 14	Situación de los Fondos de Pensiones.	38
SP 15	Declaración de responsabilidad.	102

Índice de Contenidos NCG 461

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
1	**Índice**		
1	Tabla de Contenidos	Se deberá incluir el índice de contenidos, haciendo referencia expresa a los estándares internacionales de reporte que haya tomado como referencia la entidad, de manera que se pueda identificar de manera simple y rápida la página de la memoria en la que se puede obtener la información relacionada con determinado estándar internacional.	107
2	**Perfil de la entidad**		
2.1	Misión, visión, propósito y valores	Señalar la misión, visión y el propósito de la entidad, además de sus valores y principios corporativos.	11
2.1. a	Adhesión o no a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas (ONU), u otro estándar, guía o estándar equivalente.	Señalar si adhiere o no a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas emanados de las Naciones Unidas, u otro estándar, guía o estándar equivalente.	29 y 30

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
2.2	Información histórica	Descripción de la historia de la entidad desde su constitución a la fecha, con énfasis en el último ejercicio anual y en los eventos relevantes para la entidad, ocurridos en dicho ejercicio.	13
2.3	Propiedad	Deberá divulgar la siguiente información:	
2.3.1	Situación de control	Mencionar expresamente si la sociedad posee o no un controlador, conforme a las disposiciones contenidas en el Título XV de la Ley N°18.045.	90
2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	Si han ocurrido cambios importantes en la propiedad de la entidad en el último año, deberá indicar cuáles fueron dichos cambios.	No se registran cambios importantes
2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	Deberá indicarse el R.U.T., nombre completo o razón social, y porcentaje de propiedad de todas las personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital o del capital con derecho a voto si se tratare de una sociedad por acciones.	88
2.3.4	Acciones, sus características y derechos	Deberá divulgar la siguiente información:	
2.3.4 i	Descripción de las series de acciones	En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes.	89
2.3.4 ii	Política de dividendos	Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años.	90
2.3.4 iii	Información estadística		
	a) Dividendos	En relación a los dividendos repartidos, si existieren, se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos, y qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores. Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda.	92
	b) Transacciones en bolsas	Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones y presentar, para cada mercado.	90
	c) Número de accionistas	Se deberá informar el número total de accionistas registrados al término del período anual.	89
2.3.5	Otros Valores	Se deberá incorporar información respecto a las características y derechos de otros valores emitidos por la entidad distintos de las acciones a que se refiere la sección 2.3.4 anterior, y que estén vigentes al cierre del ejercicio anual al que está referida la memoria.	No aplica
3	**Gobierno corporativo**	Se deberá divulgar la estructura y funcionamiento del gobierno corporativo de la entidad, haciendo referencia a la adopción de buenas prácticas, en caso que corresponda, al menos respecto de las siguientes materias:	
3.1	Marco de gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	42
		ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias.	20
		iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	52
		iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos.	26 y 27
		v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	66
		vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.	73
		vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad.	Mediante un procedimiento que regula el sistema de Reclutamiento y Selección, estimulando la promoción y el desarrollo en igualdad de oportunidades de los colaboradores de PlanVital.
3.2	Directorio	Respecto del Directorio u órgano de administración equivalente se deberá reportar:	
		i. La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente.	43
		ii. Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio.	48
		iii. Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo. Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio. Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto pagado y el tipo de servicios contratados. En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente.	44

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	43
		v. Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender.	44
		vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	La periodicidad está detallada en la Politica de Sostenibilidad.
		vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros.	Se reporta en el Comité de Inversión y Solución de Conflictos de Interés y en el Comité de Sostenibilidad, Seguridad y Riesgo.
		viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades.	44 y 72
		ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a:	44
		a) La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos.	
		b) La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras.	
		c) Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.	

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar.	44
		xi. Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional.	Nuestro modelo de gestión de crisis incluye la capacidad de adaptar nuestra forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis. Este enfoque se encuentra respaldado por nuestro sistema de gestión de continuidad de negocios, el cual establece un plan de continuidad integral.
		xii. Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a:	44
		a) Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente, indicando la extensión temporal del registro histórico de tales actas y documentos.	
		b) La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, todo lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío del contenido de las citaciones.	
		c) Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado.	53
		d) Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión en que esa acta se encuentra disponible para su consulta.	44
		xiii. Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar:	
		a) El número total de directores separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	43 y 44
		b) El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	44
		c) El número de directores según rango de edad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	44
		d) El número de directores por antigüedad en la organización, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	44
		e) El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	44

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		f) La brecha salarial por sexo en el evento que existan remuneraciones diferenciadas entre directores o que existan regalías, dietas u otro tipo de compensaciones que no resulten aplicables a todos ellos.	Se reportan las remuneraciones individuales de los directores, de la cual se puede desprender la brecha salarial, la cuota es igual para todos los directores independientemente de su sexo.
3.3	Comités del Directorio	Respecto de cada uno de los comités que se hayan constituido dentro del Directorio, se deberá reportar lo siguiente:	
		i. Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo.	45, 46, 47 y 48
		ii. La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios, indicando quienes detentan o han detentado la calidad de directores independientes.	45, 46, 47 y 48
		iii. En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente.	45, 46, 47 y 48
		vi. Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. En caso de que se trate del comité a que se refiere el artículo 50 bis de la Ley N°18.046, además de indicar ese hecho, deberá señalar si el comité ha dado cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el citado artículo 50 bis. En el caso que haya debido revisar transacciones de las que trata el Título XVI de la Ley N°18.046, se deberá hacer mención a las mismas. Adicionalmente, deberá presentarse el informe de gestión anual del comité, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas, conforme a la instrucción impartida en el referido artículo.	45, 46, 47 y 48
		v. Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto.	45, 46, 47 y 48
		vi. En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	45, 46, 47 y 48
		vii. La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio.	45, 46, 47 y 48
3.4	Ejecutivos principales	Respecto de los ejecutivos principales se deberá reportar:	
		i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos.	51
		ii. De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales.	51

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		iii. En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieren esos componentes.	51
		a) Deberá proporcionarse una descripción de dichos planes o beneficios. En caso de tratarse de un plan de compensación que considere pagos basados en opciones sobre acciones de la sociedad, además deberá informar si las opciones se encuentran asignadas o no y en caso que las opciones hayan sido otorgadas, deberá informar el número de ejecutivos principales a los cuales se les otorgaron, porcentaje del total acciones que fueron concedidas a éstos, el porcentaje que queda por asignar a los mismos y, en caso que las opciones hayan sido ejercidas, deberá señalar el número total de acciones concedidas.	51
		b) En caso que la sociedad no cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, deberá señalarlo expresamente.	51
		c) Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. - En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente. - Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año."	51
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	Se deberá explicitar si la entidad adopta o adhiere a códigos de buen gobierno corporativo emanados de organismos públicos o privados nacionales o extranjeros, especificando a cuáles e indicando qué principios o prácticas de esos códigos no son adoptadas y las razones por las que la entidad tomó esa decisión.	29 y 30
		En caso que corresponda, se deberá indicar la URL donde se encuentre disponible el reporte preparado por la entidad que da cuenta de la adopción del código de buen gobierno corporativo.	No registrado
3.6	Gestión de riesgos	Se deberá describir cómo la entidad integra en sus actividades, un marco de gestión de riesgos y de control interno, en especial, mencionando:	55 y 56
		i. Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	55 y 56
		ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros.	55 y 56

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		Al menos se deberá hacer referencia, en lo que resulte pertinente, a:	
		a) Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos ("physical risks") y de transición ("transition risks") de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos.	55 y 56
		b) Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	55 y 56
		c) Riesgos relativos a la libre competencia.	55 y 56
		d) Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	55 y 56
		e) Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	55 y 56
		iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.	55 y 56
		iv. Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos.	55 y 56
		v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.	55 y 56
		vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	55 y 56
		vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio.	52
		viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	55 y 56
		ix. Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.	52
		x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	51
		xi. Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad.	51
		xii. Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general.	51
		xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	53
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	Se deberá describir cómo se gestiona la relación con los grupos de interés, en especial, reportando:	
		i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad.	26 y 27
		ii. Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad.	26 y 27
		A su vez, tratándose de sociedades anónimas abiertas, se deberá señalar:	
		iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio.	26 y 27
		i. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas.	26 y 27

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
4	**Estrategia**		
4.1	Horizontes de tiempo	Se deberán indicar los horizontes de tiempo de corto, mediano y largo plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma.	12
4.2	Objetivos estratégicos	Se deberá hacer mención a los objetivos estratégicos de la entidad y describir en términos generales la planificación que se hubiera establecido con el fin de alcanzar dichos objetivos. Se deberá hacer mención expresa a la estrategia relacionada con aspectos ambientales (en especial lo referido a cambio climático), sociales y de derechos humanos, y cómo esos aspectos forman parte, informan o nutren a su gobierno corporativo.	12
		Asimismo, se deberá indicar los compromisos estratégicos que se hubieren adoptado en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas u otros equivalentes. En línea con tales compromisos, se deberá indicar si la entidad cuenta con políticas relativas a la generación de un impacto positivo en distintos objetivos de interés social, tales como respeto de los derechos humanos, erradicación de la pobreza, educación para terceros externos a la organización, salud y nutrición, donaciones, voluntariado o becas estudiantiles, entre otros.	28
4.3	Planes de inversión	En el evento que la entidad haya aprobado la implementación de un plan de inversiones, ya sea de corto o largo plazo, se deberán informar aquellas inversiones relevantes asociadas a dicho plan, siempre y cuando éstas no tengan un carácter estratégico que pudiere colocar al emisor en una posición de desventaja frente a sus competidores. Para lo anterior, deberá considerar a lo menos lo siguiente: el horizonte de tiempo en el cual se materializará el plan de inversiones; una descripción del mismo y el monto total estimado a invertir; y, en caso de planes de inversión en que una parte del mismo se haya materializado, se deberá informar su avance, el monto invertido a la fecha y las fuentes de financiamiento utilizadas.	34
5	**Personas**		
5.1	Dotación de personal		
5.1.1	Número de personas por sexo	Deberá reportar separado por hombres y mujeres el total de personas por cada tipo de cargo o categoría de funciones.	69, 70 y 71
5.1.2	Número de personas por nacionalidad	Deberá reportar el número de personas por nacionalidad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones.	69, 70 y 71
5.1.3	Número de personas por rango de edad	Deberá reportar el número de personas por rango de edad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones.	69, 70 y 71
5.1.4	Antigüedad laboral	Deberá reportar el número de personas por antigüedad en la organización, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones.	69, 70 y 71
5.1.5	Número de personas con discapacidad	Deberá reportar el número de personas en situación de discapacidad, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, distinguiendo entre hombres y mujeres.	69, 70 y 71
5.2	Formalidad laboral	Deberá informar las personas con contrato a plazo indefinido, a plazo fijo y por obra o faena. Además, las personas que prestan servicios a honorarios por sexo.	69
5.3	Adaptabilidad laboral	Deberá informar separado por sexo, el número de personas con jornada ordinaria de trabajo, con jornada a tiempo parcial y con pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares, así como el porcentaje del total de trabajadores de la entidad que representan esas personas para cada una de esas modalidades. Además, cuando corresponda se deberá informar como porcentaje del total del personal de la entidad, separado por sexo, las personas que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad de jornada laboral.	69 y 74
5.4	Equidad salarial por sexo		
5.4.1	Política de equidad	La entidad deberá divulgar la existencia de políticas que tuvieren como objetivo velar por una compensación equitativa entre los trabajadores de la entidad, de conformidad con sus roles y responsabilidades, y señalar expresamente si se hubieren definido planes y/o metas para reducir las inequidades que pudieran existir en esa materia. Se deberán presentar las metas que se hubiere autoimpuesto la entidad.	74
5.4.2	Brecha salarial	Deberá informar la brecha salarial anual por sexo y para cada categoría de funciones medida como el porcentaje que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres.	74
5.5	Acoso laboral y sexual	Deberá divulgar si la entidad cuenta con políticas para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual, señalando expresamente si cuenta con programas de capacitación sobre esas materias y con canales de denuncia.	54
		Junto con ello deberá divulgar el porcentaje del total de personal que fue capacitado sobre esas materias durante el año, el número de denuncias de acoso sexual durante el año de conformidad con la Ley N°20.005 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad, y el número de denuncias de acoso laboral durante el año de conformidad con la Ley N°20.607 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad, en ambos casos distinguiendo aquellas presentadas ante la misma entidad y ante la Dirección del Trabajo u organismo equivalente.	54
5.6	Seguridad laboral	Deberá referirse a las políticas de la entidad sobre seguridad laboral, informando las metas e indicadores de las tasas de accidentabilidad por cada cien trabajadores, tasa de fatalidad cada cien mil trabajadores, tasa de enfermedades profesionales por cada cien trabajadores y el promedio de días perdidos por accidente durante el año.	78 y 79
5.7	Permiso postnatal	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca un período de descanso, posterior al nacimiento de un hijo o hija, o una vez otorgada judicialmente la tuición o cuidado personal como medida de protección o cuando se otorga el cuidado personal de un menor de edad en un procedimiento de solicitud de adopción, superior al legalmente vigente, señalando el tiempo definido en número de días, y si esa política tiene entre sus objetivos fomentar la corresponsabilidad parental, señalando cómo se incentiva el uso de permisos de postnatal por parte de hombres.	No disponemos de una política especifica. Nos regimos por lo señalado en la Ley 20.545 y sus modificaciones posteriores.

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		Junto con ello se deberá divulgar para cada país en que opera la entidad, el porcentaje de personas, separadas por sexo, que hubieren hecho uso de permisos de postnatal, considerando el número total de personas elegibles para hacer uso de tales permisos. Además, se deberá indicar el promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año por categoría de funciones. En particular respecto del post natal ejercible por los padres distinguir entre el permiso post natal paternal de 5 días y el parental de 6 semanas (o menos).	Durante 2023, 12 hombres y 23 mujeres tuvieron derecho al permiso parental. Siendo la tasa de regreso al trabajo del 71%.
5.8	Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo:	
		i. El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.	El monto total invertido en capacitacion, representa un 0,147% del ingreso de la compañìa.
		ii. El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	El 100% de los colaboradores es capacitado en distintas materias.
		iii. El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	77
		iv. Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	77
		Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera, incluyendo beneficios cuantificables monetariamente que correspondan a asignaciones que no forman parte del salario bruto de las personas, tales como seguros de salud o de vida de cargo del empleador. Al referirse a cualquiera de esos beneficios se deberá señalar expresamente si estos dependen del tipo de vínculo laboral, es decir, si la persona está contratada a plazo indefinido, plazo fijo, por obra o faena, o a honorarios.	Principales beneficios de colaboradores con contrato indefinido: • Bonos matrimonio, unión civil, natalidad, sala cuna y fallecimiento. • Bonos de estudio y escolaridad. • Asignaciones por movilización, teletrabajo y colación. • Aguinaldos por Fiestas. • Patrias y Navidad. • Celebraciones y paseos. • Préstamos económicos. • Cotización de APV anual. • Reajustabilidad de sueldos. • Reconocimiento trayectoria laboral. • Días administrativos. • Incentivo anual. • Permiso especial cumpleaños.

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
5.9	Política de subcontratación	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca las directrices que se tendrán en consideración al momento de elegir las empresas subcontratistas cuyo personal desempeñará funciones en la entidad; cuáles son los estándares laborales que son exigidos a esas empresas; y los procedimientos que se hayan adoptado para verificar que dichas empresas cumplen permanentemente con esos estándares.	PlanVital se rige por la política de subcontratación del Grupo Generali (Outsourcing Grupo Policy), la cual establece directrices claras para la selección de empresas subcontratistas, requiriendo aprobación previa para funciones críticas o importantes. Se busca con esta política poder asegurar la integridad y calidad de las operaciones subcontratadas. Durante 2023 trabajamos con 3 empresas subcontratistas y 110 trabajadores subcontratados.
6	**Modelo de negocios**		
6.1	Sector industrial	Se deberá describir el o los sectores industriales o económicos en los cuales se desarrollan las actividades de la entidad.	14 y 15
		La descripción por cada sector industrial deberá considerar a lo menos la siguiente información:	
		i. La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria.	14 y 15
		ii. La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial.	14 y 15
		iii. En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades.	14 y 15
		iv. Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad.	14 y 15
		v. Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición.	26 y 27
		vi. La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad.	29 y 30
6.2	Negocios	"Se deberá describir los negocios realizados por la entidad, considerando tanto a sus subsidiarias como a sus asociadas relevantes. Dicha descripción deberá considerar los distintos segmentos de negocios de la entidad. (En tal sentido, se deberá entender por segmento de negocios la definición establecida según las NIIF o IFRS)."	10
		La descripción de las actividades y negocios deberá referirse, para cada segmento de negocio, según corresponda, a lo menos a lo siguiente:	
		i. Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos.	10
		ii. Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios.	59, 60, 61 y 62
		iii. Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	80 y 81

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		iv. Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	14
		v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios.	95
		vi. En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes.	95
		vii. Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia.	No aplica
		viii. Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.	14 y 15
6.3	Grupos de interés	Se deberá describir aquellos grupos de interés que son relevantes para la entidad y las razones por las que tales grupos tienen esa condición. Además, si la entidad pertenece, está afiliada o participa en gremios, asociaciones u organizaciones.	26 y 27
6.4	Propiedades e instalaciones	Se deberá entregar, de una manera clara y precisa, información relativa a las principales propiedades con las que cuenta la entidad para la realización de sus actividades.	94
		En razón de lo anteriormente expuesto, se deberá considerar la siguiente información:	
		i. Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios.	94
		ii. Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos.	No aplica
		iii. Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo.	94
6.5	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades		

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
6.5.1	Subsidiarias y asociadas	Respecto de las subsidiarias y asociadas (directas e indirectas), de conformidad con la definición de las NIIF o IFRS deberá presentarse un detalle que contenga la información respecto de cada una de ellas, de acuerdo con lo siguiente:	92 y 93
		i. Individualización, domicilio y naturaleza jurídica.	92 y 93
		ii. Capital suscrito y pagado.	92 y 93
		iii. Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla.	92 y 93
		iv. Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general.	92 y 93
		v. Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio.	92 y 93
		vi. Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación.	92 y 93
		vii. Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada.	92 y 93
		viii. Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas.	92 y 93
		ix. Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.	92 y 93
		x. Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas.	92 y 93
6.5.2	Inversión en otras sociedades	Respecto de aquellas entidades en que se posean inversiones que representen más del 20% del activo total de la entidad, y que no revistan el carácter de subsidiarias o asociadas, deberá presentarse un detalle que contenga la siguiente información:	92 y 93
		i. Individualización de ellas y naturaleza jurídica.	92 y 93
		ii. Porcentaje de participación.	92 y 93
		iii. Descripción de las principales actividades que realicen.	92 y 93
		iv. Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones.	92 y 93
7	**Gestión de proveedores**		
7.1	Pago a proveedores	Se deberá explicar la política de pago a proveedores, indicando si ésta distingue entre proveedores críticos y no críticos; si la entidad cuenta con políticas que promuevan plazos de pago oportuno; y si se ha definido una meta, en número de días calendario, como plazo máximo de pago a sus proveedores nacionales y/o extranjeros.	80

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		Junto con ello deberá divulgar, en rangos de hasta 30 días, entre 31 y 60 días, y más de 60 días calendario, desde la fecha de recepción de la factura, distinguiendo, al menos, entre proveedores nacionales y extranjeros, cuando corresponda:	80
		i. Número de Facturas pagadas: el número de facturas pagadas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados.	80
		ii. Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas pagadas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados.	80
		iii. Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado.	80
		iv. Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados.	80
		v. Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda.	No aplica
7.2	Evaluación de proveedores	Deberá indicar si cuenta con políticas para evaluar a los proveedores y, en particular, si la entidad cuenta con procedimientos implementados con el objetivo de conocer y evaluar para sus propios fines la calidad del gobierno corporativo, sistema de gestión de riesgos y otros aspectos de sostenibilidad de sus proveedores, y las prácticas de aquellos en esas materias. Para esos efectos, se deberá mencionar qué tipo de criterios se emplean.	81
		Junto con ello deberá divulgar el número de proveedores que se hubieren analizado durante al año considerando aquellos criterios de sostenibilidad que la propia entidad se hubiere definido, el porcentaje que éstos representan del total de proveedores evaluados, el porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores analizados bajo criterios de sostenibilidad, distinguiendo, al menos, entre proveedores nacionales y extranjeros.	81
		Lo anterior se deberá referir a todos los proveedores evaluados durante el año, ya sea que fueren analizados para decidir sobre el inicio de una relación contractual o comercial, independientemente si aquella se llegara a celebrar o no, o bien a consecuencia de procesos de revisión de aquellos con los cuales ya contara con una relación de ese tipo.	81
8	**Indicadores**		
8.1	Cumplimiento legal y normativo		
8.1.1	En relación con clientes	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	58
8.1.2	En relación con sus trabajadores	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones. Deberá referirse especialmente a si ha sido objeto de acciones de tutela laboral.	52
8.1.3	Medioambiental	Se deberán informar los modelos de cumplimiento o programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento. En caso de no contar con tales modelos o programas, se deberá especificar claramente ese hecho e indicar las razones.	29 y 84
		Además, se deberá reportar el número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras, el total de multas; y el número de programas de cumplimiento aprobados; programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente; planes de reparación por daño ambiental presentados; y planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente.	No se registran sanciones.
8.1.4	Libre Competencia	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	52
8.1.5	Otros	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	53
8.2	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Deberá reportar las métricas en materia de sostenibilidad que resulten materiales para la entidad de acuerdo con su sector industrial, al que hace referencia la sección 6.1 anterior. Para tales efectos se estará a la clasificación de industrias Sustainable Industry Classification System (SICS) que a juicio del directorio u órgano de administración resulte más pertinente, y a la definición de métricas Sustainability Accounting Standards establecidas por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Lo anterior, independiente que métricas similares o equivalentes hayan sido reportadas de conformidad a otras disposiciones contenidas en los numerales anteriores.	En Indice SASB.
		De ser el caso, la entidad deberá referirse expresamente a las razones que no le permiten estimar alguna de las métricas que le correspondería divulgar de acuerdo con su sector industrial.	No aplica.
9	**Hechos relevantes o esenciales**		
		Deberá incluirse un resumen de los hechos esenciales o relevantes divulgados por la entidad durante el período anual, indicando los efectos que ellos han tenido o puedan tener en la marcha de la entidad, en sus valores o en la oferta de ellos.	100

Código	Indicador	Descripción	Página u omisión
		Asimismo, deberá incluirse información respecto a aquellos hechos esenciales o relevantes que, aunque hayan ocurrido con anterioridad al período cubierto por la Memoria, hayan tenido durante el ejercicio influencia importante o efecto en el desenvolvimiento de los negocios de la entidad, en sus estados financieros, en sus valores o en la oferta de ellos, o puedan tenerlo en los ejercicios futuros.	100
10	**Comentarios de accionistas y del comité de directores**		
		Deberá incluirse una síntesis fiel de los comentarios y proposiciones relativos a la marcha de los negocios sociales, formuladas por accionistas y el Comité de Directores, en su caso, de acuerdo a lo prescrito en el inciso tercero del artículo 74 de la Ley N°18.046. En caso de no existir, deberá señalarlo expresamente.	45
11	**Informes financieros**		
		Se deberá señalar que los estados financieros de la entidad están disponibles en el sitio en Internet de la Comisión para el Mercado Financiero y en el de la propia entidad, en caso de tenerlo, indicando las URLs de ambos sitios.	98 y 99
		Además, la entidad podrá incluir sus estados financieros resumidos, junto al de las sociedades señaladas en la letra A.4.2 del número 2.1 de la Sección II de la NCG N°30, si así lo estima conveniente.	No aplica.

Tabla de Contenidos GRI

Indicador	Descripción	Página	ODS asociado
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes			
2-1	Detalles de la organización.	6, 7, 10 y 69	8
2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización.	106	
2-3	Período de presentación de informes, frecuencia y punto de contacto.	106	
2-4	Reformulaciones de la información.	No hubo.	
2-5	Verificación externa.	No realizada.	
2. Actividades y trabajadores			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	10	
2-7	Empleados.	69	8
2-8	Trabajadores que no son empleados.	No aplica.	8
3. Gobernanza			

Indicador	Descripción	Página	ODS asociado
2-9	Estructura y composición de la gobernanza.	42	
2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	42	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	43	
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	42	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestionar los impactos.	42	
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	42	
2-15	Conflictos de intereses.	53	
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas.	52, 53 y 54	
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.	43	
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	44	
2-19	Políticas de remuneración.	48	
2-20	Proceso para determinar la remuneración.	48	
2-21	Ratio de compensación total anual.	48	
4. Estrategia, políticas y prácticas			
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	20, 21 y 22	
2-23	Compromisos y políticas.	21 y 22	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	21 y 22	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	55 y 56	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	53	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	52 y 53	
2-28	Afiliación a asociaciones.	28, 29 y 39	16
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	26 y 27	
2-30	Convenios de negociación colectiva.	75	
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	106	
3-2	Lista de temas materiales.	106	
3-3	Gestión de los temas materiales.	A lo largo de toda la Memoria Integrada.	
GRI CONTENIDOS ESPECÍFICOS			
GRI 201: Desempeño económico 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	16	

Indicador	Descripción	Página	ODS asociado
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	$160 millones por concepto de crédito por capacitación de los colaboradores (SENCE) y créditos por donaciones.	8
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Nuestros colaboradores/ as perciben un salario 141% al mínimo establecido por el Estado de Chile.	5 y 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	79 y 81	
GRI 204: Prácticas de Adquisiciones 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	81	8
GRI 205: Anticorrupción 2016			
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	52 y 53	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	52 y 53	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	52 y 53	
GRI 302: Energía 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	85	
GRI 303: Agua y Efluentes			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	85	
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	85	
303-5	Consumo de agua.	85	
GRI 305: Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	85	
GRI 306: Residuos			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	85	
GRI 308: Evaluación Ambiental de los proveedores 2016			
308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.	81	8
GRI 401: Empleo 2016			
401-1	Número total y tasas de nuevas contrataciones de empleados y la rotación de empleados por grupo de edad, género y región.	La tasa de nuevas contrataciones en 2023 fue de 28%. En tanto la tasa de rotación fue de 31%.	8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	75	8
401-3	Licencia parental.	No disponemos de una política especifica. Nos regimos por lo señalado en la Ley 20.545 y sus modificaciones posteriores. Durante 2023, 12 hombres y 23 mujeres tuvieron derecho al permiso parental. Siendo la tasa de regreso al trabajo del 71%.	5 y 8
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	78 y 79	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de accidentes.	78 y 79	
403-3	Servicios de salud en el trabajo.	78 y 79	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	78 y 79	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	78 y 79	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	78 y 79	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	78 y 79	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	78 y 79	
403-9	Lesiones por accidente laboral.	78 y 79	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	78 y 79	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género, y por categoría de empleado.	77	4, 5 y 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	77	5 y 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	76	5 y 8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	44 y 69	5
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Para definir y establecer la estructura de remuneraciones, trabajamos con la metodología Mercer IPE.	5
GRI 406: No Discriminación 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	54	
GRI 408: Trabajo infantil 2016			
408-1	Operaciones y proveedores identificados en las que hay un riesgo importante de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No hubo.	8 y 16

Indicador	Descripción	Página	ODS asociado
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016			
409-1	Operaciones y proveedores identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No hubo.	8
GRI 413: Comunidades locales 2016			
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	82, 83 y 84	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	81	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	58	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	58	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	58	
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	58	

Índice SASB

Código	Tema	Indicador	Página	ODS asociado
FN-AC-270a.1	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	No hubo.	16
FN-AC-270a.2		Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos.	No hubo.	16
FN-AC-270a.3		Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios.	64 y 65	8
FN-AC-330a.1	Diversidad e inclusión entre los empleados	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados.	44 y 69	5
FN-AC-410a.1	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening.	36	16
FN-AC-410a.2		Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio.	36	16
FN-AC-410a.3		Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas.	Información disponible en Informe de Inversión Responsable.	
FN-AC-510a.1	Ética empresarial	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Información en EEFF de la	16
FN-AC-510a.2	Gestión del riesgo sistémico	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	52 y 53	16
FN-AC-550a.1		Porcentaje de activos de fondo de composición abierta gestionados por categoría de clasificación de liquidez.	38	
FN-AC-550a.2		Descripción del enfoque para la incorporación de programas de gestión del riesgo de liquidez en la estrategia de la cartera y la gestión del riesgo de rescate.	55 y 56	
FN-AC-550a.3		Riesgo total frente a las operaciones de financiación de valores.	55 y 56	
FN-AC-000.A	Métricas de la actividad	(1) Total de activos registrados y (2) total de activos gestionados no registrados (AUM).	6 y 7	
FN-AC-000.B		Total de activos bajo custodia y supervisión.	6 y 7	

Indicadores propios

Código	Indicador	Página	ODS asociado
PV-1	Iniciativas en pos de los colaboradores(as) periodo 2022.	72 y 72	8
PV-2	Estudio Clima Laboral, Programa de Reconocimientos y avances periodo 2022 en estos temas.	70 y 72	8
PV-3	Avances periodo 2022 del programa de Diversidad, Equidad e Inclusión.	73	5
PV-4	Trabajadores ascendidos por concurso interno u otro mecanismo por cargo y sexo	76	5 y 8
PV-5	Iniciativas en pos de los clientes periodo 2022.	58, 59 y 60	
PV-6	Campañas de Marketing realizadas.	64	
PV-7	Resultados medición Satisfacción de clientes.	67	
PV-9	Tasa de reclamos.	68	8
PV-10	Omnicanalidad.	60	8
PV-11	Avances en el periodo 2022 en relación con la transformación digital.	66 y 67	8
PV-12	Avances en el periodo 2022 en relación con la excelencia operacional.	66 y 67	8
PV-13	Avances en el periodo 2022 en relación con la eficiencia y automatización.	66 y 67	8
PV-14	Avances en el periodo 2022 en relación con la gestión con proveedores.	79, 80 y 81	8

Contacto

Para realizar comentarios o consultas acerca de la memoria integrada de AFP PlanVital dirigirlas a nuestro departamento de Sostenibilidad:

Lucia Soledad Gómez Martínez
Head of Sustainability
E-mail: sostenibilidad@planvital.cl

AFP

PlanVital

Una compañía GENERALI