

# 2015

*Memoria  
y Reporte  
Integrados*

Caja  
Los Andes  
SOMOS CChC



### *Identificación de la entidad*

Razón social: Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes

RUT: 81.826.800-9

Domicilio Legal: Santiago, sin perjuicio de las agencias que establezca en otros lugares.  
La Casa Matriz se encuentra en la ciudad de Santiago de Chile, en la calle Alonso de Ovalle 1465.

Tipo de Entidad: Corporación de derecho privado, sin fines de lucro

Teléfono: (56 2) 25100000

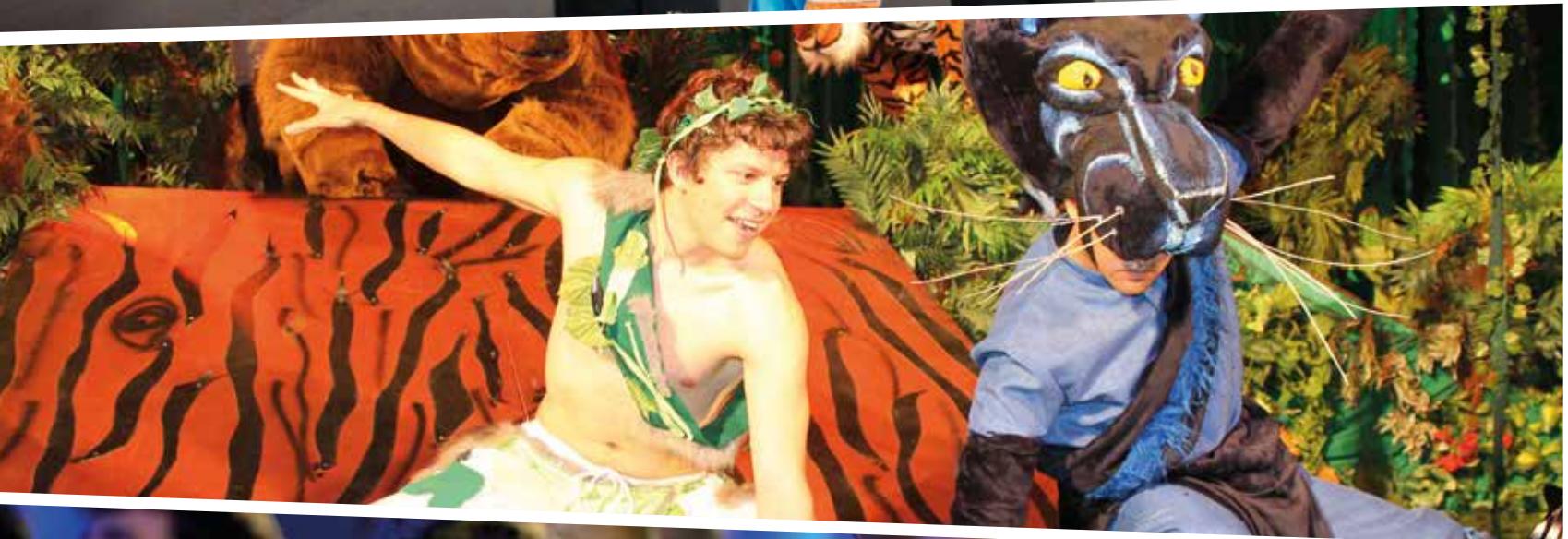
Fax: (56 2) 25100385

E-mail: correo@cajalosandes.cl

### *Inscripción en el Registro de Valores*

Con fecha 7 de diciembre de 2006, Caja Los Andes se inscribió en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el número 959, quedando sujeta a los requerimientos que la superintendencia impone a las empresas fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada por la Superintendencia de Seguridad Social, organismo controlador de la Caja, a través de Ordinario 030088 de fecha 21 de junio de 2006.

*Nuestro compromiso es contribuir al pleno desarrollo de nuestros afiliados y sus familias, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida.*



# Índice de contenidos

CAPÍTULO 1: BIENVENIDA	5
Carta Presidente del Directorio	6
Alcance y Cobertura	8
CAPÍTULO 2: NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO	11
Principales indicadores de cobertura	12
Principales indicadores de desempeño económico	15
Impactos económicos, sociales directos e indirectos	16
Reconocimientos y hechos destacados	24
CAPÍTULO 3: ESTRATEGIA SOSTENIBLE	29
Liderando el mercado - Focos organizacionales 2015	31
Nuestra ruta hacia la Sostenibilidad	34
¿Qué hacemos en Caja Los Andes en materia de RSE?	38
Debida Diligencia	39
Compromisos con iniciativas externas	44
Nuestras relaciones de confianza	45
CAPÍTULO 4: NUESTRA ESENCIA	47
Quiénes Somos	48
Historia - La Seguridad Social en Chile	50
Ubicación y Cobertura	58
Fundamentos Estratégicos	61
Gobierno Corporativo y Administración	64
Estructura Operativa	70
Comportamiento Ético y Transparencia	74
Cumplimiento Normativo	78
Cambios Significativos	78
CAPÍTULO 5: CRECIENDO CON NUESTRAS PERSONAS	81
Nuestras Personas	82
Nuestro compromiso es cuidar a nuestros colaboradores y sus familias	88
Formando Embajadores	98

Gestión del Desempeño	100
Clima laboral participativo	103
Relación Empresa – Colaboradores	106
Prevención y seguridad laboral	109
Iniciativas en beneficio de los colaboradores	112
<b>CAPÍTULO 6: AGREGANDO VALOR A NUESTROS AFILIADOS</b>	<b>117</b>
Nuestros Afiliados	119
Beneficios, productos y servicios	120
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	132
Iniciativas en beneficio de los afiliados	142
Caja Los Andes en los Medios de Comunicación	144
<b>CAPÍTULO 7: FORTALECIENDO NUESTRA CADENA DE VALOR</b>	<b>149</b>
Relación con proveedores	150
Selección de proveedores	151
Compras	152
Subcontratación en Cajas Los Andes	154
Iniciativas en beneficio de los proveedores	155
<b>CAPÍTULO 8: NUESTRO APORTE AL PLANETA</b>	<b>159</b>
Gestión de medio ambiente	160
Biodiversidad	164
Ecoeficiencia	165
Construcciones ecoamigables	170
Residuos y reciclaje	172
Inversiones ambientales	176
Iniciativas ambientales	177
<b>CAPÍTULO 9: AVANCES Y DESAFÍOS</b>	<b>179</b>
Tabla de compromisos	180
<b>CAPÍTULO 10: INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	<b>183</b>
<b>ANEXOS: TABLA DE CONTENIDOS GRI - COPS</b>	<b>219</b>

transparencia





01\_

Bienvenida



01\_ Bienvenida

02\_ Nuestra contribución al desarrollo

03\_ Estrategia Sostenible

04\_ Nuestra Esencia

05\_ Creciendo con nuestras personas

06\_ Agregando valor a nuestros afiliados

# Carta Presidente del Directorio



La presente cuenta, consolida nuestra memoria financiera, que de forma inédita ha sido fusionada con el Reporte de Sostenibilidad; ambos, correspondientes al período 2015.

En primer término, deseo resaltar el resultado financiero de la gestión, reflejado en excedentes antes de beneficios que alcanzaron los MM\$ 81.176. Paralelamente, obtuvimos un 54,1% de participación de mercado, lo que se traduce en 3.809.667 afiliados activos y pensionados que gozaron de una amplia gama de beneficios sociales. Destaca en esta cifra la afiliación de Carabineros de Chile a nuestra Caja, posibilitando que 60 mil funcionarios, entre uniformados, civiles y sus familias, tengan acceso a una gran oferta de soluciones sociales en diversos ámbitos.

Durante el período, entregamos un total de MM\$52.585 en beneficios sociales, cifra que se amplía a MM\$92.487 considerando el efecto multiplicador (1,76) recibido por cada uno de nuestros afiliados. Con ello, obtuvimos un índice de penetración de 55,6%; es decir, más de 1.700.000 afiliados usaron un beneficio social durante el año.

Otro aspecto que nos llena de orgullo fue que 6.601 nuevas empresas decidieron afiliarse a nuestra institución. Ellas, a través de sus trabajadores y ejecutivos, son aliadas permanentes en la comunicación de nuestro quehacer.

De cara a los afiliados, durante este último año, sobrepasamos los 80 puntos porcentuales de satisfacción global neta, que

tiene su origen en el esfuerzo permanente de todo nuestro equipo por superar las expectativas de servicio.

No puedo dejar de destacar la exitosa colocación de Bonos Corporativos por la suma de MM\$ 152.731. Esta importante gestión nos permitirá no sólo financiar el régimen de crédito social y prestaciones adicionales entregados a nuestros afiliados, sino también, constituye un contundente respaldo del mercado hacia nuestra gestión corporativa.

En 2015, crecimos de la mano de la innovación. Concretamos la inauguración del primer Centro Día para el Adulto Mayor, emplazado en Estación Central, apoyada por un equipo multidisciplinario, que permite entregar las herramientas para promover una mejor calidad de vida a personas autovalentes frágiles y/o de dependencia leve a moderada.

Avanzamos en materia de innovación tecnológica y mejoras operativas. Iniciamos la implementación del proyecto Pilar Financiero, en un plan que, a la fecha, llevamos ejecutado e implementado en 53 sucursales, gracias a un equipo conformado por diversas áreas de la organización, liderado por la Gerencia de Vanguardia. Migramos 330.000 operaciones de créditos con un monto aproximado de MM\$ 295.000, equivalente al 26,4% de la cartera vigente. De esta forma, transitamos hacia una gestión más eficiente y moderna de nuestros productos y servicios.

Este año abrimos 11 nuevas sucursales, con más infraestructura dispuesta a apoyar

la consecución de los anhelos de los trabajadores de este país. Adicionalmente, en materia de infraestructura recreativa, sumamos más de 5 mil metros cuadrados a nuestra red de Centros Deportivos y Recreacionales, con la apertura del Club de Campo Leñadura, en la Región de Magallanes.

Para mejorar nuestra atención en los Centros Turísticos se creó una nueva gerencia, cuyo objetivo ha sido implementar el modelo de experiencia turística, además de sacar adelante un moderno sistema de reservas para todos los hoteles a lo largo del país.

Todas estas obras y adelantos no tendrían valor sin la fuerza de los colaboradores de la Caja. Destaco el reconocimiento recibido como una de las 50 mejores empresas para trabajar en Chile, donde logramos el lugar 37, según el Ranking Great Place to Work® 2015. Paralelamente, los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Laboral, proceso encargado al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y que reflejó un 77% de alta satisfacción.

En este mismo ámbito, quisimos dar un paso más allá, mediante la elaboración de una Política de Diversidad e Inclusión, que busca contribuir a la generación de prácticas organizacionales que promuevan una cultura inclusiva para colaboradores y afiliados, sobre la base del valor de la diversidad.

En el ámbito de la reportabilidad, logramos un 54% de cumplimiento en el Índice de Sostenibilidad, que viene a reemplazar a la medición que realizábamos a través del Diagnóstico ISO 26000. Además, se

publicó la Política de Sostenibilidad, que nos entrega los lineamientos sobre estos temas y también se trabajó en la respectiva estrategia (2015-2020), que plasma los pasos para este quinquenio.

Trabajamos en la consolidación del Programa MÁS Sostenibilidad, agrupando y ordenando las iniciativas de RSE; acciones que buscan mejorar la calidad de vida de la comunidad afiliada, mediante acciones que involucran a nuestros colaboradores, a la comunidad y el medio ambiente. Fruto de aquello, impactamos a más de 150 mil personas con iniciativas tales como el Programa de Voluntariado Corporativo, Arte Vivo, y el trabajo con comunidades afiliadas y apoyo a sectores vulnerables.

A la luz de los antecedentes que se presentan en esta memoria-reporte, queda de manifiesto lo prolífico de este período. Elementos como la presente Memoria y Reporte Integrados, insertos dentro de nuestro Programa de Transparencia Institucional, constituyen el fiel reflejo de una institución que promueve altos estándares en el manejo de la información, lo que sumado a nuestra Cuenta Pública, no hace más que reforzar nuestra voluntad de servir con rigor y probidad.

Afectuosamente,



Javier Darraidou Díaz  
Presidente



01\_ Bienvenida

02\_ Nuestra contribución al desarrollo

03\_ Estrategia Sostenible

04\_ Nuestra Esencia

05\_ Creciendo con nuestras personas

06\_ Agregando valor a nuestros afiliados

## Alcance y Cobertura

Nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad y el primero fusionado con la Memoria Financiera, presenta información identificada como material relevante en el impacto de nuestro negocio en la sociedad y, particularmente, en nuestros principales grupos de interés. En este informe se presentan los temas y desafíos asumidos por Caja Los Andes en materia de sostenibilidad, así como su responsabilidad en cada uno de los procesos que tiene el negocio. Abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, siendo de carácter anual.

Para la elaboración de este Reporte, se tomó como referencia la metodología propuesta en el Manual de Aplicación para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, desarrollado por Global Reporting Initiative (GRI, por sus siglas en inglés), en su cuarta versión, de acuerdo a su opción de conformidad "core" esencial. En consecuencia, los contenidos de este Reporte están definidos de acuerdo a los temas materiales, es decir, aquellos aspectos de nuestra gestión que son relevantes para la institución o para los grupos de interés.

Los indicadores reportados, incluyeron también mediciones propias de Caja Los Andes, las cuales están en concordancia con los focos de gestión de la organización, lo que hace de este documento un insumo, tanto para quienes quieren conocer cómo fueron las operaciones de la Caja durante 2015, como para la gestión interna de la misma.

En términos de cobertura, se incluyen todas las operaciones de Caja Los Andes, las cuales involucran las oficinas de administración y sucursales, además de Centros Club de Pensionados, Oficinas Móviles y Centros Turísticos. Este informe no presenta limitaciones de alcance y cobertura, haciéndose cargo de todos los temas pertinentes, de acuerdo con los lineamientos y protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

Las técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos se rigen por las recomendaciones y protocolos del GRI, en su versión G4. En forma complementaria, se incorporan las materias y asuntos de la Guía ISO 26.000 de Responsabilidad Social y los 10 Principios del Pacto Global, cumpliendo así con las Comunicaciones de Progreso (COP's) exigidas a las empresas miembro del Pacto Global.

La definición de los contenidos y la planificación del trabajo fue un proceso liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Caja Los Andes. Además, toda la información incluida en este Reporte fue documentada y validada por las respectivas gerencias y áreas de Caja Los Andes que colaboraron en el proceso de levantamiento de información.



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



ladrillero liderazgo





## 02\_

Nuestra contribución  
al desarrollo

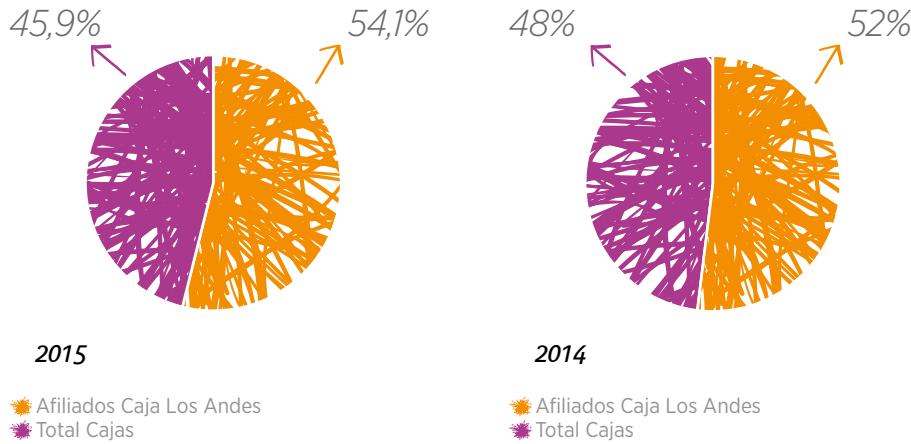


# Principales indicadores de cobertura

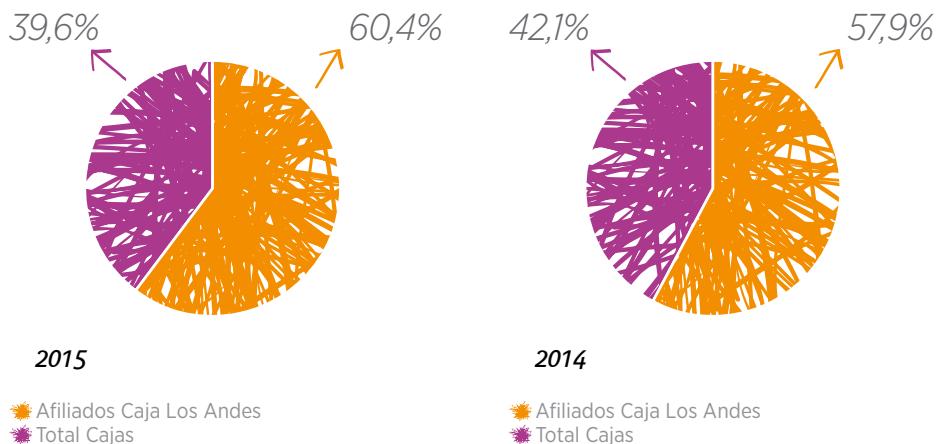
## Participación de Mercado

### Total Afiliados

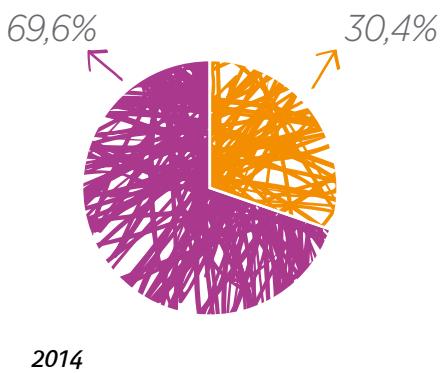
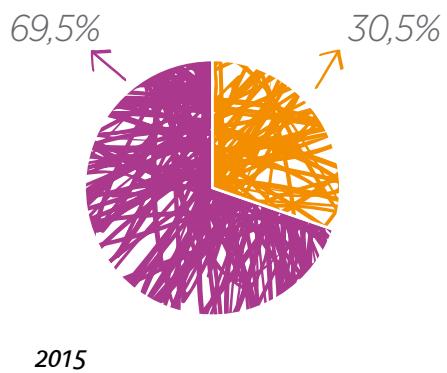
*Participación en el mercado de Cajas 54,1% un 2% más que en 2014. Esto avala nuestro liderazgo en el sector.*



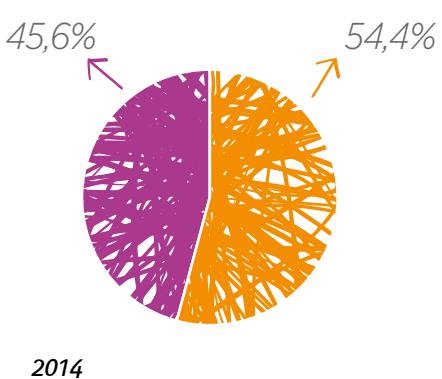
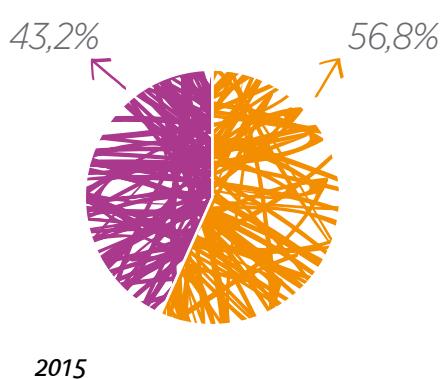
### Afiliados Activos



### Afiliados Pensionados

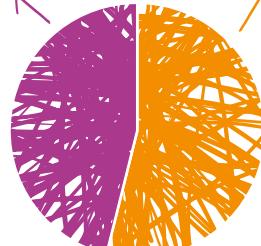


### Empresas Adherentes



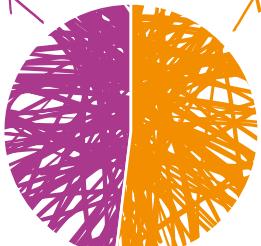
*Cartera de Crédito Social (en Monto)*

44,8% 55,2%



2015

47,8%



2014

*Población Cubierta***20%**

de la población en Chile, equivalente a 3.679.918 beneficiarios, es la población cubierta.

*Excedentes*

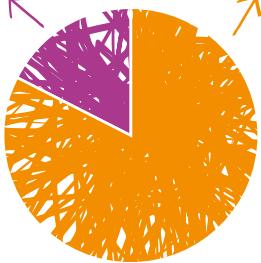
35.726



2015

Excedentes Caja Los Andes 2015 (Millones de \$)

17,4%



2014

Afiliados Caja Los Andes  
Otras Cajas*Patrimonio*

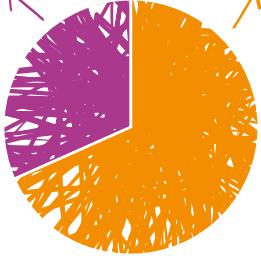
660.012



2015

Patrimonio Caja Los Andes 2015 (Millones de \$)

31,5%



2014

Afiliados Caja Los Andes  
Otras Cajas

*A la fecha de publicación no se contaba con la información financiera 2015 de las otras CCAF.*

## Principales indicadores de desempeño económico

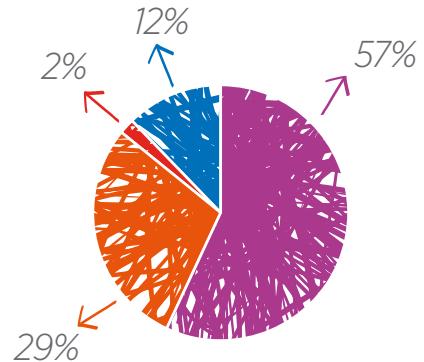
CONCEPTO (MILLONES DE \$)	2014	2015	VARIACIÓN 2014-2015
Ingresos de Explotación	285.378	320.976	+ 12,5%
Activos	1.299.356	1.563.441	+ 20,3%
Stock de Colocaciones	1.069.668	1.167.213	+ 9,1%
Excedentes después de Beneficio	34.378	35.726	+ 3,9%
Gastos en Prestaciones Adicionales	46.465	45.451	- 2,2%

### Distribución de los ingresos

#### Valor Económico Generado y Distribuido

(MILES DE \$)	2014	2015	VARIACIÓN
<b>Valor económico generado (A)</b>			
a) Ingresos Totales	285.377.756	320.975.767	+ 12,5%
<b>Valor económico distribuido (B)</b>			
Costo de operación	137.973.472	162.990.519	+ 18,1%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	75.837.319	83.540.114	+ 10,2%
Pagos al Estado	5.323.646	5.987.972	+ 12,5%
Pago proveedores de capital	31.865.247	32.731.452	+ 2,7%
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>			
Comprobación (VEG-VED)	34.378.072	35.725.710	+ 3,9%

#### Valor Económico Distribuido 2015



### Importes recibidos del Gobierno

IMPORTES RECIBIDOS DEL GOBIERNO (MILES DE \$)	2014	2015
Crédito por gasto en Capacitación (SENCE)	389.994.617	466.413.317
Bonificación del Gobierno por Zonas Extremas	16.047.230	33.716.312
<b>Total</b>	<b>406.041.847</b>	<b>500.129.629</b>

2015

- Costos de operación
- Salarios y beneficios sociales para los empleados
- Pagos al Estado
- Pago proveedores de capital

# Impactos económicos, sociales directos e indirectos

## **Pilares Programa MÁS Sostenibilidad**

### **Colaboradores:**

- » Programa de Voluntariado Corporativo
- » Voluntarios Corridas Familiares
- » Arte Vivo

### **Comunidad:**

- » Relacionamiento Educacional
- » Relacionamiento Recreativo (Centros Turísticos)
- » Extensión de Actividades de MKT a niños de sectores vulnerables
- » Entrega de Cajas Escolares a colegios vulnerables
- » Operativos de Salud

### **Medio Ambiente:**

- » Programa de Eficiencia Energética
- » Recicla Andes



En Caja Los Andes contribuimos a mejorar la calidad de vida de todos los chilenos, impactando positivamente a la sociedad en general a través del Programa MÁS Sostenibilidad.

Durante el año 2015, se continuó con este programa, que agrupa y estructura todas las acciones de responsabilidad social de nuestra institución y que buscan mejorar la calidad de vida de todos nuestros públicos de interés, mediante tres pilares: colaboradores, comunidad y medio ambiente. El programa permitió que llegásemos a más de 150 mil personas de todo Chile a través de 298 actividades.

### **Colaboradores**

#### **VOLUNTARIADO CORPORATIVO: MENTORÍAS Y CHARLAS MOTIVACIONALES**

El Programa de Voluntariado Corporativo de Caja Los Andes busca promover una cultura social, sensibilizar a los colaboradores respecto de las necesidades de su entorno y potenciar nuevos valores, como la solidaridad, que permite un desarrollo más integral de las personas.

En este marco, por tercer año consecutivo se desarrollaron las Mentorías, donde 129 colaboradores entregaron orientación personalizada y acompañamiento a alumnos de 4to Medio, que viven una etapa clave en su vida. Los voluntarios los ayudaron a descubrir y promover sus competencias, además de apoyarlos para que delinearan su proyecto de vida y su futuro laboral mediante la continuidad de estudios superiores.

Este programa se realizó en la ciudad de Santiago en conjunto con la Fundación Belén Educa y en las ciudades de Antofagasta, Viña del Mar y Concepción con los directivos de colegios municipalizados.

Además, se realizaron charlas motivacionales en colegios vulnerables por parte de nuestros gerentes y subgerentes, lo que benefició a 570 alumnos en todo Chile.

#### **VOLUNTARIADO CORRIDAS**

En el marco de las Corridas Familiares, se entregaron 100 cupos gratuitos en la categoría Especial para personas en situación de discapacidad en cada una de las ciudades donde se realizó el Tour de Corridas Familiares Caja Los Andes.

Con esta iniciativa buscamos fomentar el deporte y un estilo de vida saludable entre los miembros de organizaciones que se ocupan de la inclusión o integración social de las personas en situación de discapacidad, de manera de contribuir a que este grupo conviva e interactúe con nuestros afiliados y participantes de la actividad, sin que la discapacidad sea un factor divisionario, sino más bien de inclusión.

Para acompañar a los 800 invitados, cerca de un centenar de nuestros colaboradores actuaron como Voluntarios de Corridas; guiando y orientando a las personas en situación de discapacidad, tanto en los momentos de la competencia como en las actividades adicionales que se brindaron en las Villas Familiares.

07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs





### ARTE Vivo

Caja Los Andes en su permanente contribución a la difusión cultural lanzó en febrero del año 2013 el proyecto Arte Vivo, con el objeto de acercar el arte nacional a los colaboradores y la comunidad, fomentando así la positiva influencia que éste tiene en las personas y las organizaciones.

Durante el año 2015, Arte Vivo recibió la muestra “Los Heroicos Niños: una historia no contada”, exposición que trajo la Corporación, Conservación y Difusión del Patrimonio Histórico Militar, para contar y compartir las historias desconocidas de un grupo de menores que participaron activamente en la Independencia de Chile y la Guerra del Pacífico a fines del siglo XIX.

Entre abril y julio volvió al espacio Arte Vivo, la artista plástica Macarena Matte, con su exposición “Agradecida”. En agosto lo hizo la ONG LabSocial con 100 obras de la exposición “Mi Continente” de Arte Down, con quienes además se realizó un taller inclusivo con colaboradores de Santiago y se lanzó la cuarta versión del Concurso, cuya temática era: “Mis Sueños”. La última muestra durante 2015 fue “Femmina”, de la artista Cecilia Elgueta.

En el plan de descentralización de las actividades y acciones del Programa MÁS Sostenibilidad, y con interés de abrir el arte “desde todos hacia todos”, Arte Vivo se extendió el 2015 a dos regiones del país con las muestras de Arte Down. Las sucursales de Concepción y Antofagasta pudieron exponer, en los meses de agosto y septiembre, las obras de los ganadores de los concursos “Mi país” y “Mi Mundo”.

Junto a estas exposiciones se realizaron también talleres inclusivos en cada una de las ciudades de una manera que nuestros colaboradores se acercaran a la inclusión social de personas con Síndrome de Down.

### Comunidad

#### RELACIONAMIENTO EDUCACIONAL

En el marco del Programa Recicla Andes, que busca gestionar mediante el reciclaje la segregación de los residuos en Caja Los Andes, se implementó en los Centros Turísticos de Palomar, Pirque y Parador de Darwin, un programa de educación ambiental, dirigido a los escolares de establecimientos alejados a estos centros.

El proyecto -que se coordinó entre la empresa TriCiclos y los administradores de cada uno de estos centros- se extendió entre abril y octubre, y entregó formación en cuidados del medio ambiente y promoción de vida sana.

Además, se levantaron viveros y experiencias didácticas donde se dieron a conocer las acciones que realizan los centros de Caja Los Andes en materia ambiental.

#### RELACIONAMIENTO RECREATIVO

Con el fin de lograr un acercamiento a las comunidades escolares aledañas a los Centros Turísticos de Caja Los Andes, durante el año 2015, estos centros abrieron sus puertas a grupos de niños y jóvenes para que disfrutaran de una jornada recreativa en instalaciones y utilizaran sus piscinas, quinchos, canchas deportivas, entre otros.

De esta forma, 460 escolares resultaron beneficiados y una treintena de colabora-

dores de la Gerencia de Experiencia Turística participó activamente en este relacionamiento.

#### **EXTENSIÓN ACTIVIDADES MARKETING (FTA TOUR, FÚTBOL CALLE, OBRA "EL LIBRO DE LA SELVA")**

En la búsqueda de entregar bienestar social a niños de sectores vulnerables, y en coordinación con la Gerencia de Clientes y Marketing, durante el año 2015, en cada una de las actividades deportivas y culturales que la institución realizó, se abrieron cupos especiales para acoger a colegios e instituciones sociales.

Fueron 1.180 niños y jóvenes que pudieron disfrutar de eventos como el FTA Tour, Fútbol Calle, en el Concierto Movistar Arena, y en la obra de teatro en el "El Libro de la Selva", en comunas como Puente Alto, Iquique, Puerto Montt, Quillota, La Serena, San Bernardo y Santiago.

#### **ENTREGA DE CAJAS DE ÚTILES ESCOLARES**

Por tercer año consecutivo, y en el marco de las iniciativas de Responsabilidad Social de Caja Los Andes, se hizo entrega de Cajas de Útiles Escolares a escuelas vulnerables identificadas previamente, en las diversas ciudades donde la institución está presente.

Durante el año 2015, y en coordinación con la Subgerencia de Educación de la Gerencia de Beneficios Sociales, se entregó este beneficio a 2.181 estudiantes desde Putre a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

#### **OPERATIVOS DE SALUD**

Con el propósito de favorecer a la población más vulnerable en las localidades donde está Caja Los Andes, desde 2013 optó por la promoción de la salud como uno de los

focos en nuestra relación con afiliados y comunidad.

Es por ello, que los Operativos de Salud RSE constituyen una importante acción que consolida nuestra razón de ser, entregando calidad de vida a cientos de personas, especialmente en comunidades donde el acceso a los servicios de salud es complejo.

Durante el 2015, estuvimos presentes en las comunas de San Bernardo, Puente Alto, Buin, Arica, Tierra Amarilla, La Cruz, Quinta de Tilcoco, Coyhaique y Chiloé con operativos de vacunaciones anti influenza, controles oftalmológicos, dermatológicos, auditivos y preventivos.



## Medio Ambiente

### PROGRAMA RECICLA ANDES

Caja Los Andes, consciente del impacto social, económico y ambiental que puede generar su gestión, y como una contribución al medio ambiente, implementó el año 2015 -en una primera etapa como piloto- el programa “Recicla Andes”, que busca manejar integralmente los residuos generados por la organización, mediante la segregación, reciclaje y correcta disposición final de estos, además de mitigar los impactos ambientales y promover buenas prácticas entre sus colaboradores.

Este programa se realiza en los edificios de Casa Matriz, las sucursales de Normalización, Plaza Oeste, Maipú, y los Centros Turísticos de Pirque, Palomar y Olmué.

*A través del Programa MÁS Sostenibilidad creamos conciencia en nuestros colaboradores sobre cuidado del Medio Ambiente.*

### PROGRAMA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante el año 2015 se implementó en todas las sucursales de la institución el Programa de Eficiencia Energética, orientado a la gestión eficiente de los recursos energéticos de Caja Los Andes, con el objeto de reducir la emisión de CO2 de la institución.

El programa, que impacta a todos los colaboradores, de Arica a Porvenir, incluyendo los Centros Turísticos, Sucursales y Casa Matriz, incorporó una campaña educativa en los meses de abril y octubre, que se extendió hasta fin de año con la instalación de piezas gráficas que buscan sensibilizar a los usuarios con esta temática y donde se utilizaron como fuente las ideas de los ganadores del concurso interno “Tu Idea Innova”.

07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





### Resumen Actividades realizadas

PILAR	ACTIVIDADES	CIUDADES-ACTORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	NÚMERO ACTIVIDADES	Nº PERSONAS IMPACTADAS
Colaboradores	Voluntariado Corporativo	RM-Antofagasta-La Serena- Viña del Mar-Concepción	Mentorías	41	129
Colaboradores	Charlas Motivacionales	Gerentes de primera línea Gerentes zonales y subgerentes	Charlas Motivacionales	15	570
Colaboradores	Arte Vivo	Santiago-Antofagasta-Concepción	Exposiciones Museo Histórico Militar, Macarena Matte, Arte Down y Cecilia Elgueta	5	4.000
Comunidad	Relacionamiento Educativo	Palomar-Parador Darwin-Pirque	Visitas pedagógicas, invernadero, charlas ambientales	13	420
Comunidad	Relacionamiento Recreativo	Azapa-La Huayca-Machalí_Las Mellizas-Río Quepe-Leñadura-Palomar-Parador Darwin-Lago Ranco-Punta Larga-Llanuras de Diana	Puertas abiertas del centro para niños de escuelas vulnerables	11	460
Comunidad	Tour Corridas Familiares	Arica-Viña del Mar-Antofagasta-Puerto Varas-La Serena-Rancagua-Concepción-Talca-Temuco	Invitación organizaciones inclusivas y voluntarios corridas	8	800
Comunidad	FTA TOUR	Puente Alto-Iquique-Puerto Montt	Relacionamiento con los jugadores del FTA	6	450
Comunidad	Fútbol Calle	Quillota-La Serena-San Bernardo	Invitación a escuelas de fútbol vulnerables	3	120
Comunidad	Obra "El Libro de la Selva"	Santiago	Invitación a colegios vulnerables	11	680
Comunidad	Cajas Útiles Escolares	Zonal Norte-Centro Norte-V Región-RM-Centro-Centro Sur-Sur	Entrega de cajas de útiles escolares a colegios vulnerables	37	2.181
Comunidad	Operativos de Salud	San Bernardo-Puente Alto-Buin-Arica-Tierra Amarilla-La Cruz-Quinta Tilcoco-Coyhaique-Chiloé	Operativos de inmunización, auditivo, oftalmológico y preventivo	9	600
Comunidad	Concierto Cierre de actividades Programa MAS Sostenibilidad	Santiago	Concierto de Navidad y Música Chilena y Taller musical. Huasos Quincheros y Coro Red SIP	1	500
Comunidad	Navidad con Sentido	Santiago	Visita colaboradores a Fundación Las Rosas y entrega regalos	1	180
Medio Ambiente	Recicla Andes	Sucursales Maipú, Plaza Oeste, Casa Matriz. Líderes Verdes	Programa de Reciclaje	137	138.961
<b>TOTAL</b>				<b>298</b>	<b>150.051</b>

La inversión realizada en el programa MÁS Sostenibilidad durante el año 2015 alcanzó la cifra de \$ 195.491.734. Estos fondos provienen del presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE, la Gerencia de Clientes y Marketing y la Gerencia de Beneficios Sociales, como se muestra en la siguiente tabla:

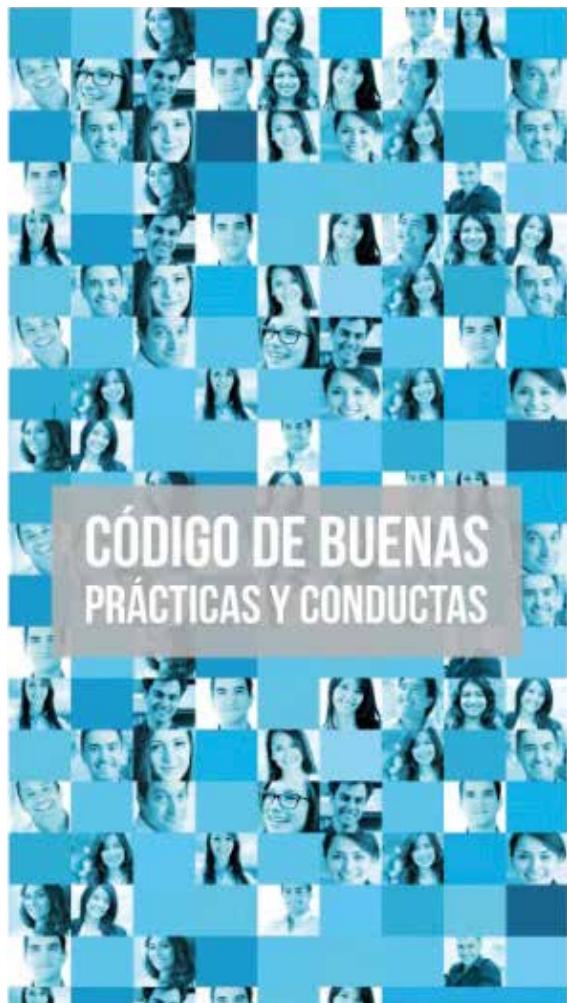
PROGRAMA	PERSONAS IMPACTADAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES	ESTIMACIÓN DE GASTO
Voluntariado Corporativo y Charlas	699	56	\$ 8.015.000
Arte Vivo	4.000	5	\$ 12.795.241
Voluntariado Tour de Corridas Familiares	800	8	\$ 2.040.000
Fútbol Calle	120	3	\$ 120.000
FTA Tour	450	6	\$ 120.000
Cajas Escolares	2.181	37	\$ 56.706.000
Operativos de Salud	600	9	\$ 2.916.100
Recicla Andes	138.961	137	\$ 103.859.266
Relacionamiento Recreativo	460	11	\$ 1.320.000
Relacionamiento Educacional	420	13	\$ 300.000
Obra "El Libro de la Selva"	680	11	\$ 3.400.000
Concierto Navidad y cierre año	500	1	\$ 3.900.127
Navidad con Sentido	180	1	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>150.051</b>	<b>298</b>	<b>\$ 195.491.734</b>



*A través del  
Programa MÁS  
Sostenibilidad  
contribuimos  
a mejorar la  
calidad de vida  
de más 150  
mil personas.*



# Reconocimientos y hechos destacados



En Caja Los Andes cerramos el año 2015 con importantes logros institucionales y con buenas noticias, esto es el fruto del trabajo realizado en pos de una mejor calidad de vida para todos los afiliados y sus familias.

## *Colocación de Bonos*

En lo que respecta a la gestión de fuentes de financiamiento, durante los meses de abril y diciembre se llevó a cabo con éxito la puesta de tres colocaciones de Bonos Corporativos, lo que permitirá, en el mediano plazo, financiar el régimen de crédito social y prestaciones adicionales entregados a nuestros afiliados.

## *Incorporación de Carabineros de Chile*

El gran trabajo realizado, permitió que una importante organización confiara en la labor de Caja Los Andes. Es así como a partir del 2015, Carabineros de Chile se incorporó a Caja Los Andes. Gracias a esto, sus 60 mil funcionarios, pueden acceder a la gran gama de beneficios sociales.

## *Gira de Gerentes 2015*

Es primera vez que se realiza esta actividad en Caja Los Andes. Durante los meses de octubre y noviembre, los Gerentes de primera línea visitaron las 141 sucursales de Arica a Porvenir con el objetivo de presentar a los líderes los resultados obtenidos a la fecha. Además, se reunieron con todos los equipos para compartir hacia dónde va Caja Los Andes, de la mano de un mensaje

inspirador y transversal para todos. Las reuniones abordaron las cuatro verticales de la organización, que son ambiente laboral, satisfacción de los afiliados y empresas afiliadas, ingresos y la gestión responsable de gastos.

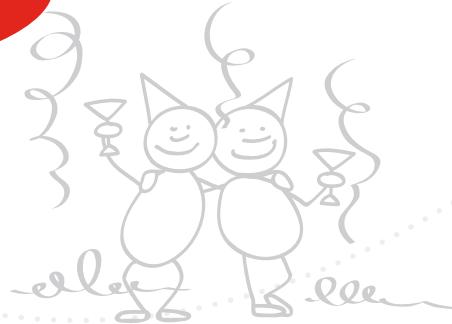
## *Nuevo Código de Buenas Prácticas y Conductas*

En mayo de 2012, sin que constituyera un imperativo legal para nuestra Institución, el Directorio aprobó un documento denominado Código de Ética, el cual fue reemplazado por el Código de Buenas Prácticas y Conductas, cuyo propósito fundamental es orientar nuestra conducta, con el objeto que la misión social de la entidad sea canalizada en armonía con las personas y el medio ambiente, de acuerdo a la circular de la Superintendencia de Seguridad Social, sobre Gobierno Corporativo.

## *Somos una de las 50 mejores empresas para trabajar en Chile*

El orgullo y compromiso de los colaboradores de Caja Los Andes, quedó demostrado en la buena posición obtenida en el ranking de Great Place to Work 2015, que la ubica en el N° 37 dentro de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile.

Nuestros logros son el fruto del trabajo que realizamos cada uno de los que conformamos Caja Los Andes.



### *Inauguración Centro Deportivo y Recreativo Leñadura*

A comienzos del 2015, se inauguró el Centro Deportivo Leñadura, en la ciudad de Punta Arenas, recuperando así, para la Región de Magallanes, una de las mejores infraestructuras deportivas de toda la Patagonia Chileno/Argentina. En sus 23 hectáreas de terreno, este Centro cuenta con instalaciones y actividades de primer nivel, que permiten a toda la familia poder disfrutar y recrearse en un solo lugar, especialmente en invierno, cuando las condiciones climáticas no permiten el desarrollo de actividades al aire libre.

### *Inauguración Primer Centro Día*

En septiembre de 2015, se inauguró el primer Centro Día para adultos mayores pensionados afiliados a la Caja. Sus instalaciones se encuentran ubicadas en Mall Plaza Alameda, en el Edificio Integramédica, pisos 2 y 3, Comuna de Estación Central.

### *Certificación del Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la Ley n° 20.393*

Caja Los Andes certificó su modelo de prevención de delito, con el fin de abordar proactivamente la prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Esta certificación fue realizada por la prestigiosa empresa certificadora Feller Rate.

### *Premio FELABAN*

En marzo del 2015, Caja Los Andes participó en un concurso de ensayos en la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), donde obtuvo un reconocimiento por un modelo desarrollado íntegramente por Contraloría, denominado "Auditoría Forense Continua". El premio fue recibido en el Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAIN), realizado en abril en Lima, Perú. En la oportunidad, se expuso a la audiencia latinoamericana, el modelo, su sistema de apoyo y resultados obtenidos con su implementación.



## Reconocimiento Empresa Socialmente Inclusiva (ESI) Mutual de Seguridad CChC

Con la finalidad de destacar públicamente a las Empresas Socialmente Inclusivas del país, la Mutual de Seguridad CChC, por cuarto año consecutivo, entregó el Reconocimiento ESI, cuyo propósito es incentivar a todas aquellas firmas u organizaciones que, con iniciativas concretas, han logrado convertirse en agentes activos para incrementar las oportunidades socio laborales de las personas y los trabajadores con discapacidad física del país. En esta oportunidad, Caja Los Andes fue reconocida por incorporar personas en situación de discapacidad (personas accidentadas laboralmente y reintegradas al mundo laboral).

## Premio Fundación Ágora

En el marco del Programa MÁS Inclusión Caja Los Andes fue distinguida por la Fundación Ágora perteneciente a Fundación Luz, por la incorporación de personas con discapacidad en la institución.

## Sello ProPyme

En el mes de mayo de 2015, el Ministerio de Economía Fomento y Turismo mantuvo vigente el Sello ProPyme otorgado a Caja Los Andes, por comprometernos a pagar a nuestros proveedores pymes a un plazo inferior a 30 días, lo que confirma la importancia que le asignamos a los proveedores, como uno de sus principales stakeholders.

## ENANDES 2015

En la sexta versión del Congreso Internacional, cuyo tema central fue "Ética, Felicidad y Bienestar", se presentaron las experiencias de los destacados expertos: Sonja Lyubomirsky, Aron Ralston y Jim Harter, quienes compartieron sus experiencias para generar conciencia y empatía. Concluyendo que cuando hacemos las cosas correctamente, estamos aportando a mejorar el bienestar de los demás y el de uno mismo.

Al evento asistieron más de 1.776 personas, quienes además pudieron conocer la experiencia del montañista que inspiró la película "127 horas", Aron Ralston, que sobrevivió a un accidente.

## Caja Los Andes realiza su segunda cuenta pública

Por segundo año consecutivo, la institución realizó la Cuenta Pública, siendo la única Caja de Compensación que transparenta sus resultados financieros a sus afiliados y al público en general.

## Sesiones del Directorio en regiones

En su interés de conocer en terreno la realidad de las regiones del país, durante 2015 el Directorio de Caja Los Andes realizó, por cuarto año consecutivo, dos sesiones fuera de la Región Metropolitana, donde sus integrantes pudieron relacionarse con las autoridades locales, empresas afiliadas y colaboradores de la corporación.

En el marco de estas actividades, se realizaron eventos culturales y actividades de Responsabilidad Social con las comunidades de Calama y Temuco.

## **Reconocimientos entregados**

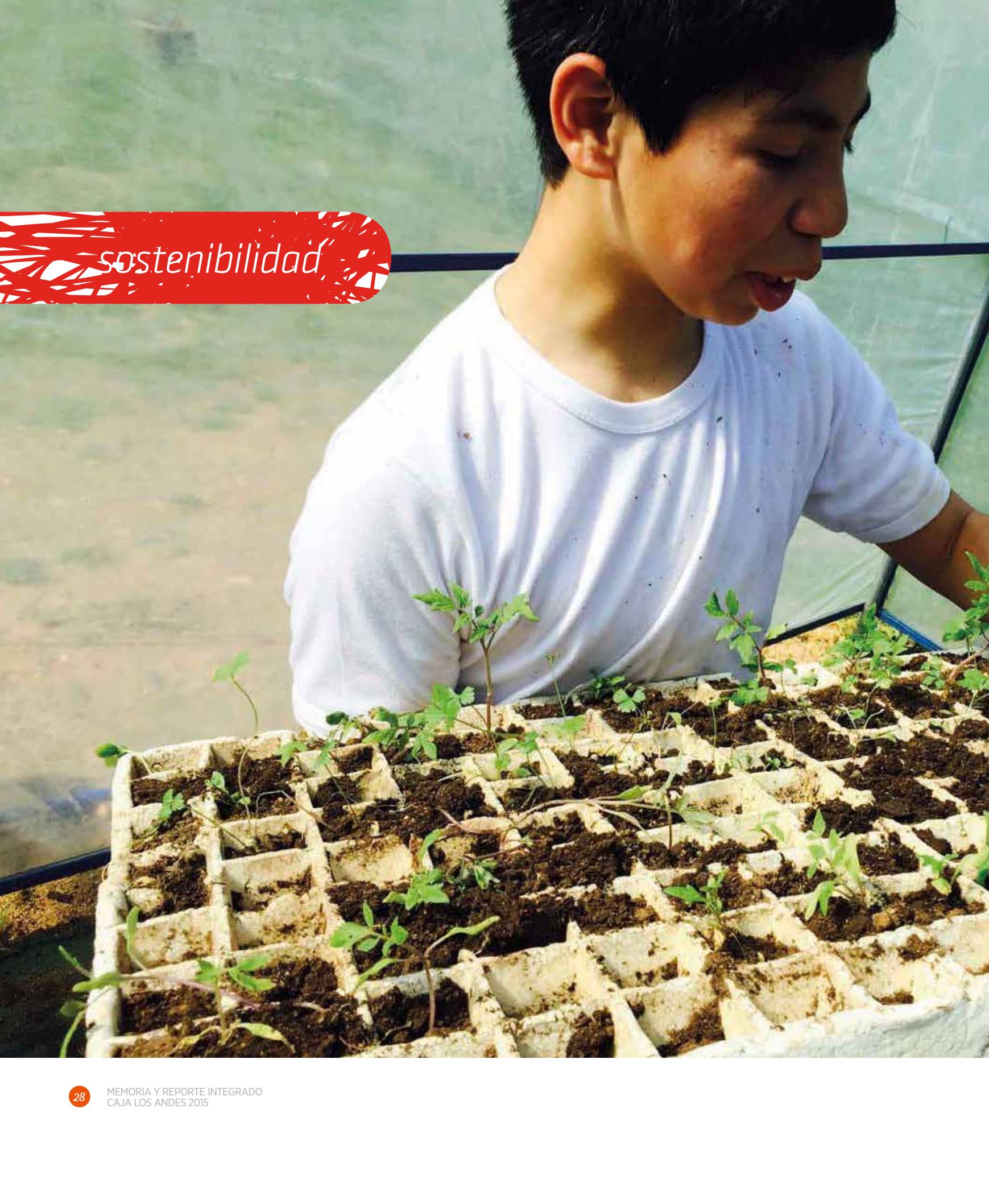
### **Premio Sergio May Colvin**

- » Clínica Alemana de Santiago / Categoría Grandes Empresas
- » Colegio Alemán de Puerto Varas / Categoría Pymes

### **Premio Emprende**

En su séptima versión, se recibieron más de cinco mil postulaciones desde Arica a Punta Arenas, siendo el 60 % de las postulaciones de regiones, de emprendedores de los más variados rubros. El Jurado integrado por representantes de Caja Los Andes, del Gobierno, del sector productivo y de las Pymes, entre otros, resolvió otorgar el Primer Lugar en la categoría Pensionados, a Miguel Ángel Ramos, con su emprendimiento "Turismo Aventura TrekNature". En tanto el Primer Lugar de la Categoría Trabajador Activo, lo obtuvo María José López, con su emprendimiento "Intea". Ellos junto a otros 6 microempresarios premiados recibieron capital para sus proyectos, cursos de capacitación y estadías en Centros Turísticos de Caja Los Andes. Se privilegiaron estos emprendimientos principalmente por su capacidad de generación de empleo, mejoramiento de la calidad de vida de las familias y la innovación.





*sostenibilidad*



03\_

Estrategia Sostenible

01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados



# Liderando el mercado - Focos organizacionales 2015

Actualmente, Caja Los Andes es la institución líder en la industria y gracias a su exitosa gestión, se ha convertido en un aliado estratégico de las empresas públicas y privadas, entregando beneficios sociales a sus afiliados activos y pensionados, junto a sus familias, generando un impacto positivo en su bienestar y calidad de vida. Todo esto es posible gracias al trabajo alineado a nuestros focos organizacionales con miras de cumplir el Desafío 2020.

Médicas de los Afiliados al Fondo Nacional de Salud (FONASA). En este contexto, uno de los objetivos propuestos para 2015 fue disminuir el periodo de tramitación de la Licencia Médica hasta el pago del Subsidio de Incapacidad Laboral, compensación económica asociado a la misma, lográndose acortar de 28 días promedio registrados en 2014 a 13,7 días promedio a fines de 2015. Este es el resultado de un trabajo mancomunado con la Comisión de Medicina

*Nuestro compromiso con la sostenibilidad se basa en la generación de excedentes manteniendo un equilibrio en lo económico, social y ambiental.*

## Avances 2015

### *Integración Productos y Servicios Financieros con Beneficios Sociales*

Este foco tiene como objetivo crear soluciones de gran impacto social, logrando que éstas sean masivas y autofinanciables, para obtener resultados que nos sitúen con solidez como el referente más importante en seguridad social del país.

En este sentido, en 2015 se trabajó en forma conjunta entre las gerencias de Beneficios Sociales y Productos y Servicios Financieros, en una primera etapa, identificando estados de necesidad no resueltas que puedan ser cubiertos, total o parcialmente, por productos y/o servicios elaborados en forma conjunta por ambas gerencias.

### *Prestaciones Legales y Servicios*

Uno de los regímenes que gestiona Caja Los Andes, son las Prestaciones Legales, las que administra en representación del Estado. Una de estas prestaciones son las Licencias





## Desafío 2020

*Pensando en que las necesidades de los afiliados de Caja Los Andes sufrirán grandes cambios a futuro, es que nace Desafío 2020, el cual coordina todo el accionar de la Caja para alcanzar su objetivo: aumentar sustantivamente nuestros beneficios y convertirse en el referente absoluto en la entrega de beneficios sociales hacia el año 2020.*

Preventiva e Invalidez (COMPIN) de la Región Metropolitana y FONASA.

Esto implicó un incremento de la satisfacción de nuestros afiliados respecto la tramitación de Licencia Médicas, alcanzando un 80% en la Encuesta de Satisfacción de Clientes que la mide. Esto a su vez se vio reflejado en una disminución de un 38% de llamadas de los afiliados al call center, además generó un beneficio económico del orden de \$MM1.870, lo que se traduce en un potencial de entrega de beneficio social adicional a nuestros afiliados de \$MM1.215.

Por otra parte, se puso a disposición de nuestros afiliados, a través de distintos canales (sucursales, call center, canal web, entre otros), información que permitía dar trazabilidad del procesamiento de la Licencia Médica, hasta llegar al pago del Subsidio por Incapacidad Laboral, manteniendo informado en forma proactiva y evitándole un esfuerzo innecesario para saber cuándo estaría disponible su dinero.

Se complementa a lo anterior una mejora al proceso, agregando el pago del Subsidio de Incapacidad Laboral por transferencia electrónica.

### Consolidación de la Multicanalidad

Caja Los Andes ha implementado una estrategia de atención que permite acceder a los beneficios y servicios en forma eficiente, rápida, simple e informada. Con la finalidad de atender y gestionar las necesidades de sus afiliados, empresas y entidades adherentes con un alto nivel de servicio y calidad, la Caja dispone de canales de atención desde Arica a Porvenir, incluida Isla de Pascua a través de la Red de Sucursales, Sitios Web Privado y Público, Call Center, Módulos de Auto Atención, Oficinas Móviles,

Ejecutivos de Atención en el lugar físico de la empresa y nuestra Red de Centros Turísticos.

En 2015, se trabajó en las siguientes instancias para hacer realidad la consolidación de uno de los pilares estratégicos de cara a nuestro Desafío 2020:

- » Desarrollo de nuevo sitio web privado y público para afiliados
- » Desarrollo de sitio web para Empresas
- » Soporte de escritorio virtual para ejecutivos que están posicionados dentro de las empresas afiliadas a Caja Los Andes
- » Comienzo del proyecto CRM para dar soporte tecnológico a todos los canales

### Proyecto Pilar Financiero

Caja Los Andes ha tomado la decisión estratégica de estar a la vanguardia en el ámbito tecnológico. Es por ello que se reemplazó el software de la gestión financiero contable, adquiriendo para ello el ERP de SAP y para la administración y gestión de la cartera de créditos se adquirió el software CRM Siebel y Flexcube, ambos de la empresa Oracle.

En esta línea, en 2013 se dio inicio a uno de sus proyectos más ambiciosos para reemplazar el actual Sistema de Gestión y Administración de Crédito, de tal manera de abordar de modo más eficiente el crecimiento esperado para las próximas décadas. Lo anterior con el claro objetivo de dar más y mejores beneficios a sus afiliados.

En ese contexto, y después de un largo período de análisis, diseño, construcción, pruebas y fase de piloto, se dio inicio a la fase de implementación del nuevo sistema.

En noviembre de 2014, se efectuó un plan piloto con las oficinas de San Miguel y Valparaíso, el cual concluyó exitosamente en febrero de 2015.

Posteriormente, durante los meses de marzo y noviembre, se continuó el plan de puesta en marcha, con lo cual a la fecha están implementadas 53 oficinas, lo que equivale al 36% de la Red Comercial. Este plan contempló la migración del orden de 330.000 operaciones de créditos con un monto aproximado de \$MM 295.000, lo que equivale al 26,4% de la cartera vigente. Para el año 2016, está planificado abordar el resto de las oficinas a lo largo del país.

Este proceso fue acompañado previamente de un robusto plan de capacitación y gestión del cambio, el cual consideró a todos los usuarios de las oficinas implementadas con el nuevo sistema.

Este plan se aplicó a las áreas de Atención de Público, Operaciones, Finanzas, Riesgo y Cobranzas. Del mismo modo, también se consideró a otras áreas del negocio, tales como Call Center, Gestores de Negocio, Contraloría, entre otras. El principal objetivo fue dar a conocer el nuevo modelo de negocios y sus principales beneficios. Este proceso involucró a más de 500 colaboradores y se espera completar al resto de la dotación durante al año 2016.

Finalmente, durante el año 2015, se creó y potenció la Mesa de Ayuda de Pilar Financiero, cuyo principal objetivo es colaborar, orientar y apoyar a las oficinas que disponen de la nueva herramienta, además de atender los diversos requerimientos de los usuarios que se van incorporando al sistema.

### Comunicación con Sentido

Fortalecer la reputación corporativa de Caja Los Andes fue uno de los principales objetivos del 2015. La estrategia que se desarrolló fue posicionar y reforzar los

atributos diferenciadores, que nos sitúan como líderes en la industria de Cajas de Compensación, entre los afiliados y diversos públicos de interés de nuestra institución.

Para lograr este objetivo, se trabajó las comunicaciones de forma estratégica, a través del uso de la herramienta de Índice de Medios (IM), que permite medir la efectividad de la presencia de marca en medios de comunicación nacional y regional. De esta forma, durante el año 2015, se transmitieron los 19 atributos que nuestra organización considera relevantes para su labor y que generan reputación.

Gracias a los resultados de la labor de comunicaciones, Caja Los Andes se posicionó como una Empresa Respetada en materia de reputación corporativa, según los parámetros de la herramienta Índice de Medios, consolidando su posición de liderazgo dentro de la industria de las Cajas de Compensación.

### Tu Idea Innova

El programa “Tu idea Innova”, persigue potenciar en forma permanente una cultura de innovación al interior de Caja Los Andes, permitiendo a todos los colaboradores aportar con sus ideas entorno a los objetivos estratégicos, esta vez apoyó una campaña interna de Eficiencia Energética. En esta oportunidad, las ideas ganadoras estuvieron centradas en varias herramientas orientadas a concientizar a nuestros colaboradores respecto de las acciones sobre la eficiencia energética, para lograr en nuestras dependencias un significativo ahorro de agua y energía eléctrica.



en 53

sucursales ya está  
implementado el Pilar  
Financiero.

# Nuestra ruta hacia la Sostenibilidad

En Caja Los Andes entendemos la Responsabilidad Social (RS) como parte fundamental de nuestros lineamientos estratégicos, buscando lograr la sostenibilidad mediante una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Chile.

Asimismo, representa un compromiso ético y permanente por contribuir con el desarrollo sostenible, entendido éste como el desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual, sin comprometer a las generaciones futuras”.

En esta línea, el rol social que cumple Caja Los Andes va de la mano con la RS, ya que desde sus inicios se ha preocupado por el bienestar de sus afiliados, colaboradores y la comunidad en general.

Desde esta perspectiva, la sostenibilidad es el enfoque de negocios en el cual Caja Los Andes basa su gestión a corto, mediano y largo plazo y nuestro compromiso con ella se basa en la generación de excedentes manteniendo un equilibrio en lo económico, social y ambiental.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, Caja Los Andes tiene como referencia a la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000, al Pacto Global de las Naciones Unidas y al Global Reportative Initiative (GRI), con el propósito de medir, comparar y verificar los avances obtenidos en esta materia.

**Nuestra Aspiración:**  
*“Ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas”*

## Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno tiene la misión de trabajar para que la institución cumpla, permanentemente, con su rol social que la caracteriza de manera eficiente, transparente y cercana.

## Colaboradores

Nuestro compromiso es generar un ambiente de trabajo que entregue oportunidad de desarrollo, calidad de vida, junto con cultura organizacional que promueva el talento, colaboración, las competencias y buen clima laboral.

En este contexto se fundamenta la Política de Sostenibilidad, desarrollada en 2015 que se basa en lo siguiente.



## Reportabilidad

Desde hace unos años, Caja Los Andes inició un trabajo metódico y planificado en los temas de Reportabilidad y Responsabilidad Social en orden a convertirse en una institución sostenible, es decir, que sus procesos y negocios puedan realizarse sin afectar a las generaciones futuras.

Durante el año 2015, se aprobaron la Política de Sostenibilidad, y su respectiva Estrategia de Sostenibilidad; la actualización de la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la Política de Diversidad e Inclusión y la Política de Gestión de Stakeholders.

Asimismo, con el fin de avanzar en la Reportabilidad, el diagnóstico de Sostenibilidad anual de la institución, ISO 26000, fue reemplazado por el Índex de Sostenibilidad, indicador estratégico de la gestión de Sostenibilidad, creado por el Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso que evalúa, por una parte, el nivel de integración de los temas materiales de sostenibilidad en la gestión de Caja Los Andes, y por otra, el grado de alineación de la institución con las prácticas de compañías de clase mundial, inspiradas en los lineamientos de los grandes instrumentos internacionales de sostenibilidad.

La cifra alcanzada para el año 2015 es de 54%, siendo la meta fijada por la institución para este primer año de Index, de 45%.

## Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad, integrado por un representante de cada gerencia, se reunió durante año 2015 en 8 oportunidades, y en las que revisó los avances del Programa MÁS Sostenibilidad, además de visar y sancionar la Política de Diversidad e Inclusión, que fue aprobada por el Directorio. Además, le tocó conocer y aprobar las Políticas de Sostenibilidad y de Salud, Prevención y Medio Ambiente, ambas visadas por la Gerencia General y en pleno proceso de difusión entre las gerencias.

Como últimas tareas del año, aprobó la Estrategia de Sostenibilidad y el Reglamento del Comité de Sostenibilidad.



### *Integrantes del Comité 2015*

NOMBRE	CARGO
Cristián Pizarro	Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE
Carlos González	Subgerente Operacional de Personas
Michael Macgregor	Subgerente de Marketing
Cristián Herrera	Subgerente Contraloría
Germán López	Subgerente de Administración
Jorge Pérez	Subgerente de Riesgo Operacional
Juan Manuel Burgos	Subgerente de Ahorro y Vivienda
Mabel Vargas	Subgerente Tecnología e Innovación
María José Líbano	Jefa Reclutamiento y Selección; Diversidad e Inclusión
Claudio Salas	Jefe de Gestión Energética y Sustentabilidad
Carmen Lago	Coordinadora de Beneficios Sociales
Sebastián Manríquez	Gestor Diversidad e Inclusión
Ángel Montiel	Prevencionista de Riesgo
Juan Carlo Granic	Abogado Fiscalía
Alexis Vidal (Q.E.P.D)	Jefe Responsabilidad Social
Oriana Ojeda	Jefa Responsabilidad Social



# ¿Qué hacemos en Caja Los Andes en materia de RSE?

## GOBIERNO CORPORATIVO

- » Programa de Transparencia Institucional
- » Autoevaluación del Directorio
- » Directorio Pluralista
- » Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado
- » Sistema Ético
- » Código de Buenas Prácticas y Conductas **\*NUEVO**
- » Política de Sostenibilidad **\*NUEVO**
- » Política de Diversidad e Inclusión **\*NUEVO**
- » Modelo de Prevención de Delitos
- » Canales de Denuncias
- » Debida Diligencia
- » Política de Derechos Fundamentales
- » Política Gestión de Continuidad de Negocio
- » Política de Riesgo Operacional
- » Política de Stakeholders **\*NUEVO**

## COLABORADORES

- » Igualdad de Oportunidades
- » Programa MÁS Inclusión
- » Programa de Beneficios: Mi Caja
- » Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio ambiente
- » Programa Empresa Certificada (PEC) de la Mutual de Seguridad
- » Manual del Líder
- » Política de Comunicaciones Internas **\*NUEVO**

## AFILIADOS Y PENSIONADOS:

- » Impacto Social del Beneficio
- » Educación Financiera
- » Modelo Integral de Atención
- » Calidad del Servicio
- » Satisfacción del Cliente
- » Gestión de Reclamos
- » Privacidad de Datos
- » Política de Cumplimiento para los Afiliados en su rol de Consumidores **\*NUEVO**

## PROVEEDORES

- » Política de Compras Responsables
- » Sello ProPyme
- » Capacitación a Proveedores

## MEDIO AMBIENTE

- » Manejo de Residuos
- » Construcciones Ecoamigables (Certificación LEED)
- » Eficiencia Energética
- » Cuidado y protección de la Biodiversidad
- » Programa Recicla Andes

## COMUNIDAD

- » Programa MÁS Sostenibilidad



# Debida Diligencia

Para Caja Los Andes es de suma importancia realizar un proceso para determinar los impactos que sus operaciones generan a nivel económico, social y medioambiental. Para lo cual, desde hace unos años se inició un trabajo metódico y planificado en los temas de Reportabilidad y Responsabilidad Social en orden a convertirse en una empresa sostenible, es decir, que sus procesos y negocios puedan realizarse sin afectar a las generaciones futuras.

Consecuentemente con esto, se realiza el proceso de materialidad para determinar los impactos y riesgos asociados.

## Proceso de Materialidad 2015

### FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TEMAS

#### ¿CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS?

Los temas se identificaron a través de la realización de un Benchmark sectorial, donde se incluyen las mejores prácticas, análisis de información secundaria y consulta a los grupos de interés prioritarios.

El trabajo de materialidad realizado dio como resultado los siguientes temas:

PILAR RSE	#	TEMAS	SUBTEMAS
Gobierno Corporativo	1	Transparencia	Rendición de Cuentas Relacionamiento Grupos de Interés
	2	Integración de la Sostenibilidad en el Negocio	Crecimiento Sostenible
	3	Liderazgo	Directores Independientes Reputación Ética
	4	Comportamiento Ético	Corrupción Derechos Fundamentales
	5	Financiamiento	
	6	Gestión de Riesgos	
	7	Regulación	
	8	Calidad Vida Laboral	
	9	Clima Laboral	
Colaboradores	10	Desarrollo de Carrera y Capacitación	Gestión del Desempeño Desarrollo de Talentos Gestión de Liderazgo
	11	Diversidad e Inclusión	
	12	Diálogo Sindical	
	13	Salud y Seguridad Laboral	
Afiliados	14	Impacto Social de Productos y Servicios	Productos Focalizados
	15	Calidad del Servicio	Satisfacción del Cliente Gestión de Reclamo
	16	Innovación y Eficiencia	Multicanalidad
Proveedores	17	Consumo Responsable	Transparencia de la Información
	18	Compras Sostenibles	Pagos Oportunos Probidad Transparencia
	19	Ecoeficiencia	Eficiencia Energética Certificación LEED
Medio Ambiente	20	Gestión de Residuos	Manejo de Residuos Reciclaje
	21	Programa MÁS Sostenibilidad	Mejorar la Calidad de Vida
Comunidad			



1	Financiamiento
2	Comportamiento Ético
3	Transparencia
4	Gestión de Riesgos
5	Regulación
6	Liderazgo
7	Integración de la Sostenibilidad en el Negocio
8	Diversidad e Inclusión
9	Calidad Vida Laboral
10	Clima Laboral
11	Salud y Seguridad Laboral
12	Diálogo Sindical
13	Desarrollo de Carrera y Capacitación
14	Calidad del Servicio
15	Impacto Social de Productos y Servicios
16	Innovación y Eficiencia
17	Consumo Responsable
18	Compras Sostenibles
19	Gestión de Residuos
20	Ecoeficiencia
21	Programa MÁS Sostenibilidad

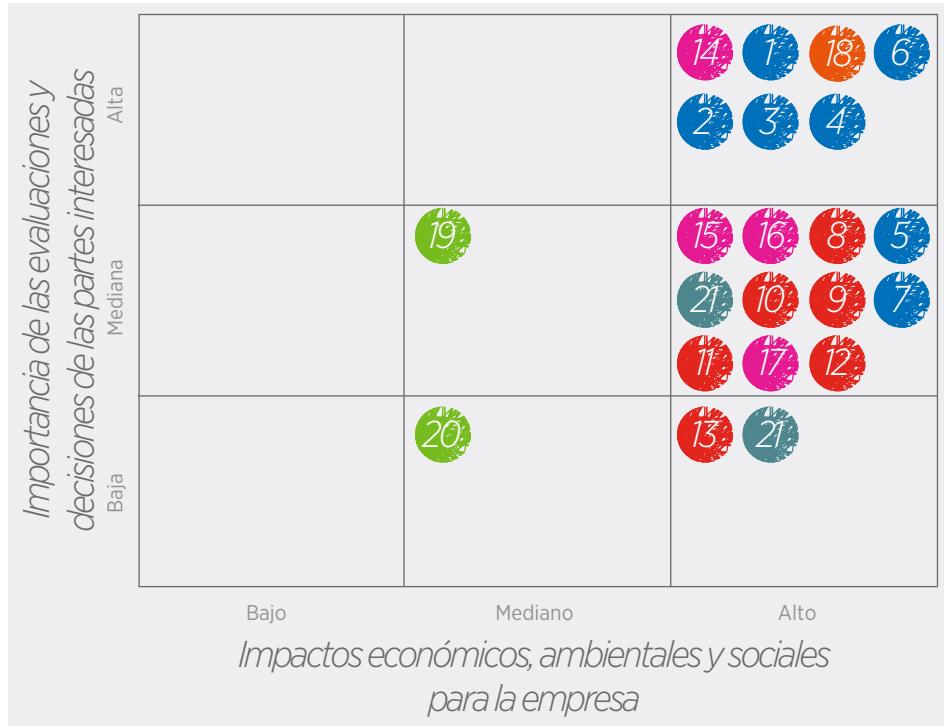
#### FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TEMAS

La priorización de los temas fue un trabajo interno, donde participaron todos los gerentes de Caja Los Andes.

A continuación, se presentan los temas priorizados que dieron origen a este reporte:

#### FASE 3: VALIDACIÓN

Con la información recopilada se definió finalmente la materialidad de este Reporte, destacando en cada uno de los capítulos, los temas y focos relevantes asumidos por Caja Los Andes como parte de su gestión y los desafíos para contribuir al desarrollo sostenible, así como su responsabilidad por los impactos generados por sus decisiones y procesos.



Cabe señalar que la materialidad fue validada por el Comité Ejecutivo, donde participan todos los gerentes de Caja Los Andes y por el Comité de Sostenibilidad. Además, por primera vez se invitaron a expertos en temas de sostenibilidad a que validaran el trabajo realizado de acuerdo a su experticia dando origen así a la matriz de materialidad.

Esta matriz de materialidad da respuesta a los requerimientos a la Guía G4 de GRI en el que se identifica qué es material para Caja Los Andes y dónde es relevante, esto es, el impacto del aspecto dentro o fuera de la organización y, en consecuencia, el grupo de interés afectado.

PILAR RSE	ASPECTOS PRIORIZADOS	TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS	IMPACTO DEL ASPECTO DENTRO Y/O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS	CAPÍTULO DEL REPORTE QUE TRATA EL TEMA
Gobierno Corporativo	Gobierno	Transparencia		<b>Nuestra Esencia</b> 4.7 Comportamiento Ético y Transparencia
		Integración de la Sostenibilidad en el Negocio		<b>Estrategia Sostenible</b> 3.2 Nuestra ruta hacia la Sostenibilidad
		Liderazgo	Todos	<b>Estrategia Sostenible</b> 3.1 Liderando el Mercado
		Ética e Integridad		<b>Nuestra Esencia</b> 4.7 Comportamiento Ético y Transparencia
		Lucha contra la Corrupción	Comportamiento Ético	
	Participación de los Grupos de Interés	Relacionamiento Grupos de Interés		<b>Estrategia Sostenible</b> 3.6 Nuestras Relaciones de Confianza
		Estrategia y Análisis	Gestión de Riesgos	<b>Información Financiera</b>
	Desempeño Económico	Financiamiento	Controladores, Colaboradores, Proveedores, Competencia	<b>Nuestra Contribución al Desarrollo</b> 2.1 Principales Indicadores de Cobertura 2.2 Principales Indicadores de Desempeño Económico <b>Nuestra Esencia</b> 4.1 Quiénes Somos
		Cumplimiento Regulatorio	Autoridades, Organismos Públicos, Controladores, Gobierno Corporativo y Administración	
		Mecanismos de Reclamación Ambiental	Autoridades, Comunidad	<b>Nuestra Esencia</b> 4.8 Cumplimiento Normativo
		Mecanismos de Reclamación sobre las Prácticas Laborales	Autoridades, Colaboradores	



PILAR RSE	ASPECTOS PRIORIZADOS	TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS	IMPACTO DEL ASPECTO DENTRO Y/O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS	CAPÍTULO DEL REPORTE QUE TRATA EL TEMA
Colaboradores	Presencia en el Mercado	Calidad Vida Laboral	Colaboradores	<b>Creciendo con Nuestras Personas</b> 5.1 Nuestras Personas 5.2 Nuestro Compromiso es Cuidar a Nuestros Colaboradores y sus Familias
	Empleo			<b>Creciendo con Nuestras Personas</b> 5.7 Relación Empresa - Colaboradores
	Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección			<b>Creciendo con Nuestras Personas</b>
	Capacitación y Educación	Diálogo Sindical		<b>Creciendo con Nuestras Personas</b> 5.3 Formando Embajadores 5.4 Gestión del Desempeño
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Desarrollo de Carrera y Capacitación		<b>Creciendo con Nuestras Personas</b> 5.1 Nuestras Personas 5.6 Clima Laboral Participativo
	Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres	Diversidad e Inclusión		<b>Creciendo con Nuestras Personas</b> 5.8 Prevención y Seguridad Laboral
	Salud y Seguridad del Cliente	Impacto Social de Productos y Servicios	Afiliados Activos y Pasivos	<b>Agregando Valor a Nuestros Afiliados</b> 6.2 Beneficios, Productos y Servicios 6.3 Calidad del Servicio y Satisfacción del Afiliado
	Etiquetado de los Productos y Servicios	Consumo Responsable		<b>Agregando Valor a Nuestros Afiliados</b> 6.4 Iniciativas en Beneficio de los Afiliados
	Innovación y Eficiencia	Afiliados Activos y Pasivos	Afiliados Activos y Pasivos	<b>Agregando Valor a Nuestros Afiliados</b> 6.3 Calidad del Servicio y Satisfacción del Afiliado
	Comunicaciones de Mercadotecnia	Calidad Servicios		<b>Agregando Valor a Nuestros Afiliados</b> 6.3 Calidad del Servicio y Satisfacción del Afiliado

PILAR RSE	ASPECTOS PRIORIZADOS	TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS	IMPACTO DEL ASPECTO DENTRO Y/O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS	CAPÍTULO DEL REPORTE QUE TRATA EL TEMA
Proveedores	Prácticas de Adquisiciones	Pagos Oportunos	Proveedores	Fortaleciendo Nuestra Cadena de Valor 7.5 Iniciativas en Beneficio de los Proveedores
	Evaluación Ambiental de los Proveedores			
	Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores			Fortaleciendo Nuestra Cadena de Valor 7.1 Relación con Proveedores 7.2 Selección de Proveedores 7.3 Compras 7.4 Subcontratación en Cajas Los Andes
	Evaluación	Compras Sostenibles		
	Inversión			
	Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores			
Medio Ambiente	Ecoeficiencia	Innovación y Eficiencia	Afiliados activos y pasivos; Comunidad	Nuestro Aporte al Planeta 8.3 Ecoeficiencia
		Consumo Responsable		Nuestro Aporte al Planeta 8.3 Ecoeficiencia
	Gestión de Residuos	Compras Sostenibles		Nuestro Aporte al Planeta 8.6 Inversiones Ambientales
Comunidad	Consecuencias Económicas Indirectas	Programa MÁS Sostenibilidad	Comunidad	Nuestra Contribución al Desarrollo 2.3 Impactos Económicos, Sociales Directos e Indirectos



*En Caja Los Andes nos  
hacemos cargo de nuestros  
impactos.*

# Compromisos con iniciativas externas

Durante el año 2015, Caja Los Andes siguió trabajando en forma colaborativa con autoridades regulatorias de la industria, parlamentarios, alcaldes, ejecutivos y directores de organismos privados, ONG's y medios de comunicación nacionales y extranjeros, con el propósito de difundir su rol y misión de entregar más y mejores beneficios sociales.

También, en 2015, se continuaron los trabajos conjuntos y el afianzamiento de estrategias colaborativas con instituciones como el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENASA), la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC), la red de empresas Cámara Chilena de la Construcción (CChC) y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), entre otros. Adicionalmente Caja Los Andes se relaciona con las siguientes instituciones:

- » Asociación Gremial de Cajas de Compensación
- » Pacto Global de las Naciones Unidas (Chile)
- » Acción RSE
- » Chile Transparente
- » Generación Empresarial
- » ICARE
- » Unión Social de Empresarios Cristianos

*Nuestro compromiso es contribuir al desarrollo sostenible, por ello somos parte de Pacto Global, Acción RSE, Generación Empresarial, Chile Transparente, entre otras.*



# Nuestras relaciones de confianza

La gestión de los Stakeholders o Públicos de Interés es fundamental en el compromiso que Caja Los Andes tiene como institución, de construir vínculos de confianza que permitan establecer un círculo virtuoso respecto del aporte que hacemos al desarrollo y calidad de vida de todos los chilenos.

Por ello, Caja Los Andes ha incorporado una herramienta que sistematiza el levantamiento de riesgos y oportunidades -recogidos por los usuarios asignados por cada gerencia- y que pudiesen afectar el relacionamiento con nuestros públicos de interés y por ende impactar el capital reputacional de nuestra institución.

Esta plataforma llamada SEA, nos ha permitido, durante su año de implementación, contar con un análisis proactivo del entorno y en específico de materias que han podido afectar, positiva o negativamente, la percepción de los Stakeholders, evitando o minimizando impactos de nuestra operación.

PÚBLICOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Autoridades, Organismos Públicos, Mundo Político	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Acciones de relacionamiento Medios de comunicación Eventos corporativos
Controladores, Gobierno Corporativo y Administración	Presencial
Afiliados Activos / Activos no Afiliados	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
Empresas Afiliadas / No Afiliadas	Correo electrónico Web institucional Plataforma web exclusiva para Empresas Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
Sindicatos Afiliados / no Afiliados	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
Afiliados Pasivos / Pasivos no Afiliados	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
Colaboradores	Canal TV Interno Campañas digitales Eventos corporativos Correo electrónico Intranet Presencial

PÚBLICOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Competencia	Presencial Correo electrónico Información impresa corporativa
Proveedores	Correo electrónico Web institucional Información impresa Acciones de relacionamiento y Medios de comunicación Eventos corporativos
Asociaciones Gremiales	Correo electrónico, Web, información impresa Información de campañas, Presencial Medios de comunicación Eventos corporativos
Medios de Comunicación	Comunicados de Prensa, Entrevistas, Generación de temas, Gestión de eventos. Acciones de relacionamiento, videos corporativos y Web Eventos corporativos
Academia	Correo electrónico Información impresa, Web, videos corporativos, Acciones de relacionamiento, campañas de comunicación y Medios de comunicación
Comunidad	Presencial Web, Información impresa, videos corporativos Gestión de medios de campañas Acciones de relacionamiento, AT Eventos corporativos

innovación





## 04\_

### Nuestra Esencia

# Quiénes somos



*Gracias a nuestra gestión, nos hemos convertido en un aliado estratégico de las empresas públicas y privadas, entregando beneficios sociales a los afiliados activos y pensionados, generando un impacto positivo en su bienestar y calidad de vida.*

Caja Los Andes desde sus orígenes hasta la fecha, trabaja de manera innovadora y comprometida por generar un positivo impacto en el bienestar y calidad de vida de sus afiliados y familias, siendo su principal objetivo contribuir al desarrollo de la seguridad social en Chile. Se ha convertido así en una entidad pionera en la gestión de bienestar, en sintonía con los tiempos modernos y los cambios sociales, políticos y económicos.

Es una corporación de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, que durante 63 años de vida, ha trabajado en la entrega de beneficios y productos sociales a todos los trabajadores y pensionados afiliados a lo largo del país, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y protegerlos de contingencias sociales y económicas.

Algunas de sus principales funciones son pagar los beneficios de Asignación Familiar, Subsidio por Incapacidad Laboral, Prestaciones Adicionales y Complementarias, Crédito Familiar, entre

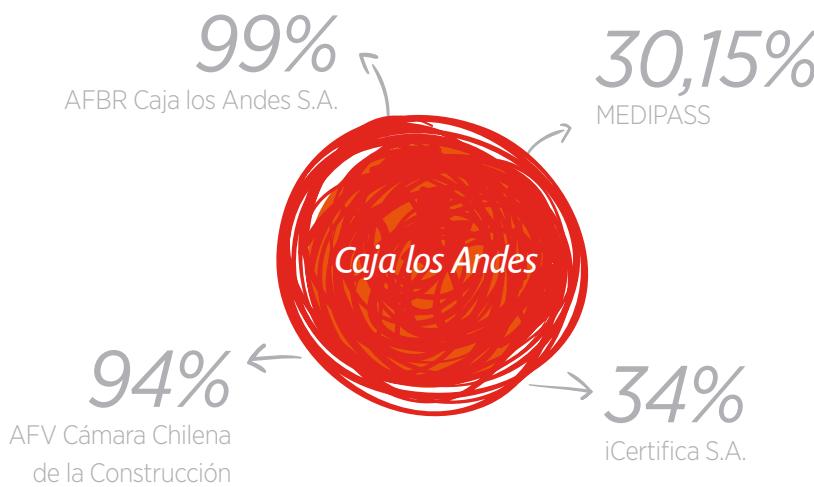
otros. Es por ello que la organización está bajo la supervisión del Ministerio de Justicia, la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), esta última, como órgano contralor fundamental conforme a su naturaleza jurídica y giro previsional.

Como emisor de valores de oferta pública, Caja Los Andes está bajo el control de la Superintendencia de Valores y Seguros a la que se le entregan continuamente antecedentes para información de los inversionistas. En virtud de lo dispuesto por la Ley 19.913, la Unidad de Análisis Financiero es la encargada de recibir toda la información sobre los actos, operaciones o transacciones que se realicen en el ejercicio de la actividad y que puedan revestir el carácter de sospechosas.

La institución está inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 959.



En esta línea y con el fin de entregar un servicio integral a sus afiliados y diversificar las funciones que desempeña, Caja Los Andes, participa en la propiedad de las siguientes sociedades:



Nota: iCertifica S.A. y MEDIPASS SpA., son caligadas de Caja Los Andes.

## Fuentes de Financiamiento

Las Cajas no obtienen recursos por la afiliación, por tanto, los recursos que ellas administran provienen de otras fuentes tales como: intereses por colocaciones de crédito social; rentas de inversiones; ingresos por venta de servicios, multas, sanciones y valores percibidos por las actividades turísticas que desarrollan.

En el caso específico de Caja Los Andes, además percibe comisiones por la administración de las prestaciones legales obligatorias que se pagan con cargo a recursos fiscales, como son los subsidios por incapacidad laboral, reposo maternal y cesantía.

Todos los excedentes que genera Caja Los Andes, después de cada ejercicio anual, son reinvertidos en más beneficios, infraestructura y mejor tecnología. Es por eso que para esta entidad es de suma importancia una eficiente gestión económica-financiera, ya que se ve claramente reflejada en mayor bienestar y mejores beneficios y servicios para sus afiliados.

En lo que respecta a la gestión de fuentes de financiamiento, durante los meses de abril y diciembre se llevaron a cabo con éxito colocaciones de Bonos Corporativos, los que permiten financiar el régimen de crédito social y prestaciones adicionales entregados a los afiliados.



SERIE	FECHA	MONTO UF	MONTO PESOS
I	16-04-2015		43.500.000.000
J	17-12-2015	814.000	20.224.939.746
L	17-12-2015	3.700.000	89.006.275.256
<b>Total</b>			<b>152.731.215.002</b>

# Historia - La Seguridad Social en Chile

La historia de Caja Los Andes está profundamente ligada a la evolución de la seguridad social en Chile, inspirada y enraizada en las necesidades de los trabajadores y sus familias.

A principios del siglo XX, los trabajadores se encontraban muy desprotegidos y no contaban con ningún tipo de beneficios sociales. Las condiciones laborales eran muy básicas. La situación de ellos, en general en el mundo, era bastante precaria razón por la cual distintos grupos sociales comenzaron a abordar la temática.

Hoy, la Seguridad Social es un derecho garantizado en la Constitución Política del Estado de Chile para todas las personas, sin distinción de sexo, edad o condición social. Pero para hacer realidad este derecho, fue necesaria una larga historia de instituciones

y hombres visionarios, que captaron la urgente necesidad de proteger a los trabajadores y sus familias y proporcionarles mayor bienestar y tranquilidad en sus condiciones de vida.

En este contexto, nuestro país fue el primero de América en preocuparse de dar protección a los sectores laborales, lo que surgió en forma proactiva al alero de distintas organizaciones como la Iglesia, los gremios y algunos grupos de madres.

El Estado también tomó la materia en sus manos, al dar reconocimiento jurídico a la protección social en la Constitución de 1925, que estableció la protección al trabajo y a las obras de previsión social. Además, garantizó condiciones mínimas de bienestar a los ciudadanos y reguló los deberes y derechos de los trabajadores en esta materia.





### ***¿Qué es la Seguridad Social?***

La Seguridad Social es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales -como desempleo, invalidez, vejez o muerte- que de otra manera derivarían en la desaparición o en una fuerte reducción de los ingresos de los trabajadores.

Actualmente, constituye un derecho establecido en la Constitución Política de la República, la que en su capítulo III, respecto a los deberes y derechos constitucionales, señala: “la acción del Estado estará dirigida a garantizar el acceso de todos los habitantes al goce de prestaciones básicas uniformes, sea que se otorguen a través de instituciones públicas o privadas. La Ley podrá establecer cotizaciones obligatorias. El Estado supervigilará el adecuado ejercicio del derecho a la seguridad social”.

### ***¿Quiénes componen el Sistema de Seguridad Social?***

El sistema de Seguridad Social en Chile está conformado por:

- » **Entidades Públicas:** Su objetivo es el de garantizar las prestaciones básicas en materia de pensiones y salud y cumplir un rol supervisor a través de las superintendencias especializadas. Dentro de ellas se encuentran el Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Previsión Social, Instituto de Seguridad Laboral, entre otras.
- » **Entidades Privadas:** Son la base del sistema en materia de pensiones, accidentes de trabajo, salud, cesantía y la generación de bienestar social en el trabajador, el pensionado y sus familias. Dentro de ellas se encuentran las Cajas de Compensación, las Mutuales, Isapres, AFP, entre otras.



Caja Los Andes fue la primera Caja de Compensación creada en Chile. Pionera en la industria, surge de la inquietud de un grupo de empresarios del sector de la construcción quienes, en 1950, fundaron la Cámara Chilena de la Construcción, asociación cuyo objetivo era agruparse en un gremio que les brindara representatividad frente a la comunidad y a las autoridades.

Los empresarios de la construcción tenían también el claro propósito de generar soluciones para la situación laboral de sus trabajadores. Esta idea surge en un contexto social donde empieza a hacerse totalmente urgente el ocuparse de las condiciones en que vivían los obreros. En Europa, a fines del siglo XIX, empiezan a cobrar mucha importancia estas ideas que se ven fortalecidas por la primera Encíclica Social de la Iglesia (1891), *Rerum Novarum*. En ella, el Papa León XIII aborda el tema de la justicia social y hace mención concreta al mejoramiento de las condiciones laborales de los obreros, planteando la necesidad de asegurarles un salario que les permitiera llevar una vida digna. En este documento eclesiástico también se promueve la creación de asociaciones sindicales para organizarse y hacer valer sus derechos, al mismo tiempo que se reafirma el derecho a la propiedad privada.

A este escenario se suma la gran crisis económica que se desató en Europa como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, que tuvo influencia en Chile, impactando el costo de la vida y repercutiendo fundamentalmente en los sectores más pobres del país. Fue así como, inspirados y motivados por la creciente necesidad de sus trabajadores, los empresarios de la construcción -a través de su recién creada asociación gremial- decidieron adquirir el compromiso de entregarles un mayor bienestar buscando la manera de contribuir a mejorar su situación.

La primera medida implementada en este sentido fue el desarrollo y creación de un fondo que pagara un beneficio de tipo voluntario a favor de las familias de los trabajadores. Esta iniciativa resultó tan exitosa que el gobierno no tardó en visualizar la idea de expandir esa asignación a todos los trabajadores del país.

Fue así como dos años más tarde, en julio de 1953, se promulgó el DFL N°245, que instituyó legalmente el beneficio de la asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación en Chile, pavimentando el terreno para la creación, ese mismo año, de Caja Los Andes.

Entonces, sin buscarlo, Raúl Valdivieso Delaunay, Luis Neut Latour y Sergio Silva Bascuñán, entonces dirigentes de la Cámara Chilena de la Construcción, se convirtieron en los precursores de un cambio cultural que motivó a las empresas del país a enfocarse en sus empleados y se transformaron en los primeros directores de esta naciente entidad de seguridad social.

Más de seis décadas han pasado desde entonces y a través de todos estos años Caja Los Andes se ha ido adecuando a las necesidades de la población del país y a las cambiantes condiciones de la industria, sin abandonar su objetivo principal de contribuir al desarrollo de la seguridad social en Chile.

Actualmente, Caja Los Andes sigue siendo pionera y líder en la industria, con el 54,1% de participación de mercado.



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs



# Hitos en el tiempo...

**1953**

*Se crea la Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción.*

**1960 -1970**

*Caja Los Andes vivió un período de consolidación institucional.*

**1979**

*A través del Decreto con Fuerza de Ley N° 245 y del Estatuto aprobado por Decreto Supremo N°156, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; pasa a ser Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.*

**1989**

*Se crea el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en Chile, contenido en la Ley N° 18.833 de 1989, el cual rige a las Cajas hasta la actualidad.*

**1997**

*Caja Los Andes tuvo una activa participación en lograr la normativa que permitió el ingreso de los pensionados al sistema. Ello fue posible por la Ley N° 19.539, que estableció que los pensionados de cualquier régimen previsional, salvo los de las Fuerzas Armadas y Carabineros, podían afiliarse individualmente a una Caja.*

**2007**

*Caja Los Andes por primera vez coloca bonos al mercado, para asegurar sus fuentes de financiamiento.*



2008

*Los empleados públicos pueden afiliarse a las CCAF, según la Ley N° 20.233 de 2007.*

2010

*Las Cajas de Compensación están autorizadas para otorgar créditos universitarios con garantía CORFO.*

2012

*Los trabajadores independientes pueden formar parte de sistema de Cajas. Asimismo, se permite la incorporación de los pensionados de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Capredena, y de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, Dipreca, ya que se modifica la Ley N° 19.539.*

2013

*Caja Los Andes cumple 60 años de existencia y los celebra en grande con los Niños Cantores de Viena, realizando una gira por todo Chile.*

2014

*Caja Los Andes logró sobrepasar el billón de pesos en stock de crédito, totalizando MM\$ 1.065 millones. Este hito consolida el crecimiento sostenido de la organización en materia de colocación de créditos.*

2015

*Carabineros de Chile sella acuerdo de afiliación con Caja Los Andes, lo que se traduce en un aporte para al bienestar social de los más 60 mil funcionarios de Carabineros.*

01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

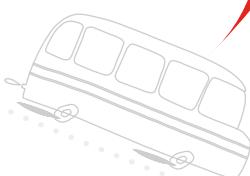
04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados



Afiliarse a Caja Los Andes es gratis para empresas y sus trabajadores. Reinvertimos nuestros excedentes con el propósito de mejorar los beneficios que ofrecemos.



## Las Cajas de Compensación en Chile

El origen de las Cajas de Compensación en Chile se remonta a la década de los 50, cuando inspirados en el modelo europeo, un grupo de empresarios de la construcción, agrupados en su reciente asociación gremial, promovieron la dictación de leyes que reconocieran el beneficio de la asignación familiar para los trabajadores del país.

Hoy, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son entidades de derecho privado, sin fines de lucro y con patrimonio propio, creadas para entregar bienestar social a los trabajadores.

Estas entidades otorgan beneficios, servicios y productos para sus afiliados, que en su mayoría son de carácter gratuito, aun cuando también proporcionan algunos productos financieros y otros que se costean, total o parcialmente, con aportes de los afiliados y en algunos casos, de las empresas.

Son parte del sistema privado de seguridad social y están supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social.

### ¿Cómo afiliarse a una Caja de Compensación?

Ser parte de una Caja de Compensación no tiene costo para el trabajador ni para el empleador, y las empresas se pueden adherir con el acuerdo mayoritario de sus trabajadores. Los pensionados se afilan de manera voluntaria debiendo aportar hasta el 2% de su pensión. También se pueden afiliar los miembros de las Fuerzas Armadas, Carabineros y personas que trabajen de manera independiente.

## Integrantes del Sistema de Cajas de Compensación en Chile

En la actualidad el Sistema de Cajas de Compensación en Chile está conformado 5 Cajas, todas con orígenes ligados a gremios empresariales.

NOMBRE	ORGANISMO FUNDADOR	AÑO DE FUNDACIÓN
Los Andes	Cámara Chilena de la Construcción	1953
Los Héroes	Asociación de Industriales Metalúrgicos	1955
Gabriela Mistral	Cámara del Cuero y el Calzado	1956
La Araucana	Cámara de Comercio de Santiago	1968
Caja 18	Sociedad de Fomento Fabril	1969

## ¿Cómo se agrupan las Cajas de Compensación?

En 1991 fue creada la Asociación Gremial de Cajas de Compensación, entidad que vela por el cumplimiento del rol social de las mismas. En la actualidad cuatro de ellas (Caja 18, Gabriela Mistral, La Araucana y Los Andes) pertenecen a esta asociación.

## ¿Qué prestaciones otorgan?

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) administran dos tipos de prestaciones de seguridad social: las Prestaciones Legales y las Prestaciones de Bienestar Social.

### 1. PRESTACIONES LEGALES:

» **Prestación de servicios a entidades previsionales:** Corresponde a la entrega de servicios a entidades del ámbito de la seguridad social o a otras especialmente facultadas por la legislación vigente.

» **Prestaciones legales:** Caja Los Andes se encarga del pago a los trabajadores de una serie de beneficios, que incluyen la Asignación Familiar; subsidio por Incapacidad Laboral (Licencias Médicas, pre y post natal, Licencias por enfermedad grave de niño menor de un año); y el Subsidio de Cesantía.

### 2. PRESTACIONES DE BIENESTAR SOCIAL:

» **Programa de ahorro:** Es un servicio de captación y gestión de ahorro dirigido a personas naturales, tengan o no la calidad de afiliadas a la Caja. Estas cuentas de ahorro tienen un bajo nivel de riesgo relativo y una rentabilidad atractiva, comparada con los instrumentos de

ahorro de similares condiciones y riesgo existentes en el mercado.

» **Prestaciones complementarias:** Son planes de bienestar social, que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus cargas legales acreditadas. Cubren total o parcialmente contingencias de carácter social, como prestaciones de educación, salud y otras que no han sido cubiertas por los distintos sistemas previsionales.

» **Prestaciones adicionales:** Son beneficios previsionales otorgados voluntariamente que no se encuentran considerados en otras prestaciones que administre la Caja. Están orientados a cubrir necesidades específicas que enfrentan las familias, como el matrimonio, nacimientos, escolaridad y fallecimiento. Asimismo, contemplan actividades de orden educacional, cultural, deportivo, recreativo, artístico, u otras de carácter social.

» **Crédito social:** Es un beneficio consistente en préstamos en dinero, cuyo fin es satisfacer las necesidades de los afiliados y sus familias relativas a: financiamiento habitacional, reparación o ampliación de vivienda, crédito para microempresarios, bienes de consumo durables, crédito de salud, educación, recreación, entre otros.



141

Sucursales de Arica a Porvenir.



54

Centro Club Pensionados.



22

Centros Turísticos.

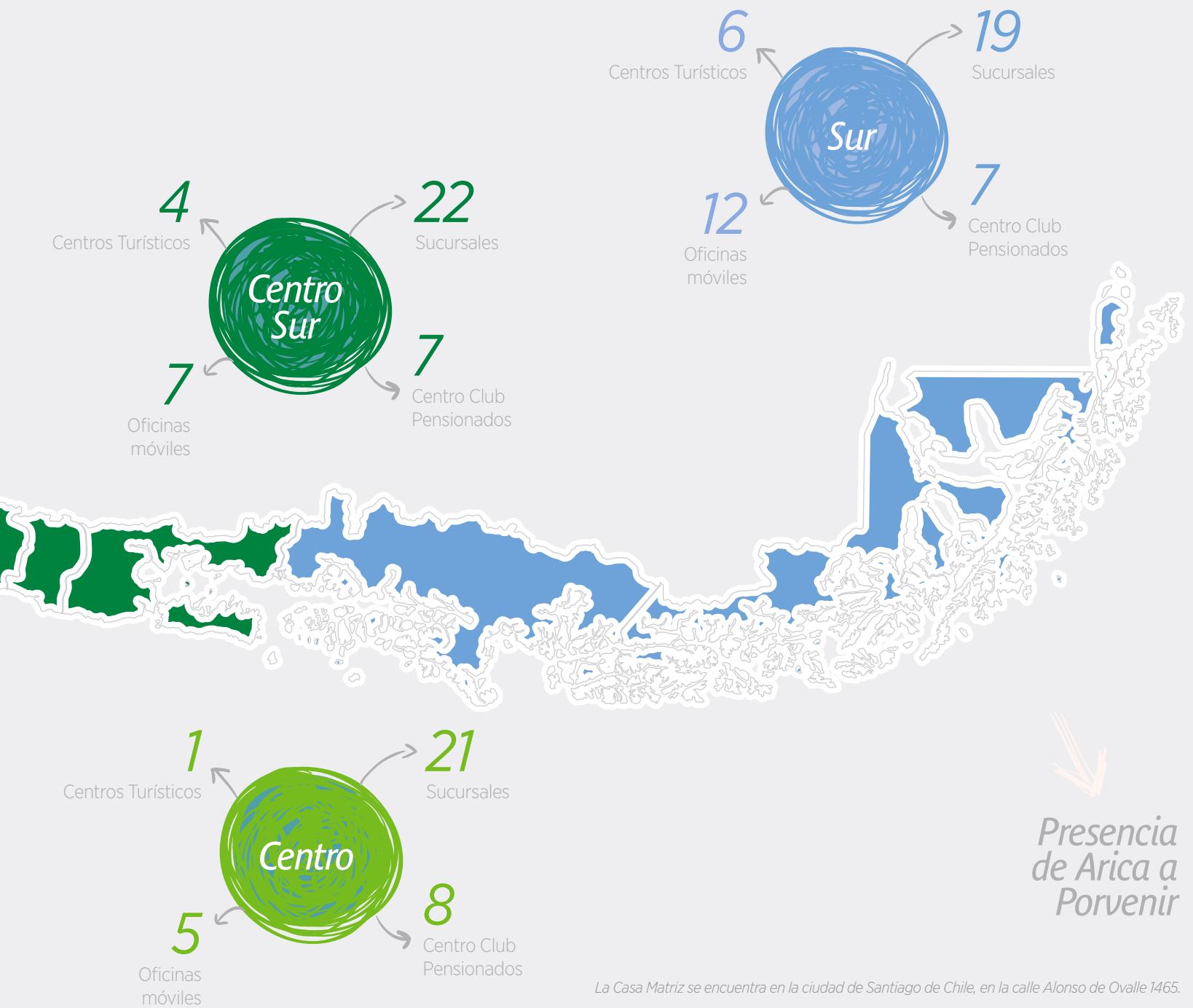


51

Oficinas Móviles.

## Ubicación y Cobertura







# 22

Centros Turísticos, a lo largo de todo Chile, habilitados especialmente para que sus afiliados y familias puedan hacer uso del tiempo libre y tengan un lugar apto para el descanso y la recreación.

## Centros Turísticos 2015

ZONA	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	COMUNA / CIUDAD
Zona Norte	Azapa	Camino Valle de Azapa Km 3,5	Arica
	La Huayca	Ruta al Valle de Pica S/N	Iquique
	Hornitos	Ruta 1, Km. 85	Mejillones
	La Serena	Calle Los Nísperos 0661	La Serena
Zona Centro	Palomar	Palomar s/n (Ex Fundo Encon), Panquehue	San Felipe
	Parador de Darwin	La Gruta 2501	Olmué
	Huallilemu Sur	Av. Andes 790	El Quisco
	Huallilemu Norte	Av. Andes 116	El Quisco
	Pirque	Virginia Subercaseaux 5201	Pirque
	Beaucheff	Beaucheff 3500	Pedro Aguirre Cerda
	Lo Espejo	Camino Lo Sierra 3780	San Bernardo
	Machalí	Camino de Los Mayos, parcelas 49 y 50	Rancagua
Zona Sur	Las Mellizas	Ruta 5 Sur, Km 492 (Cruce Perales)	Los Ángeles
	Calafquén	Camino Lican Ray, Coñaripe, km. 6	Lican Ray
	Villarrica	General Körner 255	Villarrica
	Rio Quepe	Fundo Santa Catalina s/n lote 1-A, sector Momberg	Temuco
	Costanera	Av. Arturo Prat 1035	Valdivia
	Lago Ranco	Carlos Acharán 2000	Futrono
	Punta Larga	Camino Punta Larga, Km. 13 (Bahía Domeyko)	Frutillar
	Rio Serrano	Parque Nacional Torres del Paine	Torres del Paine
	Llanuras de Diana	Ruta 9 Km. 215	Puerto Natales
	Leñadura	Rio de los Ciervos 6362 / kilometro 6 1/2 sur	Punta Arenas

# Fundamentos Estratégicos

Todas las acciones de Caja Los Andes se enmarcan en principios y valores inspirados en el importante rol social que está llamada a cumplir. Estos principios y valores le han permitido consolidar su liderazgo en la industria y constituyen sus Fundamentos Estratégicos:

**La Misión** de Caja de Los Andes, es contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, y de sus respectivos grupos familiares, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida.

**La Visión** es ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas.

**Los Principios:** Todo el accionar de la Caja, y de sus colaboradores, debe inspirarse en los principios éticos de quienes fueron sus fundadores. Estos son:

- » Libertad y Dignidad de las personas: El hombre está dotado de libre albedrío y dominio de sus actos. Su dignidad se origina en que por sí mismo, y no por otros, se dirige hacia el bien.
- » Respeto a la verdad: El accionar de los colaboradores debe guiarse siempre por la honradez y la coherencia entre lo que se dice y hace, en un marco de discreción y respeto por las personas y los procesos.
- » Orientación al Bien Común: Toda acción de la Caja está dirigida a incrementar el bienestar colectivo de nuestra sociedad. Propender al desarrollo de la seguridad social del país es el ideario que guía el accionar de esta organización.



# Valores

Caja Los Andes, cuenta con cinco valores fundamentales que están presentes en el quehacer diario de la institución:

- » **Transparencia:** Todas las decisiones y actos de quienes trabajamos en Caja Los Andes, deben regirse por este valor, relacionándonos con honestidad y claridad hacia todo el entorno que nos rodea: nuestros afiliados, equipos de trabajo, proveedores, autoridades y la comunidad en general.
- » **Innovación:** Promovemos el pensar creativo, que busque nuevas y mejores relaciones y procesos, que agreguen valor a la organización y a nuestros afiliados.
- » **Orientación al Afiliado:** Nuestros afiliados son el centro de nuestro trabajo. Todo lo que hacemos debe estar enfocado a entender y resolver sus necesidades.
- » **Compromiso:** Reconocemos a las personas que se hacen responsables de sus actos y decisiones, y se ocupan proactivamente de asumir sus desafíos, involucrándose con el trabajo del equipo.
- » **Excelencia:** Valoramos el trabajo bien hecho y la búsqueda permanente de la mejora continua. Buscamos crear un ambiente que posibilite el desarrollo de los colaboradores y reconozca a los mejores.



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs



# Gobierno Corporativo y Administración

El Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Ley N°18.833, establece que la administración corresponde a un Directorio, siendo éste el máximo órgano de gobierno corporativo de Caja Los Andes.

La injerencia de la Cámara Chilena de la Construcción en la designación de la mayoría de los integrantes del Directorio, le ha permitido contar con un “accionista controlador”, al que no se le reparten dividendos, pero que vela por la estabilidad de la institución. En tanto, los directores laborales son elegidos en votación por los propios trabajadores de empresas adherentes, para garantizar que se cuente con la opinión de quienes, en definitiva, constituyen los destinatarios de todas las acciones de bienestar social que realiza Caja Los Andes.

En esta línea, la alta administración se ha impuesto el deber de sumarse a las buenas prácticas del gobierno corporativo, establecidas para las sociedades anónimas con presencia de accionistas, para lo cual cuenta con un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, cuyo propósito es formalizar los principios que guían su actuar en materia de transacciones efectuadas por directivos, gerentes y personal en general. Este manual está basado en los preceptos contenidos en la Ley N°18.045, sobre Mercado de Valores, y las normas emanadas de la Superintendencia de Valores y Seguros, incluyendo la NCG 270. Asimismo y siguiendo las mejores prácticas,

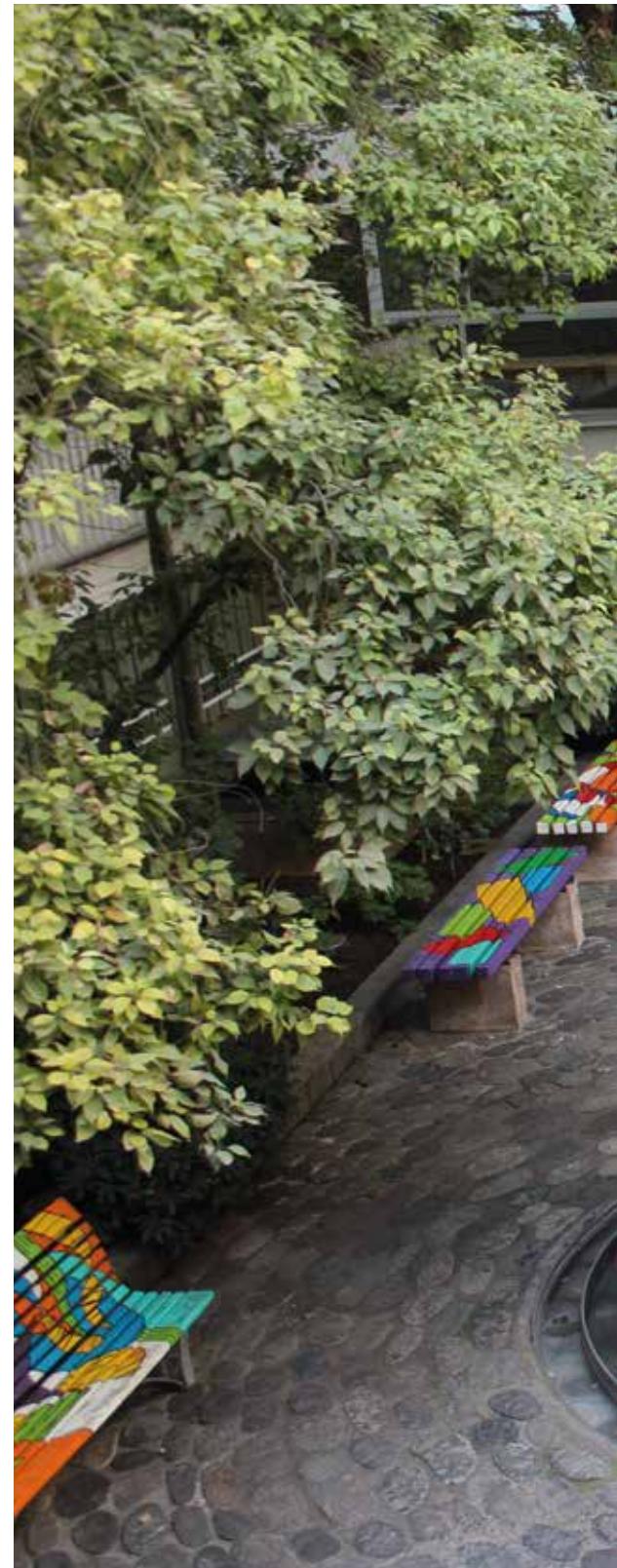
el Directorio realiza periódicamente una autoevaluación de su accionar.

La principal función del Directorio de Caja Los Andes es velar para que esta entidad cumpla cabalmente con su rol social de manera eficiente, transparente y cercana. Asimismo, le compete defender el desarrollo y bienestar de los afiliados y sus familias de acuerdo a los postulados emanados de la seguridad social, colaborando con ello a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pensionados.

Es preciso señalar, que el Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la institución. Dentro de las funciones del Directorio están la designación del Gerente General y del Fiscal, quienes deben ser de su exclusiva confianza. Paralelamente, Caja Los Andes estableció la existencia de un Contralor que reporta al Comité de Contraloría, y a través de él directamente al Directorio.

El actual Directorio fue elegido en sesión Número 965/08 del 1 de agosto de 2014 y continuará sus funciones hasta el 31 de septiembre de 2017.

El Directorio está compuesto por ocho miembros, que permanecen tres años en sus cargos y que pueden ser reelectos. Los trabajadores de las empresas adherentes, mediante votación, eligen a tres de estos directores en un proceso democrático, mientras que los otros cuatro miembros son designados por la Cámara Chilena de la Construcción, en su calidad de corporación fundadora, más un representante de los trabajadores de Caja Los Andes.



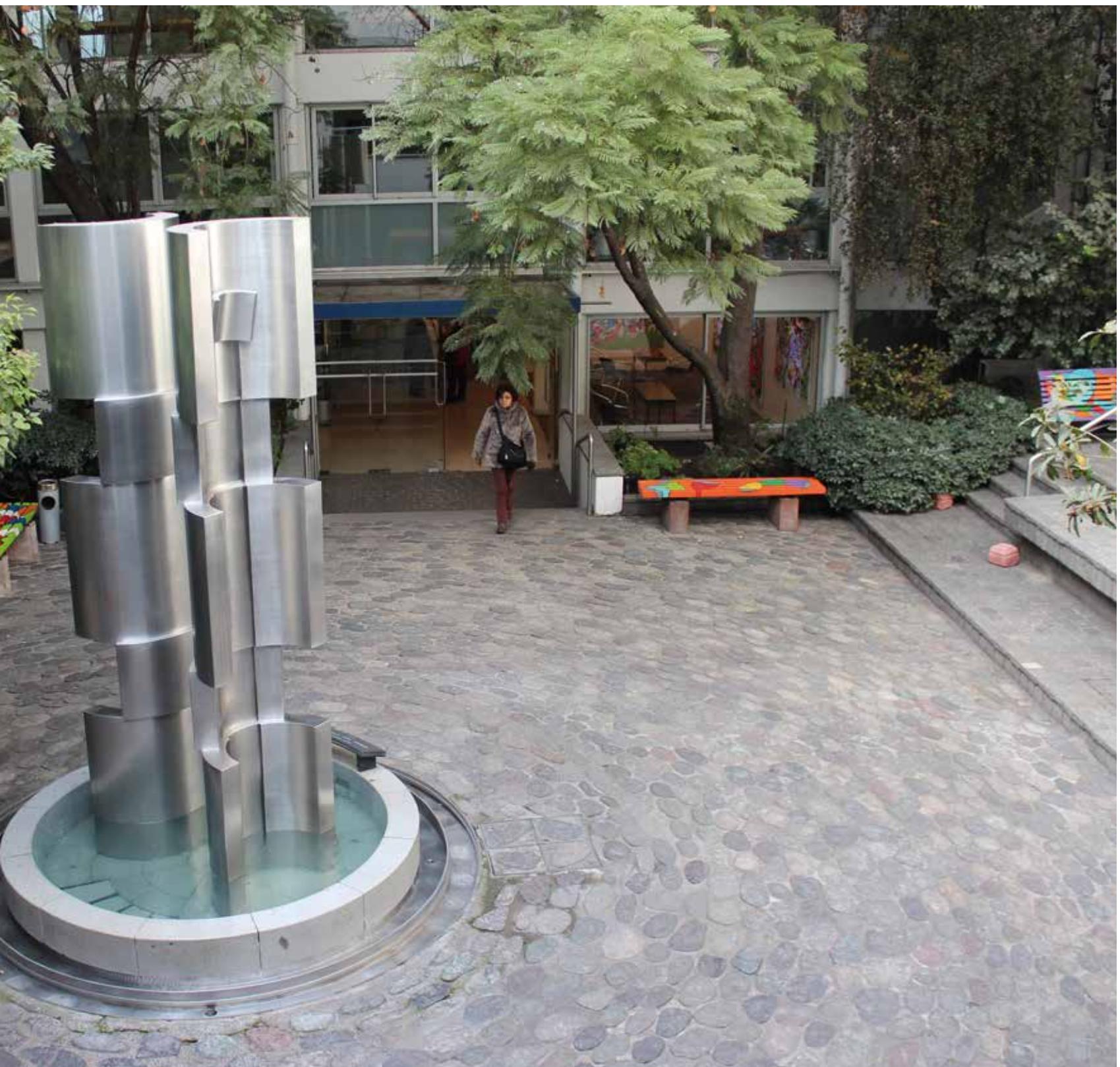
07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

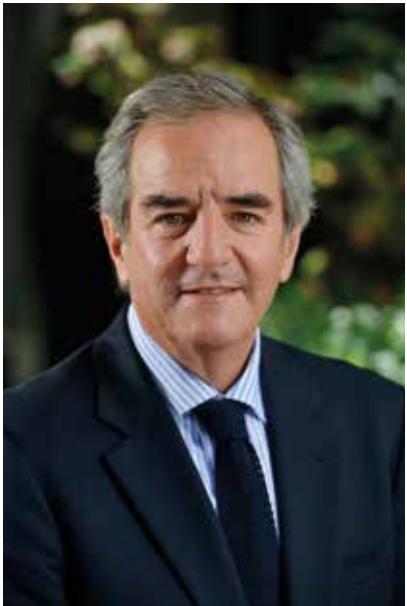
04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados

Todos los Directores pueden ser reelectos, razón por la cual algunos de ellos son parte del Directorio por más de un período, es el caso de:

- » Javier Darraidou D. (3 períodos, uno como Director y dos como Presidente)
- » Guido Acuña G. (3 períodos como Director Laboral)
- » Ulises Bacho G. (7 períodos como Director laboral)



Javier Darraidou Díaz  
Presidente  
6.376.219-9  
Ingeniero Civil  
Constructora DLP

Gastón Escala Aguirre  
Vicepresidente  
6.539.200-3  
Ingeniero Civil  
Empresario

José Ignacio Amenábar Montes  
Director Empresarial  
6.595.390-0  
Ingeniero Civil  
Inmobiliaria Fortaleza

Rodrigo Muñoz Vivaldi  
Director Empresarial  
6.721.632-6  
Ingeniero Civil Industrial  
Capital Trust

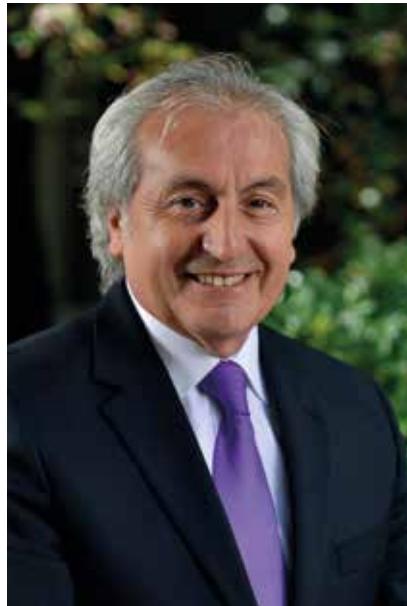
[07\\_ Fortaleciendo nuestra cadena de valor](#)

[08\\_ Nuestro aporte al planeta](#)

[09\\_ Avances y desafíos](#)

[10\\_ Información Financiera](#)

[11\\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs](#)



Guido Acuña García  
Director Laboral  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico  
Codelco



José Luis Ortega Pereira  
Director Laboral  
12.148.045-k  
Administrador Hotelero  
Sodimac S.A.



Ulises Eduardo Bacho Gahona  
Director Laboral  
8.993.446-k  
Ingeniero Comercial



Juan Contreras Miranda  
Representante del Personal  
6.491.214-3  
Contador Auditor  
Caja Los Andes



## Comités de Gobierno Corporativo

Caja Los Andes cuenta con siete comités, integrados por directores y altos ejecutivos. Tienen la misión de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a su consideración, para lo cual deben interiorizarse a fondo con las materias propias de la institución.

Cabe señalar, que se estableció un sistema de asesoramiento directo a los Comités de Directores, con la participación de un abogado en cada una de sus sesiones. Asimismo, se cuenta con un sitio web donde se alojan las actas de las secciones de Directorio y de los Comités.

**Comité de Auditoría:** El objetivo es resguardar el patrimonio de la Caja, evaluando en forma independiente y objetiva la calidad del control interno, a fin de mejorar la eficiencia de las operaciones. Asimismo, tiene por misión ayudar a la administración a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Integrantes:

- » Ulises Bacho (Director)
- » Rodrigo Muñoz (Director)
- » José Luis Ortega (Director)
- » Guido Acuña (Director)
- » Hernán Vergara (Contralor)

**Comité de Riesgo y Finanzas:** Definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización. Desde noviembre de 2013, en este Comité se da cuenta de la situación y gestión financiera de la entidad.

Integrantes:

- » Rodrigo Muñoz (Director)
- » José Ignacio Amenábar (Director)
- » José Luis Ortega (Director)
- » Nelson Rojas (Gerente General)
- » Myriam Sotomayor (Gerente de Riesgo)
- » Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
- » Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros)
- » Roberto Carter (Gerente Comercial)
- » Andrés Medina (Fiscal)

**Comité de Beneficios Sociales:** Le corresponde aprobar materias relativas a nuevos Beneficios Sociales, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar social definidos para el año.

Integrantes:

- » Javier Darraidou (Presidente Directorio)
- » Guido Acuña (Director)
- » José Ignacio Amenábar (Director)
- » Gastón Escala (Director)
- » Ulises Bacho (Director)
- » Nelson Rojas (Gerente General)
- » Marcelo Córdova (Gerente de Beneficios Sociales)
- » Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing)
- » Andrés Medina (Fiscal)



### Comité de Productos y Servicios

**Financieros:** Debe aprobar materias relativas a nuevos Productos Financieros, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar de productos financieros definidos para el año.

Integrantes:

- » Javier Darrайдou (Presidente Directorio)
- » José Ignacio Amenábar (Director)
- » Rodrigo Muñoz (Director)
- » José Luis Ortega (Director)
- » Nelson Rojas (Gerente General)
- » Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
- » Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing)
- » Roberto Carter (Gerente Comercial)
- » Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros)
- » Andrés Medina (Fiscal)

**Comité de Infraestructura:** Analiza y determina la adecuada inversión del activo fijo de la entidad, tanto para oficinas como para centros turísticos. Asimismo, adopta y controla las decisiones respecto a mantención de la infraestructura de Caja Los Andes.

Integrantes:

- » Javier Darrайдou (Presidente Directorio)
- » José Ignacio Amenábar (Director)
- » Guido Acuña (Director)
- » Nelson Rojas (Gerente General)
- » Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
- » José Anguita (Subgerente de Infraestructura)
- » Andrés Medina (Fiscal)

**Comité de Compensaciones:** Es un órgano intermedio entre la Administración y el Directorio, cuya función primordial es conocer y apoyar las iniciativas, proyectos y políticas en el ámbito del Desarrollo Organizacional y Compensaciones de los colaboradores y ejecutivos.

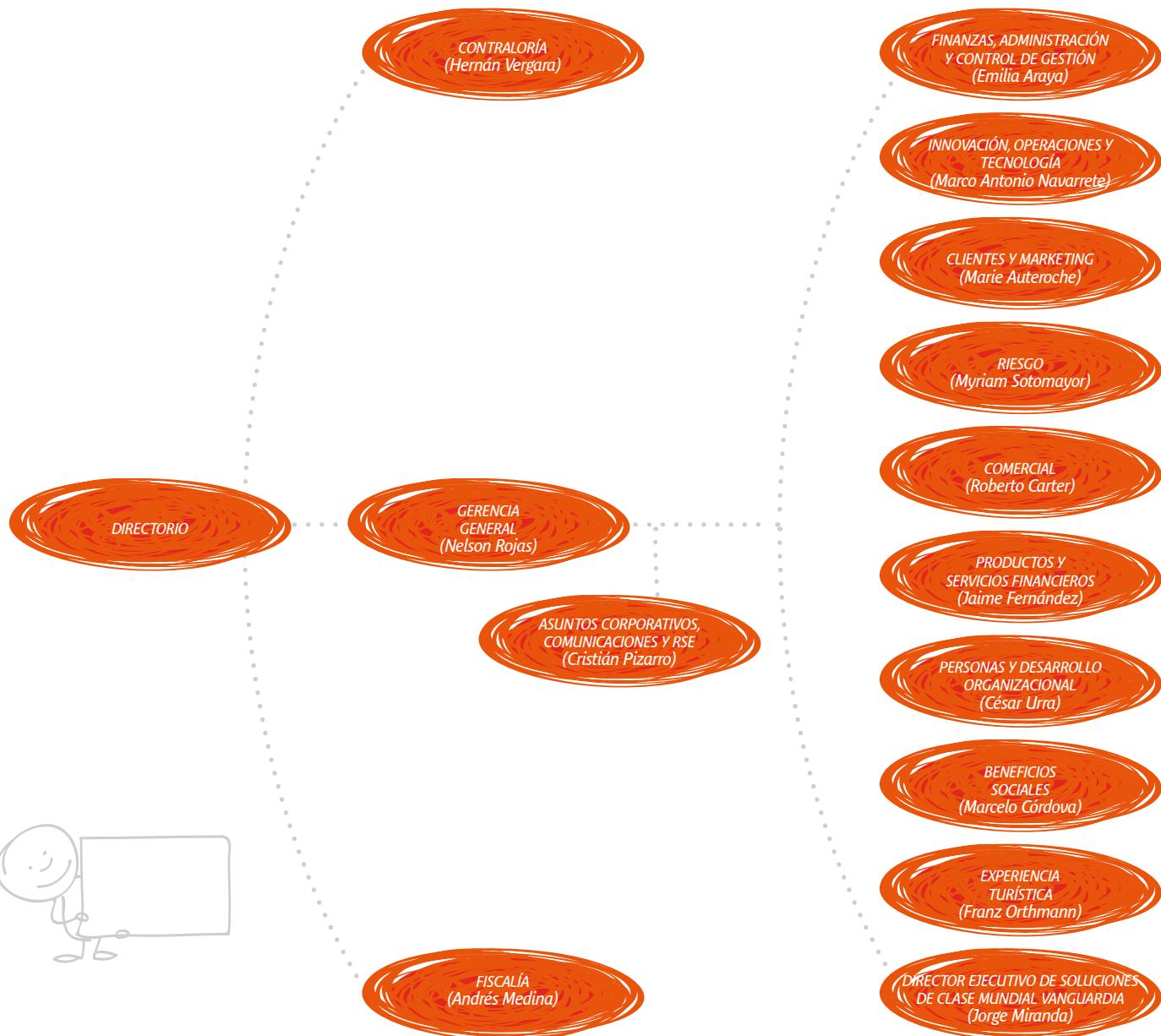
Integrantes:

- » Javier Darrайдou (Presidente Directorio)
- » Gastón Escala (Director)
- » Ulises Bacho (Director)
- » Nelson Rojas (Gerente General)
- » César Urra (Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional)
- » Pamela Silva (Subgerente de Compensación y Beneficios)
- » Andrés Medina (Fiscal)



# Estructura Operativa

La estructura operativa de Caja Los Andes está compuesta por un Gerente General, un Fiscal y un Contralor, diez gerencias y un director ejecutivo de Soluciones de Clase Mundial Vanguardia, que reportan directamente al Directorio.



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs



**1 Franz Orthmann**

Gerente de Experiencia Turística

**2 Cristián Pizarro**

Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE

**3 Jorge Miranda**

Director de Vanguardia

**4 Roberto Carter**

Gerente Comercial

**5 Andrés Medina**

Fiscal

**6 Emilia Araya**

Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión

**7 Nelson Rojas**

Gerente General

**8 Marie Auteroche**

Gerente de Clientes & Marketing

**9 Hernán Vergara**

Contralor

**10 Myriam Sotomayor**

Gerente de Riesgo

**11 César Urra**

Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional

**12 Jaime Fernández**

Gerente de Productos y Servicios Financieros

**13 Marcelo Córdova**

Gerente de Beneficios Sociales

**14 Marco Antonio Navarrete**

Gerente de Innovación, Operaciones y Tecnología



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_Información  
Financiera

11\_Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





## Comportamiento Ético y Transparencia

Caja Los Andes, está comprometida con los más altos estándares de gobierno corporativo y administra sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile.

Es por ello que, en mayo de 2012, sin que constituyera un imperativo legal para nuestra Institución, el Directorio aprobó un documento denominado Código de Ética, el cual contiene las normas que, basadas en aquellos principios y valores definidos por la Institución, establecen el marco de conducta que nos imponemos. En enero de 2015, la Superintendencia de Seguridad Social, dictó la circular N° 3067, sobre Gobierno Corporativo. Dicha norma, tiene como objeto establecer un conjunto de principios, normas internas y un marco de los mejores estándares, conforme a los cuales se debe regir el Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Consciente de la necesidad de guiar e inspirar el comportamiento de todos los integrantes de esta institución y de quienes se relacionan con ella, se actualizó este Cuerpo normativo, en adelante Código de Buenas Prácticas y Conductas de Caja Los Andes, cuyo propósito fundamental es orientar nuestra conducta, con el objeto que la misión social de la entidad sea canalizada en armonía con las personas y el medio ambiente.

En su primera parte, este cuerpo normativo se refiere a la Misión, Visión, Principios y Valores que constituyen los Fundamentos Estratégicos de nuestra Corporación. Son los citados fundamentos, elementos inspiradores de todo lo comprendido en el Código, y debe siempre recurrirse a ellos para interpretar su contenido. Un elemento de certeza en la construcción de un cuerpo normativo, es establecer claramente los destinatarios de las conductas esperadas. Nuestro Código de Buenas Prácticas y Conductas aborda esta temática, refiriéndose a lo que se denomina "Ámbito de Aplicación". En este sentido, no sólo nuestros colaboradores, sino además cada uno de nuestros ejecutivos y directores, tienen el deber de conocer y comprometerse con el cumplimiento de las normas que inspiran el presente documento. Asimismo, establece una guía para relacionarnos con entidades empleadoras, nuestros beneficiarios –quienes constituyen el foco de nuestro trabajo- y proveedores, a fin de construir relaciones justas y estables, que garanticen el logro de nuestros objetivos comunes.

En la tarea de imponer deberes, nuestro Código de Buenas Prácticas y Conductas materializa los Principios y Valores que le dan sustento. En este sentido, la transparencia, orientación al afiliado, innovación, compromiso y excelencia, entre otros, inspiran este cometido.

A su vez, establece en su estructura los derechos y las garantías de quienes participan de la gestión de nuestra Corporación. Destacan entre las garantías reconocidas la dignidad de las personas, y la no discriminación arbitraria en ningún ámbito del quehacer de la Organización, particularmente en el trabajo. Acorde con lo anterior, se proscriben las conductas de acoso laboral y sexual, entendiendo que tales actividades son incompatibles con la dignidad de las personas. De este punto del Código, emana la Política de Derechos Fundamentales, donde

se compromete a respetar la igualdad y no discriminar a un colaborador, por ningún motivo, como asimismo, proporcionar condiciones de trabajo favorables y adecuadas para todos sus colaboradores, tanto directos como indirectos; implementar acciones positivas que aseguren la debida protección e inclusión de grupos vulnerables, especialmente de personas con discapacidad física. También se compromete a resguardar el derecho de privacidad y libertad de expresión de los afiliados, empresas afiliadas, proveedores y colaboradores, como la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, y la abolición de cualquier forma de trabajo infantil.

Por otra parte, el Código hace mención a que la Seguridad en el Trabajo debe constituir un imperativo ético y una preocupación especial de Caja Los Andes. Conducirse con seguridad, y velar para que todas sus actividades se realicen con estricto apego a la normativa vigente, permite no sólo evitar daños a las personas, sino proteger el patrimonio, fuente de la que emanan los beneficios que se entregan a los beneficiarios.

Asimismo, se señala que la información es un bien valorado y forma parte importante del capital de nuestra Corporación. Es por ello, que junto con el uso racional de los recursos, su reserva y uso es materia regulada por este Código.

En cumplimiento de la promoción de la mejora a los estándares de Gobierno Corporativo, nuestra Caja regula los conflictos de interés, protegiendo la independencia e imparcialidad en la adopción de decisiones o actuaciones que comprometan nuestros principios y valores, estableciendo instrumentos para hacer efectiva dicha protección, permitiendo prever la celebración de operaciones que pudieren afectar la toma de decisiones. Las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo deben estar en conocimiento tanto de nuestros beneficiarios y entidades empleadoras, como del público en general, por lo que el presente Código será informado adecuadamente por los medios que permitan acceder a su contenido.

En concordancia con la modernización que han experimentado nuestras instituciones, producto de la incorporación de Chile al creciente proceso de globalización, se han recogido aspectos normativos relevantes para salvaguardar la reputación e integridad de la Institución. Para ello, se ha establecido la forma en que debemos relacionarnos con las entidades públicas, y se ha elevado al carácter de norma ética, la prevención de ciertos ilícitos que pueden comprometer su responsabilidad penal.

El respeto por la comunidad y el medio ambiente ha sido recogido por esta normativa, y constituye parte importante de nuestro compromiso. Caja Los Andes se obliga no solamente a respetar las regulaciones ambientales vigentes, sino también a velar por la racionalidad en el uso de los recursos y el cuidado de la naturaleza.

La efectiva aplicación de este Código está entregada a un Comité de Ética, entidad que deberá velar constantemente por la verdadera comprensión y cumplimiento de esta normativa. Todos



## Cumplimiento Normativo

Tal como lo señala el Código de Buenas Prácticas y Conductas, Caja Los Andes se compromete a administrar sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile y en este sentido, se puede constatar el esfuerzo que hacemos día a día, ya que; en 2015 se recibió una sola multa. La Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), con fecha 10 de noviembre de 2014, en una fiscalización al Centro Turístico de Pirque, cursó una multa por encontrarse ciertas instalaciones eléctricas en mal estado. La Resolución Exenta N° 9364/2015 de la SEC impone una multa de 1.200 UTM que la Caja alega que es excesiva, por cuanto ésta no se ajusta a las leyes que la SEC debe aplicar. Al cierre de este informe esta causa todavía está en tramitación.

de diferentes Políticas que regularán materias tales como Libre Competencia, Protección a los Consumidores, entre otras. Este trabajo demuestra el compromiso de la Institución como un organismo preocupado por crecer de manera sostenible.

## Cambios Significativos

Durante el periodo reportado, Caja Los Andes presentó cambios en su estructura y tamaño, pero no en la propiedad.

### *Creación de una nueva Gerencia*

Debido a la creciente demanda turística por parte de la población nos enfrentamos a la necesidad de incorporar mayores estándares que permitan mejorar considerablemente el modo en que atendemos a nuestros huéspedes y pasajeros. Para darle el foco correcto a estos cambios, se crea la Gerencia de Experiencia Turística, cuya labor se centra en la generación de experiencias memorables para nuestros afiliados que visiten los distintos Centros Turísticos a lo largo de Chile, garantizando la entrega de una propuesta de valor basada en infraestructura, equipamiento y alojamiento de calidad, una atractiva oferta gastronómica además de alternativas de entretenimiento y recreación.

### *Apertura de Sucursales y Centro Club Pensionados*

Se abrieron 11 nuevas sucursales y 22 Centro Club Pensionados. El aumento de los Centro Club Pensionados, materializan nuestra preocupación por nuestros Afiliados Pasivos y el impacto que ello tiene, reforzando así una vez nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de todos los chilenos, que se traduce también en el aumento de un 4% de nuestra dotación.



los destinatarios tendrán el deber de informar a este órgano sobre cualquier conducta que implique una violación del Código Buenas Prácticas y Conductas de la Organización. Para tales efectos, se establece la existencia de un canal de denuncias que garantice la debida y oportuna entrega de la información, y la protección e indemnidad de los denunciantes.

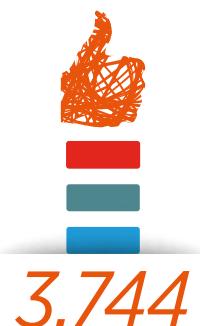
Caja Los Andes hace extensivos estos documentos a empresas afiliadas, proveedores y colaboradores, directos e indirectos, y los anima a respetarlos e integrarlos en el ejercicio de sus actividades, incentivando especialmente el respeto y apego a las leyes nacionales y normativas de consenso internacional, para evitar la ocurrencia de prácticas, acciones o decisiones que se constituyan en violaciones a los Derechos Fundamentales. No obstante lo anterior, en 2015 hubo un caso de discriminación por lo cual, y conforme al Código de Buenas Prácticas y Conductas se activaron gestiones de intervención en la sucursal abriendo un procedimiento de investigación. Además, se realizaron dos charlas sobre Derechos Fundamentales. Todo el proceso contó con la asistencia en terreno de la Subgerencia de Relaciones Laborales y seguimiento de las socias de negocio y monitoreado por el gerente zonal.

Para reforzar nuestro Sistema Ético y el Modelo de Prevención de Delitos durante 2015 se capacitó a 3.744 personas, lo que equivale al 94% de los colaboradores a través de un curso E-learning. Los temas tratados versan sobre el Código de Buenas Prácticas y Conductas, los alcances de la Ley 20.393 y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos implementado, considerándose aspectos relacionados con Transparencia, Conflicto de Interés, Cohecho, Aceptación de Incentivos, Uso de Recursos, Manejo de Información Privilegiada y Confidencial, Relación con Terceros, entre otros, los cuales se orientan a mitigar los riesgos asociados a la Corrupción.

En forma complementaria, el Contralor visita periódicamente las regiones y capacita al personal de cada zona en materias de Auditoría y Prevención de Fraudes, donde entre otras cosas se plantean aspectos relacionados con la Corrupción. Durante el 2015 se capacitó en esta materia a los colaboradores de 33 sucursales de tres zonas, Áreas de Cumplimiento y Riesgo Operacional lo que hace un total de 464 personas capacitadas.

Además, Caja Los Andes cuenta con una Línea Ética (canal de denuncia) y un Sistema de Prevención e Investigación de Fraudes. Durante el año 2015, se recibieron 31 reportes a través del canal de denuncias, siendo la totalidad de los casos analizados, respondidos y/o cerrados. En todos aquellos casos en que procedía adoptar medidas administrativas y/o disciplinarias, éstas fueron adoptadas en el transcurso del año, sin que existiesen casos que ameritaran el inicio de alguna acción legal de parte de Caja Los Andes.

Para evitar posibles fraudes o casos de corrupción existe un Área de Prevención de Fraudes dependiente de Contraloría, que evalúa permanentemente los diversos riesgos de fraude (incluido los de corrupción) asociados a los procesos de la Institución, los que son cuantificados y priorizados en una matriz que define los distintos aspectos y/o temas de riesgo que serán abordados por el equipo de prevención de fraudes a través de auditorías forenses, monitoreos preventivos y/o investigaciones. Dicha matriz de riesgo, en la actualidad administra un mapa de riesgo con 158 temas agrupados en 21 subprocesos. Asimismo, se cuenta con un Sistema



**3.744**  
personas capacitadas  
en temas éticos y  
anticorrupción.

de Alerta Temprana con 12 monitoreos automatizados que analizan en tiempo real las transacciones cursadas que reúnen ciertos comportamientos de potencial fraude y/o irregularidad, los que luego son analizados individualmente por un equipo de auditoría exclusivo y especializado en estas materias.

A diciembre de 2015 se han implementado 6 nuevos monitoreos de prevención de fraudes, lo que permitió ampliar el control a distancia, en forma automática y tiempo real sobre las transacciones de diversos productos y servicios entregados (beneficios sociales).

Gracias a la implementación de estas herramientas durante 2015 se reportaron un total de 28 casos de corrupción por cobro irregular de Licencias Médicas; faltante y/o pérdidas de caja; irregularidad en proceso de crédito, en proceso de afiliación de pensionados, en viajes para afiliados y en proceso de otorgamiento de seguros, entre otros. Cabe señalar que a raíz de los casos detectados se desvincularon de la Corporación a 19 colaboradores.

Por otra parte, y siguiendo la senda de la mejora continua se implementó una nueva capacitación en torno al Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la Ley 20.393, sobre Responsabilidad de las Personas Jurídicas, a través de nuevos E-learning, como también mediante charlas enfocadas para las distintas gerencias. Para el próximo año se llevarán a cabo charlas a nivel regional, para las diferentes sucursales a lo largo del país.

Además, para reforzar las buenas prácticas corporativas que caracterizan a Caja Los Andes durante 2015 se trabajó en la creación



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

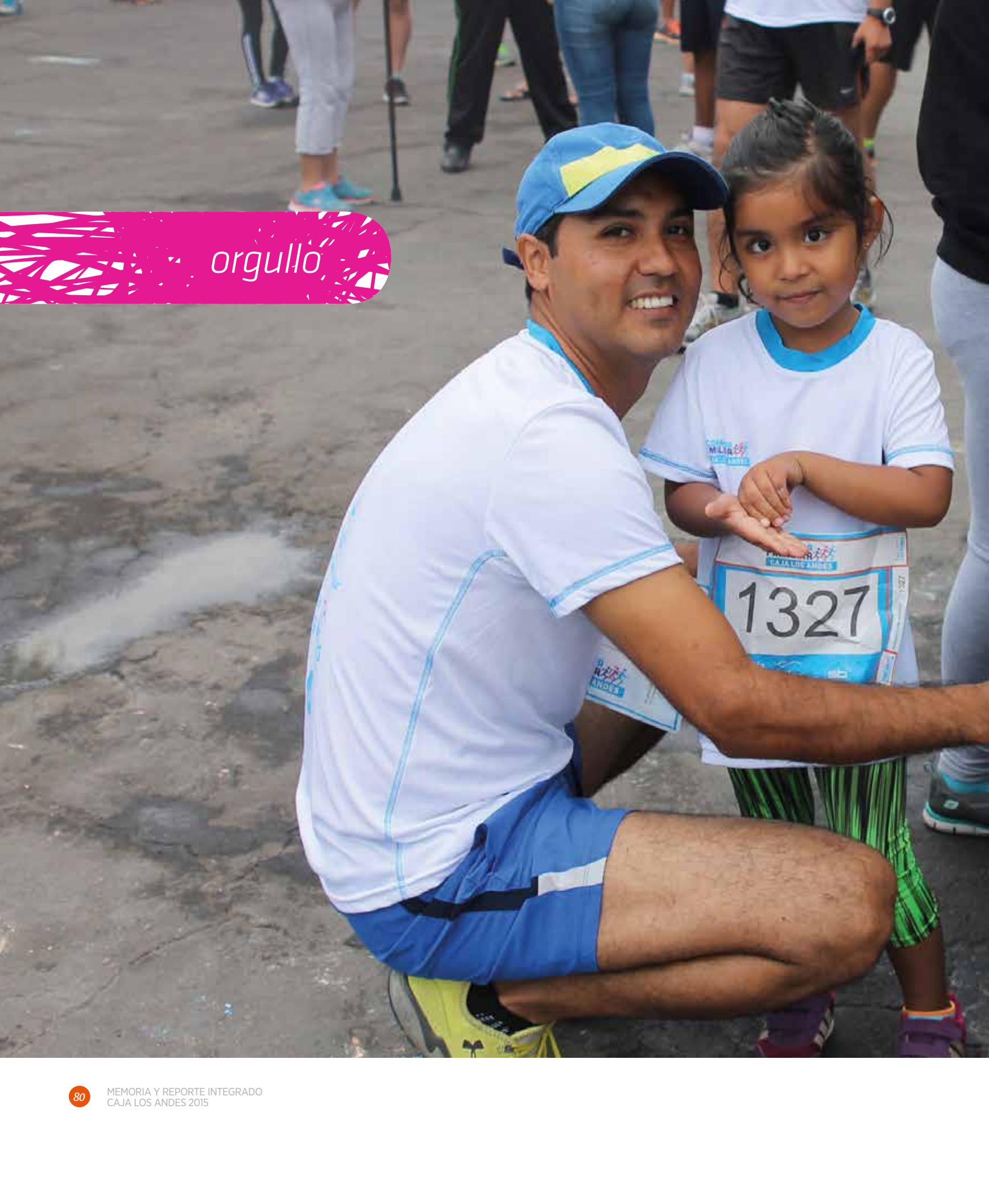
08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs





orgullo





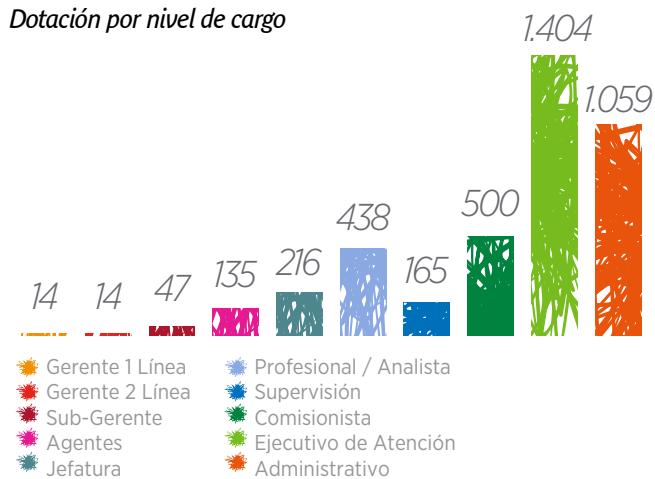
# 05\_

Creciendo con  
nuestras personas

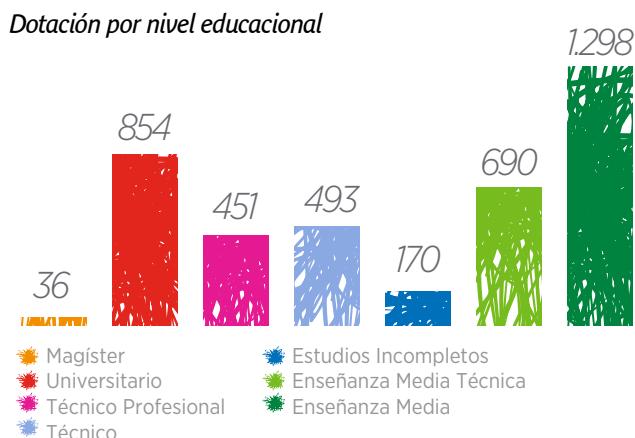
# Nuestras personas

En Caja Los Andes queremos que todos nuestros colaboradores se sientan orgullosos de ser parte de nuestro equipo y se involucren en la construcción diaria de una cultura orientada hacia el bien común, basada en nuestros Fundamentos Estratégicos que están presentes en el quehacer diario de la institución. Para ello, nos preocupamos por generar un ambiente de trabajo que entregue oportunidades de desarrollo, calidad de vida, junto con cultura organizacional que promueva el talento, colaboración, las competencias el buen clima laboral.

**Dotación por nivel de cargo**



**Dotación por nivel educacional**



## Dotación |

El aumento en la dotación se debe principalmente a la apertura de

11 nuevas sucursales.

A diciembre de 2015 alcanzó a los 3.992 colaboradores.



4% más que en 2014



**94,4%**  
de los colaboradores tienen contrato indefinido, lo que corresponde a 3.770 personas, un 5% más que en 2014.

**51,9%**  
de los colaboradores desempeña sus labores en la Región Metropolitana.

La tasa de nuevas contrataciones alcanzó el **15,4%**



En tanto la tasa de rotación fue de **7,2%**

El tramo de edad entre los 30 y 50 años donde más personas dejaron de trabajar en Caja Los Andes (243 mujeres y 145 hombres).

BRECHA SALARIAL POR GÉNERO	
CARGO	PORCENTAJE BRECHA*
Gerente 1ra línea	3%
Gerente 2da línea	-23%
Subgerente	-4%
Agentes	-17%
Jefatura/Supervisión	-18%
Profesional/Analista	-9%
Comisionista	-15%
Administrativo	-5%

\*Se entiende por brecha salarial el sueldo bruto base promedio de trabajadora o ejecutiva versus el sueldo bruto base promedio de trabajador o ejecutivo.

DIVERSIDAD EN CAJA LOS ANDES			
DIRECTORES	GERENTES	TRABAJADORES	
<b>1. GÉNERO</b>			
Hombre	7	11	1.648
Mujer	0	3	2.344
<b>2. NACIONALIDAD</b>			
Chilenos	7	13	3.963
Extranjeros	0	1	29
<b>3. RANGO DE EDAD</b>			
Menos de 30 años	0	0	954
Entre 30 y 40 años	0	1	1.780
Entre 41 y 50 años	1	7	881
Entre 51 y 60 años	2	6	337
Entre 61 y 70 años	4	0	38
Más de 70 años	0	0	2
<b>4. ANTIGÜEDAD</b>			
Menos de 3 años	0	2	1.425
Entre 3 y 6 años	1	7	1.285
Más de 6 y menos de 9 años	4	1	321
Entre 9 y 12 años	0	4	299
Más de 12 años	2	0	662

## Igualdad de oportunidades

En Caja Los Andes velamos por la igualdad de oportunidades en el trabajo tanto para nuestros colaboradores como para quienes postulan a nuestra institución, promoviendo un entorno laboral respetuoso y tolerante.

Al momento de contratar nos guiamos por factores de mérito, sin discriminar por su raza, color, sexo, estado civil, religión, edad, embarazo, discapacidad física o mental u orientación sexual. Se entiende esta protección de igualdad laboral, a toda persona involucrada en cualquier etapa de la relación laboral, esto es, selección, contratación, capacitación y término.

Algunos datos que avalan nuestra filosofía:

### » Programa MÁS Inclusión

En Caja Los Andes desde el año 2013 impulsamos la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Gracias al éxito obtenido en 2015 se incorporó a un nuevo grupo de la diversidad, las personas mayores. Para lograr este desafío se trabaja en conjunto con la Gerencia de Personas y desarrollo Organizacional, Gerencia Comercial y la Gerencia de Asuntos Corporativos y RSE.

En 2015 Caja Los Andes, bajo la dependencia de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional y en conjunto con el área de RSE, crea el área de Diversidad e Inclusión Laboral, con el objetivo de impulsar fuertemente la contratación de personas en situación de discapacidad y adultos mayores, contribuyendo a que todos sean incluidos en igualdad de condiciones en el mundo laboral. Es por esto que en el segundo semestre se realizó, en conjunto con Inclusiva Consultores, una encuesta a toda la organización para medir la importancia relativa que cada colaborador tiene en temas de diversidad. Junto con esto, se reunió la opinión de actores claves como directores, gerentes y colaboradores de la institución. Para consolidar el trabajo realizado, hemos concluido con la elaboración de la Política de Diversidad e Inclusión, que será presentada en marzo 2016. De esta manera, estaremos potenciando la competitividad de nuestro rol social, gestionando la diversidad.



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





En marco del Programa de Inclusión durante 2015 se desarrollaron las siguientes actividades:

» **Charlas de sensibilización a nuestros colaboradores:** El foco principal es el de concientizar, eliminar prejuicios, estereotipos y hacer consciente la visibilización de la diferencia, cambiando actitudes que atenten contra el derecho de ser respetado como personas.

CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN 2015	
ZONAS	COLABORADORES
Norte	5
Quinta	64
Casa Matriz	66
Sucursal RM	38
<b>Total</b>	<b>173</b>

» **Plan de seguimiento individual:** Se realiza a cada colaborador que ingresa a Caja Los Andes, bajo el Programa de Inclusión Laboral, con el objetivo de lograr la adaptabilidad en el puesto de trabajo. El acompañamiento es variable según la persona y el cargo. El seguimiento del nuevo colaborador, durará por un tiempo no menor a 3 meses y se extenderá según cada caso.

SEGUIMIENTOS 2015	
ZONAS	COLABORADORES
Norte	1
Quinta	1
Casa Matriz	6
<b>Total</b>	<b>8</b>

Cabe señalar que mediante el Programa de Inclusión al cierre de este Reporte Caja Los Andes cuenta con 21 colaboradores entre personas en situación de discapacidad y adultos mayores, un 16% más que en 2014.

#### » Remuneraciones

Caja Los Andes promueve reglas claras que respondan a criterios de equidad y justicia. La Subgerencia de Compensación y Beneficios vela por desarrollar acciones e iniciativas que nos permitan a la organización retribuir de manera justa el desempeño de las personas, esto es, incentivar y reconocer el mérito de nuestros colaboradores, conservando siempre los principios de equidad interna y competitividad externa con el mercado.

Para lo cual contamos con un Comité de Compensaciones, liderado por un miembro del Directorio, donde participan además Gerente General y Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional y el Subgerente de Compensación y Beneficios.

La metodología utilizada está basada en bandas salariales donde se ubican los distintos cargos de acuerdo a su nivel de responsabilidad y contribución al logro de Caja Los Andes, y a su vez, cada colaborador de acuerdo a su nivel de desempeño, contribuye individualmente al logro de estos objetivos de manera diferenciada. Para cada banda se establece un rango con un mínimo, mediana y máximo, esto obtenido a través de los estudios de mercado de Mercer y Denarius que

*En pro de la igualdad de  
oportunidades contamos con  
bandas salariales, esto es, los  
sueldos de hombres y mujeres  
para el mismo puesto son  
iguales.*



realizamos anualmente, donde se comparan a empresas del tamaño de nuestra organización atrayendo lo mejor del mercado laboral, lo cual nos permite gestionar las compensaciones en base a la equidad interna y externa.

Durante estos últimos años, hemos trabajado en tener planes salariales efectivos y normalizaciones de cargos para así llegar a más de un 96% de los colaboradores pagados sobre el mínimo de su banda salarial.

La composición de las remuneraciones se divide en dos grandes grupos, los colaboradores que tienen una renta fija (sueldo base, gratificación legal, colación y movilización) más un bono de gestión anual (IUPA) y los colaboradores comisionistas, quienes tienen una parte de sueldo fijo y otra variable, la que se encuentra asociada al cumplimiento de los distintos productos y servicios que ofrece Caja los Andes.

Cabe destacar que de acuerdo al trabajo realizado, los sueldos de entrada (las rentas para los colaboradores) tanto para hombres como para mujeres del mismo cargo son equivalentes; privilegiando así la equidad.

En este contexto, el salario mínimo percibido por los colaboradores de Caja Los Andes es un 2,46 más que el ingreso mínimo mensual estipulado por el Estado. Este salario inicial considera un sueldo base de \$372.300 más la gratificación legal mensual \$93.075 (25% del SB), asignación por colación \$88.704 (\$4.224\*21 días) y asignación por movilización \$38.934 (\$1.854\*21 días), lo que hace un total de 593.013 pesos.



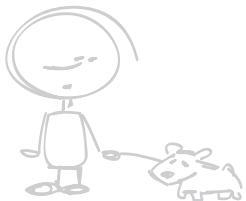
**2,4%+**

Es el salario mínimo  
pagado por Caja Los  
Andes, en relación al salario  
mínimo definido por el  
Estado.

# Nuestro compromiso es cuidar a nuestros colaboradores y sus familias

El mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores, su estabilidad y tranquilidad es el centro de nuestro actuar. En este contexto, creamos hace dos años un nuevo servicio para todos nuestros colaboradores y sus familias, denominada Mi Caja.

Es una sucursal de Cajas Los Andes exclusiva para nuestros colaboradores y sus familias a nivel nacional, que entrega un servicio de atención confidencial, transparente y efectivo, ubicada en la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, donde se ofrece una amplia oferta de beneficios y productos financieros pensados para nuestros colaboradores y sus seres queridos.





Se puede acceder a ella a través de:

- » **Atención Presencial:** Nuestra sucursal está especialmente diseñada para ofrecer a nuestros colaboradores una cómoda y rápida atención, con ejecutivas altamente calificadas para asesorarlos en forma integral.
- » **Atención Virtual:** A través de nuestra Intranet se puede conectar en forma remota para hacer consultas, obtener información, generar prestaciones y solicitar beneficios.
- » **Centro de Contacto Telefónico:** Contamos con número telefónico único a nivel nacional para recepcionar y derivar de manera eficiente las consultas y requerimientos de nuestros colaboradores.

Mi Caja está conformada por cuatro pilares, que se componen de los siguientes beneficios:

1. **Pilar Salud y Apoyo Familiar:** Seguro Complementario de Salud; Seguro Catastrófico; Seguro de Vida; Seguro Dental; Pago Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL) 3 primeros días de licencia y supra legal; Fondo de Eventualidades de Salud (FES); Vivir Bien – En Caja Los Andes.
2. **Pilar Productos Financieros:** Crédito Social; Crédito Complementario para Vivienda; Crédito Microempresario; Crédito de Educación Superior; Crédito de Emergencia; Crédito Hipotecario; Cupo Controlado.
3. **Pilar Tiempo Libre:** Descuentos Centros Turísticos; Recreación: Invierno y Verano; Programa de Vacaciones de Invierno; "Mi Caja Mis Hijos".
4. **Pilar Negociación Colectiva:** Becas; Bonos; Aguinaldos; Asignaciones; Uniformes; Permisos especiales para diferentes ocasiones; entre otros beneficios.



**Nuestro compromiso es cuidar a nuestros colaboradores y sus familias, para lo cual contamos con beneficios creados especialmente para ellos.**

### **Nuestros Beneficios Destacados:**

- **Beneficios de Estudios: “La Caja Educa”:**

*En Caja Los Andes destinamos más de \$200 millones anuales en beneficios educacionales para nuestros colaboradores y sus hijos. Dentro de estos destacan:*

- » **Becas de Estudios escolares y de Educación Superior:** Consiste en la entrega de dinero a nuestros colaboradores por cada hijo que curse la educación escolar o superior. Esta Beca se otorga una vez al año.
- » **Fondos Educacionales:** “La Caja Educa Colaboradores”, tiene como objetivo financiar estudios de educación superior de los colaboradores. “La Caja Educa Familia”, tiene como objetivo financiar estudios de educación superior de los hijos de nuestros colaboradores, que están adscrito al Contrato Colectivo y que sean cargas legales acreditadas.
- » **Premio Excelencia Académica:** Para premiar a los hijos de nuestros colaboradores por su alto rendimiento todos los años entregamos 10 notebooks. Esto rige para niños y niñas que cursen la educación básica.
- » **Preuniversitario Virtual:** En Caja Los Andes estamos preocupados por la educación de los hijos de nuestros colaboradores, por eso ponemos a su disposición un Preuniversitario Virtual a través de una plataforma online de excelencia desarrollada en alianza con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Este beneficio es gratuito para todos los hijos de nuestros colaboradores que requieran reforzar los contenidos de Lenguaje & Comunicación y Matemáticas.

- **“La Caja aumenta tus Prestaciones Adicionales”**

*Nuestros colaboradores, en su calidad de afiliados a nuestra Caja tienen derecho a percibir los beneficios del régimen de prestaciones adicionales. Con el fin de contribuir a la satisfacción de las necesidades producidas por las contingencias de la seguridad social propias de cada asignación, por lo que nuestros colaboradores tendrán derecho a percibir igual beneficio. Algunas de las asignaciones son:*

- » Nupcialidad
- » Natalidad
- » Matrículas de estudios en universidades e institutos profesionales para trabajadores y cargas
- » Fallecimiento de cargas del trabajador, cónyuge y trabajador
- » Bono por puntajes nacionales en la Prueba de Selección Universitaria

- **Beneficios en Salud: “La Caja te cuida”**

*En materia de salud y para que nuestros colaboradores y sus hijos se sientan protegidos contamos con diversos seguros y beneficios, entre los que destacan:*

- » **Seguro Complementario de Salud:** Ofrecemos un seguro complementario administrado por el Servicio Médico de la Cámara Chilena de la Construcción, de acceso voluntario y constituido por un aporte de la remuneración imponible del colaborador más un aporte porcentual realizado por la Caja.
- » **Seguro Catastrófico:** Disponemos de un seguro catastrófico, cuya finalidad es cubrir contingencias médicas catastróficas de los colaboradores y sus familias.
- » **Seguro de Vida:** En caso de muerte natural, accidental o invalidez parcial o total existe una cobertura en dinero para la familia de nuestro colaborador.
- » **Seguro Dental:** Es voluntario y gratuito para el colaborador y un aporte por cada carga de costo del trabajador.
- » **Pago Subsidio por Incapacidad Laboral 3 primeros días de licencia:** Pagamos los tres primeros días de licencia cuando ésta sea inferior a 11 días, sin límite.
- » **Pago Subsidio por Incapacidad Laboral supra legal:** Pagamos el exceso del tope imponible no cubierto por la Isapre o Fonasa.

- **Días de Permisos y La Caja Aumenta tu Feriado**

*En Caja Los Andes disponemos de días libres pagados para que nuestros colaboradores puedan compartir en familia o hacer trámites personales o por alguna eventualidad de fuerza mayor:*

- » **Especiales:** Estos son entregados por matrimonio, fallecimiento de familiares, cambio de casa, primer día de clases de los hijos, mi tarde libre, familiares directos en situación de enfermedad terminal.
- » **Administrativo:** Otorgamos tres días al año a nuestros colaboradores para que puedan realizar los trámites que estimen conveniente.
- » **La Caja Aumenta tu Feriado:** Nuestros colaboradores que hagan uso de todo o parte del feriado legal, en el período comprendido entre el 1 de marzo y el 1 de diciembre de cada año, en Caja Los Andes le aumentamos sus vacaciones en un día, por cada cinco días hábiles de descanso efectivo.

Se puede acceder a todos los beneficios a través de Mi Caja, sucursal exclusiva para nuestros colaboradores





*A través del Programa Vivir Bien - En Caja Los Andes beneficiamos a más de 7.500 personas.*

- **“La Caja te acompaña en Marzo” y “La Caja de acompaña en Invierno”**

*Son bonos que entregamos dos veces al año, en marzo y junio, de cada año en función del cumplimiento de objetivos estratégicos obtenidos en el año anterior.*

Además, en Caja Los Andes contamos con programas y beneficios destinados a promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Dentro de estos destacan:

- **Vivir Bien - En Caja Los Andes**

*Es un programa de desarrollo personal que propende, a través de sus diversas actividades, a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Su objetivo principal es concientizar, motivar, y educar a las personas a llevar hábitos alimentarios y estilo de vida saludable, a través de distintas actividades, tales como:*

- » Gimnasia de Pausa
- » Actividades Físicas (Zumba, Pilates, Yoga)
- » Masajes en silla y sillones
- » Campeonato de Fútbol y Tenis
- » Charlas Temáticas
- » Control Sano “Yo me cuido”
- » Operativo Oftalmológico y Dental
- » Vacuna Antigripal

- **Jornada Laboral**

*Porque en Caja Los Andes sabemos lo importante que es llegar temprano a casa, nuestro horario de trabajo es de 41 horas a la semana, 4 horas menos que lo estipulado legalmente.*

- **Flexibilidad Laboral**

*En casos especiales de contingencias como por ejemplo, enfermedades de un hijo o muerte de un familiar directo, nuestros colaboradores pueden optar a la flexibilidad de horario, retirándose más temprano de la jornada laboral o llegar más tarde en caso de ser necesario.*

- **“Mi Caja Mis Hijos”**

*Invitamos a los hijos de nuestros trabajadores a compartir con sus padres un día de trabajo, además de otras actividades donde participan en conjunto.*

- **Viernes Casual / Vestuario de Verano**

*Con el propósito de contribuir al clima armonioso, ofrecemos la posibilidad de trabajar semi formal los días viernes. Este beneficio se hace extensivo a toda la semana entre diciembre y marzo. Y para facilitar la vida familiar durante el año, el último día laboral de la semana termina una hora antes, es decir, a las 16:30 horas.*

- **“La Caja te acompaña en Vacaciones”**

*Para los colaboradores de Caja Los Andes se cuenta con un descuento especial en todos los Centros Turísticos, Vacacionales y Recreacionales.*

Por otro lado, sabemos lo importante que es el apoyo en momentos difícil o cuando tienen alguna necesidad significativa, por eso los apoyamos en todos sus procesos, a través de:

**• Crédito Social**

*Es un beneficio consistente en préstamos en dinero, cuya finalidad está orientada a contribuir y satisfacer las necesidades de los colaboradores, relativos a vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, entre otros.*

**• Crédito de Emergencia**

*Es un crédito pre aprobado que permite financiar diversas contingencias médicas, dentales, farmacias, supermercados, entre otros, sin necesidad que tengan que ir a una sucursal.*

**• Cupo Controlado**

*Es una alternativa para acceder al Crédito Social de la Caja, consistente en un cupo de crédito pre aprobado que se utiliza en desembolsos parciales según las necesidades de los colaboradores.*

**• Departamento de Huéspedes**

*Es un beneficio pensado para nuestros colaboradores que desempeñan sus labores en regiones y que necesitan trasladarse a Santiago por razones de salud u otros motivos de fuerza mayor.*

**• Asuntos Médicos para Zonas**

**Extremas**

*Otorgamos 10 días hábiles para aquellos colaboradores que deban viajar a Santiago o a otras ciudades de regiones no extremas por asuntos médicos graves. Estos permisos se otorgarán íntegra, lo que para efecto de remuneraciones se considerarán días trabajados.*





*Las visitas realizadas por los Gerentes a las zonas afectadas han sido muy valoradas por nuestros colaboradores, porque, desde el día uno, han sentido el apoyo por parte de Caja Los Andes, atendiendo sus necesidades y las de sus familias.*

- Comités de Crisis

*Basados en nuestro compromiso de desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, en Caja Los Andes hemos implementado a través del Comité de Crisis diferentes iniciativas para gestionar situaciones adversas tales como: desastres naturales, eventos sociales, emergencias u otros acontecimientos que puedan poner riesgo la integridad y seguridad de nuestros colaboradores. En este contexto, contamos con un equipo multidisciplinario para brindar apoyo a nuestros colaboradores en los momentos más difíciles haciéndolos presente en el lugar. A continuación, presentamos los casos más emblemáticos:*

- » Terremoto 27 de febrero 2010
- » Corte masivo de agua potable en RM 22 de enero 2013
- » Terremoto 2 de abril 2014
- » Erupción Volcán Villarrica de 2 marzo 2015
- » Aluvión Zona Norte de 25 de marzo 2015
- » Erupción Volcán Calbuco de 22 abril 2015
- » Indisponibilidad Proveedores ETV 8 de mayo 2015
- » Terremoto Zona Norte 16 de septiembre 2015

A continuación, se dan a conocer los beneficios y los montos destinados para ellos:

BENEFICIOS	2014		2015		
	PILAR	PERSONAS IMPACTADAS	MONTO (\$)	PERSONAS IMPACTADAS	MONTO (\$)
<b>1.SALUD Y APOYO FAMILIAR</b>					
Programa Vivir Bien			\$100.000.000		\$100.000.000
"Yo me Cuido" (Números de Operativos)		-		22	
Control Sano (Participantes)		-		550	\$3.246.320
Clases de Actividad Físicas (Números de Operativos)		542		592	\$16.153.600
Clases de Actividad Físicas (Participantes)		3.500		4.320	\$3.739
Sillones de Masajes (Números de Operativos)		26		55	\$4.560.000
Masajes en Silla (Participantes)		3.049		1.987	\$785
<b>Servicio Médico</b>					
Aporte Trabajador			546.544.805		\$646.169.790
Aporte Empresa			994.661.103		\$1.200.279.033
<b>Reembolsos</b>					
Adicionales			\$1.817.464		\$2.658.264
Ambulatorias			\$352.628.550		\$324.309.123
Aparatos Ortopédicos			\$58.849.749		\$76.136.969
Dental			\$241.883.053		\$215.754.799
Hospitalario			\$215.936.029		\$180.744.505
Maternidad			\$65.579.505		\$60.518.570
Medicamentos			\$175.582.004		\$159.818.110
Salud Mental			\$23.968.224		\$21.909.016



## Compañía de Seguros Bice -Vida

Apporte Trabajador		\$200.349.186		\$230.334.021
Apporte Empresa		\$160.565.312		\$188.261.065

## 2. PRODUCTOS FINANCIEROS

Crédito Social	4.584	\$1.916.019.357	1.292	\$1.732.603.465
Crédito Complementario Vivienda	45	\$174.853.506	63	\$229.989.140
Crédito Educación Superior	72	\$154.679.282	70	\$104.493.355

## 3.TIEMPO LIBRE

Campeonato de Fútbol	200	\$13.200.000	200	\$19.968.000
Torneo de Tenis	24	\$3.800.000	20	\$3.552.678
Mi Caja Mis Hijos	1.182	\$14.184.000	1.340	\$15.000.000

## 4. CONVENIO COLECTIVO

## Asignaciones

Pre-básica		\$54.535.437	675	\$54.000.000
Básica		\$76.836.152	1.173	\$117.300.000
Media		\$37.951.497	582	\$69.840.000
Universitaria		\$33.309.840	267	\$40.050.000
Sala Cuna		\$792.279.276	225	\$1.014.947.172
Beneficio Educativo La Caja Educa Familia		\$44.250.000	310	\$79.360.000
Beneficio Educativo La Caja Educa Trabajador		\$22.256.472	415	\$79.360.000
Bono de Vacaciones		\$573.150.335	3.464	\$803.956.643
Uniformes Femeninos		\$377.034.394		\$300.883.075

### Otros Beneficios

Asignación Matrícula Universitaria Trabajadores	642	\$28.248.000	352	\$15.488.000
Asignación Matrícula Universitaria Hijos	386	\$15.440.000	170	\$6.800.000
Auxilio Fallecimiento Cónyuge			1	\$190.000
Subsidio Familiar Mortuorio Trabajador			1	\$232.000
Incentivo Habitacional	14	\$560.000	2	\$80.000
Incentivo Habitacional Cuenta Caja	29	\$4.930.000	13	\$2.210.000
Asignación por Natalidad	244	\$10.740.000	112	\$2.464.000
Asignación de Nupcialidad	73	\$3.650.000	40	\$2.000.000
Regalo Fin de Año Colaboradores	3.700	\$86.025.000	3.800	\$95.000.000
Regalo Fin de Año Hijos	2.500	\$58.125.000	3.100	\$77.500.000
Fiesta de Navidad Hijos del Personal	2.000	\$53.500.000	7.497	\$101.290.000
Reembolso Parto	44	\$8.512.942	7	\$1.109.562





# Formando Embajadores

En Caja Los Andes estamos convencidos del valor de la capacitación como herramienta fundamental para garantizar la sostenibilidad de la organización, desarrollando, reteniendo y potenciando el talento interno y brindando además a nuestros colaboradores acceso a nuevas oportunidades de crecimiento personal y laboral. El año 2015 realizamos 204.427 horas de capacitación, lo que implica un promedio de 50,5 horas por persona, llegando a 4.052 colaboradores capacitados que trabajaron durante el año 2015. Invertimos la suma de \$699.551.327, de los cuales el 60% fue asumido por nuestra organización y el 40% restante a través de la Franquicia SENCE.

El 95% de nuestros colaboradores activos a diciembre 2015 participaron en actividades de capacitación, ya sea en modalidad presencial o E-learning.

Nuestros programas de formación tienen un carácter integral, es decir, no solo consideramos el aprendizaje de conocimientos técnicos, sino que también buscamos el desarrollo de características y habilidades personales. En esta línea, los planes y programas de capacitación se alinean en torno a cinco grandes ejes de trabajo:

**1. Inducción:** Programa de actividades presenciales y de E-learning destinadas a facilitar la incorporación de los nuevos colaboradores, mediante la entrega de conocimientos transversales y normativos básicos para una inserción exitosa en su puesto de trabajo.

**2. Escuela de Líderes:** Programa que tiene como foco desarrollar las competencias definidas para el "Líder Caja los Andes", proporcionando a las jefaturas herramientas para la gestión efectiva de los equipos de trabajo.

**3. Escuela Virtual:** Programas de cursos vía E-learning, con metodología de autoaprendizaje, que cuenta con cursos de contenidos normativos asociados al cargo y también con ofertas de contenidos transversales, que el colaborador puede elegir y tomar de acuerdo a sus propias necesidades e intereses de aprendizaje. Durante el año 2015, junto con los cursos online asociados a las mallas de desarrollo generales y específicas por cargo, se implementó una oferta voluntaria de cursos E-learning, de carácter complementario y sin costo para los colaboradores, que contó con la participación de 3.876 colaboradores, en temas de Ofimática y Administración del tiempo.

**4. Programa "Impulsa tu Desarrollo":** Con el propósito que cada persona pueda tomar la iniciativa en su propio aprendizaje y mejorar su desempeño, este programa incentiva a los mejores colaboradores a desarrollar sus carreras a través de la capacitación. El programa consiste en una oferta abierta y de inscripción voluntaria en uno de seis cursos online para los colaboradores en temáticas como Negociación, Comunicación y Resolución de Conflictos, Emprendimiento, Autogestión y Trabajo con Sentido, Psicología aplicado al trabajo e Inglés en sus distintos niveles. Participaron 739 colaboradores con un total de 86.550 horas de capacitación.

**5. Programa de Apoyo a la Educación superior, convenios y Becas de estudio:** Busca, mediante diversas vías, apoyar a los colaboradores en la continuidad de su formación, mediante el acceso a programas de educación superior (técnico-profesional y universitaria) y a estudios de post grado. Durante el año 2015, 151 colaboradores recibieron, mediante los diversos programas y convenios de apoyo a la Educación Superior que Caja los Andes mantiene para sus colaboradores.



**48%**

más de horas de capacitación se realizaron que en 2014.

## **Destacados en Capacitación y Desarrollo**

### *Certificación en Seguridad Social*

El 2015, se consolidó el programa de certificación en materia de seguridad social dictado en alianza entre la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). El objetivo de esta iniciativa fue que los colaboradores de Caja los Andes continúen reforzando sus conocimientos en cultura previsional para así seguir mejorando el servicio a los afiliados. Participaron 160 colaboradores en este programa, que significó 3.200 horas de capacitación, donde se dio a conocer el rol que desempeñan las Cajas de Compensación con énfasis en las prestaciones que otorga específicamente Caja los Andes.

### *Escuela de Líderes*

El 2015 se crea la Escuela de Líderes Caja Los Andes en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez, cuyo objetivo es que los líderes contribuyan a los objetivos esperados a través de una visión estratégica de la organización y de la incorporación de herramientas de gestión que permita traducir la estrategia en prácticas organizacionales, ejerciendo un rol de liderazgo basado en los valores y competencias de Caja los Andes. Este programa abarcó a 400 líderes a nivel nacional y significó más de 6.500 horas de capacitación en temáticas de liderazgo personal, liderazgo de equipos y comunicación con sentido.

### *Media Training*

El año 2015 se realizaron 4 jornadas de Media Training, con el objetivo de entregar herramientas comunicacionales a los principales ejecutivos de Caja Los Andes, quienes actúan como voceros de la institución ante los medios de comunicaciones nacionales y regionales.

Las jornadas se realizaron durante los meses de mayo y julio, en donde los voceros debieron enfrentar ejercicios prácticos de supuestos casos de emergencias o crisis, además de recibir material teórico necesario para desenvolverse de la mejor forma al momento de dar una entrevista o tener que hablar con los medios de comunicación.

En total fueron 23 personas capacitadas entre gerentes, gerentes zonales y subgerentes de diversas áreas de trabajo de Caja Los Andes, quienes realizaron el entrenamiento de voceros.



# Gestión del Desempeño



La aspiración de Caja Los Andes es ser líderes en la generación de bienestar social mejorando la calidad de vida de las personas. A su vez, sabemos que un motor fundamental para el logro de esta aspiración es tener una cultura basada en el aporte individual de las personas. Esto es, donde se valore el trabajo bien hecho y la búsqueda permanente de mejoras que posibilite el desarrollo de nuestros colaboradores y reconozcamos a los mejores. Una cultura acompañada de un liderazgo con foco en el desarrollo de las personas con objetivos claros y alineados a la estrategia, permitirá el logro de nuestra aspiración.

En este contexto, en el año 2013 realizamos por primera vez un proceso de Gestión de Desempeño, abarcando los primeros niveles, esto es, a gerentes, subgerentes y agentes de sucursales. El año 2014 este proceso se hace extensivo al 94,2% de los colaboradores.

## ¿Qué nos motivó como organización?

Los objetivos que nos motivaron para la implementación de un Sistema de Gestión de Desempeño, al interior de la Caja, radican en:

- » Construir una cultura de meritocracia que otorgue oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores.
- » Construir un liderazgo con foco en la gestión del desarrollo de los colaboradores y la obtención de resultados.
- » Establecer una metodología de trabajo transparente y sistemática que asegure la equidad, basándose en el desempeño individual.
- » Establecer un proceso para la gestión de desempeño, que se alinee a la estrategia y valores de nuestra institución.

### El proceso consta de 4 etapas:

**Fijación de objetivos**  
reunión con la jefatura para comunicar los objetivos y el Plan de trabajo del año.

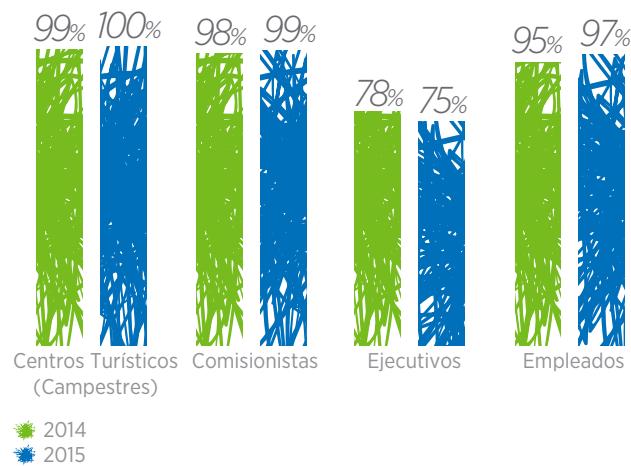
**Entrega de la evaluación**  
reunión con la jefatura para revisar el resultado obtenido y acordar planes de acción para el próximo año.

**Retroalimentación de mitad de año**  
reunión con la jefatura para saber qué estamos haciendo bien y qué debemos mejorar.

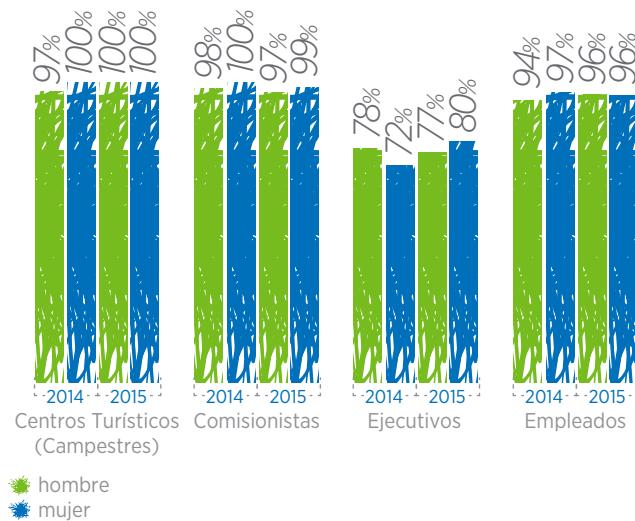
**Evaluación y calibración**  
reunión con la jefatura para comunicar los objetivos y el Plan de trabajo del año.

Para la medición de objetivos se aplicó la metodología SMART. En cuanto a las competencias se utilizaron las competencias transversales y del líder Caja Los Andes. Al cierre del proceso de retroalimentación mitad de año 2015, se cuenta con una participación general de un 95,4% de los colaboradores.

#### *Evaluación general: Categoría Laboral*



#### *Evaluación por categoría laboral y sexo*



## **Gestión de personas a través del Programa Potencial**

Este programa busca a través de un mapeo detectar a los colaboradores con potencial de crecimiento.

Entendemos por colaboradores con “Potencial de Crecimiento”, a aquellas personas que poseen una evaluación de desempeño integral “Muy Buena” o “Excepcional”, tanto en el logro de sus objetivos específicos (el qué), como en sus habilidades y competencias (el cómo); demuestran un alto compromiso con la organización, al ser un fiel reflejo de los principios y valores de Caja los Andes, y además, poseen la aspiración de crecer y asumir nuevos desafíos.

Los colaboradores identificados con “Potencial de Crecimiento”, son aquellos que además de contar con los atributos anteriormente señalados, ya están preparados para asumir una posición de mayor responsabilidad, o en su defecto, puedan estarlo en un mediano plazo si se les ofrece un adecuado plan de desarrollo.

## **Desarrollo Interno**

En 2015, se promovieron a 158 colaboradores (80 mujeres y 78 hombres). Además, durante este mismo período 52 colaboradores asumieron cargos de liderazgo (24 mujeres y 28 hombres).





## Clima laboral participativo

Ser un buen lugar para trabajar es parte de nuestros objetivos estratégicos y un mandato del Directorio, por lo que la gestión de clima organizacional está incluida en el Balance Scorecard, explicitado de la siguiente manera: "Promover y mantener un ambiente de trabajo donde prime un buen clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores y ser reconocidos por ello".

En esta misma línea, dentro de los acuerdos logrados en nuestra Negociación Colectiva, realizada en 2014, queda plasmado en el Artículo 27 del Contrato Colectivo el compromiso de nuestra institución en esta materia: "La Caja se compromete a mantener la actual política de un clima armonioso al interior de la organización, realizar las mediciones de este clima en la forma que actualmente lo está desarrollando y proseguir con las capacitaciones que se efectúan anualmente. Los resultados de la

Encuesta de Clima deberán ser expuestos al Directorio y al Sindicato por el Gerente General.

Es así como cada año, este 2015 se realizó a nivel nacional una nueva versión del Estudio de Clima Organizacional junto al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica, a través de su Dirección de Investigación & Consultoría, el cual tiene como propósito recoger las percepciones de todos los colaboradores respecto a dimensiones claves relativas a estructura y procesos organizacionales, tales como relaciones laborales, liderazgo, condiciones laborales y procesos internos. Dicha herramienta permite orientar los esfuerzos de los procesos de Desarrollo Organizacional, buscando crear iniciativas que aporten a la construcción de un lugar atractivo para trabajar.

01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al  
desarrollo

03\_Estrategia  
Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras  
personas

06\_Agregando valor a  
nuestros afiliados





*Principales Resultados:*

CATEGORÍA	2014	2015
Ética y Probidad Laboral	87%	87%
Reconocimiento	64%	67%
Equidad	59%	60%
Desarrollo Laboral: Carrera	70%	70%
Enfoque Hacia las Personas	86%	88%
Claridad Organizacional	85%	87%
Trabajo en Equipo	84%	84%
Estabilidad Laboral	86%	87%
Ambiente Interpersonal	80%	80%
Calidad de Vida / Equilibrio Vida Personal y Trabajo	84%	85%
Percepción del Cambio	81%	84%
Procedimiento	72%	75%
Coordinación entre Áreas	65%	68%
Comunicación Interna	71%	77%
Imagen Alta Dirección	75%	79%
Jefatura	77%	77%
Participación	75%	76%
Retroalimentación	71%	75%
Condiciones Ambientales	72%	78%
Carga de Trabajo	70%	73%
Compensaciones	61%	62%
Calidad de Servicio	73%	78%
Capacitación	68%	73%
<b>Resultado General</b>	<b>75%</b>	<b>77%</b>



# Relación Empresa – Colaboradores

## ***Sindicatos Activos***

En Caja Los Andes respetamos y apoyamos el derecho a la libertad de asociación, vigente en la legislación y sus diferentes manifestaciones. Bajo esta premisa, en el Código de Ética se declara expresamente el fomento de buenas prácticas, el respeto por los derechos de las personas, la libertad de asociación y organización de los trabajadores y su derecho a no sufrir maltratos, presiones o acoso ilegítimo.

Reafirmando esta visión, contamos con dos Sindicatos de Trabajadores que en su conjunto representan al 89,1% de los colaboradores, con los cuales nos reunimos permanentemente para generar mesas de diálogo y llegar a acuerdos de beneficio mutuo.

Además, los Sindicatos participan en forma activa, como una manifestación de ser los oídos de los colaboradores, en el Comité Bipartito de Capacitación y el de Clima Laboral.

Cabe destacar la disposición de las partes en cuanto a comprender la importancia del propósito de Caja Los Andes en el largo plazo, y así mejorar en conjunto las condiciones laborales de todos quienes formamos parte de la organización. En esta línea, es preciso señalar que nunca hemos tenido un conflicto legal (huelga) en nuestros procesos de Negociación Colectiva.

Por otra parte, un hecho que nos llena de orgullo es que luego de haber terminado la Negociación Colectiva exitosa el 2014, sigamos trabajando en conjunto con nuestros Sindicatos para corregir y mejorar los diferentes problemas que se presentan a diario. Generalmente cuando se termina una negociación colectiva se interrumpe el diálogo, en cambio Caja Los Andes hemos unido nuestras voluntades y hemos mantenido un trabajo constante para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

En este contexto, nuestros colaboradores mantienen canales de diálogo abiertos a través de sus representantes sindicales, quienes se encuentran en permanente contacto con nuestra organización a través de la Subgerencia de Relaciones Laborales, la cual canaliza las inquietudes o recomendaciones hechas por ellos. Para tales efectos y producto de la Negociación Colectiva realizada en 2014 se constituyeron dos instancias muy valoradas:

## ***Mesas de Trabajo:***

*Finalizada la Negociación Colectiva, a través de la Subgerencia de Relaciones Laborales desarrollamos mesas de trabajo con nuestros sindicatos para profundizar aquellos temas visualizados durante el proceso de negociación colectiva. Estas instancias tienen como fin formalizar reglamentos, procedimientos o políticas surgidas dentro del proceso.*

### *Reuniones Permanentes de Trabajo:*

También, se crearon las Reuniones Permanentes de Trabajo (RPT), estas son instancia de solución instantánea y a corto plazo de las situaciones que los socios de los sindicatos presentan a dichas entidades, relacionados con temas higiénicos (contrato individual), Instrumentos Colectivos y Políticas Laborales.

Siguiendo esta misma línea contamos con:

### *Clínicas Sindicales o Laborales:*

Visitas planificadas a nuestras sucursales, realizada conforme a un procedimiento convenido previamente, que cuenta con la asistencia de Directores del Sindicato de Trabajadores de la Empresa y de funcionarios o ejecutivos de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, dirigido a que los socios de la entidad planteen dudas o problemáticas relacionadas con temas laborales. Los objetivos de esta actividad son:

- » Establecer una actividad colaborativa entre el Sindicato y la Caja
- » Acercarse a las personas
- » Conocer en terreno la percepción de los temas laborales
- » Resolver dudas o problemáticas de los trabajadores afiliados

### *Socias de Negocios:*

Nuestra cultura representa no solo vocación de servicio hacia nuestros afiliados, sino también de cara a nuestros colaboradores internos, por tanto, este rol resulta estratégico y esencial. Se trata de un puente y un canal que une y acerca las distintas unidades de negocio con el mundo de recursos humanos, gestionando sus requerimientos y asesorándolos constantemente, de manera activa y proactiva, detectando áreas de mejora y conflicto al interior de cada equipo de trabajo.

Dado el alto interés por asesorar a cada uno de nuestros colaboradores nos llevó a gestionar una posición que represente a la gerencia y responda las necesidades de nuestros colaboradores internos. Las Socias de Negocio acercan las distintas áreas especialistas de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, hacia sus clientes internos. Acompañamos de manera permanente a nuestros líderes Caja en todos los procesos, programas y proyectos que imparte la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, entregándoles herramientas para la toma de decisiones de sus equipos de trabajo.

01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados



# Prevención y seguridad laboral

Consecuentes con el nuevo Código de Buenas Prácticas y Conductas y la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, Caja Los Andes se compromete a desarrollar todas sus actividades y funciones con especial énfasis en la protección de sus afiliados, colaboradores y contratistas.

El Código en esta materia hace mención a que la Seguridad en el Trabajo debe constituir un imperativo ético y una preocupación especial de nuestra Caja. Conducirse con seguridad, y velar para que todas nuestras actividades se realicen con estricto apego a la normativa vigente, permite no sólo evitar daños a las personas, sino proteger nuestro patrimonio, fuente de la que emanan los beneficios que se entregan a los beneficiarios.

La organización considera que las labores y funciones a desarrollar deben tener un carácter esencialmente enfocado a la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales, acción que se construye permanentemente mediante una gestión participativa y el aporte de todos los colaboradores. De esta manera, Caja Los Andes asume el compromiso de promover todas aquellas acciones destinadas a identificar, controlar y/o minimizar los riesgos en las funciones diarias, que podrían ocasionar lesiones a las personas.

En este contexto, durante 2015 se trabajó por parte del Departamento de Prevención de Riesgos en las siguientes actividades:

- » Simulacros de evacuación para zonas RM, V Región, Centro, Centro Sur y Sur

- » Seguimiento programa de trabajo Comités Paritarios a nivel nacional
- » Auditorías PEC Estándar Mutual de Seguridad Centros Turísticos
- » Implementación PEC Estándar Mutual de Seguridad Sucursales
- » Evaluación y control Empresas Contratistas y Subcontratista
- » Evaluación de puestos de trabajo
- » Inspección de Instalaciones para verificación de cumplimiento normativo
- » Capacitación y entrenamiento

## ***Certificación PEC de la Mutual de Seguridad***

El modelo en que se sustenta este Programa, ha tomado como base la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos críticos de la empresa y el cumplimiento legal, y está diseñado sobre la base de 3 módulos: Disposiciones legales, condiciones físicas y ambientales, herramientas preventivas.

De acuerdo al modelo de los 19 Centros Turísticos de Caja Los Andes en los cuales se encuentra implementado el Sistema de Gestión De Seguridad y Salud Ocupacional PEC Estándar, se certificaron 18 Centros en el año 2015, 4 más que en 2014.

Los Centros Turísticos certificados fueron: Azapa, La Huayca, Hotel Hornitos, Hotel La Serena, Palomar, Olmué, Pirque, Huallilemu Norte, Huallilemu Sur, Las Mellizas, Machalí, Hotel Villarrica, Camping Calafquén, Río Quepe, Hotel Costanera, Lago Ranco, Punta Larga y Llanuras de Diana.

Cabe señalar que, en 2015 se incorporaron al Sistema de Gestión en Seguridad Ocupacional PEC Estándar, 35 sucursales de Caja Los Andes, las cuales están en proceso de implementación. Al cierre de este reporte hay 45 centros de trabajos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Mutual de Seguridad.

### *Capacitaciones en Salud y Seguridad Ocupacional*

En 2015, se realizaron nuevos cursos con el propósito de dar cumplimiento al desarrollo de capacitaciones obligatorias por norma, además de incorporarse nuevas temáticas levantadas en el proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos, realizado por el Departamento de Prevención de Riesgos en sucursales y centros turísticos.

TEMÁTICAS	Nº ASISTENTES	HH INSTRUCCIÓN
Actitudes Preventivas	23	92
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)	63	252
Investigación de Accidentes	71	284
Orientación en Prevención de Riesgos	52	208
Prevención de las Disfunciones Músculo-Esqueléticas	27	108
Primeros Auxilios	266	1064
Sicología de la Emergencia	10	40
Uso y Manejo de Extintor	263	950
<b>Total</b>	<b>775</b>	<b>2.998</b>

### *Tasas de Salud y Seguridad Laboral*

TASAS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	2014		2015	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº total de víctimas mortales	0	0	0	0
Nº total de lesiones	19	32	12	33
Nº total enfermedades profesionales	3	3	1	1
Nº total días perdidos por accidentes	200	318	45	543
Índice de lesiones	0,002%	0,003%	0,002%	0,008%
Tasa de enfermedades profesionales	0,0003%	0,0003%	0,0002%	0,0002%
Índice de días perdidos por accidentes	0,02%	0,03%	0,01%	0,13%
Tasa de ausentismo	0,03%	0,06%	0,01%	0,14%

## Comités Paritarios

Entendemos que la función principal del Comité Paritario es resguardar las condiciones de trabajo de los colaboradores, en términos de prevención de riesgos, enfermedades laborales e higiene. Las actividades más relevantes que los Comités Paritarios llevan a cabo en Caja Los Andes son:

- » Coordinación de capacitaciones en materia de salud y seguridad ocupacional, a través de cursos abiertos o cerrados.
- » Inspecciones enfocadas en verificar las condiciones y prevenciones que deben estar presentes en edificaciones, uso de pisos, oficinas, servicios higiénicos, comedores, pasillos de circulación, extintores, máquinas y equipos, y uso de elementos de protección personal.
- » Investigación de accidentes, con el objetivo de determinar y verificar la forma de ocurrencia, las causas e indicar las correcciones, para evitar que se repitan a futuro.
- » El proceso de investigación de accidentes involucra al colaborador, a su jefatura directa, al comité paritario y al departamento de prevención de riesgos.

Al 31 de diciembre de 2015, el 47% de los colaboradores de Caja Los Andes se encuentra representado en los 45 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, el mismo porcentaje que en 2014.





# Iniciativas en beneficio de los colaboradores

## **Personas Responde**

Es un canal de consultas para que los colaboradores puedan resolver sus dudas relacionadas a distintos temas del quehacer de sus funciones, tales como: administración de personal, reclutamiento y selección, remuneraciones y beneficios, entre otros. Durante 2015 se recibieron un total de 45.898 llamadas, un 4% menos que en 2014. En tanto, las incidencias creadas a través del Formulario de Personas Responde ascendieron a 7.598, un 9% menos que en el período anterior.



## **Estamos todos comunicados**

Estar comunicados e informados de todo lo que ocurre dentro de nuestra organización es primordial para lograr nuestra aspiración, donde la Comunicación Efectiva cobra gran relevancia, ya que queremos tener una comunicación permanente hacia todos nuestros grupos de interés con el fin de transmitir nuestro compromiso social de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y así ser valorados como líder en la generación de bienestar social.

Desde esta premisa, los primeros que deben estar informados son nuestros colaboradores. Para ello hemos desarrollado diferentes instancias de comunicación que nos ha permitido llegar a más de 3 mil personas que forman parte de nuestro equipo de trabajo.

## **Intranet MIRADOR:**

Es nuestra plataforma interna, a la que los colaboradores se conectan vía red privada, y donde se aloja prácticamente toda la información de la Institución.

Es la principal herramienta de comunicación, a la que todos tienen acceso y la que está mejor posicionada de acuerdo a una medición realizada durante 2014. Se actualiza en forma diaria y cuenta con distintas secciones, entre las que destacan: Banners informativos, últimas noticias, galería de fotos, bibliotecas virtuales por gerencias y acceso a aplicaciones soporte para los colaboradores que trabajan en sucursales.

## **ATV:**

Es nuestro canal de televisión corporativo, que se encuentra alojado en la Intranet MIRADOR. La señal, por tanto, llega a todos nuestros colaboradores de Arica a Porvenir, y tiene una parrilla semanal. Cuenta con programas en vivo, en los que participan distintas gerencias y un noticiero informativo semanal, además de realizar coberturas con programas especiales para comunicar importantes eventos internos como la Convención de Líderes Caja Los Andes y externos como ENANDES. Nuestro Gerente General realiza bajadas de información utilizando esta plataforma para llegar de una manera más efectiva y cercana a todo Chile.

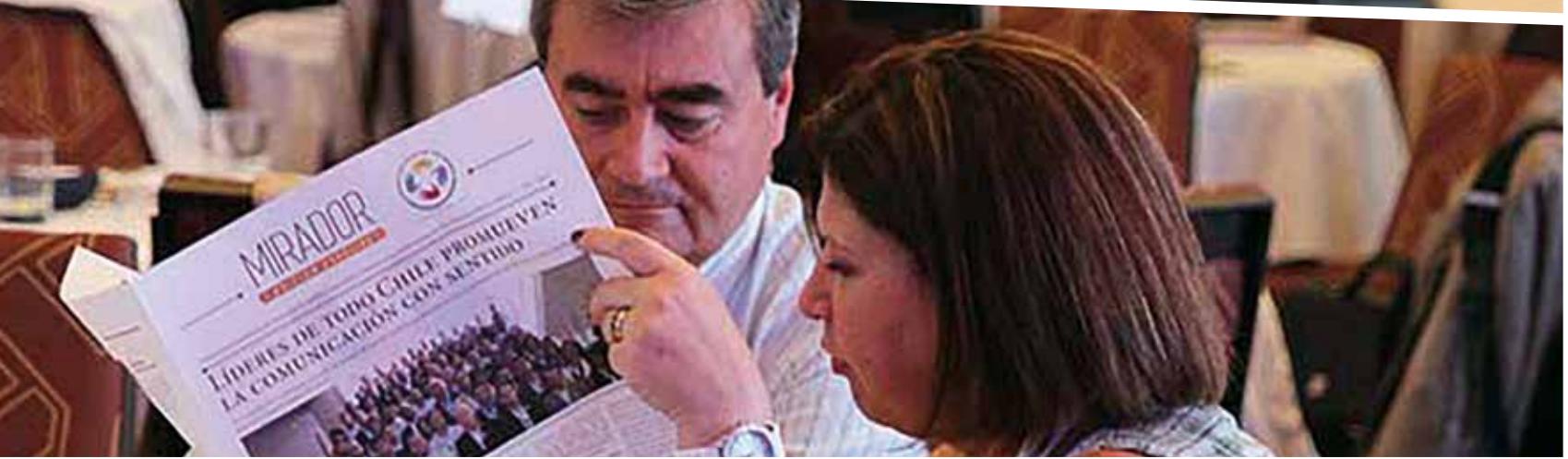
07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs



### *Envíos Masivos:*

Esta vía se utiliza para enviar comunicados y mailing, a todos nuestros colaboradores que cuenten con una cuenta de correo corporativo. Los envíos se programan diariamente, pueden ser segmentados o a todos los colaboradores, dependiendo de las bajadas de información que requieran realizar las diferentes gerencias. Son usados para difundir y comunicar noticias, anuncios e información de interés.

### *Campañas de Comunicación Interna:*

Se utilizan para dar realce a algún proyecto o iniciativa, para lo cual se desarrollan gráficas tanto físicas como digitales, y van dirigidas a segmentos o a todos los colaboradores. Se pueden utilizar afiches en las sucursales, merchandising, etc. Algunos ejemplos son Encuesta de Clima Interno, Gestión del Desempeño, Tu Idea Innova, entre otros.



## Plan de Mejoras de Comunicaciones Internas

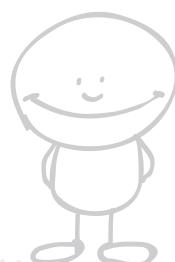
El 2015, los esfuerzos del área de Comunicaciones Internas se concentraron en implementar el Plan de Mejoras definido luego de realizar un diagnóstico sobre la efectividad de las plataformas para entregar información a los colaboradores. De acuerdo a eso, se definió un plan de trabajo que comprendió la definición del relato interno, cadena de valor y la elaboración de la Política de Comunicaciones Internas que contiene lo antes mencionado y que fue difundida internamente. Se creó un Comité de Comunicaciones Internas, integrado por representantes de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, Gerencia Comercial, Gerencia de Clientes y Marketing y de la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE de Caja Los Andes que sesionó dos veces durante el año pasado.

Para facilitar el acceso a la señal en vivo de nuestro Canal de TV Interno se hicieron mejoras en la Intranet, reformulando el Home para eliminar contenidos duplicados y destacar más aquellas secciones de contenido variable, como las Noticias y Galerías de Fotos.

Se rationalizó el envío de correos masivos disminuyéndolos en un 50%. Se redujo la cantidad de remitentes de 18 a solo 4, creando el remitente Comunicaciones Internas. Además, se desarrollaron dos nuevos soportes en formato newsletter para entregar información ordenada "Mirador Semanal" que da a conocer las noticias más importantes a todos los colaboradores y "Mirador Comercial", que entrega información en forma segmentada y semanal a la Red de Sucursales sobre el core del negocio como procedimientos, campañas, nuevos beneficios para nuestros afiliados, entre otros.

Los cambios realizados en Comunicaciones Internas, lograron posicionarla como uno de los procesos que tuvo los resultados más destacados en la medición de Clima Organizacional, con 77 puntos porcentuales, reflejando un incremento de 6%.

*El 2015 se elaboró la Política de Comunicaciones Interna, que contiene el Relato y la Cadena de Valor de Caja Los Andes.*



# Curso de Seguridad Social Cajas de Compensación de Asignación

bienestar





## 06\_

Agregando valor a  
nuestros afiliados

01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados



Porque buscamos proporcionar soluciones y beneficios sociales que mejoran el bienestar de nuestros trabajadores y pensionados afiliados y que tengan un impacto positivo en su calidad de vida es que se hace necesario conocer a cabalidad cuales son aquellas necesidades dentro del ámbito de la Seguridad Social que podemos cubrir o aportar.

Esa permanente preocupación hace que trabajemos constantemente en analizar, investigar y crear propuestas de valor acorde a las necesidades de cada grupo familiar, tanto a nivel de productos financieros y beneficios sociales como también a nivel de servicios, desarrollando y modernizando nuestras múltiples plataformas de atención para lograr personalizar y atender a todos nuestros afiliados desde los más tecnologizados hasta los que requieren de una atención presencial más cálida y cercana.

Saber proteger a nuestros afiliados es darles la tranquilidad de que pueden contar con ayuda en los momentos importantes

de su vida. Es también estar presentes, difundiendo y comunicando esa propuesta de valor en todos nuestros puntos de contacto, ya sean presenciales, virtuales y remotos, y en todos los comercios asociados con los cuales la Caja haya desarrollado alianzas estratégicas para complementar y proporcionar soluciones que mejoran la calidad de vida diaria de nuestros afiliados.

Es también tener canales abiertos a la escucha de sus requerimientos y darles soluciones y respuestas oportunas respecto de aquellos aspectos que la Caja pueda resolver dentro de su ámbito de acción.

Los proyectos e iniciativas llevados a cabo durante 2015 reflejan nuestra búsqueda permanente de mejorar el conocimiento que tenemos de nuestros afiliados, la forma de relacionarnos y comunicarnos con ellos y las empresas adherentes, de desarrollar, modernizar y mejorar la calidad de atención de los distintos canales, y mejorar permanentemente nuestra oferta evaluando cada beneficio y producto que se entrega.

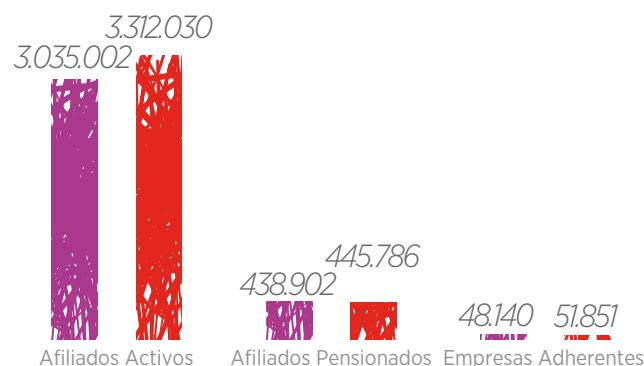
# Nuestros Afiliados

Caja Los Andes finalizó 2015 con un total de 3.757.816 afiliados, lo que significó un crecimiento de 8% de afiliaciones en este período. Cada uno de ellos tiene necesidades diversas, razón por la cual la Caja los ha segmentando en distintos grupos para poder entregarles un servicio más personal y oportuno. Es así como de acuerdo a su rango etario e intereses se han dividido en: familias con hijos universitarios; familias con hijos escolares; familias con bebés; parejas sin hijos; empresas y adultos mayores.

Asimismo, los afiliados pueden ser considerados: activos, pasivos o empresas de acuerdo a las características que se describen a continuación:

## Afiliados Activos:

Se considera en esta categoría a todos aquellos trabajadores independientes y empleados de empresas -públicas o privadas- adheridas a Caja Los Andes, los que cuentan con acceso a sus beneficios, productos y servicios. También se considera a aquellos miembros de la Fuerzas Armadas y de Orden quienes pueden afiliarse, a contar de 2012, al sistema de Cajas.



## Afiliados Pasivos:

Se considera aquí a todos los adultos mayores pensionados que se adhieren en forma voluntaria e individual a la Caja, accediendo así a una multiplicidad de beneficios, productos y servicios, en áreas como cultura, deporte, educación, salud y recreación. También se incluye a pensionados de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

## Empresas Adherentes:

Son todas aquellas empresas -públicas o privadas- que opten por afiliar a sus empleados a Caja Los Andes, lo que les da acceso a una serie de servicios como la utilización de la infraestructura de la Caja (salas de reuniones, salas de capacitación, auditorios, anfiteatros y teatros, entre otros); el servicio de recaudación de cotizaciones previsionales; las prestaciones complementarias y la utilización de los centros vacacionales y recreacionales para diversos eventos.

## Afiliados Activos



8%

más que en 2014.

## Afiliados Pensionados



2%

más que en 2014.

## Empresas Adherentes



7%

más que en 2014.

# Beneficios, productos y servicios

## *Beneficios sociales*



Levantamiento del estado de necesidad de los afiliados

Diseño de beneficios sociales

Modificación del reglamento de prestaciones adicionales

Diseño del plan comunicacional del beneficio social

Estrategia comercial del beneficio social

Seguimiento comercial y control de gestión

Medición de Impacto social

Satisfacción de los afiliados



Caja Los Andes está constantemente generando más y mejores servicios para sus afiliados y empresas adherentes, revisando periódicamente cada una de las etapas del ciclo de vida de sus productos, de manera de entregar el máximo de seguridad a ellos y a sus familias, y responder cabalmente a sus expectativas.

En línea con lo anterior, una vez establecidos los lineamientos de la estrategia de Beneficios Sociales en 2013 se desarrolló una metodología de medición de impacto social, la cual se traduce en la generación de un indicador que considera tres dimensiones:

1. la incidencia económica del beneficio en los ingresos del afiliado,
2. la cobertura, es decir, el número de afiliados beneficiados conforme a la cobertura potencial del beneficio y,
3. cómo el beneficio social incide en mejorar la calidad de vida y bienestar de los afiliados.

Los resultados obtenidos en 2015 fueron:

Impacto Social del Beneficio Social	54,81%
Penetración del Beneficio Social	56%

### *Beneficio Social en Educación*

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus afiliados y sus familias, y teniendo en cuenta la importancia de la educación para el desarrollo del país, Caja Los Andes ha establecido una serie de beneficios para apoyar la formación y capacitación permanente de sus afiliados y sus familias, a través de las siguientes modalidades:

A) **BENEFICIOS EDUCACIONALES PARA AFILIADOS, SEGMENTADOS EN TRES CATEGORÍAS: EDUCACIÓN CARGA LEGAL, EDUCACIÓN A TRABAJADOR Y EDUCACIÓN PENSIONADO.**

ÁMBITO	BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS 2014	Nº BENEFICIARIOS 2015
Educación Carga Legal	Caja Escolar	240.000	294.348*
	Preuniversitario Online	5.367	4.320
Educación Trabajadores	Charlas	10.322	11.043
Beneficios Educación Pensionados	Oferta Educativa	143.000	162.153

\*Nota: Son Cajas Escolares entregadas más cupones de descuentos



b) **ASIGNACIONES EN DINERO:** CORRESPONDEN A ESTÍMULOS MONETARIOS ENTREGADOS A LOS AFILIADOS Y/O CARGAS LEGALES, SEGÚN LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA CADA BENEFICIO: **ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA, ASIGNACIÓN PSU, ASIGNACIÓN EN ESTUDIO, ASIGNACIÓN DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE.**

ASIGNACIONES	2014		2015	
	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO
Matrícula Universitaria e Institutos Profesionales	205.478	\$ 4.255.806.000	176.914	4.089.633.000
PSU	103	\$ 26.265.000	66	16.830.000
Asignaciones de Estudio	21.902	\$ 1.759.663.000	11.385	\$ 644.680.200
Perfeccionamiento Docente	21.137	\$ 1.268.220.000	65	3.900.000
<b>Total</b>	<b>248.620</b>	<b>\$ 7.309.954.000</b>	<b>180.526</b>	<b>\$ 4.238.827.000</b>

### Beneficio Social en Salud

Beneficios orientados a facilitar el acceso a la atención médica o a servicios de salud de calidad, por medio de prestaciones atingentes a las necesidades de los afiliados, minimizando el costo general mediante bonificaciones y descuentos, entre los que se destacan:

- » Beneficio Masivo en Farmacia
- » Beneficios Atención Dental Ambulatoria
- » Beneficio Urgencia Dental
- » Beneficio Médico Ambulatorio
- » Beneficios Plan Salud Pensionados
- » Beneficios en Prevención en Salud

BENEFICIOS EN SALUD		2014	2015
<b>Masivo Farmacias*</b>			
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)		1.431.200	1.464.039
Nº de veces que se utilizó el beneficio		6.414.273	6.961.586
Descuentos Otorgados		\$ 6.680.607.836	\$ 10.177.616.499
<b>Plan de Salud Pensionado Médico</b>			
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)		47.034	72.456
Nº de veces que se utilizó el beneficio		133.780	318.327
Descuentos Otorgados		\$ 924.956.517	\$ 1.796.898.510
<b>Plan de Salud Pensionado Farmacia</b>			
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)		178.833	191.570
Nº de veces que se utilizó el beneficio		1.108.975	1.392.584
Descuentos Otorgados		\$ 3.043.963.817	\$ 4.053.740.018
<b>Atención Dental</b>			
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)		110.195	107.098
Nº de veces que se utilizó el beneficio		263.358	197.211
Descuentos Otorgados		\$ 7.659.534.417	\$ 14.620.155.865

Nota: Para 2015 solo se considera Salcobrand y Farmaprecio

Además, todos los afiliados cuentan con un servicio de orientación telefónica para resolver temas de salud. La línea 800-Doctor es operada por un equipo compuesto por médicos, enfermeras y nutricionistas, que permite educar y guiar a los afiliados de Caja Los Andes en cuanto a las enfermedades, síntomas e imprevistos de salud.

### *Beneficio Social en Prestaciones Complementarias*

El Artículo 23 de la Ley 18.833, faculta a las Cajas de Compensación para establecer regímenes de prestaciones complementarias. Estos beneficios son de adscripción voluntaria y se establecen por medio de convenios con los trabajadores de las empresas afiliadas o con los sindicatos a que éstos pertenecen.

### *Beneficios en Turismo*

BENEFICIO	2014	2015
Viajes Nacionales e Internacionales (Nº pasajeros)	2.223	1.287
*Paseos por el día (RUT únicos)	33.651	30.783
*Centros Turísticos (Reservas realizadas por RUT único)	35.810	30.884

Nota: A partir de 2015 se empieza a contabilizar por RUT únicos y no por número de pasajeros total

### *Turismo Social*

Caja Los Andes ha desarrollado una amplia oferta turística que permite a sus afiliados tener acceso a condiciones preferentes en destinos, precios, instalaciones y servicios. El Turismo Social es para la Caja una oportunidad para mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través del buen uso del tiempo libre y del descanso.



01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al  
desarrollo

03\_Estrategia  
Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras  
personas



06\_Agregando valor a  
nuestros afiliados





### *Beneficio Social en Recreación*

Una motivación permanente de Caja Los Andes es mejorar el buen uso del tiempo libre, el descanso y el esparcimiento de sus afiliados, entregando una amplia gama de programas que brindan entretenimiento y recreación.

### *Entretenimiento y Cultura*

EVENTOS ENTRETENCIÓN Y CULTURA	2014			2015		
	Nº BENEFICIARIOS	REGIONES	ÍNDICE SATISFACCIÓN	Nº BENEFICIARIOS	REGIONES	(*) ÍNDICE SATISFACCIÓN
FIDAM	40.437	6	85%	19.750	5	91%
Convenios Cine	1.450.000	10	92%	412.970	12	84%

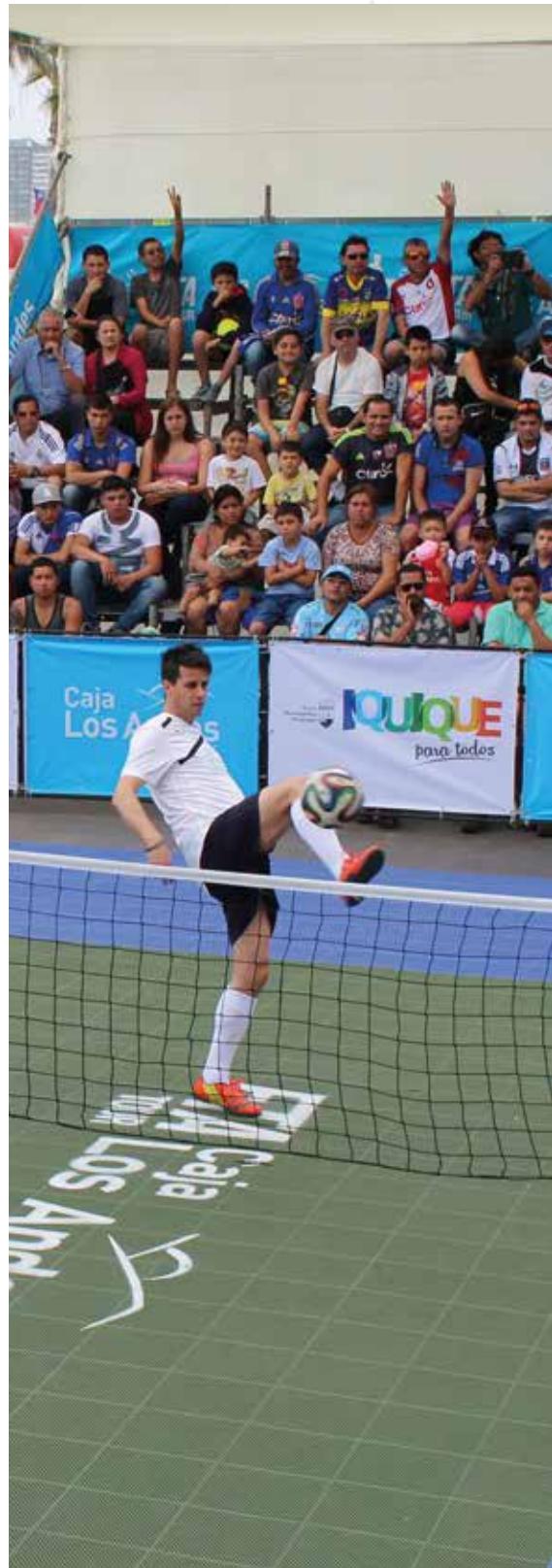
Nota: (\*)promedio por evento



### *Deporte*

EVENTOS DEPORTIVOS	2014			2015		
	Nº DE ASISTENTES	REGIONES	ÍNDICE SATISFACCIÓN	Nº DE ASISTENTES	REGIONES	ÍNDICE SATISFACCIÓN
Tercer Tour de Corridas Familiares	67.372	15	84%	47.666	9	79%
(**) Campeonato de Fútbol FUTSAL (2014) / Futbolito (2015)	950 equipos	15	49%	866 equipos	15	50%

Nota: (\*)promedio por evento.



### Apoyo Social

Caja Los Andes entrega diversos beneficios de Apoyo Social que contribuyen al bienestar de los afiliados en los momentos más importantes de su vida, antes denominados “Bonos Pro Familia”.

Este Apoyo Social, contempla beneficios para acontecimientos como matrimonio, natalidad, fallecimiento y subsidio habitacional.

BENEFICIO	2014		2015	
	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO
Natalidad	93.401	\$ 2.055.586.000	91.301	2.045.314.000
Nupcialidad	22.726	\$ 568.150.000	22.560	565.225.000
Fallecimiento	6.902	\$ 620.559.000	6.487	586.914.000
Bodas	6.030	\$ 328.140.000	6.022	329.610.000
Subsidio Habitacional	2.360	\$ 76.190.000	1.373	49.645.000
<b>Total</b>	<b>131.419</b>	<b>\$ 3.648.625.000</b>	<b>124.739</b>	<b>3.576.708.000</b>



## Prestaciones Adicionales

### Fondos Concursables

Este se encuentra normado en el Reglamento de Prestaciones Adicionales vigente, cuya finalidad es fomentar la presentación de proyectos sociales por parte de los afiliados, en forma individual o colectiva.

El objetivo es mejorar el bienestar de los afiliados y sus cargas familiares, otorgando apoyo financiero a los proyectos sociales que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de Prestaciones Adicionales y en las bases del concurso.

Pueden postular afiliados que cuenten con un proyecto social en pleno desarrollo y que requiera financiamiento para su continuidad, complementarlo y beneficiar a los afiliados de Caja Los Andes y sus cargas familiares acreditadas.

A modo de resumen el proyecto debe ser: "Social y sin fines de lucro; estar destinado a satisfacer total o parcialmente estados de

necesidad del ámbito de la Seguridad Social; deben derivar de actividades de orden educacional, cultural, deportivo, recreativo, artístico u otras necesidades de carácter social; y las prestaciones deben otorgarse bajo normas de igualdad y uniformidad, sin que se establezcan diferencias de carácter arbitrarias".

Durante 2015, se realizó la formalización de 240 proyectos presentados por nuestros afiliados y adjudicados en el año 2014 equivalentes a \$1.350 millones. De estos aproximadamente el 80% de los proyectos ya se encuentran finalizados, en donde se han financiado la implementación de salas de capacitación, gimnasios, espacios recreativos, canchas deportivas, todo en beneficio directo de nuestros afiliados.

Además, se inició el proceso de postulación para los fondos del año 2016, recepcionando

más de 900 proyectos en el proceso de postulación, finalizando su evaluación con 184 proyectos adjudicados equivalentes a \$1.400 millones.

### *Servicios y productos financieros*

Caja Los Andes busca entregar los mejores servicios y productos de acuerdo a los requerimientos de sus afiliados. Asimismo, cuenta con ejecutivos preparados para entregar una asesoría personalizada en todas las sucursales del país.

Los servicios y productos financieros son:

#### **Créditos**

Caja Los Andes ofrece diversas soluciones de financiamiento a sus afiliados, destinadas a satisfacer sus necesidades en distintos ámbitos, tales como: crédito social, educación superior, emprendimientos, vivienda y emergencias médicas, entre otros:

CRÉDITOS (STOCK)	2014	2015
Créditos Vigente MM\$	1.069.668	1.167.213
Crédito Hipotecario en MM \$	16.296	19.424

EDUCACIÓN SUPERIOR	2014	2015
Financiamiento (MM\$)	3.276	9.538

[07\\_ Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor](#)

[08\\_ Nuestro aporte al  
planeta](#)

[09\\_ Avances y  
desafíos](#)

[10\\_ Información  
Financiera](#)

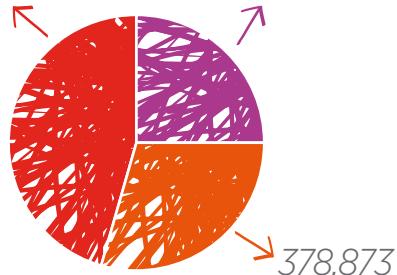
[11\\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs](#)





### Detalle de las pólizas puestas a disposición

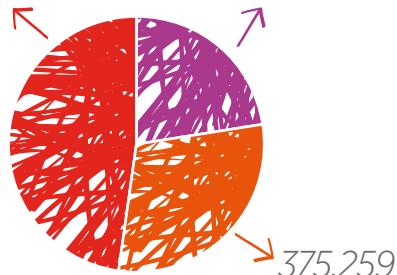
579.648      320.712



2015

- No asociadas a crédito
- Cesantía
- Desgravamen

598.510      283.991



2014

- No asociadas a crédito
- Cesantía
- Desgravamen

### Seguros

Con el objetivo de brindar protección a sus beneficiarios, Caja Los Andes pone a disposición de los afiliados distintos tipos de seguros con planes asociados, tales como:

- » Seguro de Vida Familiar
- » Seguro Hogar Protegido
- » Seguro Cesantía
- » Seguro Desgravamen
- » Seguro Automotriz

#### PÓLIZAS PUESTAS A DISPOSICIÓN\*

2014

2015

Total Pólizas colocadas	2014	2015
1.257.760	1.257.760	1.279.233

Nota: \*Se deja constancia que Caja Los Andes no comercializa, no intermedia, ni promueve seguros

#### DETALLE DE LAS PÓLIZAS PUESTAS A DISPOSICIÓN

2014

2015

	2014	2015
No asociadas a crédito	283.991	320.712
Cesantía	375.259	378.873
Desgravamen	598.510	579.648
<b>Total</b>	<b>1.257.760</b>	<b>1.279.233</b>

Durante 2015, se incrementó la propuesta de valor a los afiliados con la incorporación del nuevo Seguro Automotriz que cubre ante robo o pérdida total. Además, se vieron favorecidos cerca de 35.000 afiliados que fueron afectados por distintos siniestros en ámbitos tales como: cesantía, robo, enfermedades, hogar y fallecimiento. El monto de siniestros pagados superó los MM\$11.800.

### *Servicio a empresas*

Caja Los Andes presta diversos servicios a entidades de Seguridad Social, tanto públicas como privadas, y que favorecen directamente a las empresas afiliadas. Entre ellos destacan:

- » Pago de Cotizaciones
- » Pago de Pensiones
- » Licencias Médicas Electrónicas
- » Portal de Isapres

### *Servicio a empresas - Transacciones mensuales*

SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES		2014	2015
Pagos de empresas		19.192	17.171
Trabajadores independientes		2.009	1.999
Trabajadores de casa particular		3.229	3.013



# Calidad del servicio y satisfacción del afiliado

## ***Calidad del Servicio y Red de Atención***

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, durante 2015 se hicieron mejoras sustanciales, dentro de las que destacan:

### ***Diseño del modelo de carterización de Empresas***

Una constante preocupación de Caja Los Andes es entregar un servicio de calidad y lo más personalizado posible a las más de 48.000 empresas afiliadas. Por esta razón, se implementó un modelo de atención diferenciado que consistió, entre otras cosas, en distribuir de la forma más equilibrada posible la cartera de los ejecutivos de empresas, en base a varias variables como: cantidad de empresas, cantidad de trabajadores, costo de fuga y ubicación geográfica.

### ***Inicio de la construcción del modelo corporativo de datos***

En el año 2015, logramos adquirir un gran conocimiento de nuestros afiliados gracias al trabajo analítico de nuestras bases de datos. Las múltiples fuentes de información enriquecen considerablemente nuestro conocimiento, pero también complejizan la estructura de nuestras bases de datos, por lo que se hace necesaria la construcción e implementación de un Modelo de Información Corporativa transversal a toda la organización, que incorpore información operacional, táctica y estratégica y que nos permita generar fácilmente toda la reportería necesaria.

### ***Homogeneización de información de Licencias Médicas en los distintos canales de Caja Los Andes***

Durante el 2015 se trabajó en la homogeneización de la información de los estados de Licencias Médicas en todos los canales de Caja Los Andes, generando un lenguaje más amigable y accesible para nuestros afiliados para una atención estándar y de calidad.

### ***Autentificación y Firma Electrónica***

En materia de innovación tecnológica, durante el año 2015, se implementó el sistema de autentificación biométrica de huella digital y firma electrónica de documentación asociada a créditos. Este sistema se encuentra implementada en 225 puntos de atención en Región Metropolitana y trae consigo importantes beneficios, tales como: mejora en la calidad de servicio a nuestros afiliados, prevención de fraudes, disminución del riesgo operacional, ahorro de costos e innovación.

### ***Nuevo Sistema de Cobranza***

Se implementó el nuevo Sistema de Cobranza, el cual permite optimizar los servicios vigentes de normalización para una mejor atención de nuestros afiliados.

### ***Gestión de Licencias Médicas***

Se pone en marcha el convenio de colaboración con COMPIN Región Metropolitana y FONASA, con una solución de procesos y tecnología orientada a mejorar el procesamiento de las Licencias Médicas de papel (LMP), permitiendo



principalmente bajar el número de días para pagar el Subsidio de Incapacidad Laboral, lográndose acortar de 28 días promedio registrados en 2014 a 13,7 días promedio a fines de 2015. En conjunto con esto, se dejó disponible en distintos canales (SMS, correo electrónico, sitio Web, Call Center y Sucursales) nueva información de seguimiento relacionada con el estado en que se encuentra el procesamiento de la LMP. Todo esto se tradujo en una mejora sustancial en la percepción de satisfacción de nuestros Afiliados.

### *Solución Tecnológica para Centros Día de Adulto Mayor*

Comienza la operación de dos Centros Día de Adulto Mayor, para los cuales se implanta una plataforma tecnológica de clase mundial (SAP ISH), mediante la cual se permite el adecuado procesamiento de reservas de las instalaciones, la administración de una Ficha del Beneficiario, la gestión de los diferentes servicios proporcionados a los Afiliados, entre otras funcionalidades propias de este tipo de centro.

### *Nueva Plataforma de Telefonía en Sucursales*

Modernización de la plataforma de telefonía de 129 sucursales, implicando la habilitación y puesta en marcha de un servicio de mayor calidad, con la renovación y despliegue de 2.562 anexos telefónicos. Esta nueva solución ha mejorado las comunicaciones internas, incrementando la calidad del servicio que entregamos a nuestras empresas adherentes y afiliados.

### *Mejoras en el proceso de entrega de Caja Escolar*

A partir del análisis de los reclamos y consultas realizadas por nuestros afiliados respecto del proceso de entrega del beneficio de Caja Escolar 2015, se realizó un diagnóstico y se armó una propuesta con acciones concretas para mitigar los dolores identificados en el diagnóstico para mejorar la experiencia de nuestros afiliados en la entrega de uno de nuestros beneficios más valorados por nuestros afiliados.

### *Consolidación del modelo de atención de Empresas*

A partir del reconocimiento de las Empresas como un socio estratégico en la generación de bienestar social para nuestros trabajadores afiliados, durante 2015 se consolidó el modelo de atención de Empresas que se implementó a lo largo de todo el país en 2014. Este Modelo se basa en una atención segmentada apoyada en toda nuestra Red de Sucursales, gestión de la productividad, calidad y niveles de Servicio acompañado de soporte tecnológico y un adecuado plan de relacionamiento, trabajo y comunicación con todas las capas decisionales de la Empresa.

Cabe señalar que el buen servicio otorgado permitió tener un crecimiento neto de empresas afiliadas de 6.329, lo que representa el doble de la meta proyectada a 2015.

## Mejora en Beneficios Sociales

### Salud

#### PROGRAMA MÉDICO – DENTAL

Incorporación de Integramedica a la Red de Salud de Caja los Andes, con prestaciones médicas y dentales para afiliados activos y pensionados, lo que permitió a nivel de prestaciones médicas incluir nuevos beneficios y en materia dental complementar la oferta existente. Incorporación del Hospital Militar de Antofagasta a la Red de prestadores médicos del Plan de Salud Pensionados.

#### PROGRAMA DE PREVENCIÓN

Inicio de Operación de tercer móvil de Salud en la Zona Sur del país, con la finalidad de entregar prestaciones médicas y dentales en localidades con escasez de oferta médica. Extensión de Operativos médicos en zonas extremas del país como: Copiapo, Tocopilla, Punta Arenas, Porvenir y Castro, lo cual ha permitido detectar factores de riesgo asociados a las principales patologías del país.

#### EDUCACIÓN

Incorporación de la cadena de librería Lápiz López con descuento exclusivos a nuestros afiliados, que complementan nuestra oferta de beneficios para aquellos afiliados con hijos escolares y universitarios. La creación del Programa de Apoyo al Docente, incorporando cursos de capacitación, charlas, oferta en diplomados y descuento en la compra de materiales educativos.

### Apoyo Social

**Fondos Concursables:** Modernización del proceso de postulación y evaluación del Beneficio de Fondos Concursables a través de nuestra sucursal virtual afiliado.

**Centro Día:** Implementación técnica y habilitación del segundo Centro Día para adultos mayores ubicado en la comuna de Maipú en Santiago siendo el primer edificio LED, de alta eficiencia energética de nuestra Institución.

### ÍNDICE MULTIPLICADOR DE BENEFICIOS SOCIALES

Ha permitido determinar con una metodología auditible y formal, el impacto del poder negociador de nuestra Institución para generar mayor valor a nuestros afiliados en distintos comercial y establecimientos de servicios del mercado al cual acceden nuestros afiliados.

### SISTEMA DE RESERVAS CLARES

En junio 2015 se liberó la primera fase del nuevo sistema de reservas para Centros Turísticos CLARES (Caja Los Andes Reservas). Su diseño considera las mejores prácticas de la industria hotelera y por supuesto, alineado con los pilares definidos como prioritarios en la institución, como es la multicanalidad y modernización tecnológica de los sistemas.

La primera fase fue capacitar a los colaboradores en las funcionalidades básicas que sustituyen al sistema anterior, permitiendo realizar, modificar, pagar y desistir una reserva con una gráfica amigable,



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_Información Financiera

11\_Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs





usable y muy intuitivo. Para 2016, se implementará la segunda fase que disponibilizará la herramienta en nuestra sucursal virtual, agregando la funcionalidad de pago WebPay con tarjetas de débito y crédito. También contará con una serie de herramientas de administración que permitirá entre otras posibilidades, realizar campañas, enviar notificaciones a los afiliados y automatizar una serie de procesos que permita mayor rapidez en la gestión de reservas.

#### IMPLEMENTACIÓN MODELO DE EXPERIENCIA TURÍSTICA

El año 2015 marcó el inicio de la implementación del Programa de Experiencia Turística, cuyo objetivo es entregar experiencias memorables a nuestros afiliados que visiten cualquiera de nuestros Centros Turísticos de Arica a Puerto Natales. Este programa se plantea en dos focos estratégicos: Infraestructura y Calidad de Servicio.

Los centros Palomar en San Felipe y Las Mellizas en Los Ángeles fueron piloto de importantes remodelaciones en su infraestructura de habitaciones y cabañas, áreas públicas de recepción, lobby, bar-cafetería, salas de juegos, gimnasios y salones de reuniones entre otras áreas. Esta remodelación consideró la renovación del equipamiento necesario para entregar un servicio de calidad a nuestros afiliados.

Preocupados por entregar un servicio de calidad homogéneo en todos nuestros Centros Turísticos, se capacitó a la totalidad de nuestros colaboradores en técnicas de Atención a Huéspedes y Calidad de Servicio. Esta capacitación se extendió además a todo el personal de empresas externas que prestan servicios al interior de los hoteles, alcanzando un número cercano a las mil personas. El impacto provocado en nuestros visitantes es medido por encuestas de satisfacción, la que nos otorgó una satisfacción superior al 90% en calidad de servicio y sobre un 94% en cuanto a expectativa de recompra o recomendación a terceros. Se espera desplegar el modelo en todos los Centros Turísticos en los próximos años.

Caja Los Andes tiene 141 sucursales desde Arica a Porvenir, incluyendo Isla de Pascua.



## Red de Atención

Para Caja Los Andes es un imperativo estar cerca de sus afiliados, razón por la cual año a año refuerza su red de atención e implementa canales más eficientes, proporcionando acceso rápido y simple a sus beneficios y servicios.

Es así como dispone de lugares de atención desde Arica a Porvenir diferenciándose entre sí por la función y el público al que están dirigidos. A continuación, se detallan los diferentes puntos de contacto entre la Caja y sus afiliados:

## Red de Sucursales (Presencial)

Constituyen el principal punto de contacto entre los afiliados y la Caja, es allí donde el afiliado puede solicitar y gestionar todo tipo de prestaciones y servicios, con distintas modalidades de pago. Personal altamente calificado ofrece una atención rápida y eficiente en cada una de ellas.

En 2015, Caja Los Andes abrió 11 nuevas sucursales, completando una red de 141 puntos de atención.

ZONA	NOMBRE SUCURSAL	DIRECCIÓN
Zona Norte	Antofagasta III	Av. Pedro Aguirre Cerda 8251 esquina Nicolás Tirado.
	Arica II	Santa María 2188, Arica.
Centro Norte	Mall Plaza La Serena	Avda. Alberto Solari 1400 Local aires 117 al 121.
Quinta	Isla de Pascua	HATU MATUA SITIO 10, N°: 5.
RM Cordillera	San Bernardo II	O'Higgins 498.
	Las Condes II	Rosario Norte 555, Las Condes.
RM Costa	Mall Arauco Maipú	Caletera Américo Vespucio 51 locales 119, 120,121.
	Clínica Bicentenario	Av. Lib. Bernardo O'Higgins 4850.
	Mall Plaza Alameda	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3446 Piso 2 Estación Central.
Centro	Rancagua III	Avenida Kennedy N° 2235 Local A5-B5.
Sur	Frutillar	Carlos Ritcher 200, Local 9 y 10.

Invertimos más de \$1.000 millones en mejorar nuestra infraestructura



Lo anterior significó la incorporación de 2.458,1 mt<sup>2</sup> en beneficio de la atención directa a público (apertura de oficinas y cambios de local), con una inversión total de \$ 1.378.920.026. Para el año 2016, la Caja proyecta continuar con este plan de expansión.

#### Oficinas Móviles:

Otro importante canal de atención son las Oficinas Móviles montadas en vehículos especialmente habilitados para entregar prestaciones y beneficios en terreno a aquellos afiliados que se encuentran en localidades distantes de los radios urbanos. Todas ellas cuentan con tecnología de primer nivel.

#### Canal Virtual

Caja Los Andes enfoca sus esfuerzos en generar un acceso más fácil, rápido, y dinámico a los productos y beneficios que ofrece a sus afiliados y empresas, contando para ello con diversas plataformas tecnológicas virtuales que entregan el soporte necesario para mejorar permanentemente la calidad de servicio.

#### Sitio Web [www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl)

Entrega información referente a los beneficios y servicios otorgados por Caja Los Andes de manera clara y precisa. Para esto cuenta con un menú principal donde se detallan las distintas prestaciones agrupadas según sus características, como se describe a continuación:

- » Apoyo Social
- » Apoyo Financiero
- » Salud
- » Educación
- » Turismo y Viajes
- » Recreación

Cada una de estas agrupaciones tiene submenús que facilitan la navegación por el sitio.

#### Sucursal Virtual

Caja Los Andes puso a disposición -tanto para sus afiliados como para las empresas- sitios privados, en los cuales realizar transacciones, consultas y obtener información de servicios y beneficios de manera rápida y segura. Para acceder a estos sitios solo se debe contar con el número de RUT y la clave, la cual se puede obtener a través de la misma web.

La Sucursal Virtual Personas (SVP) está destinada a que el afiliado pueda realizar las siguientes gestiones: solicitar certificados de afiliación; acredecir cargas; revisar el estado de sus licencias médicas; realizar pagos de reservas de turismo; ver saldos en cuentas de ahorro y gestionar transacciones de créditos.

La Sucursal Virtual Empresas (SVE) constituye un importante apoyo para las empresas que disponen de clave de acceso, contribuyendo a optimizar su gestión de recursos humanos. A través de esta plataforma pueden obtener información por medio de archivos electrónicos y consultar sobre diversas prestaciones y beneficios, entre otros servicios. En 2014, más de 23 mil empresas cuentan con acceso a Sucursal Virtual Empresa.

#### Call Center 600-510 00 00

El Call Center es un servicio de orientación telefónica, conformado por 170 ejecutivos calificados para dar respuestas a todas las consultas relacionadas con los servicios que ofrece Caja Los Andes a sus afiliados.

Una de las mejoras introducidas al servicio de Call Center durante el período, fue que se comenzó a medir la calidad de las llamadas, lo que se vio reflejado en la satisfacción de nuestros afiliados pasando de 55% en 2014 a 68% en 2015.

### *Contáctenos y Reclamos*

Con el objetivo de facilitar la comunicación entre los afiliados y Caja Los Andes, el sitio web dispone de la sección “Contáctenos”, en la cual el afiliado puede ingresar sus consultas, las que son respondidas por un grupo especializado de ejecutivos.

Por otra parte, y velando por la satisfacción de sus afiliados, Caja Los Andes dispuso diversos canales para reclamos.

### *Red de Atención*

ATENCIÓN DIRECTA		2014	2015
Sucursales		136	141
Puestos de atención		997	1.028
Cajas recaudadoras		281	282
Cajas pagadoras		239	252

ATENCIÓN EN TERRENO		2014	2015
Oficinas móviles		52	51

ATENCIÓN A DISTANCIA		2014	2015
Ejecutivos telefónicos		170	140
*Empresas con clave		23.222	27.350
**Afiliados con clave		832.891	981.608
Consultas por “Contáctenos”		46.207	45.705
SMS enviados		711.046	546.222
E-mails enviados		44.990.101	69.964.813
<b>Total (llamadas personas e IVR)</b>		<b>4.481.613</b>	<b>4.172.755</b>
<b>Total (Contáctenos + Emails enviados)</b>		<b>35.105.069</b>	<b>70.010.518</b>

#### *Nota:*

\* El aumento se debe porque se continuó con el esfuerzo de 2014 de posicionar el servicio de empresas a través de la plataforma digital como un canal de servicio relevante para las empresas adherentes.

\*\* El aumento de afiliados con clave se debe al esfuerzo que se puso en 2015 en realizar campañas segmentadas y en mejorar el servicio y experiencia del usuario dentro de la aplicación.



## Satisfacción del Afiliado

Para brindarles una mejor atención a sus afiliados, se realizan periódicamente estudios de satisfacción, de los cuales destacan:

NOMBRE	MEDICIÓN	OBJETIVO	METODOLOGÍA UTILIZADA	RESULTADOS	
				2014	2015
Satisfacción Global Caja Los Andes	Satisfacción neta	Satisfacción Global Afiliados con Visita a Sucursal.	Encuesta telefónica con un cuestionario estándar estructurado con una duración aproximada de 10 minutos. Contiene preguntas abiertas y cerradas, que permite evaluar todas las instancias de servicio de Caja Los Andes.	63%	83%
Satisfacción Beneficios Recreación	Satisfacción Neta	Satisfacción consolidada de los Beneficios de Recreación.	Encuesta a Asistentes a los eventos y actividades de recreación.	84%	83%
Satisfacción Beneficios Sociales	Satisfacción Neta	Satisfacción consolidada de Beneficios Sociales: Salud, Educación, Turismo Social, Apoyo Social, Bonos.	Encuestas a los Afiliados que han utilizado los distintos beneficios.	85%	84%
Posicionamiento de Marca	Marca que Cumple Mejor	Es una empresa que entrega beneficios para mejorar mi calidad de vida.	Encuesta Telefónica con un cuestionario estándar y estructurado, a personas afiliadas a cajas de compensación.	67%	61%
Satisfacción sitio Web	Satisfacción Neta	Satisfacción Global Afiliados que visitan el sitio web de Caja Los Andes.	Encuesta telefónica con un cuestionario estándar estructurado con una duración aproximada de 10 minutos. Contiene preguntas abiertas y cerradas, que permite evaluar la satisfacción con el sitio web de Caja Los Andes.	73%	85%
Satisfacción Call Center	Satisfacción Neta	Satisfacción Global Afiliados que llaman al Call Center de Caja Los Andes	Encuesta telefónica con un cuestionario estándar estructurado con una duración aproximada de 10 minutos. Contiene preguntas abiertas y cerradas, que permite evaluar la satisfacción con el Call Center de Caja Los Andes.	55%	68%
Impacto Social	Impacto Social	Impacto Social Caja Los Andes	Indicador que mide el impacto de los beneficios sociales y productos financieros de acuerdo a 3 pilares: 1. Impacto en Bienestar: Cuan satisfechos están los afiliados con los beneficios y/o productos. 2. Impacto en Cobertura: Cuantos afiliados usan el beneficio y/o producto, y cómo están distribuidos a lo largo del país. 3. Impacto Económico: Cuánto es el ahorro que tienen los afiliados gracias al uso del beneficio y/o producto.	140	170

NOMBRE	MEDICIÓN	OBJETIVO	METODOLOGÍA UTILIZADA	RESULTADOS	
				2014	2015
Penetración Productos	Penetración	Penetración Beneficios Sociales	Cantidad de afiliados al cierre del año con uso de al menos un beneficio social durante los últimos 12 meses.	55%	56%
Penetración Productos	Penetración	Penetración Productos y Servicios Financieros	Cantidad de afiliados al cierre del año con al menos un producto financiero vigente los últimos 12 meses.	41%	38%
Penetración productos	Penetración	Penetración Caja Los Andes	Cantidad de afiliados al cierre del año con al menos un producto financiero vigente o con uso de al menos un beneficio social los últimos 12 meses.	68%	68%

Con respecto a la Satisfacción Global Caja, cabe señalar el aumento obtenido de 20 puntos porcentuales en relación a 2014 –donde se obtuvo un 63% de satisfacción neta-, alcanzando en el 2015 un 83% de satisfacción neta de nuestros afiliados, según el estudio de satisfacción global que elaboró Ipsos en diciembre de 2015.

### **Gestión de Reclamos**

En relación a la gestión de reclamos el foco estuvo puesto en la mejora de los plazos y respuestas derivadas por el SERNAC, lo que condujo a mejorar los resultados del 2015 respecto de los resultados de 2014, esfuerzo que fue publicado en los informes de esa institución, indicando que Caja Los Andes disminuyó en 24,8 puntos los casos sin respuesta. Además, es importante destacar que se mejoró en el nivel de servicio para dar respuesta a nuestros afiliados, donde hemos respondido el 99% de los reclamos presentados a dicha entidad en menos de 10 días hábiles.

RECLAMOS	2014	2015
Nº de Reclamos	2.612	1.965
Tasa Mensual de Reclamos	0,076%	0,056%

# Iniciativas en beneficio de los afiliados

## ***Beneficios Sociales en Deporte, Cultura y Entretenimiento***

La cultura, el deporte y la recreación son para Caja Los Andes fuentes de bienestar físico y sicológico, razón por la cual constituyen un pilar fundamental en el propósito de entregar herramientas para una mejor calidad de vida a sus afiliados. Es así como la Caja ha desarrollado actividades y programas que potencian estas temáticas, las que se detallan a continuación:

### ***Deporte:***

#### **CAMPEONATO NACIONAL FUTBOLITO**

Es una actividad que se realiza para empresas afiliadas a Caja Los Andes, congregó -en su versión 2015- a más de 12.000 trabajadores afiliados, donde participaron casi 900 equipos, durante varios meses y a lo largo de todo el país. La final nacional se realizó en Iquique, donde se eligió al campeón nacional entre 8 equipos.

#### **CORRIDAS FAMILIARES**

Son parte de nuestra propuesta de entrega de beneficios sociales para mejorar la calidad de vida de las familias chilenas. El Tour de Corridas se inició en el 2012 y desde entonces se ha ido consolidando año tras año. Las corridas buscan ser un espacio de esparcimiento para disfrutar en familia para incentivar la práctica del deporte y cultivar hábitos de vida saludable. Además, nuestras corridas se caracterizan por el valor de la inclusión, realizando una competencia que cuenta con categorías de premiación especiales para niños, adultos, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.

En su versión 2015, participaron alrededor de 48.000 personas en distintos circuitos: 2K, 5k, 10k, 21k y 42k y estuvimos presentes en 9 ciudades del país: Arica, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco y Puerto Varas.

#### **FTA TOUR**

Con el fin de fomentar el deporte y los panoramas en torno a la vida sana, el 2015 se realizó por segundo año consecutivo el FTA Tour Caja Los Andes. El FTA es un deporte innovador que combina el fútbol y el tenis en una sola cancha. A lo largo del año, tuvimos 5 torneos en San Antonio y El Quisco, Maipú y Estación Central, Huechuraba y Puente Alto, Iquique y Puerto Montt, en los cuales asistieron más de 100.000 personas y jugaron alrededor de 500 duplas. Además de ser un evento gratuito, en cada ciudad, niños de escuelas vulnerables tuvieron la posibilidad de jugar y compartir con sus ídolos, convirtiendo el FTA en un evento inclusivo y de acceso para todo aquel que quisiera participar.

### *Cultura y Entretenimiento:*

#### **FIDAM**

La Feria Interactiva del Adulto Mayor, en su décima cuarta versión, congregó a más de 30.000 afiliados a lo largo del país. En ella los pensionados tuvieron la oportunidad de disfrutar de los beneficios y servicios del Programa “Viva la Vida”, el cual comprende una amplia oferta en salud, turismo, educación, emprendimiento, actividades de esparcimiento y servicios sociosanitarios en más de 70 stands. Además, se difundió y trabajó la temática de inserción laboral de adultos mayores, en donde postularon más de 1.300 personas en diferentes puestos de trabajo pensados especialmente para las personas mayores. La Feria se realizó en Santiago (Quinta Normal) y en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Rancagua, Concepción y Valdivia; donde se vivió un ambiente de fiesta con diferentes shows musicales, bailes típicos y representaciones a cargo de diferentes asociaciones comunales de adultos mayores.

#### **CONVENIOS CON CINES**

Un total de 1.716.465 beneficiarios hicieron uso del descuento en las entradas a los cines Hoyts y Cinemark. Gracias a este importante descuento, de más de un 50% respecto del precio general, obtuvimos una importante valoración por parte de los usuarios.

### *Programa Educativo de Endeudamiento Responsable*

Con el propósito de que los afiliados cuenten con herramientas que les permitan tomar decisiones informadas antes de solicitar un crédito social, Caja Los Andes les ofrece talleres gratuitos a través de la página web sobre el endeudamiento responsable y presupuesto familiar.

En esta línea, y en nuestra constante preocupación por la salud financiera de nuestros afiliados, en 2015 nuestro foco estuvo puesto en realizar campañas para poner al día las carteras atrasadas de afiliados y empresas con herramientas como el cobro de Seguro de Cesantía por aquellos afiliados que han perdido su fuente laboral, esto producto de la desaceleración económica que se vivió en el país.

***Nos preocupamos  
de acercar el  
deporte y la  
cultura a las  
distintas zonas  
del país, a través  
de diferentes  
iniciativas.***



# Caja Los Andes en los medios de comunicación

## Difusión de Actividades

Gestionar la difusión de las diversas actividades que realizó Caja Los Andes durante el 2015, fue la principal función del área de Comunicaciones Externas. El objetivo detrás de esta labor fue mantener e incrementar la reputación corporativa de la organización, resaltando la importancia y el impacto de cada una de las iniciativas llevadas a cabo a lo largo del país.

En este contexto, el equipo de Comunicaciones Externas difundió más de 70 eventos que realizó Caja Los Andes de Arica a Porvenir. Todas estas actividades fueron cubiertas por medios de comunicaciones nacionales y regionales, en sus distintos soportes: televisión, radio, prensa escrita y sitios web.

A continuación, algunas de las actividades destacadas que fueron difundidas durante 2015:

- » Cuenta Pública
- » Premio Sergio May
- » Directorios en regiones
- » ENANDES
- » Inauguración Centro Día Alameda
- » FIDAM
- » Premio Emprende
- » Inauguración Sucursales
- » Exposiciones Arte Vivo y Arte Down
- » Tour de Corridas Familiares Caja Los Andes
- » Operativos de Salud (Preventivos, Dermatológicos y Oftalmológicos)
- » Programa Piloto Recicla Andes

- » Cine Móvil
- » Parque Planeta
- » Fútbol Calle
- » Campeonato Nacional de Futbolito
- » FTA Tour Caja Los Andes
- » Obra "El Libro de la Selva"

La forma de realizar la difusión de estas actividades fue generando una pauta de prensa convocando medios de comunicación de forma personalizada; realizando despacho de comunicados de prensa pre y post evento; y gestionando uno a uno con los periodistas la posibilidad de cubrir y/o hacer una nota sobre las diversas iniciativas.

Para cubrir y realizar la gestión de prensa, el equipo de Comunicaciones Externas viajó a diversas ciudades a lo largo del país, para estar presente en el evento y así colaborar en las vocerías, relacionándose directamente con los medios de comunicación locales, con el objetivo de lograr un número importante de publicaciones y el posicionamiento de los atributos que refuerzan nuestra reputación.

## Campaña de Difusión Cuenta Pública

En el marco de la Cuenta Pública 2015 realizamos una campaña institucional en medios masivos que habló de Caja Los Andes como una institución sin fines de lucro, transparente en sus operaciones y servicios; en esta oportunidad, también, comunicamos a la comunidad los resultados de nuestra gestión y los beneficios entregados durante el año 2014, con el fin de dar a conocer el apoyo concreto que hacemos al bienestar de nuestros afiliados.



### *Nueva Campaña Educativa sobre el rol y funcionamiento de las Cajas de Compensación y el lugar que ocupa Caja Los Andes*

En el mes de noviembre se realizó una campaña institucional en Radios, Redes Sociales y en nuestra Web, con el objetivo de educar sobre el rol y funcionamiento de las Cajas de Compensación, los orígenes de Caja Los Andes, y nuestro aporte al país como empresa líder en la entrega de Beneficios Sociales y de Seguridad Social.

### **Redes Sociales**

La estrategia de redes sociales de Caja Los Andes se planteó en distintas etapas. En el 2014 se focalizó en construir una comunidad digital buscando aumentar el número de fans y seguidores en las distintas redes. Una vez cumplido este objetivo, en el 2015, la estrategia se enfocó en la interacción con dicha comunidad, donde Facebook se convirtió en la red social troncal de su comunicación. Además, las demás redes sociales funcionaron como soporte para dar a conocer los beneficios y posicionar a

Caja los Andes como un actor relevante e innovador en redes sociales.

A partir del último trimestre del 2015, el área de Comunicaciones Externas comenzó a trabajar en conjunto con el equipo de Redes Sociales, con el objetivo de compartir a través de las redes sociales las diversas noticias que se publican en el sitio web corporativo de Caja Los Andes.

Para concretar este trabajo colaborativo, el equipo de Comunicaciones Externas, una vez publicada la noticia, envía el link y una foto al área de Redes Sociales, quienes finalmente lo comparten en las redes sociales en las que está presente Caja Los Andes.

#### **Apariciones Redes Sociales:**

REDES SOCIALES	2014	2015
Facebook	240.084 fans	256.567 fans
Twitter	22.082 seguidores	25.985 seguidores
YouTube (Suscriptores)	214	453
YouTube (Visualizaciones)	65.507	179.319
LinkedIn	3.594	5.745
Instagram	-	268

## Notas Web CAJA LOS ANDES, Mirador

### Notas Web

El equipo de Comunicaciones Externas está a cargo de la constante actualización de las noticias dispuestas en el sitio web corporativo de Caja Los Andes.

Este año se publicaron cerca de 90 noticias diferentes a lo largo del año, las cuales dan a conocer diversas actividades e iniciativas que realiza la institución de beneficios sociales.

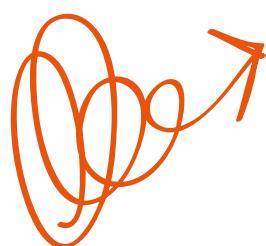
### Mirador

A partir del segundo semestre de 2015, se creó la sección "Caja Los Andes en los Medios", que tiene por objetivo mostrar

a los colaboradores la gestión que lleva a cabo el equipo de Comunicaciones Externa, en relación al posicionamiento de temas y eventos en la prensa nacional y regional.

Se actualiza diariamente a partir del Informe de Prensa que se recibe. En él es posible encontrar un barrido con las noticias publicadas más destacadas que hagan referencia a actividades realizadas por Caja Los Andes.

Además, todos los días se sube el Informe de Prensa en la sección Informe de Prensa en Mirador.



*En 2015 se creó "La Caja en los Medios", para destacar la cobertura que genera la organización y darlo a conocer a sus colaboradores a través de la Intranet MIRADOR.*



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

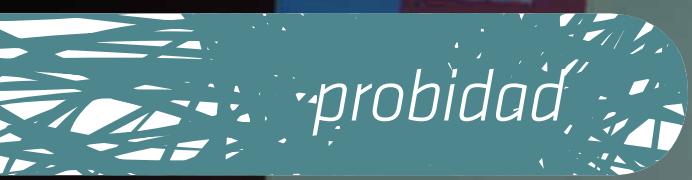
08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





## Encuentro Nacional

### Consejeros Asesores Regionales de Mayores



07\_

Fortaleciendo  
nuestra cadena  
de valor



# Relación con proveedores

El rol social que cumple Caja Los Andes se encuentra en la razón de nuestra preocupación por la Responsabilidad Social, de ahí surge la preocupación por el bienestar de nuestras partes interesadas y una contribución activa y voluntaria a la Sostenibilidad, ante lo cual reconocemos a nuestros proveedores como socios estratégicos y relevantes para el desarrollo y cumplimiento de nuestros objetivos. Hoy nos hemos propuesto dar un paso más allá en el fortalecimiento de esta relación virtuosa, a través de la incorporación de nuevos estándares de selección, evaluación y mejora continua sentando nuestras bases en el diálogo, el respeto mutuo, la transparencia y el fomento de la probidad en todos nuestros procesos de compra.

En este contexto, y con el fin de establecer un marco para todas las compras de productos y servicios realizadas por Caja Los Andes, es que se crea la Política de Compras Responsables, la cual hace referencia directamente a los derechos fundamentales del trabajo, a los Derechos de las Personas, así como a las normas ambientales y otros principios de la Sostenibilidad.

El objetivo de la Política es implementar las normas y reglas de adquisición de bienes y servicios, estableciendo tanto los niveles de aprobación como los criterios de un

plan de compras sostenible. La equidad y la transparencia en nuestras prácticas de compra son esenciales para nuestras relaciones con los proveedores actuales y potenciales, con la finalidad de buscar los medios para realizar este proceso de un modo cada vez más eficiente en las acciones de abastecimiento y externalización de servicios con el fin de mantener una sólida administración de los riesgos a los que Caja Los Andes se encuentra expuesta.

Además, exige del proveedor transparencia, revelando para ello el lugar preciso de producción de sus bienes y/o servicios, obligando igualmente a Caja Los Andes y a los proveedores a implementar mecanismos de verificación y prever procedimientos en caso de que las normas no sean respetadas.

De esta manera, los proveedores que deseen vender sus productos y/o servicios a Caja Los Andes, deberán respetar la Política de Compras Responsables, así como respetar y practicar los principios estipulados en nuestro Código de Buenas Prácticas y Conductas, donde se señala que es una guía en la relación con los proveedores, entidades empleadoras y en la prestación de servicios a los beneficiarios, a fin de construir relaciones justas y estables, que garanticen el logro de los objetivos comunes.



# Selección de proveedores

Caja Los Andes tiene un modelo global de aprovisionamiento y externalización basado en los principios establecidos en la Política de Compras Responsables, a la que tendrán acceso tanto los colaboradores que desempeñan una función en Caja Los Andes como los proveedores que prestan servicios y/o productos.

La Política de Compras Responsables está orientada a servir de guía para el proceso de abastecimiento de la Caja Los Andes. El objetivo del mismo es ayudar a establecer un estilo de gestión que busque objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de compras, como el logro de una óptima gestión de los recursos.

Para tal efecto, los bienes y servicios deben cumplir con los requisitos elementales de una óptima gestión de compras realizada bajo condiciones de igualdad y en base a los siguientes criterios y objetivos:

El concepto de Calidad incorpora criterios de sostenibilidad, según el cual los servicios y materiales que contrate Caja Los Andes deben estar acorde a las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, cuidado del medio ambiente, respeto de los derechos de las personas, entre otros.

En Caja Los Andes se entiende por proveedores a cualquier persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que proporciona bienes o servicios a La Caja, para lo cual se cuenta con un registro, que al 31 de diciembre de 2015 alcanzó la cifra de 3.789 proveedores, un 9,6% más que en 2014 que fue de 3.425. De los cuales el 63% corresponden a proveedores de regiones.

*La Política de Compras Responsables está orientada a servir de guía para el proceso de abastecimiento de Caja Los Andes.*



# Compras

Las compras realizadas por Caja Los Andes en 2015 alcanzaron la suma de \$122 mil millones, un 1% más que en 2014.

En 2015 aumentó en 2 puntos porcentuales las compras en regiones en comparación con 2014 que fueron del 5%.

## *Compras por Regiones:*

REGIÓN	2014		2015	
	MONTO DE LAS COMPRAS	% COMPRA POR REGIÓN	MONTO DE LAS COMPRAS	% COMPRA POR REGIÓN
XV	\$134.193.329	0,10%	\$ 149.784.729	0,12%
I	\$242.638.816	0,20%	\$ 267.171.685	0,22%
II	\$349.371.882	0,30%	\$ 633.580.521	0,52%
III	\$63.567.423	0,10%	\$ 78.756.075	0,06%
IV	\$819.418.844	0,70%	\$ 843.930.210	0,69%
V	\$775.377.641	0,60%	\$ 1.052.416.826	0,86%
RM	\$115.839.278.381	94,90%	\$ 114.199.251.130	92,98%
VI	\$184.649.457	0,20%	\$ 308.830.719	0,25%
VII	\$85.705.299	0,10%	\$ 132.694.612	0,11%
VIII	\$857.561.482	0,70%	\$ 1.042.128.788	0,85%
IX	\$341.092.779	0,30%	\$ 712.550.059	0,58%
X	\$734.891.412	0,60%	\$ 1.010.120.959	0,82%
XI	\$40.910.514	0,00%	\$ 36.769.673	0,03%
XII	\$590.332.358	0,50%	\$ 846.960.582	0,69%
XIV	\$980.992.159	0,80%	\$ 1.508.411.313	1,23%
<b>Total</b>	<b>\$122.039.981.776</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 122.823.357.881</b>	<b>100,0%</b>



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



01\_Bienvenida

02\_Nuestra contribución al desarrollo

03\_Estrategia Sostenible

04\_Nuestra Esencia

05\_Creciendo con nuestras personas

06\_Agregando valor a nuestros afiliados



## Subcontratación en Caja Los Andes

Caja Los Andes cuenta con 18 empresas externas que le prestan servicios en seguridad, aseo y administración Centros Turísticos, dando empleo indirecto a 3.033 personas. En este punto, Caja Los Andes se rige por la Ley N° 20.123 de Subcontratación. Durante el período que cubre este Reporte Caja Los Andes no recibió demandas solidarias, según la Ley antes mencionada.



07\_Fortaleciendo nuestra cadena de valor

08\_Nuestro aporte al planeta

09\_Avances y desafíos

10\_ Información Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos GRI -COPs

## Iniciativas en beneficio de los proveedores

### ***Sello ProPyme***

Este es un sello otorgado por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, concebido como una certificación de calidad que obtienen las empresas que cumplen sus requisitos. En la práctica, significa que éstas se comprometen a pagar en 30 días, desde la recepción de sus facturas, a sus proveedores Pyme. Caja Los Andes obtuvo nuevamente en 2015 la certificación de este sello, beneficiando con ello a 1.963 empresas Pymes con que Caja Los Andes efectúa algún tipo de transacción.

Cabe precisar que dentro de los registros con que cuenta Caja Los Andes en la actualidad un 52% son Pymes lo que equivale a 1.963 empresas proveedoras de la Institución.



**52%**

de nuestros proveedores son Pymes



**1.963**

empresas se beneficiaron con el sello ProPyme.

## Portal de Proveedores

A mediados de 2014 se implementó y se hizo público el Portal de Proveedores, con él se busca facilitar la integración y colaboración entre Caja Los Andes y sus Proveedores, a través de una Plataforma para la Gestión de Compras en Línea integrada a la plataforma interna de la organización. Entre sus principales ventajas se encuentra:

- » Se aceleran los procesos de compra/venta
- » Mejoras en la gestión de proveedores
- » Se reducen los costos de transacción
- » Aumenta la visibilidad de la información (Transparencia)
- » Aumenta el control de los procesos

Se han registrado un total de 1.591 proveedores en el Portal. Los beneficios a un año de su implementación han permitido visualizar el total de las transacciones realizadas, como también ver las cotizaciones, órdenes de compras, recepción de los servicios y pagos de facturas. En cuanto al funcionamiento de esta herramienta ha sido muy relevante la disponibilidad de información y la evaluación de proveedores de mantención con el objeto de verificar la calidad de los servicios prestados.

*Se han registrado 1.591 empresas en el Portal de Proveedores de Caja Los Andes.*





07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





cuidado



## 08\_

Nuestro aporte  
al planeta

# Gestión de medio ambiente



*Todos los colaboradores se comprometen a hacer un uso eficiente de los recursos que ocupen en su trabajo, reciclar y fomentar las prácticas innovadoras que promuevan la eficiencia.*

De acuerdo al nuevo Código de Buenas Prácticas y Conductas, Caja Los Andes está comprometida con el cuidado del medio ambiente, en especial, en la instalación y operación de sus centros turísticos.

Consecuentemente, todos los colaboradores se deben comprometer a realizar sus operaciones, y prestar sus servicios, cuidando de minimizar, en la medida de lo razonable y de lo posible, su impacto en el medio ambiente y respetando, en todo caso, las leyes, regulaciones y compromisos ambientales, así como a promover la aplicación y cumplimiento de los estándares ambientales, tanto nacionales como internacionales.

Asimismo, todos los colaboradores se comprometen a hacer un uso eficiente de los recursos que ocupen en su trabajo, reciclar y fomentar las prácticas innovadoras que promuevan la eficiencia, especialmente energética.

Del mismo modo, cualquier acontecimiento o actividad relacionada con la Organización, que tenga un efecto contaminante o perjudicial sobre el medio ambiente, o implique un eventual incumplimiento de la regulación aplicable, deberá ser informado tan pronto como sea posible, al área de Prevención de Riesgos de la Institución.

En esta línea y con el fin de estar a la altura de las mejores prácticas a nivel mundial, Caja Los Andes actualizó su Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente. En ella, se reconoce la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales.

## **Filosofía Ambiental**

La institución, de un modo consistente con la misión y las aspiraciones de Caja Los Andes, protegerá el ambiente dondequiera que estén sus actividades. Estableceremos altos estándares de administración ambiental y estimularemos a nuestros stakeholders para que hagan lo mismo.

Cumpliremos con la legislación vigente, además de adoptar mejores prácticas internacionales en materias ambientales y también exigiremos que nuestros contratistas se adhieran a nuestros estándares. Trabajaremos diligentemente para salvaguardar el entorno.

## **Principios Guías para las materias de Medio Ambiente, según la Política de Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente:**

### **1. Reducir, Reutilizar y Reciclar:**

*Caja Los Andes gestionará los residuos generados en sus procesos. Reduciremos y eliminaremos los desperdicios de nuestras operaciones de negocio y aseguraremos una eliminación responsable mediante el apoyo a las “Tres R: reducir, reutilizar y reciclar”.*

*En este marco, se implementarán proyectos de reducción, reutilización y segregación de manera gradual en las actividades de la organización, los cuales se harán extensivas a las sucursales y centros turísticos, a lo largo de todo Chile. Dichos proyectos, estarán enfocados a*

segregar los materiales generados de acuerdo a cada área de trabajo, con el fin de generar menos desechos.

En este sentido, en 2015 y en paralelo con el Programa Recicla Andes, se comenzó a realizar capacitaciones de educación ambiental, que incluyen temas de segregación de materiales, esto con el fin de educar a los colaboradores y trabajadores de empresas externas, para que al momento de desarrollar la segregación sea a conocimiento y conciencia del por qué se está desarrollando el proyecto y lo asocien a las ecoequivalencias que Caja relaciona al proyecto.

#### Tabla de Ecoequivalencias adoptadas por Caja Los Andes

##### Centros Turísticos

HORAS DE AMPOLLETAS (100W) QUE NO FUERON ENCENDIDAS	ÁRBOLES QUE NO FUERON CORTADOS	AUTOS FUERA DE CIRCULACIÓN	AGUA	CO <sub>2</sub>
664.570 horas	293 un	23 un	470.083 litros	40 ton

##### Sucursales

HORAS DE AMPOLLETAS (100W) QUE NO FUERON ENCENDIDAS	ÁRBOLES QUE NO FUERON CORTADOS	AUTOS FUERA DE CIRCULACIÓN	AGUA	CO <sub>2</sub>
199.283 horas	78 un	21 un	133.479 litros	97,6 ton





## 2. Preservación de los Recursos Renovables y No-Renovables:

*Reduciremos nuestra dependencia de recursos naturales no renovables a través del uso de tecnologías más efectivas y de técnicas de recuperación, y aplicaremos planes de ahorro y uso eficiente de todos los recursos que nuestra institución utiliza.*

*En este marco, promoveremos y fomentaremos la eficiencia energética, de manera gradual, en todas las actividades de la institución, entre los colaboradores y proveedores, dando importancia a la incorporación de nuevas tecnologías eficientes; a través del uso consciente e informado de la energía, la optimización de sus procesos y del uso de insumos, además de la incorporación de nuevas prácticas, desarrollando mecanismos que incentiven el uso eficiente de la energía, que promuevan prácticas, tecnologías, equipamientos y actividades eficientes, acorde con la Política de Eficiencia Energética de la compañía.*

*Además, Caja Los Andes se compromete a realizar sus proyectos de construcción con parámetros ecoamigables o con estándares internacionales para las grandes superficies.*

## 3. Reducción del Peligro Ambiental:

*A través de la formalización de un Plan Preventivo de Medio Ambiente Caja Los Andes continuará con los procesos de mejora continua de acuerdo a los compromisos antes mencionados en esta Política, estableciendo estándares de cumplimiento legal de la normativa ambiental vigente para evitar un potencial daño ambiental.*

*En este sentido, ejerceremos altos estándares de cuidado en el transporte, almacenaje, uso y eliminación de productos o materiales peligrosos, en nuestras sucursales y centros turísticos.*

*La institución implementará estándares en todos los procesos que impliquen un impacto al medio ambiente o a la comunidad, aplicando medidas de mitigación o reparación según corresponda, e informará a la organización, según lo establecido en esta política y nuestro Código de Buenas Prácticas y Conductas.*

*Igualmente, se implementarán estándares de control de mejora continua en el ámbito de biodiversidad y áreas verdes, compatibilizando las actividades de la institución con el de las comunidades que nos rodean.*

*Asimismo, la institución se compromete a promover el desarrollo sostenible, mediante planes de capacitación y promoción de la cultura ambiental entre todos sus Stakeholders.*

*En línea con nuestro compromiso de reducir el peligro ambiental, durante 2015 se puso en marcha un Programa Ambiental implementado en 12 centros turísticos, cuyo propósito es nivelar los estándares y dar cumplimiento así a la normativa vigente. El programa considera un levantamiento de información inicial, para luego detectar en lo que se debe mejorar de acuerdo a los estándares establecidos, para lo cual se hace un seguimiento en forma semestral, con la finalidad de ir demostrando la mejora continua de los logros obtenidos.*

07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs





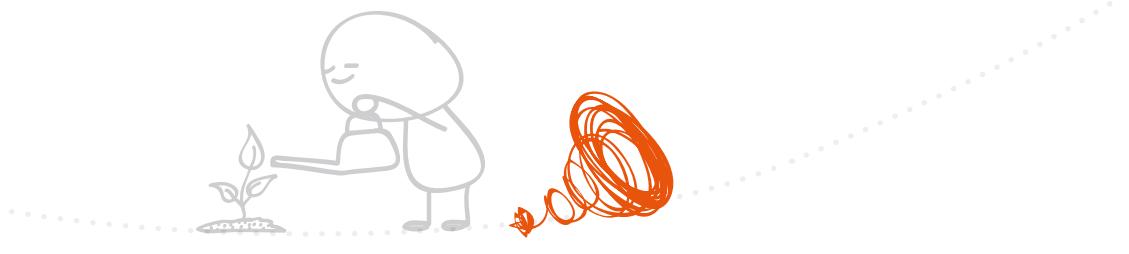
## Biodiversidad

Caja Los Andes ha desarrollado una serie de acciones tendientes al cuidado y protección de la biodiversidad. Ello se refleja -por ejemplo- en el trabajo desarrollado en el Centro Turístico Camping Río Serrano, ubicado al interior del Parque Nacional Torres del Paine, en la XII Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Por otra parte, Caja Los Andes ha tomado la opción de tener un rol activo en el enverdecimiento del país, ya que está convencida que la disponibilidad de espacios verdes no sólo es un aporte medioambiental que actúa sobre clima urbano, la oxigenación del ambiente, la conservación de la biodiversidad, la captación e infiltración de aguas lluvia; sino que -por sobre todo- colabora al desarrollo de actividades y espacios que estimulan la integración de grupos diversos.

Este mismo modelo se ha replicado desde hace varias décadas, sembrando a lo largo de Chile más de 250 hectáreas en los centros turísticos de Caja Los Andes. A través de un minucioso y planificado trabajo, de acuerdo con las características propias de cada entorno y conservando su flora nativa, se han desarrollado parques y bosques, creando hábitats en lugares que antes incluso carecían totalmente de vegetación. Un ejemplo emblemático es el Centro Turístico La Huayca (Iquique), con sus 15 hectáreas de frondosa vegetación en medio de la Pampa del Tamarugal, es decir, un parque con su propio ecosistema en pleno desierto.

*Hemos  
sembrado  
más  
de 250  
hectáreas  
en  
nuestros  
Centros  
Turísticos.*





# Ecoeficiencia

El Código de Buenas Prácticas y Conductas establece que todos los colaboradores deben realizar sus operaciones y prestar sus servicios minimizando su impacto en el medio ambiente; respetando las leyes, regulaciones y compromisos ambientales; así como promoviendo la aplicación y cumplimiento de los estándares ambientales, tanto nacionales como internacionales.

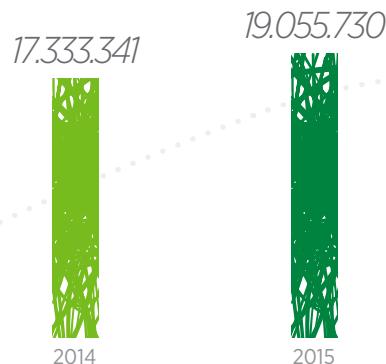
Asimismo, los colaboradores de la Caja deben hacer un uso eficiente de los recursos en el ejercicio de sus actividades, junto con Recicla Andes y fomentar las prácticas innovadoras que promueven la eficiencia, especialmente la energética.

En esta última materia se implementó en 2015, un Plan de Eficiencia Energética, que en su primera etapa se avocó en la identificación de las sucursales con potencial de mejoras en Eficiencia Energética, para buscar oportunidades de mejora.

## ***Consumos***

En materia ambiental, los principales consumos de Caja Los Andes se dan en energía eléctrica, combustibles (gas) y agua:

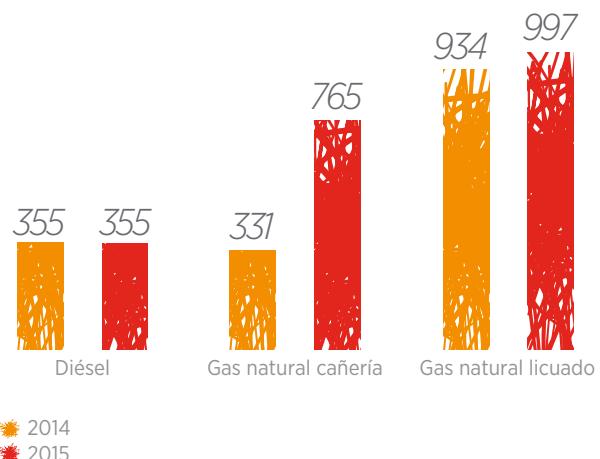
### *Electricidad (kWh)*



La intensidad energética fue de 139,2 en 2015 un 7% más que en 2014 que fue de 129,5.

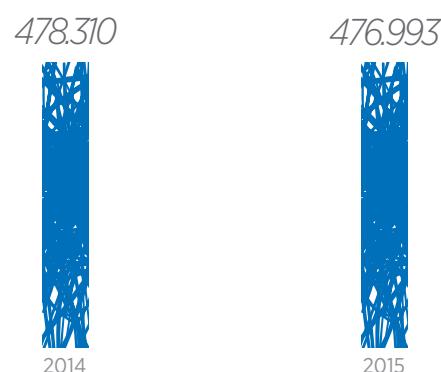


## Combustibles (M3)



El 83% del Diésel consumido corresponde a la alimentación de los generadores con que cuenta Caja Los Andes para la producción de energía eléctrica en algunos de los Centros Turísticos. El 17% restante se utiliza para las Oficinas Móviles.

## *Aqua* (M3)



En materia de gestión del agua se está trabajando en la confección de la línea base de agua potable y su destino final, con lo cual se determinará el real consumo a nivel de sucursales y centros.

Además, se implementará en 2016 una iniciativa ganadora concursable de Tu idea Innova -Corfo.

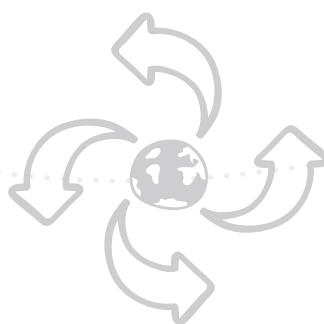
El incremento de los consumos se debe principalmente al crecimiento que ha tenido Caja Los Andes en 2015, debido a la apertura de nuevas sucursales.

### ***Iniciativas destacadas en Ecoeficiencia***

#### ***Proyecto de Eficiencia Energética Calefactores Solares en Hotel Hornitos***

El proyecto posee 60 placas solares armadas en bloques de cuatro paneles, que calientan el agua de a 60 grados por caldera. Esta abastece la piscina temperada y el agua caliente sanitaria.

La capacidad en meses de buena radiación solar puede entregar precalentamiento de agua sanitaria desde un 50 a 80 por ciento de la acumulación total sanitaria (lo que permitiría ahorros de un 40% de energía).



## Campaña de Comunicación Interna

En conjunto con el área de comunicaciones de la Caja se incentiva al uso eficiente de la energía a través de mensajes y campañas gráficas.

El programa “Tu Idea Innova” buscó durante el 2015, ideas para hacer de Caja Los Andes una organización más eficiente en consumo de energía. Las 3 ideas ganadoras, se articularon en una campaña comunicacional para motivar a los colaboradores de todo el país, desde su rol en la institución, para fomentar la disminución en el consumo de agua en los estanques de los WC, de electricidad al apagar las luces, monitores, aires acondicionados, entre otros.

## Compra de equipamiento eficiente

Se instruyó al área de adquisiciones en la compra de equipamiento eficiente, con etiquetado eficiente, de acuerdo a las recomendaciones realizadas por el Ministerio de Energía, donde se hace mención que ciertos equipos eléctricos y electrónicos que ingresan al país sean eficientes en su funcionamiento y operación,

es decir, el fabricante debe indicar en una etiqueta adherida en la que se comparan varios equipos. En el caso de Caja Los Andes se envió a adquisiciones un listado con los equipos que deben cumplir con esta recomendación, con esto el consumo del equipamiento es más eficiente.

## Implementación de equipamiento eficiente

Implementación de equipamiento eficiente energéticamente para iluminación, climatización y equipamiento en general. Está en su fase final la adquisición del cambio de la totalidad de luminarias del tipo incandescente en los centros vacacionales, aproximadamente 12.000 unidades, con el objetivo de disminuir la carga de emisiones de CO<sub>2</sub> por este concepto. Se continua con este cambio de tecnología en las sucursales, este se encuentra en fase de cuantificación económica, determinación de ahorro y viabilidad técnica. Se implementa gradualmente el cambio de tecnología de iluminación. En los centros se espera reducir el consumo por este concepto entre un 7% y 10%.



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



# Construcciones Ecoamigables

Caja Los Andes trabaja en el desarrollo de procedimientos de construcción y remodelación alineados en la protección del medio ambiente, minimizando el impacto negativo que estas acciones puedan generar en sus fases de obras y de operación.

En este sentido, se construyen tanto las nuevas sucursales como los Centros Club Pensionados, los Centro Integral del Adulto Mayor y Centros Turísticos apegándose estrictamente a las condiciones de protección ambiental y patrimonial que dictan los organismos estatales de protección del medio ambiente, ejemplo: Isla de Pascua, Villarrica, Pucón, San Pedro de Atacama, etc.

La construcción de edificios con certificación LEED son los primeros pasos de la Caja en

la construcción eco-amigable. Actualmente se encuentran en fase de ejecución final dos obras con Certificación LEED®, estas son: Centro Integral de Adulto Mayor Maipú, 2.200 m<sup>2</sup> y Centro Integral de Adulto Mayor y sucursal Zonal Viña del Mar, 7.000 m<sup>2</sup>.

La construcción de estos edificios se realiza con materiales sustentables, esto es, el 10% de los materiales son reciclados. Ambas construcciones están postulando a la Categoría Platinum, la más alta de todas. Los modernos edificios contarán con un sistema completo de Eficiencia Energética y de agua, aprovechamiento de la luz y la ventilación natural, como también un completo sistema de monitoreo a distancia. Cabe decir, que los proyectos que se realizan bajo esta modalidad son sólo los de mayor envergadura.



07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



# Residuos y Reciclaje

## Recicla Andes

Caja Los Andes ha asumido el compromiso con el desarrollo sostenible, consciente del impacto social, económico y ambiental que puede generar su gestión. Por ello, implementó como piloto, desde el 16 de febrero del 2015, su programa “Recicla Andes”, cuyos objetivos son:

- » Evaluar y mitigar los impactos ambientales de Caja Los Andes, promoviendo buenas prácticas y el uso eficiente de los recursos.
- » Establecer lineamientos para la gestión y manejo integral de los residuos generados, mediante segregación, Recicla Andes y correcta disposición final.
- » Educar y capacitar a colaboradores, afiliados y comunidad Caja Los Andes con nuevas prácticas ambientales.

En la primera etapa participan los edificios de Casa Matriz, las sucursales de Normalización, Plaza Oeste, Maipú, y los Centros Turísticos de Pirque, Palomar y Olmué.

En esta primera etapa participan los edificios de Casa Matriz, las sucursales de Normalización, Plaza Oeste, Maipú, y los centros turísticos de Pirque, Palomar y Olmué.

Para ello se instalaron 50 módulos con 4 contenedores cada uno, donde se segregan 3 tipos de residuos a Recicla Andes: papel, pet y aluminio. El cuarto contenedor recepciona material orgánico y otros, los que se entregan a los recolectores municipales.

### Distribución de los módulos:



En los centros de Pirque y Palomar además se cuenta con Puntos Limpios y en Olmué con una máquina compactadora.

El proyecto durante todo el año 2015 capacitó a todos los colaboradores y personal de aseo de las oficinas, centros y sucursales involucradas en un trabajo conjunto con la empresa TriCiclos y con el apoyo del personal de aseo de Link Humano.

Adicionalmente, a esta capacitación se elaboró una campaña comunicacional en los soportes internos de la organización y se constituyó una mesa de trabajo con 33 líderes verdes, representantes de las

gerencias, quienes son los responsables de monitorear el programa y realizar acciones de motivación entre sus compañeros de trabajo.

La meta del piloto de Recicla Andes era el 80% del total general proyectado (24.000 kilos de materiales) durante 6 meses, obteniéndose un cumplimiento del 88%. Ante el éxito del programa, la Gerencia General decidió extender el piloto por otros 6 meses y continuar ampliándolo por etapas a todas las sucursales de la Región Metropolitana durante el 2016 y en los próximos años al resto del país.

VARIABLE	META ESTIMADA	RESULTADO OBTENIDO	ESPERADO %	CUMPLIMIENTO %
Residuos reciclados (Kg)	24.808	21.931	80%	88%
Personas Impactadas	56.920	68.674	80%	121%

Cabe indicar que el Programa Recicla Andes también permitió un trabajo colaborativo con las escuelas próximas a los centros turísticos escogidos para el piloto, entregándoles charlas de educación ambiental, lo que se ha llamado Relacionamiento Educativo.

01\_ Bienvenida

02\_ Nuestra contribución al desarrollo

03\_ Estrategia Sostenible

04\_ Nuestra Esencia

05\_ Creciendo con nuestras personas

06\_ Agregando valor a nuestros afiliados





## Residuos

Cumpliendo la normativa ambiental en Chile, Caja Los Andes se hace cargo de sus residuos generados por sus operaciones, especialmente en los centros turísticos. Los residuos que son trasladados a la disposición final se clasifican en peligrosos -afectan a las personas y al medio ambiente- y los no peligrosos. Al 31 de diciembre de 2015 los residuos que fueron trasladados para su disposición final, se presentan a continuación:

TIPO DE RESIDUOS	CLASIFICACIÓN	PESO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN
Asimilable a domiciliaria	No peligroso	33.835 kilos	Reciclaje
Chatarra electrónica	No peligroso	778 unidades	Reciclaje
Residuos generados a través de Recicla Andes	No peligroso	21.931 Kilos	Reciclaje

Cabe señalar que Caja Los Andes suscribió en 2015 un contrato con la empresa Recytech para el retiro y el reciclaje de la chatarra electrónica (computadores, teléfonos celulares, cámaras, entre otros.) generada por sus operaciones.

  
**21.931 kilos**  
de residuos generados a través de  
Recicla Andes.

# Inversiones Ambientales

Las inversiones ambientales realizadas por Caja Los Andes en 2015 aumentaron en un 39% en relación al año anterior. Esto se debe principalmente a los proyectos de eficiencia energética que se desarrollaron en el período, lo que demuestra el compromiso de la Institución con el planeta donde vivimos.

  
*La inversión ambiental aumentó en un 39% en relación a 2014. Lo que demuestra el compromiso de Caja Los Andes con el planeta donde vivimos.*

ÍTEM	2014	2015
Mantenimiento plantas y proyecto de reciclaje de residuos	\$136.000.000	\$239.983.000
Construcción plantas de tratamiento	\$150.000.000	\$ 50.000.000
Asesoría en Certificación y proyectos eficientes	\$ 50.000.000	\$260.570.000
<b>Total</b>	<b>\$336.000.000</b>	<b>\$550.553.000</b>



## Iniciativas Ambientales

En 2015, se comenzó a implementar el Programa Ambiental, de acuerdo a la nueva política en 12 centros turísticos de Caja los Andes. Realizándose la presentación del nuevo programa, ejecutándose paralelamente capacitaciones de manipulación y condiciones de almacenamiento de sustancias peligrosas y capacitación de hojas de datos de seguridad (Punta Larga, Lago Ranco, Parador de Darwin, Pirque, Palomar, Hornitos, Río Quepe, Villarrica, Calafquén, Azapa, Machalí, Huallilemu sur).

Este programa consta de la línea base ambiental de cada uno de los centros turísticos, en donde se presentan los procedimientos estandarizados de acuerdo a nuestra Política y la normativa ambiental vigente.

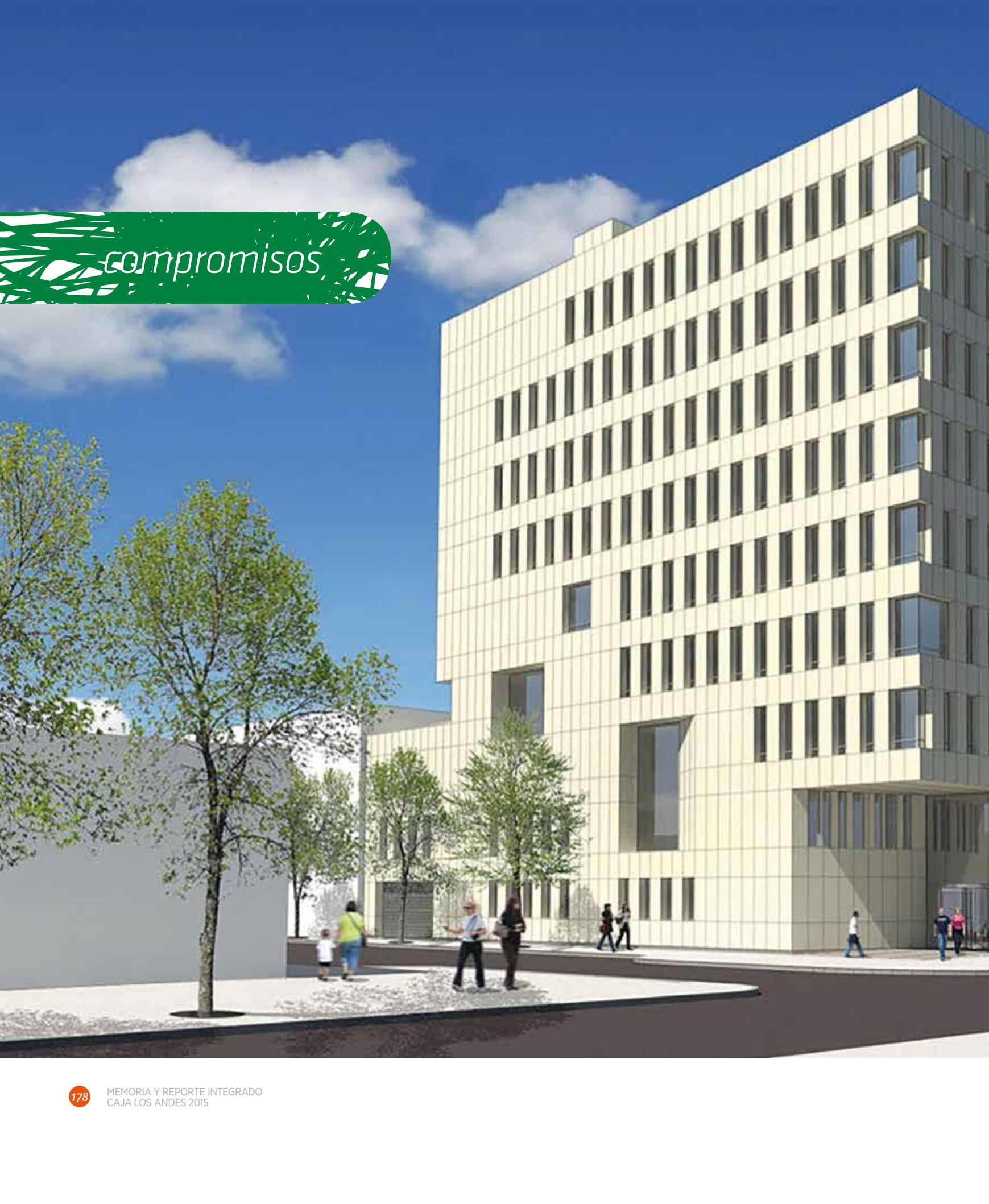
Uno de los primeros hitos del Programa fue la identificación de aspectos ambientales, en relación a los impactos asociados a las acciones desarrolladas en los centros turísticos.

Por otra parte, se inició un proyecto piloto preventivo ante incendio forestal en Centro Recreacional Pirque en conjunto a CONAF, comenzando con un levantamiento en terreno seguido de capacitaciones a la comunidad y colaboradores. La idea de este piloto es mantener informados a los colaboradores y a los vecinos de las zonas

de peligro que colindan con los centros turísticos, con el fin de realizar las mejoras antes de las épocas de más calor, en donde se pueda provocar un incendio forestal.

Además, se realizaron inspección en las instalaciones para verificar el cumplimiento normativo.





compromisos



## 09\_

### Avances y desafíos

# Tabla de compromisos

PILAR RSE CAJA LOS ANDES	OBJETIVOS 2015	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Gobernanza	Avanzar en un Diagnóstico 2.0 en Sostenibilidad.	✓
	Seguir realizando sesiones del Directorio en regiones.	✓
	Monitorear el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas y Conductas.	✓
	Monitorear los canales de denuncia.	✓
Colaboradores	Implementar el sistema de gestión PEC, Programa Empresa Certificada de la Mutual de Seguridad.	✓
	Participar del Ranking GPTW.	✓
	Programa de Inclusión Laboral, avanzar con personas de la Tercera edad.	✓
	Premiar la Meritocracia a través de evaluaciones de desempeño.	✓
	Mapear Talento.	✓
Afiliados	Implementar y monitorear el Modelo Integral de Atención en todas las sucursales.	✓
	Perfeccionar el Modelo de Impacto Social.	✓
	Consolidación Multicanalidad.	✓
	Implementar Proyecto Pilar Financiero.	✓
	Implementar Programa de Relacionamiento de Empresas.	✓
Proveedores	Apoyo y acompañamiento a proveedores en prácticas responsables.	✗
	Monitorear el buen funcionamiento del Portal y así hacer más transparente las licitaciones.	✓
Medio Ambiente	Seguir mejorando de acuerdo a los planes emanados de la auditoría ambiental.	✓
	Crear Política de Eficiencia Energética.	✓
	Continuar con el programa de Reciclaje en los eventos masivos.	✗
	Implementar programa Recicla Andes.	✓
Comunidad	Seguir realizando el Programa MÁS Sostenibilidad e incluir temas ambientales.	✓



#### COMPROMISOS 2016

Alcanzar un 58% en el Índice de Sostenibilidad 2016.

Seguir realizando sesiones del Directorio en regiones.

Seguir monitoreando el cumplimiento del Código .

Monitorear los canales de denuncia.

Ampliar la confianza con los órganos y canales garantes de la ética.

Avanzar en la implementación.

Fomentar un programa de reconocimiento.

Potenciar la ruta de desarrollo para nuestros colaboradores.

Mantenerse como una de las mejores empresas para trabajar en Chile (Según GPTW).

Comunicar y sensibilizar a todos los colaboradores de Caja los Andes y transformarnos en una empresa diversa e inclusiva, siendo reconocidos por ello.

Establecer una relación fundada en la confianza, el respeto y la ética institucional con los Sindicatos, sus representantes y las demás organizaciones de trabajadores.

Cambio de la plataforma web 2.0.

Monitorear el Modelo Integral de Atención en todas las sucursales.

Implementar una plataforma de convenios sociales que impacte en el ahorro de nuestros afiliados.

Continuar con el impulso de los proyectos que apuntan a la multicanalidad.

Apoyar en la implementación del Pilar Financiero.

Monitorear la Implementación y la Adhesión al modelo de Relacionamiento con Empresas.

Seguir capacitando a los proveedores a través de Talleres.

Monitorear el buen funcionamiento del Portal y así hacer más transparente las licitaciones.

Continuar con el Programa Ambiental.

Publicar la Política de Eficiencia Energética.

Extender piloto de Recicla Andes de papel a sucursales RM, y realizar levantamiento de todas las sucursales de Chile.

Fortalecer el Programa MÁS Sostenibilidad, ampliando sus actividades en número e impacto social.





desempeño

Caja Los Andes

JUNTOS  
EDUCACIÓN



# 10\_

## Información Financiera

# Deloitte.

Deloitte  
Auditores y Consultores Limitada  
RUT: 80-276.200-3  
Rosario Norte 407  
Las Condes, Santiago  
Chile  
Fono: (56-2) 2723 7000  
Fax: (56-2) 2374 9177  
e-mail: [deloittechile@deloitte.com](mailto:deloittechile@deloitte.com)  
[www.deloitte.cl](http://www.deloitte.cl)

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Presidente y Directores de  
Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales (en adelante "Caja Los Andes"), que comprenden los estados consolidados de situación financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y el mantenimiento de un control interno suficiente para la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados, para que estos estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

### Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.cl](http://www.deloitte.cl) cerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

### Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

*Deloitte.*

Santiago, Chile  
Marzo 29, 2016

*Tomás Castro G.*

RUT: 12.628.754-2

# Estado de Situación Financiera

## Consolidados Resumidos

al 31 de diciembre 2015 y 2014

	31/12/2015	31/12/2014
ACTIVOS	M\$	M\$
Activo Corriente	738.659.335	562.518.376
Activo No Corriente	824.781.405	736.837.354
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1.563.440.740</b>	<b>1.299.355.730</b>

	31/12/2015	31/12/2014
PASIVOS	M\$	M\$
Pasivo Corriente	614.893.283	469.894.087
Pasivo No Corriente	288.535.671	205.159.255
Patrimonio Neto Total	660.011.786	624.302.388
<b>TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO</b>	<b>1.563.440.740</b>	<b>1.299.355.730</b>



# Estado de Resultados por Naturaleza Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre 2015 y 2014

	01.01.2015 31.12.2015	01.01.2014 31.12.2014
	M\$	M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	301.673.957	269.909.558
Otros ingresos, por naturaleza	19.301.810	15.468.198
Materias Primas y consumibles utilizados	(61.914.940)	(57.210.574)
Gastos por beneficios a los empleados	(83.540.114)	(75.837.319)
Gastos por depreciación y amortización	(6.827.999)	(5.493.496)
Reversión de pérdidas por deterioro de valor (Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(49.697.161)	(29.538.535)
Otros gastos, por naturaleza	(50.779.398)	(51.606.136)
Otras ganancias (pérdidas)	(379.440)	(524.973)
Ingresos Financieros	1.296.462	1.595.812
Costos financieros	(32.731.452)	(31.865.247)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(224.365)	(163.152)
Resultados por Unidades de reajustes	(401.568)	(218.583)
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto</b>	<b>35.775.792</b>	<b>34.515.553</b>
Gastos por Impuestos a las ganancias	(50.082)	(137.481)
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>35.725.710</b>	<b>34.378.072</b>
<b>GANANCIA (PÉRDIDA), ATRIBUIBLE A</b>		
Ganancia (pérdida) atribuible a propietarios de la controladora	35.723.856	34.361.760
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras	1.854	16.312
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>35.725.710</b>	<b>34.378.072</b>

# Estado de Flujos de Efectivo

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre 2015 y 2014

	01.01.2015 31.12.2015 M\$	01.01.2014 31.12.2014 M\$
Flujo neto originado por actividades de la operación	(95.992.315)	(125.401.254)
Flujo neto originado por actividades de inversión	(23.842.087)	(20.446.338)
Flujo neto originado por actividades de financiamiento	214.297.049	79.255.529
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo	94.462.647	(66.592.063)
Incremento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	94.462.647	(66.592.063)
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	19.867.916	86.459.979
<b>Efectivo y equivalente al efectivo al final del período</b>	<b>114.330.563</b>	<b>19.867.916</b>

# Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2015 y 2014

		Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
<b>Saldo Inicial al 01.01.2015</b>	589.904.473		34.361.760	-	624.266.233	36.155	624.302.388
Incremento (disminución) por corrección de errores	-		-	-	-	-	-
<b>Saldo Inicial Reexpresado</b>	<b>589.904.473</b>		<b>34.361.760</b>	-	<b>624.266.233</b>	<b>36.155</b>	<b>624.302.388</b>
Ganancia (pérdida)	-		35.723.856	-	35.723.856	1.854	35.725.710
Otro Resultado Integral	-		-	-	-	-	-
<b>Resultado Integral</b>	-		<b>35.723.856</b>	-	<b>35.723.856</b>	<b>1.854</b>	<b>35.725.710</b>
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	34.361.760		(34.361.760)	-	-	(16.312)	(16.312)
<b>Total Cambio en el Patrimonio</b>	<b>34.361.760</b>		<b>1.362.096</b>	-	<b>35.723.856</b>	<b>-14.458</b>	<b>35.709.398</b>
<b>Total del período al 31.12.2015</b>	<b>624.266.233</b>		<b>35.723.856</b>	-	<b>659.990.089</b>	<b>21.697</b>	<b>660.011.786</b>

		Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
<b>Saldo Inicial al 01.01.2014</b>	571.037.817		19.537.344	(670.688)	589.904.473	34.405	589.938.878
Incremento (disminución) por corrección de errores	-		-	-	-	-	-
<b>Saldo Inicial Reexpresado</b>	<b>571.037.817</b>		<b>19.537.344</b>	<b>(670.688)</b>	<b>589.904.473</b>	<b>34.405</b>	<b>589.938.878</b>
Ganancia (pérdida)	-		34.361.760	-	34.361.760	16.312	34.378.072
Otro Resultado Integral	-		-	-	-	-	-
<b>Resultado Integral</b>	-		<b>34.361.760</b>	-	<b>34.361.760</b>	<b>16.312</b>	<b>34.378.072</b>
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	18.866.656		(19.537.344)	670.688	-	(14.562)	(14.562)
<b>Total Cambio en el Patrimonio</b>	<b>18.866.656</b>		<b>14.824.416</b>	<b>670.688</b>	<b>34.361.760</b>	<b>1.750</b>	<b>34.363.510</b>
<b>Total del período al 31.12.2014</b>	<b>589.904.473</b>		<b>34.361.760</b>	-	<b>624.266.233</b>	<b>36.155</b>	<b>624.302.388</b>

# Directorio

Nombre	Cargo	Concepto	31-12-2015 M\$	31-12-2014 M\$
Mackenna Iñiguez Juan (*)	Vicepresidente	Dieta	0	2.550
Mackenna Iñiguez Juan (*)	Vicepresidente	Asesorías	0	11.056
Darraidou Díaz Javier	Presidente	Dieta	13.980	13.050
Darraidou Díaz Javier	Presidente	Asesorías	27.384	20.157
Gaston Escala Aguirre	Vicepresidente	Dieta	5.592	1.800
Gaston Escala Aguirre	Vicepresidente	Asesorías	21.087	8.094
Acuña García Guido	Director	Dieta	5.592	5.220
Acuña García Guido	Director	Asesorías	22.798	17.653
Bacho Gahona Ulises	Director	Dieta	5.592	4.800
Bacho Gahona Ulises	Director	Asesorías	25.843	18.073
Amenabar Montes José	Director	Dieta	4.242	5.220
Amenabar Montes José	Director	Asesorías	19.635	11.188
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director	Dieta	5.592	4.800
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director	Asesorías	26.949	19.150
Ortega Pereira José	Director	Dieta	5.592	4.770
Ortega Pereira José	Director	Asesorías	19.996	11.188
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	145.387	147.747
<b>Total</b>			<b>355.261</b>	<b>306.516</b>

(\*) Con fecha 9 de julio 2014 Juan Mackenna Iñiguez deja de formar parte del directorio, y en su reemplazo asume el señor Gastón Escala Aguirre.



# Notas a los Estados Financieros Consolidados Resumidos

al 31 de diciembre de 2015 y 2014

## **Nota 1 – Constitución de la Sociedad**

### *a) Antecedentes de la Constitución y objetivos de la Institución*

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, en adelante “Caja Los Andes”, es la continuadora legal de Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción, entidad que inició sus actividades con fecha 2 de febrero de 1953. Su existencia legal deriva del Decreto con fuerza de Ley N°245, publicado en el Diario Oficial del 31 de julio de 1953, y del Estatuto aprobado por decreto supremo N°156 del 28 de noviembre de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 21 de diciembre de 1979.

Caja Los Andes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social, que se regirá por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, emitida por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sus reglamentos, sus estatutos particulares y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil y su accionar está fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Su domicilio es Padre Alonso de Ovalle 1465, Santiago de Chile.

### *b) Gobierno Corporativo*

El Gobierno Corporativo se define como el sistema mediante el cual, las empresas son dirigidas y controladas para contribuir a la efectividad y rendimiento de la organización. Sus objetivos principales son velar por la transparencia, permitir el conocimiento de cómo los directivos gestionan los recursos, proveer de instrumentos de resolución de conflictos de interés entre los distintos grupos que conforman dicho gobierno, y buscar el logro de equilibrios al interior del sistema.

Caja Los Andes está comprometida en mejorar continuamente sus prácticas de Gobierno Corporativo. Los esfuerzos en esta materia se concentran fundamentalmente en que cada entidad es dirigida por un Directorio efectivo, el cual debe liderar y controlar la organización. Este Directorio debe saber distanciarse de los asuntos operacionales y enfocarse en los objetivos de largo plazo de la entidad.

El Directorio representa a todas las empresas adherentes y trabajadores afiliados y por esto tiene el deber de jugar el papel más significativo dentro del gobierno corporativo de toda empresa. El Directorio debe vigilar estrictamente la situación financiera de Caja Los Andes, actuando con la debida independencia.

Caja Los Andes cuenta hoy con siete comités, integrados por directores y altos ejecutivos de la entidad. Ellos tienen la misión de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a su consideración, para lo cual deben interiorizarse a fondo con las materias propias de la Institución.

Caja Los Andes cuenta con los comités que a continuación se detallan:

- » Comité de Auditoría: El objetivo de este Comité es resguardar el patrimonio de Caja Los Andes, evaluando en forma independiente y objetiva la calidad del control interno, a fin de mejorar la eficiencia de las operaciones. Asimismo, tiene por misión ayudar a la Administración a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.
- » Comité de Riesgo y Finanzas: Este Comité tiene por función definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización. Desde noviembre del año 2013, en este Comité se da cuenta de la situación y gestión financiera de Caja Los Andes.
- » Comité de Beneficios Sociales: A este Comité le corresponde aprobar materias relativas a nuevos Beneficios Sociales, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar social definidos para el año.
- » Comité de Productos y Servicios Financieros: Este Comité debe aprobar materias relativas a nuevos Productos Financieros, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar de productos financieros definidos para el año.
- » Comité de Infraestructura: Este Comité analiza y determina la adecuada inversión del activo fijo de Caja Los Andes, tanto para oficinas como para centros recreacionales turísticos. Asimismo, adopta y controla las decisiones respecto a mantención de la infraestructura de Caja Los Andes.
- » Comité de Desarrollo Organizacional: Es un órgano intermedio entre la Administración y el Directorio, cuya función primordial es conocer y apoyar las iniciativas, proyectos y políticas en el ámbito del Desarrollo Organizacional y Compensaciones de los colaboradores y ejecutivos.
- » Comité de Asuntos Corporativos: Este Comité se constituyó con el fin de generar los lineamientos para el área, aprobar las acciones específicas que afecten la reputación de Caja Los Andes, informar el estado de avance de los distintos proyectos de la gerencia y alinear las distintas iniciativas tendientes a reforzar la reputación organizacional.

### c) *Inscripción en el Registro de Valores*

Caja Los Andes, R.U.T. 81.826.800-9 se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N°959 de fecha 7 de diciembre del 2006, quedando sujeta a los requerimientos que esta Superintendencia impone a las empresas fiscalizadas.

Esta inscripción fue autorizada por la Superintendencia de Seguridad Social, organismo contralor de Caja Los Andes, a través del Ordinario 030088 de fecha 21 de junio del 2006.

## **Nota 2 - Bases de Preparación**

### a) *Bases de Preparación*

Los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes al 31 de diciembre de 2015 y 2014, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Oficio Circular N°427 del 28 de diciembre de 2007, que establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) para las entidades inscritas en el Registro de Valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Superintendencia en su Oficio Ordinario N°5165 de fecha 12 de enero de 2011.



De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce cuando existe evidencia objetiva que se ha incurrido en una pérdida en el valor de dichos activos financieros. El monto de la pérdida será la diferencia entre el valor libro de la cartera y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero. De acuerdo al oficio ordinario emitido por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), indicado en párrafo precedente, el deterioro se reconocerá con base en pérdidas esperadas, donde se clasifica la cartera de colocaciones de acuerdo a la capacidad del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con Caja Los Andes, sin perjuicio de que se analicen las características tales como plazos, garantías, tasas de interés, reajustabilidad, etc., de cada una de las diversas operaciones crediticias que mantenga el respectivo prestatario, de modo que la clasificación final refleje el riesgo de cada una de ellas y de la deuda en su conjunto, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS).

Caja Los Andes ha efectuado ciertas reclasificaciones en sus estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2014, en orden a mejorar las revelaciones requeridas por la normativa. Estas reclasificaciones no afectan el patrimonio ni el resultado neto informado en dicha fecha.

Los estados financieros consolidados fueron aprobados por el Directorio en sesión 983/03, celebrada el 29 de marzo de 2016.

#### *b) Bases de Medición*

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, con excepción de los instrumentos financieros que son valorizados al valor razonable.

#### *c) Moneda Funcional y de Presentación*

Estos estados financieros consolidados son presentados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de Caja Los Andes. Toda la información presentada en pesos chilenos ha sido aproximada a la unidad de mil más cercana.

Cabe mencionar que Caja Los Andes, no posee movimientos referidos a inversiones o financiamiento en monedas distintas a la funcional.

#### *d) Uso de Estimaciones y Juicios*

En la preparación de los estados financieros consolidados se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por la Administración para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

1. La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles.
2. Para los instrumentos financieros de propiedad de Caja Los Andes, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
3. Las estimaciones empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, se basan en la antigüedad de los saldos.

La administración ha realizado estimaciones y juicios que fueron aplicados en las siguientes notas:

- » **Nota 3e)** Principales criterios contables aplicados (vida útil Propiedades, plantas y Equipos)
- » **Nota 6** Otros activos financieros
- » **Nota 8** Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar
- » **Nota 9** Cuentas por cobrar no corriente
- » **Nota 13** Activos Intangibles distintos de la Plusvalía

- » **Nota 14** Propiedades, Plantas y Equipos
- » **Nota 18** Otras provisiones corrientes
- » **Nota 19** Provisiones por beneficios a los empleados

*e) Cambios en las Políticas Contables*

No existen cambios en políticas contables en los períodos presentados.

*f) Nueva taxonomía de Cajas de Compensación*

A contar del período 2014, las Cajas de Compensación deben presentar la información financiera de acuerdo a la nueva taxonomía emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros.

### ***Nota 3 - Principales Criterios Contables Aplicados***

Los principales criterios contables aplicados en la elaboración de los presentes estados financieros consolidados, han sido los siguientes:

*a) Período cubierto*

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por los períodos terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

*b) Bases de consolidación*

**b.1) SUBSIDIARIAS**

Caja Los Andes controla una participada cuando está expuesto, o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta.

Se entenderá que existe control cuando:

- » En circunstancias en las que los derechos de voto o derechos similares otorgan a un inversor poder, incluyendo situaciones en las que el inversor mantiene menos de la mayoría de los derechos de voto y en circunstancias que involucran derechos potenciales de voto.
- » En circunstancias en las que se diseña una participada de forma que los derechos de voto no sean el factor dominante para decidir quién controla la participada, tales como cuando los derechos de voto se relacionan solo con tareas administrativas y las actividades relevantes se dirigen directamente por medio de acuerdos contractuales.
- » En circunstancias que involucran relaciones de agencia.
- » En circunstancias en que el inversor tiene control sobre activos especificados de una participada.

Caja los Andes utiliza políticas contables uniformes para informar sobre transacciones similares y otros eventos en similares circunstancias. Las transacciones intercompañías, los saldos y las ganancias no realizadas se eliminan. Las pérdidas no realizadas también se eliminan, a menos que la transacción proporcione evidencia de una pérdida por deterioro del activo transferido. Cuando es necesario para asegurar su uniformidad con las políticas adoptadas por Caja Los Andes, se modifican las políticas contables de las filiales. Las sociedades incluidas en la consolidación son

Administradora de Fondos para la Bonificación por Retiro Cajalosandes S.A, en adelante A.F.B.R. Cajalosandes S.A., y Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A., en adelante AFV C.Ch.C. S.A.

Rut	Nombre sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de participación			Porcentaje de participación		
				Directo 31/12/15	Indirecto	Total	Directo 31/12/14	Indirecto	Total
76.527.570-9	A.F.B.R Cajalosandes S.A.	Chile	pesos chilenos	99,00%	0,94%	99,94%	99,00%	0,94%	99,94%
96.777.540-1	AFV C.Ch.C. S.A.	Chile	pesos chilenos	94,00%	0,00%	94,00%	94,00%	0,00%	94,00%

### c) Activos y Pasivos Financieros

Caja Los Andes podrá invertir los recursos del Fondo Social, los provenientes de la administración de prestaciones complementarias y las disponibilidades de caja sólo en instrumentos financieros señalados en las letras a), b), c) y d) del artículo 45 del decreto ley N°3.500 de 1980 y en aquellos que determine el Consejo Monetario a proposición del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Estos son:

1. Títulos emitidos por la Tesorería General de la República o por el Banco Central de Chile; letras de crédito emitidas por los Servicios Regionales y Metropolitano de Vivienda y Urbanización; Bonos de Reconocimiento emitidos por el Instituto de Normalización Previsional u otras Instituciones de Previsión, y otros títulos emitidos o garantizados por el Estado de Chile.
2. Depósitos a plazo; bonos, y otros títulos representativos de captaciones, emitidos por instituciones Financieras.
3. Títulos garantizados por instituciones financieras.
4. Letras de crédito emitidas por instituciones financieras.

Los instrumentos financieros señalados en las letras b), c) y d) a que se refiere el inciso anterior, deberán corresponder a aquellos clasificados en las categorías A o B conforme al artículo 104 del citado decreto ley N°3.500. En el evento que una inversión realizada deje de cumplir este requisito, la Caja de Compensación podrá mantenerla hasta por un plazo de seis meses, contado desde el momento en que ello ocurra.

Los activos financieros que posee Caja Los Andes y que formen parte del efectivo, de un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero por parte de otra empresa, un derecho contractual a intercambiar instrumentos financieros con otra empresa, en condiciones que son potencialmente favorables o un instrumento de capital de otra empresa, de acuerdo a la clasificación inicial que haya recibido el activo financiero, ya sea:

- » **A valor razonable con cambios en resultado:** Un activo financiero se clasifica en esta categoría si se adquiere principalmente con el propósito de venderse en el corto plazo. Las ganancias y pérdidas de activos mantenidos para negociar se reconocen en resultados y los intereses asociados se reconocen por separado en ingresos financieros.
- » **Inversiones mantenidas hasta su vencimiento:** Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo. Si se vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría a categoría de activos financieros disponibles para la venta.
- » **Préstamos y cuentas por cobrar:** Se registran a su costo amortizado, correspondiendo éste al valor razonable inicial, menos las devoluciones del principal efectuadas, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o, cuando sea adecuado, en un período más corto) con el importe neto en libros del activo o pasivo financiero.

» **Disponibles para la venta:** Los activos no corrientes cuyo valor libro se recuperan a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable.

### 1) RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN INICIAL

Inicialmente, Caja Los Andes reconoce un activo o pasivo financiero a valor razonable en la fecha en que se originaron. Las compras y ventas de activos financieros realizadas regularmente son reconocidas a la fecha de negociación en la que Caja Los Andes se compromete a comprar o vender el activo. Todos los otros activos y pasivos (incluidos activos y pasivos designados al valor razonable con cambios en resultados) son reconocidos inicialmente a la fecha de negociación en que Caja Los Andes se vuelve parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

### 2) CLASIFICACIÓN

Las políticas contables asociadas a cada clasificación se tratarán como sigue: h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo; n) Otros pasivos financieros y Otros activos financieros compuestos por las inversiones en instrumentos de Renta fija y aquellas realizadas con el fin de obtener rendimientos a corto plazo por variaciones en los precios. Se utiliza esta categoría para aquellos activos financieros para los que se establece una estrategia de inversión y desinversión, sobre la base de su valor razonable. Todos los activos financieros incluidos en esta categoría se registran en el reconocimiento inicial a valor razonable, posteriormente los efectos de cambios en su valor justo se reconocen en resultados del período, el cual es obtenido a partir de datos observables en el mercado.

### 3) BAJA

Caja Los Andes da de baja en su estado de situación financiera un activo financiero cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivos contractuales por el activo financiero durante una transacción en que se transfieren todos los riesgos y beneficios de propiedad del activo financiero. Toda participación en activos financieros transferidos que es creada o retenida por Caja Los Andes es reconocida como un activo o un pasivo separado. Cuando se da de baja en cuentas un activo financiero, la diferencia entre el valor en libros del activo (o el valor en libros asignado a la porción del activo transferido), y la suma de (i) la contraprestación recibida (incluyendo cualquier activo nuevo obtenido menos cualquier pasivo nuevo asumido) y (ii) cualquier ganancia o pérdida acumulativa que haya sido reconocida en otros resultados integrales, se reconoce en el resultado del ejercicio.

### 4) COMPENSACIÓN

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación de acuerdo a la normativa vigente, de manera que se presente en el estado de situación financiera su monto neto, cuando y sólo cuando Caja Los Andes tiene el derecho, exigible legalmente, de compensar los montos reconocidos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

### 5) VALORIZACIÓN A COSTO AMORTIZADO

El costo amortizado de un activo o pasivo financiero reconocido bajo este criterio es la medida inicial de dicho activo o pasivo menos los reembolsos del capital, más o menos la amortización acumulada calculada bajo el método de la tasa de interés efectiva de cualquier diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso en el vencimiento, y menos cualquier disminución por deterioro.

### 6) MEDICIÓN DE VALOR RAZONABLE

El valor razonable de un activo o pasivo financiero es el monto por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.



Caja Los Andes y filiales estima el valor razonable de sus instrumentos usando precios cotizados en el mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y que ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, se determinará el valor razonable utilizando una técnica de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. Caja Los Andes y filiales incorporarán todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros. Los valores al cierre de cada período son los siguientes:

Al 31 de diciembre de 2015	Valor Libro	Valor Razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	114.330.563	114.330.563	75.063.162	0	0
Otros activos financieros corrientes	41.655.958	41.655.958	41.655.958	0	0

Al 31 de diciembre de 2014	Valor Libro	Valor Razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	19.867.916	19.867.916	2.776.814	0	0
Otros activos financieros corrientes	484.486	484.486	484.486	0	0

## 7) IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL DETERIORO

Caja Los Andes evalúa permanentemente y a cada fecha de preparación de Estados Financieros Consolidados si existe evidencia objetiva que los activos financieros no reconocidos al valor razonable con cambio en resultado están deteriorados, exceptuando los créditos y cuentas por cobrar a clientes definidos según la Circular N°2588 de SUSESOS. Estos activos financieros están deteriorados si existe evidencia objetiva que demuestre que un evento que causa la pérdida haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento tiene un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero que pueda ser estimado con fiabilidad.

## 8) DETERIORO DE LA CARTERA DE CRÉDITO SOCIAL

El cálculo de las provisiones para el Crédito Social, el cual considera también el Crédito Hipotecario, se efectúa de acuerdo a lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS), la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- » Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la Institución.
- » Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- » Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, entre otros.

Las pérdidas por deterioro en la cartera de Crédito Social es la diferencia entre el valor en libros del activo financiero y la provisión estimada por riesgo de crédito. Las pérdidas son reconocidas en resultados en la cuenta provisiones por riesgo de créditos.

#### *d) Crédito Social, Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar y Cuentas por Cobrar*

##### **1) CRÉDITO SOCIAL**

Las cuentas por cobrar de Crédito Social son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Las Colocaciones de crédito social se reconocen inicialmente por su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva, menos la provisión determinada por la Circular N°2.588, de 2009 de la SUSESO y sus modificaciones posteriores.

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones de crédito social es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a la colocación (Gastos notariales y proyecciones) son incorporados al capital inicial del crédito, no existiendo comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

##### **2) MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES**

Los mutuos hipotecarios endosables son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Los mutuos hipotecarios endosables son valorizados inicialmente al valor razonable más los costos de transacción directamente incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado usando el método de interés efectivo, menos pérdidas por deterioro.

Los mutuos hipotecarios endosables (neto) consignarán aquellos mutuos hipotecarios endosables, propios e inscritos en el Conservador de Bienes Raíces (CBR) respectivo, que no se encuentran garantizando alguna deuda determinada. Se presentan netos de provisión de incobrabilidad o morosidad.

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones por mutuos hipotecarios endosables es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a las operaciones son pagados directamente por los clientes y no existen comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

##### **3) CUENTAS POR COBRAR FONDOS NACIONALES**

Corresponde al déficit de los fondos de cesantía, familiar, incapacidad laboral y licencias médicas, que se originan posteriores al pago efectuado por estos conceptos a los afiliados de Caja Los Andes y que serán reintegrados por la Superintendencia de Seguridad Social.

##### **4) INGRESOS POR INTERESES DESPUÉS DEL RECONOCIMIENTO DEL DETERIORO**

Caja Los Andes reconoce ingresos por intereses, empleando la tasa de interés aplicada al descuento de los flujos de efectivo futuros utilizada con el propósito de evaluar la pérdida por deterioro, esto de acuerdo a lo establecido en la NIC 39, GA93.

##### **5) DEUDORES POR VENTAS**

Corresponde a las cuentas y/o documentos por cobrar provenientes de la venta de servicios a terceros. Entre los que se destacan servicios de recaudación, administración de APV, venta de bonos de salud, etc.



## 6) DEUDORES VARIOS

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de operaciones propias de Caja Los Andes, tales como anticipo a proveedores, deudores por ventas de activos fijos, entre otros.

### e) *Propiedades, Plantas y Equipos*

#### 1) RECONOCIMIENTO Y VALORIZACIÓN

Las propiedades, plantas y equipos se valoran a su costo de adquisición, incluyendo, en su caso, los gastos financieros devengados que sean directamente atribuibles a la adquisición, neto de su correspondiente depreciación acumulada y de las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

El costo de activos construidos por Caja Los Andes incluye el costo de los materiales, la mano de obra directa y cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo quede en funcionamiento.

Los costos de modernización, ampliación o mejora que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia o un alargamiento de la vida útil de los bienes se capitalizan aumentando el valor de los correspondientes bienes. Los gastos de reparaciones, conservación y mantenimiento se registran como un cargo a los resultados del ejercicio en que se incurren.

#### 2) COSTOS POSTERIORES

El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad y equipos, es reconocido en su valor en libros, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a Caja Los Andes y su costo pueda ser medido de forma fiable.

Las ganancias o pérdidas que surgen en ventas o retiros de bienes de propiedades y equipos se reconocen como resultados del período y se calculan como la diferencia entre el valor de venta y el valor neto contable del activo.

#### 3) DEPRECIACIÓN

Las Propiedades, Plantas y Equipos, neto en su caso del valor residual de los mismos, se deprecia distribuyendo linealmente el costo entre los años de vida útil estimada, que constituyen el período en que Caja Los Andes espera utilizarlos. La vida útil se revisa periódicamente y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

Grupo de Activos	Años vida útil estimada mínima	Años vida útil estimada máxima
Construcciones e Infraestructura	20	100
Instalaciones	2	10
Vehículos	5	10
Muebles y Maquinarias	5	10
Otros	2	10

La depreciación de las propiedades, plantas y equipo en construcción comienza cuando los bienes están en condiciones de ser usados. Los terrenos son registrados de forma independiente de los edificios o instalaciones y se entiende que tienen una vida útil indefinida y, por lo tanto, no son objeto de depreciación. Anualmente se analiza si existen indicios de deterioro de los bienes vigentes, si existiese se procede a evaluar su impacto y calcular el monto a deteriorar.

#### 4) PROPIEDADES DE INVERSIÓN

Caja Los Andes no posee propiedades cuya única finalidad sea percibir ingresos por el arriendo de éstas, sin embargo, con objeto de la optima utilización de los espacios ocasionalmente arrienda oficinas o locales que no serán usados por Caja Los Andes de inmediato.

##### f) *Activos en Arrendamiento - Arrendatario*

###### 1) ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS

Los arrendamientos en los que se transfieren a Caja Los Andes sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad se clasifican como arrendamientos financieros. El resto de arrendamientos se clasifican como operativos y no son reconocidos en el estado de situación financiera de Caja Los Andes.

Los bienes recibidos en arrendamiento que revisten las características de un arrendamiento financiero, se registran como activos. Su valorización equivale al valor presente, según la tasa de interés efectiva, de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a propiedades, plantas y equipos. El gasto financiero se reconoce como gasto y se distribuye entre los ejercicios que constituyen el período de arrendamiento, de forma que se obtiene una tasa de interés constante en cada ejercicio sobre el saldo de la deuda pendiente de amortizar.

###### 2) ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS

Los arrendamientos en los que no se transfieren sustancialmente a Caja Los Andes todos los riesgos y beneficios se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos de arrendamientos operativos se reconocen como gasto del ejercicio, durante la vigencia del contrato.

##### g) *Activos Intangibles*

###### PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Los programas informáticos adquiridos por Caja Los Andes son presentados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos por los programas informáticos desarrollados internamente son reconocidos como activo cuando Caja Los Andes es capaz de demostrar su intención y habilidad para completar su desarrollo y utilizarlo internamente para generar beneficios económicos futuros, y puede medir confiablemente el costo de completar su desarrollo. La capitalización de los costos de los programas informáticos desarrollados internamente incluye todos los costos directos atribuibles al desarrollo de los programas informáticos, y son amortizados sobre la base de sus vidas útiles. Los programas informáticos desarrollados internamente son contabilizados al costo capitalizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioros acumulados.

Los gastos posteriores del activo reconocido son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros que se comprenden en los activos específicos en las áreas relacionadas. Todos los otros gastos son reconocidos en resultados a medida que se incurren.



La amortización es reconocida en resultados del período sobre la base lineal de la vida útil estimada de los programas informáticos, desde la fecha en que se encuentra listo para su uso. La estimación de la vida útil de los programas informáticos es de 5 años.

Los métodos de amortización, vidas útiles y valores residuales son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

#### *h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo*

El efectivo y equivalentes al efectivo incluye documentos y dinero disponible en cajas, saldos disponibles mantenidos en instituciones financieras y activos financieros altamente líquidos con vencimientos originales de menos de tres meses, sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable, y es usado por Caja Los Andes en la administración de sus compromisos de corto plazo.

El efectivo y equivalentes al efectivo se reconocen en el estado de situación financiera al costo amortizado.

#### *i) Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de Participación*

Las participaciones en Asociadas sobre las que Caja Los Andes posee una influencia significativa se registran siguiendo el método de participación.

El método de participación consiste en registrar la participación en el estado de situación financiera por la proporción del patrimonio neto que representa la participación de Caja Los Andes en el capital de las asociadas. Los dividendos percibidos de estas sociedades se registran reduciendo el valor de la participación.

Los resultados obtenidos por las mismas, que corresponden a Caja Los Andes conforme a su participación, se registran en el rubro “Participación en ganancia (pérdida) de Asociadas contabilizadas por el método de participación” del Estado de Resultados por Naturaleza.

#### *j) Deterioro de Activos No Financieros*

El valor en libros de los activos no financieros de Caja Los Andes, excluyendo activos por impuestos diferidos, es revisado en cada fecha del estado de situación financiera para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo o la unidad generadora de efectivo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el valor en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados del período. Las pérdidas por deterioro reconocidas en relación con las unidades generadoras de efectivo son asignadas primero, para reducir el valor en libros de cualquier plusvalía asignada en las unidades y para luego reducir el valor de otros activos en la unidad (grupo de unidades) sobre la base de prorrata.

Una pérdida por deterioro en relación con la plusvalía no se reversa. En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores, son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro se reversa si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el importe recuperable.

Una pérdida por deterioro se reversa sólo en la medida que el valor en libros del activo no exceda el valor en libros que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, si no hubiese sido reconocida ninguna pérdida por deterioro.

#### *k) Otras Provisiones*

Los pasivos de montos o vencimientos inciertos existentes a la fecha de los estados financieros, surgidos como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse disminuciones patrimoniales de probable materialización para Caja Los Andes se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima se tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

#### *l) Provisión por Beneficios a los empleados, Corrientes*

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son valorizadas en base no descontada y son contabilizadas como gastos a medida que el servicio relacionado se provee, el efecto en el estado de situación financiera se reconoce en el rubro de Provisión por Beneficios a los Empleados Corriente.

Se reconoce una provisión por el monto que se espera pagar mediante el bono en efectivo a corto plazo si Caja Los Andes posee una obligación legal o constructiva actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

La participación en resultados, a que tiene derecho el personal, se encuentra establecida en contrato colectivo de trabajo y se determina en función del excedente del ejercicio. Por último, se reliquida durante el mes de marzo sobre la base del estado de situación del ejercicio comercial inmediatamente anterior.

El tratamiento contable utilizado para registrar la provisión de vacaciones del personal por Caja Los Andes y Filiales está de acuerdo a lo establecido en la NIC 19, que corresponde a base devengada.

Tal como indica el Estatuto de las Cajas de Compensación, se prohíbe convenir con sus propios trabajadores compensaciones por tiempo servido que tengan las características de indemnización por años de servicio, desahucio u otras prestaciones que tiendan a análoga finalidad. Dado lo anterior se reconocen en el momento en que se producen como gastos del período.

#### *m) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos*

El gasto por impuesto a las ganancias está compuesto por impuestos corrientes e impuestos diferidos. Los impuestos corrientes y los impuestos diferidos son reconocidos en resultados en tanto que estén relacionados con partidas reconocidas directamente en el patrimonio o en el otro resultado integral.

El impuesto corriente es el impuesto esperado a pagar por la renta imponible del ejercicio, usando tasas impositivas aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera, y cualquier ajuste a la cantidad a pagar por gasto por impuesto a las ganancias en relación con años anteriores.

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios. Los impuestos diferidos son valorizados a las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporarias cuando son reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas



a la fecha del estado de situación financiera. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son ajustados si existe un derecho legal exigible de compensar los pasivos por impuestos corrientes contra los activos por impuestos corrientes, y están relacionados con los impuestos a las ganancias aplicados por la misma autoridad tributaria sobre la misma entidad tributable, o en distintas entidades tributarias, pero pretenden liquidar los pasivos y activos por impuestos corrientes en forma neta, o sus activos y pasivos tributarios serán realizados al mismo tiempo.

Un activo por impuestos diferidos es reconocido por las pérdidas tributarias no utilizadas, los créditos tributarios y las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que sea probable que las ganancias imponibles futuras estén disponibles contra las que pueden ser utilizadas. Los activos por impuestos diferidos son revisados en cada fecha del estado de situación financiera y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados.

La Sociedad contabiliza el gasto por impuesto a las ganancias sobre la base de la renta líquida imponible determinada según las normas establecidas en la Ley de Impuesto a la Renta vigente. Al 31 de diciembre de 2013, de acuerdo a la Ley N°20.630, publicada en el Diario Oficial de fecha 27 de septiembre de 2012, se modificaron las tasas de impuesto a las ganancias de un 17% a un 20%, la que regirá de forma permanente para el año comercial 2014 y siguientes. Al 31 de diciembre de 2015, el impuesto a las ganancias e impuestos diferidos han sido ajustados a las nuevas tasas de impuesto a la renta de primera categoría, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.780 publicada el 29 de septiembre de 2014. Esta norma señala que para el año 2014 la tasa de impuesto de primera categoría será de un 21%, el año comercial 2015 la tasa será de 22,5%, el año 2016 de 24%, y a contar del año 2017 en adelante será de 25% para contribuyentes que tributen bajo el Sistema de Renta Atribuida. Sin embargo, quienes tributen bajo el Sistema Integrado Parcial, soportarán una tasa del 25,5% durante el año 2017 y a contar del año 2018 en adelante tributarán con tasa del 27%.

Cabe señalar que para el caso de las actividades principales de Caja Los Andes no están afectos a impuesto a la renta de primera categoría, de acuerdo a la exención establecida en el número 3e inciso final del Artículo N°40 de la Ley de Impuesto a la Renta.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, debido a que las operaciones afectas a Caja Los Andes han generado pérdida tributaria.

Caja Los Andes no ha reconocido impuestos diferidos por las diferencias existentes entre la base contable y la base tributaria, por considerar que dichas diferencias son de carácter permanente, debido a su régimen tributario.

Para el caso de las filiales AFBR Cajalosandes S.A. y AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A., han reconocido la provisión de impuesto a la renta de primera categoría de acuerdo a las normas tributarias vigentes, la cual se presenta dentro del rubro Activos por Impuestos Corrientes, corrientes en el estado de situación financiera.

*n) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes*

Las obligaciones con bancos e instituciones financieras y obligaciones por bonos se valorizan inicialmente al valor razonable menos costos transaccionales y con posterioridad son medidos al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

*o) Ingresos y gastos por intereses y reajustes*

**INGRESOS POR INTERESES DE CRÉDITO SOCIAL Y GASTOS POR INTERESES DE OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado de resultados usando la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva es la

tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o cuando sea adecuado, en un período mas corto) con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, Caja Los Andes estima los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero.

Se incluyen todas las comisiones que formen parte integral de la tasa de interés efectiva. Los costos de transacción incluyen costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de un activo financiero.

#### *p) Ingresos por Naturaleza*

##### **1) INGRESOS Y GASTOS POR NATURALEZA**

###### ***Ingresos y Gastos por prestaciones adicionales y complementarias***

Sólo se reconocen ingresos y gastos ordinarios derivados de la prestación de servicios a terceros cuando pueden ser estimados con fiabilidad y en función del grado de realización de la prestación del servicio a la fecha del estado de situación.

###### ***Ingresos y gastos por prestaciones de servicios***

Corresponden a la prestación de servicios de recaudación otorgados y recibidos principalmente, reconocidos al momento de generarse el derecho a cobro u obligación de su pago.

#### *q) Información financiera por segmentos*

Un segmento de operación, conforme a la NIIF 8, es un componente de una entidad en el que se reúnen las siguientes características:

- » que desarrolla actividades de negocio de las que puede obtener ingresos de las actividades ordinarias e incurrir en gastos (incluidos los ingresos de las actividades ordinarias y los gastos por transacciones con otros componentes de la misma entidad)
- » cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación de la entidad, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento
- » sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada (contable, gestión u otra).

Debiendo por lo tanto, de acuerdo al principio básico de la NIIF 8, revelarse la información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera, para una mejor comprensión del negocio.

En este sentido, el quehacer de Caja Los Andes es la Seguridad Social, siendo su misión “Contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, y de sus respectivos grupos familiares, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida”, para ello ha desarrollado una gama de productos y servicios que proveen el financiamiento (Crédito Social; Crédito Hipotecario; cuentas de ahorro; seguros, entre otros) para una estructura amplia de beneficios tales como asignaciones en dinero, convenios médicos y cofinanciamiento de actividades culturales, recreativas y turísticas.

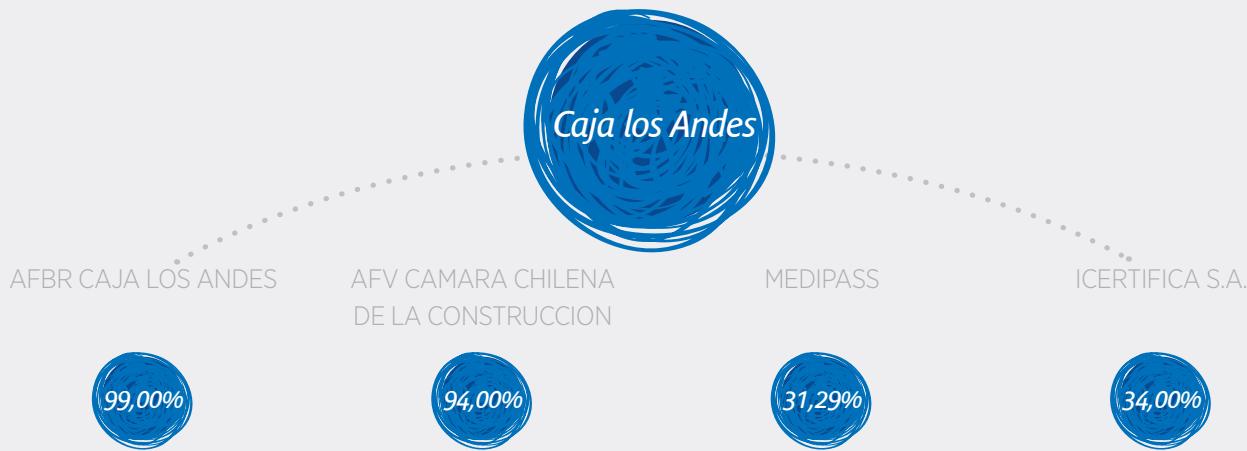
De acuerdo a lo anterior, Caja Los Andes es por sí misma un solo segmento, y debe ser analizada en su conjunto para un buen entendimiento del negocio, considerando además que las máximas autoridades en la toma de decisiones de operación de la entidad (Directorio y Gerencia General), realizan la función de administrar y medir en forma periódica el comportamiento del negocio como un conjunto en materias tales como medición de rentabilidad y asignación de inversiones y en función de la diferenciación de productos. A mayor abundamiento el Directorio ha ratificado en su sesión de abril pasado la decisión adoptada anteriormente en orden a definir un solo segmento para Caja Los Andes.

La distribución geográfica de sus activos y pasivos están concentrados con un solo lugar: Chile. Además, y relacionado con lo descrito precedentemente, los servicios prestados son locales y cuya moneda de utilización es el peso chileno.

*r) Transacciones con Empresas Relacionadas*

Caja los Andes considerará como partes relacionadas las definidas en el artículo N° 44 de la Ley N° 18.046, según Política de Operaciones con Partes Relacionadas acordada por su directorio.

**Mapa del grupo:**



*s) Costos por intereses*

Los costos por intereses incurridos para la construcción de cualquier activo calificado se capitalizan durante el período de tiempo que es necesario para completar y preparar el activo para el uso que pretende. Otros costos por intereses se registran en resultados del período.

*t) Fondo Social*

Corresponde a los recursos netos formados por la C.C.A.F. a través del tiempo conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°18.833.

También se incluirán en este ítem las provisiones por riesgo de crédito que hubiesen sido autorizadas por la SUSESO de conformidad con las instrucciones impartidas en el punto III.4 de la Circular N°2.588, de 11 de diciembre de 2009.

*u) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar*

Los proveedores se reconocen a su valor razonable y posteriormente se valoran por su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectivo, para aquellas transacciones significativas de plazos superiores a 90 días. Sin embargo, Caja Los Andes posee una política de pago de no más de 30 días.

Dentro de este rubro se encuentran contenido el régimen de Prestaciones Complementarias, el cual se enmarca dentro de lo establecido en la Circular N°2154 de fecha 12 de agosto de 2004, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, donde se establece la constitución de un fondo por los aportes efectuados por las empresas, por los trabajadores, por los sindicatos o por las asociaciones de pensionados y otras entidades relacionadas con estos.

v) *Nuevas normas y enmiendas aún no adoptadas*

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados de Caja Los Andes se han emitido nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no son efectivas para el período finalizado el 31 de diciembre de 2015, dichas normas son:

a) **LAS SIGUIENTES NORMAS E INTERPRETACIONES HAN SIDO ADOPTADAS EN ESTOS ESTADOS FINANCIEROS:**

NUEVAS INTERPRETACIONES		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
Enmiendas a NIC 19	Beneficios a los empleados – Planes de beneficio definido: Contribuciones de Empleados.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Julio de 2014
Mejoras Anuales Ciclo 2010 – 2012 mejoras a seis NIIF	Corresponde a una serie de mejoras a las siguientes normas: NIIF 2 Pagos basados en acciones, NIIF 3 Combinaciones de Negocios, NIIF 8 Segmentos de Operación, NIIF 13 Mediciones de Valor Razonable, NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo - NIC 38 Activos Intangibles, NIC 24 Revelaciones de Partes Relacionadas.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Julio de 2014
Mejoras Anuales Ciclo 2011 – 2013 mejoras a cuatro NIIF	Corresponde a una serie de mejoras a las siguientes normas: NIIF 1 Adopción por Primera Vez de las NIIF, NIIF 3 Combinaciones de Negocios, NIIF 13 Mediciones de Valor Razonable, NIC 40 Propiedad de Inversión.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Julio de 2014

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas señaladas y la aplicación de éstas no ha tenido un impacto significativo en la confección de sus Estados Financieros Consolidados.

**b) NUEVAS NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES QUE AÚN NO SON EFECTIVAS PARA EL PERÍODO FINALIZADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015:**

NORMA Y/O ENMIENDAS A NIIF		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
NIIF 9	NIIF 9: Instrumentos Financieros: Clasificación y medición. Corresponde a la primera etapa del proyecto del IASB de reemplazar a la NIC 39 "Instrumentos financieros: reconocimiento y medición". Modifica la clasificación y medición de los activos financieros e incluye el tratamiento y clasificación de los pasivos financieros.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2018
NIIF 14	Cuentas regulatorias diferidas: emitida en enero de 2014, es una norma provisional que pretende mejorar la comparabilidad de la información financiera de entidades que están involucradas en actividades con precios regulados.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
NIIF 15	Ingresos procedentes de Contratos con Clientes. Esta nueva norma, proporciona un modelo único basado en principios, a través de cinco pasos que se aplicarán a todos los contratos con los clientes.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
NIIF 16	NIIF 16 "Arrendamientos". La nueva norma implicará que la mayoría de los arrendamientos sean presentados en el balance de los arrendatarios bajo un solo modelo, eliminando la distinción entre arrendamientos operativos y financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIC 7	Iniciativa de Revelación (enmiendas a NIC 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
Enmiendas a NIIF 11	Contabilización de las adquisiciones por participaciones en operaciones conjuntas.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 12	Reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizadas	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
Enmiendas a NIC 16 y 38	Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 27	Método de la participación en los estados financieros separados	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 28 y NIIF 10	Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 01	Iniciativa de Revelación	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIIF 10, NIIF 12 y NIC 28	Entidades de Inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Mejoras a cuatro NIIF	Mejoras Anuales Ciclo 2012 – 2014 mejoras a NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas, NIIF 7 Instrumentos Financieros, NIC 19 Beneficios a los empleados, NIC 34 Información Financiera Intermedia.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas y enmiendas antes señaladas y estima que éstas no tendrán un impacto significativo en la confección de sus Estados Financieros Consolidados, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

# Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2015.

Empresa: **Caja de Compensación de Los Andes**

RUT: 81.826.800-9

Número de inscripción: 959

Filial: **AFBR Cajalosandes S.A.**

RUT: 76.527.570-9

Número de inscripción: 225

Filial: **AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.**

RUT: 96.777.540-1

Número de inscripción: 263

## 1. Ratios Financieros, análisis comparativo y principales tendencias

Los principales ratios relacionados con los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar, en adelante “Caja Los Andes”, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se presentan en el cuadro siguiente:

INDICADORES		UNIDAD	31/12/15	31/12/14	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	1,20	1,20	0	0
	Razón Acida (2)	Veces	1,20	1,20	0	0
Endeudamiento	Razon de endeudamiento (3)	Veces	1,37	1,08	0,29	26,85%
	Deuda Corriente (4)	%	68,06%	69,61%	(1,55%)	(2,23%)
	Deuda No Corriente (4)	%	31,94%	30,39%	1,55%	5,10%
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (5)	%	5,72%	5,82%	(0,10%)	(1,72%)
	Rentabilidad de Activos (6)	%	2,50%	2,72%	(0,22%)	(8,09%)
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	2,47%	2,69%	(0,22%)	(8,18%)
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	0
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	0
Resultado	Gastos Financieros	M\$	31.875.935	31.071.191	804.744	2,59%
	EBITDA	M\$	74.881.294	71.298.823	3.582.471	5,02%
	Excedente (Déficit) Despues de Impuestos	M\$	35.723.856	34.361.760	1.362.096	3,96%
	Excedente (Déficit) Antes de Beneficios	M\$	73.686.348	73.089.404	596.944	0,82%
	Cobertura Gastos Financieros	Veces	1,12	1,11	0,01	0,90%
Otros Indicadores	Gasto promedio mensual por trabajador cotizante (8)	M\$	54,82	53,67	1,15	2,13%
	Participación cotizantes (9)	M\$	90,64%	87,56%	3,07%	3,51%

(1) Liquidez corriente, definida como la razón de activos corrientes a pasivos corrientes.

(2) Razón Ácida, definida como la razón de activos corrientes menos inventarios a pasivo corriente.

(3) Razón de endeudamiento sobre el patrimonio, definida como la razón de total de pasivos corrientes más pasivos no corrientes a patrimonio.

(4) Proporción de la deuda corriente y no corriente con relación a la deuda total (corriente + no corriente).

(5) Rentabilidad del patrimonio, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a patrimonio inicial del periodo.

(6) Rentabilidad del activo, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos promedios (activos del ejercicio anterior más activos del ejercicio actual dividido por dos).

(7) Rendimiento del activo Operacional, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos totales, descontados el efectivo, efectivo equivalente y cuentas por cobrar a relacionadas.

(8) Gasto promedio mensual por trabajadores cotizante, definida como el cociente entre el promedio de gastos operacionales (ítem 51200 del estado de resultados) y el promedio de cotizantes totales.

(9) Participación cotizantes, definida como la razón número de trabajadores cotizantes al cierre del periodo a promedio mensual de afiliados totales del año móvil.

## Análisis de las principales variaciones

### 1.1 VARIACIONES DEL ACTIVO:

La variación global de los activos durante el período se detalla a continuación:

Activos		31/12/15	31/12/14	Variación	Variación %
Activos Corrientes	M\$	738.659.335	562.518.376	176.140.959	31,31%
Activos No Corrientes	M\$	824.781.405	736.837.354	87.944.051	11,94%
<b>Total Activos</b>		<b>1.563.440.740</b>	<b>1.299.355.730</b>	<b>264.085.010</b>	<b>20,32%</b>

El total de activos al 31 de diciembre de 2015 aumentó en relación al 31 de diciembre de 2014 en M\$264.085.010.- como consecuencia de un aumento del activo corriente por M\$176.140.959.- y un aumento en activos no corrientes por M\$87.944.051.-

El aumento del activo corriente se debe principalmente a aumentos en efectivo y el efectivo equivalente por M\$94.462.647.-, otros activos financieros producto de depósitos a plazo superiores a 90 días por M\$41.171.472.-, deudores previsionales por M\$18.575.835.-, colocaciones de crédito social por M\$17.987.224.-, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$2.512.508.-, otros activos no financieros por M\$1.286.129.- y otras variaciones positivas por M\$145.144.-.

El aumento de los activos no corrientes se debe principalmente a alzas en colocaciones de crédito social por M\$49.224.000.-, propiedades, planta y equipo por M\$33.280.055.-, donde se destaca la adquisición vía leasing de un edificio para nueva casa matriz, y activos intangibles por M\$5.082.507.-, además de otras variaciones positivas por M\$357.489.-.

### 1.2 VARIACIONES DEL PASIVO Y PATRIMONIO:

La variación global de los pasivos totales durante el período se detalla a continuación:

Pasivos		31/12/15	31/12/14	Variación	Variación %
Pasivos Corrientes	M\$	614.893.283	469.894.087	144.999.196	30,86%
Pasivos No Corrientes	M\$	288.535.671	205.159.255	83.376.416	40,64%
Patrimonio	M\$	660.011.786	624.302.388	35.709.398	5,72%
<b>Total Pasivos y Patrimonio Neto</b>		<b>1.563.440.740</b>	<b>1.299.355.730</b>	<b>264.085.010</b>	<b>20,32%</b>

El pasivo corriente y no corriente al 31 de diciembre de 2015, aumento en relación al 2014 en M\$228.375.612.-, esto como consecuencia principal de la obtención de nuevos préstamos bancarios por M\$140.804.270.-, las colocaciones de los bonos Serie I por M\$43.500.000.-, Serie J por M\$20.862.079.- (UF814.000), Serie L por M\$94.827.633.- (UF3.700.000), la firma del leasing por el nuevo edificio corporativo por M\$21.426.695.- amortizaciones de los bonos D y F por M\$52.000.000.-, pago de préstamos por M\$16.711.490, menor valor en colocación bonos Serie J y L por M\$6.490.534.- pago anticipo fondo opción de compra leasing nuevo edificio corporativo por M\$6.381.458.-, pago de leasing por M\$3.520.696.-, además de otras disminuciones por intereses devengados y reajustes por M\$1.300.374.-, disminución del fondo de prestaciones complementarias por M\$5.703.654.-, las provisiones a corto plazo en M\$1.349.442.- y otros aumentos por M\$412.583.-.

La variación positiva del Patrimonio se genera principalmente por los resultados del período de M\$35.723.856.- y otras variaciones negativas por M\$14.458.- correspondiente a los no controladores.

**1.3 VARIACIONES DE LOS ESTADOS DE RESULTADOS:**

El desglose de los resultados del período se resume en el siguiente cuadro:

Concepto	Unidad	31/12/15	31/12/14	Variación	Variación %
Ingresos por intereses y reajustes	M\$	264.312.301	238.251.076	26.061.225	10,94%
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	37.361.656	31.658.482	5.703.174	18,01%
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	19.301.810	15.468.198	3.833.612	24,78%
Gastos por intereses y reajustes	M\$	(31.875.935)	(31.071.191)	(804.744)	2,59%
Deterioro por riesgo de crédito	M\$	(49.674.751)	(28.815.722)	(20.859.029)	72,39%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(61.914.940)	(57.210.574)	(4.704.366)	8,22%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(83.540.114)	(75.837.319)	(7.702.795)	10,16%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(6.827.999)	(5.493.496)	(1.334.503)	24,29%
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(22.410)	(722.813)	700.403	(96,90%)
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(50.779.398)	(51.606.136)	826.738	(1,60%)
Otros ganancias (pérdidas)	M\$	(379.440)	(524.973)	145.533	(27,72%)
Ingresos financieros	M\$	1.296.462	1.595.812	(299.350)	(18,76%)
Costos financieros	M\$	(855.517)	(794.056)	(61.461)	7,74%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	M\$	(224.365)	(163.152)	(61.213)	37,52%
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(401.568)	(218.583)	(182.985)	83,71%
<b>Ganancia (pérdida) antes de Impuesto</b>	<b>M\$</b>	<b>35.775.792</b>	<b>34.515.553</b>	<b>1.260.239</b>	<b>3,65%</b>
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	(50.082)	(137.481)	87.399	(63,57%)
<b>Ganancia (pérdida) de actividades continuadas</b>	<b>M\$</b>	<b>35.725.710</b>	<b>34.378.072</b>	<b>1.347.638</b>	<b>3,92%</b>
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	35.723.856	34.361.760	1.362.096	3,96%
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	1.854	16.312	(14.458)	(88,63%)
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>M\$</b>	<b>35.725.710</b>	<b>34.378.072</b>	<b>1.347.638</b>	<b>3,92%</b>

Caja Los Andes y filiales obtuvo utilidades al 31 de diciembre de 2015, por M\$35.725.710.- lo que implica un aumento de M\$1.347.638.-, respecto a igual período del año 2014. Este mayor resultado se explica principalmente por aumentos en ingresos por intereses y reajustes por M\$26.061.225.-, ingresos de actividades ordinarias por M\$5.703.174.-, otros ingresos por naturaleza por M\$3.833.612.-, y aumentos en deterioro por riesgo de crédito por M\$20.859.029.-, gastos por beneficios a los empleados por M\$7.702.795.-, materias primas y consumibles utilizados por M\$4.704.366.-, gastos por depreciación y amortización por M\$1.334.503.- y otras variaciones positivas por M\$350.320.-.

Los ingresos por intereses y reajustes alcanzaron M\$264.312.301.-, un 10,94% mayor en relación al año anterior, esto responde principalmente al aumento en los ingresos por créditos de consumo por M\$26.097.380.-, y otras variaciones negativas por M\$36.155.-.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$37.361.656.-, un 18,01% mayor si se compara con igual período del año 2014, el aumento se debe principalmente al mayor aporte de pensionados por M\$3.051.969.-, otros ingresos del sistema de crédito social por M\$1.656.138.-, comisiones por seguros por M\$720.063.- y otras variaciones positivas por M\$275.004.-.

El aumento en los otros ingresos por naturaleza por M\$3.833.612.-, responde principalmente a un aumento en ingresos por seguros por M\$2.380.744.-, a un mayor reconocimiento del 1% de aporte de pensionados que se mantenían en el pasivo a la espera de su retiro, en relación al 2014 por M\$1.500.000.- y otras disminuciones por M\$47.132.-.

El aumento de deterioro por riesgo de crédito por M\$20.859.029.-, se debe principalmente al aumento de la cartera de crédito y morosidad de la misma, lo que en este caso genera mayor deterioro.

El aumento en gastos por beneficios a los empleados por M\$7.702.795.- en relación al año anterior, se debe principalmente a aumentos en remuneraciones por M\$5.008.721.-, beneficios y gastos de los empleados por M\$2.679.148.- y otros aumentos por M\$14.926.-.

El aumento en materias primas y consumibles utilizadas por M\$4.704.366.-, responde principalmente a un aumento de gastos en servicios generales por M\$2.924.211.-, seguridad, mantención y reparación por M\$2.516.637.-, una disminución en publicidad y promoción por M\$1.584.503.- y otros aumentos por M\$848.021.-.

El aumento en gastos por depreciación y amortización por M\$1.334.503.-, responde principalmente al aumento de inversión en propiedades plantas y equipos.

#### 1.4 OTROS INDICADORES

Históricamente, los ingresos generados por el régimen de crédito han representado una parte significativa de los ingresos totales -alrededor del 80%-, situación que en el último período ha tendido a incrementarse.





## **2. Análisis de las diferencias entre el valor libro y el valor económico y/o de mercado de los principales activos.**

Los activos y pasivos de Caja Los Andes y sus filiales AFBR Cajalosandes S.A. y AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. han sido valorizados y presentados de acuerdo IFRS que se explican en las notas a los Estados Financieros de Caja Los Andes, y no existen diferencias significativas entre el valor libro y el valor económico de éstos.

## **3. Análisis de mercado.**

El mercado de las Cajas está constituido por 5 entidades: Los Andes, 18 de Septiembre, Los Héroes, La Araucana y Gabriela Mistral.

Caja Los Andes enfrenta la competencia de las otras Cajas respecto de la afiliación de empresas, trabajadores y pensionados, sin embargo, su principal ventaja competitiva reside en la calidad de productos que ofrece y en la capacidad de superar en calidad y precio a la de los productos similares que existen en el mercado abierto.

Considerando que Caja Los Andes no cuenta con ingresos permanentes por el sólo hecho de afiliar a empresas, ésta debe colocar sus productos en los afiliados para obtener ingresos. En este sentido Caja Los Andes enfrenta una variada competencia:

- » Los productos financieros, crédito y ahorro, enfrentan la competencia del sistema financiero y cooperativo, además del retail.
- » Las prestaciones complementarias, enfrentan la competencia de las compañías de seguros y de los departamentos de bienestar de las empresas.
- » La recaudación de cotizaciones, enfrenta la competencia del servicio provisto por otros agentes, especialmente Previred.
- » La organización de demanda, enfrenta la competencia del retail.
- » Centros recreacionales e industria hotelera

En el cuadro siguiente se presenta una relación de afiliados y créditos otorgados de Caja Los Andes comparada con las otras Cajas al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

CONCEPTO	31/12/15			31/12/14		
	Los Andes	Industria	%	Los Andes	Industria	%
Monto Créditos Otorgados en el Período (MM\$)	858.273	1.393.045	61,61%	812.343	1.393.826	58,28%
Número Trabajadores Afiliados	3.312.030	5.484.161	60,39%	3.035.002	5.239.476	57,93%
Número Pensionados Afiliados	445.786	1.462.454	30,48%	438.902	1.442.878	30,42%
Número Empresas Afiliadas	51.851	91.238	56,83%	48.140	88.521	54,38%

Información página web SUSESO

Como se puede observar, la participación de mercado de Caja Los Andes es especialmente favorable lo que influye de manera relevante en la capacidad de compra y en el sistema de créditos. Es así como la principal actividad de las Cajas tiene una participación de mercado de un 61,61% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja los Andes.

Durante el presente ejercicio, Caja Los Andes no dispone de información pública de los Estados Financieros de todas las Cajas que permita efectuar un análisis comparativo respecto de la industria.

#### **4. Descripción y Análisis de flujos netos.**

Al 31 de diciembre de 2015, el efectivo y equivalentes al efectivo presentaron un aumento neto de M\$94.462.647.- y en el mismo período del año anterior fue una disminución de (M\$66.592.063.-).

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrado al 31 de diciembre de 2015 fue de (M\$95.992.315.-), el que es inferior a los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrados durante el mismo período del año anterior, el cual fue de (M\$125.401.254.-).

Los Flujos de Efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2015 fueron de (M\$23.842.087.-), en tanto, para el año 2014 fue de (M\$20.446.338.-), esto producto principalmente de la adquisición de propiedades de planta y equipo y activos intangibles en etapa de desarrollo.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación registrado al 31 de diciembre de 2015 fue de M\$214.297.049-, producto de la toma de nuevos préstamos bancarios por M\$140.804.270.-, la colocación de los bonos Serie I por M\$43.500.000.-, Series J y L por M\$109.199.178.- por amortización de los D y F por M\$52.000.000., pago de préstamos por M\$16.711.490, pago anticipo fondo opción de compra por leasing nueva casa matriz por M\$6.381.458.-, pago de leasing por M\$3.520.696.- y otras disminuciones por M\$592.755.-, dicho flujo es superior al registrado durante el mismo período del año anterior, donde este último fue de M\$79.255.529.-.

#### **5. Análisis de riesgo.**

##### **5.1 Exposición al tipo de cambio.**

Caja Los Andes no posee Activos ni Pasivos en Moneda Extranjera ni tampoco considera Ingresos o Egresos en moneda extranjera, por lo cual no existe riesgo por este concepto.

##### **5.2 Riesgo por variaciones en las tasas de interés.**

Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y con ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria y deuda con el público a la tasa de emisión.

### 5.3 Exposición de riesgo de los activos.

Con relación a Propiedades, plantas y equipos y a las principales operaciones de la empresa, se encuentran cubiertos de todo riesgo por las respectivas pólizas de seguros.

### 5.4 Factores de riesgo asociados a las líneas de negocios que desarrolla Caja Los Andes.

- » **Ciclos económicos:** En la medida que la actividad económica se reduce y con ello, cae el empleo o aumenta la quiebra de empresas, se pueden producir incrementos de los incobrables que, en la medida que sean de largo plazo, pueden afectar los resultados del crédito en el corto plazo, sin embargo, y por el carácter de deuda previsional de los créditos, existe una alta probabilidad de recuperar las deudas morosas en el largo plazo. Asimismo, y como en todo sector industrial, caídas en la actividad podrían afectar el volumen de ventas en recreación y turismo, en venta de servicios y en colocaciones de créditos, entre otros.
- » **Aumentos en la tasa de interés de mercado:** Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y con ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.
- » **Riesgo de créditos:** Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan las distintas empresas, trabajadores y pensionados. Por consiguiente, las empresas y personas son calificadas en las categorías A, B ó C, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos según el nivel de riesgo que éstas representan.

El riesgo correspondiente a la cartera de créditos sociales es el más importante que debe controlar Caja Los Andes, relacionado al pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, por la probabilidad de incumplimiento de la obligación de la contraparte, afectando los flujos y resultados en un período determinado.

En las políticas internas, los criterios de ordenamiento de los diferentes niveles de riesgo, están segmentados entre trabajadores y empresas, y consideran principalmente los siguientes aspectos:

- » Modelo Score de Clasificación que considera las 6 principales variables que determinan el riesgo persona en Caja Los Andes. Este score está inmerso en un flujo.

#### **Siendo Behavior (Bh) Interno y/o externo:**

- » Morosidad al cierre mayor a 0 días.
- » Crédito castigado.
- » Crédito reprogramado y/o renegociado vigente.
- » Cheque protestado.
- » Morosidad externa.
- » Morosidad Intercajas.

- » La clasificación Riesgo Empresas es realizada mediante los siguientes parámetros:
  - » Informes comerciales.
  - » Actividad Económica.
  - » Antigüedad en Caja Los Andes.
  - » Número de trabajadores.
  - » Índices de morosidad.
  - » Índice de Rotación
  - » Índice de Deterioro
  - » Morosidad cotizaciones y/o Planilla.
  - » Experiencia crediticia en Caja Los Andes.
  - » Saldo de capital vigente en Caja Los Andes.

Luego, la lógica de clasificación de empresas privadas se resuelve mediante un flujo.

- » Riesgo Trabajador-Pensionado: Contrato-liquidación de sueldo, pensión, antigüedad laboral, renta o pensión promedio y empresa.

El riesgo se mide en base a la pérdida esperada y se registran mensualmente provisiones con cargo a resultado por créditos incobrables.

## 5.5 *Riesgo de liquidez*

Caja Los Andes, ajusta su riesgo de liquidez a partir del modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, en la Circular N° 2502 de fecha 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

Descalces entre la disponibilidad de recursos y las obligaciones de la Caja pueden llevar a situaciones de riesgo de liquidez, la que se controla para el lapso de doce meses móviles mediante el análisis de cinco bandas de tiempo que van desde 15 días la primera, hasta 365 días la quinta banda. En cada una de ellas se detallan las obligaciones efectivas y las proyectadas de manera de poder evaluar semanalmente la exposición de la Caja al riesgo de liquidez.

Los flujos se someten además a pruebas de resistencia periódicamente, pruebas en las cuales se ha mostrado sistemáticamente la calidad de la liquidez de la Caja.

## 5.6 *General.*

Considerando que alrededor del 80% de los ingresos provienen del crédito social, los riesgos más significativos están relacionados con este producto y por consiguiente, es muy similar al riesgo bancario.

No obstante, la situación de Caja Los Andes tiene un riesgo menor por el bajo nivel de endeudamiento comparado con el sistema bancario, ya que la razón de endeudamiento es significativamente inferior al de este sector.

Por otra parte, es relevante considerar que las Cajas solo pueden otorgar créditos a sus afiliados, factor que se constituye en una diferencia sustancial respecto del sistema financiero, en donde la oferta de los créditos de consumo no enfrenta dicha restricción.

La participación del régimen de crédito de Caja Los Andes respecto de la industria de Cajas y del sistema financiero, se presenta en el siguiente cuadro con la información disponible al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

CONCEPTO	Cartera de Crédito MM\$		Participación Los Andes	
	31/12/15	31/12/14	31/12/15	31/12/14
Sistema Financiero	19.069.795	17.182.298	6,02%	6,00%
Sistema CCAF (*)	1.773.458	1.680.917	64,68%	61,36%
<b>CCAF de los Andes</b>	<b>1.147.083</b>	<b>1.031.375</b>		

(\*)Información recogida de Cajas de Chile, por tanto, no considera a Caja Los Héroes.

Como se puede observar, la participación de Caja Los Andes ha aumentado en el último período dentro de la industria de las Cajas, como en el sistema financiero, cifras que permiten posicionar a Caja Los Andes como un actor relevante dentro de la industria del crédito de consumo.

Nelson Rojas Mena

Gerente General

Santiago, 29 de marzo de 2016.

NRM/EAC/SEO/pfm

trazabilidad





11\_

Anexos:  
Tabla de Contenidos  
GRI - COPs

# Tabla de Contenidos GRI G4

## Contenidos Básicos Generales

Indicador	Página u Omisión	Principio Pacto Global
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	6	
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	214	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3: Nombre de la organización.	Solapa	
G4-4: Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	48, 57	
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	59	
G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	58	
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	48	
G4-8: Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	58	
G4-9: Dimensiones de la organización.	12,82,119,139,151	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	82	Principio 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	106	Principio 3
G4-12: Describa la cadena de suministro de la organización.	48	
G4-11: Cambios significativos que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	78	
G4-14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	36	
G4-15: Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado.	34, 44	
G4-16: Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	44	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17: Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes y señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	49	
G4-18: Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos.	39	
G4-19: Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	39	
G4-20: La cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	41	
G4-21: La cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	41	
G4-22: Las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas.	No hubo	
G4-23: Cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores.	No hubo	



Indicador	Página u Omisión	Principio Pacto Global
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24: Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	45	
G4-25: Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	45	
G4-26: Enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	45	
G4-27: Los temas y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte.	45	
<b>PERFIL DEL INFORME</b>		
G4-28: Período objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	8	
G4-29: Fecha del último Reporte (si procede).	8	
G4-30: Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	8	
G4-31: Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	Solapa	
G4-32: La opción "de conformidad" seleccionada, el índice GRI y la referencia al informe de Verificación externa (si aplica).	8	
G4-33: La política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte.	No se realiza	
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34: La estructura de gobierno de la organización y los comités del órgano superior de gobierno.	64, 68	
G4-35: Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	64	
G4-36: Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	70	
G4-38: Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités.	64	
G4-39: Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	64	
G4-40: Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero (órgano superior de gobierno).	64	
G4-41: Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	75, 191	
G4-42: Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	64	
G4-51: Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	190	
G4-52: Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	190	
G4-52: Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.		

Indicador	Página u Omisión	Principio Pacto Global
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56: Los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	61	
G4-57: Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar consejo en comportamientos éticos y legales, y en asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda y líneas de consejo.	74	
G4-58: Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamientos no éticos, ilegales, y asuntos de integridad organizacional, tales como escalamiento en la línea de administración, mecanismos de denuncia de irregularidades, y teléfonos de denuncia.	74	

## Contenidos Básicos Específicos

DMA e Indicador	Página	Omisión	Principio Pacto Global
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>15</b>		
G4- EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	15		
G4-EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.	15		
<b>Aspecto material: Presencia en el mercado</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>87</b>		
G4-EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	87		
<b>Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>16</b>		
G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	16		
G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcances de los mismos.	16		
G4- EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	152		
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Aspecto material: Energía</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>160</b>		
G4-EN3: Consumo energético interno.	165		
G4-EN5: Intensidad energética.	165		
G4-EN6: Reducción del consumo energético.	167		



DMA e Indicador	Página	Omisión	Principio Pacto Global
<b>Aspecto material: Agua</b>			
G4-EN8: Captación total de agua por fuentes.	166		
<b>Aspecto material: Efluentes y residuos</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>172</b>		
G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	No hubo		Principio 7, 8, 9
G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	175		
G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.	No hubo		
<b>Aspecto material: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No hubo		
<b>Aspecto material: General</b>			
G4-EN31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	176		
<b>Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores</b>			
G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	150		
G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	No hubo		
<b>Aspecto material: Mecanismos de Reclamación ambiental</b>			
G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hubo		
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>82</b>		
<b>Aspecto material: Empleo</b>			
G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	83		Principio 6
G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	88		
G4-LA3: Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad.	84		
<b>Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y dirección</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>106</b>		
G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	106		Principio 3,6

Indicador		Página u Omisión	Principio Pacto Global
<b>Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>109</b>		
G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas.	111		Principio 6
G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo, por región y por sexo.	110		
G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	89		
<b>Aspecto material: Capacitación y educación</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>98</b>		
G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	98		
G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	98		
G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	100		
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías u otros indicadores de diversidad.			
<b>Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>			
G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías u otros indicadores de diversidad.	84		
<b>Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>150</b>		
G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	151		
G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No hubo		
<b>Aspecto material: Mecanismos de ReCaja Los Andesmación sobre las prácticas laborales</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>82</b>		
G4-LA16: Número de reclamación sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hubo		



DMA e Indicador	Página	Omisión	Principio Pacto Global
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>74</b>		
<b>Aspecto material: Inversión</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>74</b>		
G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	76		Principio 1, 2
<b>Aspecto material: No Discriminación</b>			
G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo		Principio 1, 2, 6
<b>Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>74</b>		
G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	74		Principio 1, 2, 3
<b>Aspecto material: Trabajo Infantil</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>74</b>		
G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	74		
<b>Aspecto material: Trabajo Forzoso</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>74</b>		
G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	74		
<b>Aspecto material: Evaluación</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>76</b>		
G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	76		
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>76</b>		
<b>Aspecto material: Lucha contra la corrupción</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>76</b>		
G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	76		
G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	76		
G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	76		

Indicador		Página u Omisión	Principio Pacto Global
<b>Aspecto material: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	78		
<b>Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>150</b>		
G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	151		
G4-SO10: Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No hubo		
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>118</b>		
<b>Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>120</b>		
G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	120		
<b>Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>118</b>		
G4-PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	121		
G4- PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	140		
<b>Aspecto material: Comunicaciones de marketing</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>118</b>		
G4- PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing (mercadotecnia), tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	No Hubo		

07\_Fortaleciendo nuestra  
cadena de valor

08\_Nuestro aporte al  
planeta

09\_Avances y  
desafíos

10\_ Información  
Financiera

11\_ Anexos Tabla de Contenidos  
GRI -COPs



01\_ Bienvenida

02\_ Nuestra contribución al  
desarrollo

03\_ Estrategia  
Sostenible

04\_ Nuestra Esencia

05\_ Creciendo con nuestras  
personas

06\_ Agregando valor a  
nuestros afiliados

# Declaración de Responsabilidad

En conformidad a la norma de Carácter General Nº 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, los abajo firmantes declaran que los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación económica y financiera de Caja Los Andes.



Presidente  
Javier Darrайдou D.  
6.376.219-9  
Ingeniero Civil



Vicepresidente  
Gastón Escala A.  
6.539.200-3  
Ingeniero Civil



Director  
Guido Acuña G.  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico



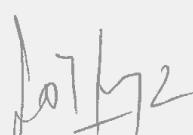
Director  
José Ignacio Amenábar M.  
6.595.390-0  
Ingeniero Civil Industrial



Director  
Ulises Bacho G.  
8.993.446-k  
Ingeniero Comercial



Director  
Rodrigo Muñoz V.  
6.721.632-6  
Ingeniero Civil Industrial



Director  
José Luis Ortega P.  
12.148.045-k  
Administración Hotelera



Gerente General  
Nelson Rojas M.  
8.046.049-k  
Ingeniero Comercial

**Coordinación General:** Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE

**Contenidos:** Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible (PUCV)

**Diseño:** Baobab Diseño

**Impresión:** Fyrmagráfica



