



2014

Memoria Anual

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

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

Teléfono (56 2) 600 510 0000

Fax (56 2) 510 0385

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.





CAPÍTULO I / EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

[08 / Directorio y Administración](#)

[16 / Los Destacados de 2014](#)

[24 / La Seguridad Social en Chile](#)

[26 / Las Cajas de Compensación en Chile](#)

[30 / Las Cajas en Cifras](#)

CAPÍTULO II / INSPIRACIÓN Y PRINCIPIOS

[34 / Antecedentes Históricos](#)

[36 / Pilares Estratégicos](#)

[38 / Gobierno Corporativo](#)

[42 / Responsabilidad Social Empresarial](#)

[46 / Liderazgo en cifras](#)

CAPÍTULO III / LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

[50 / Afiliados](#)

[51 / Financiamiento](#)

[52 / Red de atención](#)

CAPÍTULO IV / LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE

[71 / Beneficios Sociales](#)

[79 / Productos y Servicios Financieros](#)

CAPÍTULO V / INFORMACIÓN FINANCIERA

[86 / Administración de Riesgo](#)

[92 / Nuestro Desempeño Económico](#)

[102 / Informe Auditores](#)

[104 / Información Financiera](#)

[131 / Declaración de Responsabilidad](#)

MENSAJE DEL) CAJA LOS ANDES
PRESIDENTE DIRECTORIO



Constituye un gran orgullo detallar los principales hitos del ejercicio 2014 de Caja Los Andes, en donde reafirmamos nuestro compromiso por entregar más y mejores beneficios, junto con promover una mejor calidad de vida para nuestros afiliados.

Durante este período, el objetivo central fue mejorar el estándar en la entrega de soluciones sociales, junto con reforzar nuestro despliegue en todo el país. Así fue como, durante estos meses, más de la mitad de quienes se encuentran afiliados a una Caja de Compensación confiaron en la gestión de beneficios sociales que realiza Caja Los Andes.

A diciembre de 2014, logramos un 52% de participación de mercado, lo que se traduce en 3.429.989 afiliados activos y pensionados que pudieron disfrutar de nuestros servicios. Lo anterior, incluye las 48.140 empresas adheridas que, por cierto, son aliadas permanentes en la comunicación de nuestro quehacer.

Como es de público conocimiento, a través del crédito social obtenemos los excedentes necesarios para la reinversión en beneficios, logrando en este 2014 niveles record en colocación de crédito, superando el billón de pesos (MM\$ 1.069.668). Este enorme esfuerzo nos permitió acrecentar la entrega de apoyo para nuestros afiliados, totalizando MM\$ 65.297 cifra que permitió colocar un especial acento en las áreas de salud, educación, recreación, turismo y cultura.

En esta misma línea, otra de las iniciativas en favor de nuestros afiliados, fue la implementación en sucursales del Modelo de Atención Integral, junto al nuevo sistema de Atención a Empresas. En paralelo, se impulsó la multicanalidad en función de la entrega de beneficios.

En este sentido, y como una muestra de nuestro permanente interés por innovar pensando en el bienestar de nuestros afiliados, a fines de 2014 abrimos nuestro primer Centro Día para el Adulto Mayor, emplazado en la comuna de Estación Central. Dicha infraestructura, apoyada por un equipo multidisciplinario, entregará las herramientas para promover una mejor calidad de vida a personas autovalentes frágiles y/o dependencia leve a moderada.

Otro foco de atención del período, fueron las obras con las que expandimos nuestra presencia física y geográfica. Iniciamos la construcción de la sucursal en Rapa Nui, un gran anhelo de este Directorio y que reafirma el compromiso con nuestros afiliados de la Isla. Por otra parte, en el extremo sur de Chile, sumamos más de 5 mil metros cuadrados de infraestructura deportiva y recreativa con la adquisición del Club de Campo Leñadura, en Punta Arenas.

En la Región Metropolitana, en tanto, beneficiamos a miles de afiliados de la zona sur de Santiago con la firma del acuerdo de administración del estadio de la Contraloría General de la República, ubicado en La Florida, por espacio de 10 años.

Sin embargo, todas estas obras y adelantos no tendrían valor sin la fuerza de los colaboradores de la Caja, quienes son el motor que empuja fuerte y sin descanso, y de quienes, en lo particular, me siento muy orgulloso.

Este período finaliza con hechos de especial significancia para el diálogo interno en materia laboral. Muestra de lo anterior, fue el exitoso término de las negociaciones del contrato y convenio colectivo con nuestros sindicatos, y que regirán durante los próximos tres años. Ambos resultaron procesos ejempla-

res por la seriedad y transparencia con que se llevaron adelante, tanto por los colaboradores como por la administración.

No puedo pasar por alto la enorme satisfacción del directorio que presido, tras conocer los resultados de la encuesta de clima, proceso encargado al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y que reflejó un 75% de alta satisfacción. Con ello, reafirmamos el hecho de estar construyendo un muy buen lugar para trabajar, a partir de los aportes individuales a esta obra colectiva.

Otro punto a resaltar en el marco de relaciones con nuestros colaboradores, fue el cierre del primer proceso de gestión de desempeño, herramienta que eleva el estándar de fijación de objetivos y evaluación de la labor encomendada a cada miembro de la organización.

En cuanto a los avances en materia de innovación tecnológica y mejoras operativas, podemos dar cuenta de una ejecución e implementación exitosa del piloto del proyecto Pilar Financiero, a cargo de un equipo multidisciplinario liderado por la Gerencia de Vanguardia. Nuestros colaboradores de San Miguel y Valparaíso, fueron pioneros en aplicar este cambio tecnológico, que impactará sustancialmente en una gestión más eficiente y moderna de nuestros productos y servicios de cara al afiliado.

En paralelo, establecimos una alianza estratégica de largo plazo con Oracle, que nos permitirá mantener un marco de innovación permanente a toda nuestra plataforma tecnológica. La experiencia y el desarrollo de nuevas aplicaciones, serán la base de un trabajo de mejora continua en cada una de las áreas de negocio.

Para Caja Los Andes, resulta prioritario replicar la confianza que depositan en nosotros los afiliados. En esa línea, recientemente pusimos en marcha una nueva plataforma de contacto con empresas proveedoras, denominada Portal Proveedores. El sitio agilizará los procesos operacionales mediante un acceso en tiempo real al estatus de órdenes de pago, órdenes de compra, estado de cotizaciones, entre otros. Con ello, mejoramos el trato hacia nuestros proveedores mediante una señal clara de transparencia en los negocios.

Como es bien sabido, la sostenibilidad constituye el pilar fundamental de nuestra gestión, procurando un marco de relaciones basado en estrictas normas éticas. Así lo reafirmamos tras nuestro primer acto de Cuenta Pública, realizado en abril pasado, y que congregó a representantes de todos nuestros públicos de interés, en una instancia abierta al diálogo con las máximas autoridades de la Caja.

Concluyo esta carta en la certeza de que somos una organización comprometida en avanzar junto a los más de 3 millones de afiliados. Creo representar el sentimiento de cada uno de los colaboradores al ver la felicidad de las familias cuando impactamos con un beneficio en el momento oportuno. Esa es nuestra contribución fundamental: cambiarles la cara y mejorar la vida de los afiliados.



Javier Darraldou Diaz
Presidente

I

EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA



FUNCIÓN E INTEGRANTES DEL DIRECTORIO

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.

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.

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)



EL DIRECTORIO DE CAJA LOS ANDES

VELA PARA QUE ESTA ENTIDAD CUMPLA

CABALMENTE CON SU ROL SOCIAL

DE MANERA EFICIENTE, TRANSPARENTE

Y CERCANA

Presidente

Javier Darraidou Díaz
Ingeniero Civil
Constructora DLP
Rut 6.376.219-9

Vicepresidente

Gastón Escala Aguirre
Ingeniero Civil
Empresario
Rut: 6.539.200-3

Directores

José Ignacio Amenábar Montes
Ingeniero Civil

Inmobiliaria Fortaleza
Rut 6.595.390-0

Director Empresarial

Rodrigo Muñoz Vivaldi
Ingeniero Civil Industrial
Capital Trust
Rut 6.721.632-6

Director Empresarial

Ulises Eduardo Bacho Gahona
Ingeniero Comercial
CIEDESS
Rut 8.993.446-K

Director Laboral

Guido Acuña García
Ingeniero Eléctrico
Codelco
RUT 6.103.791-8

Director Laboral

José Luis Ortega Pereira

Administración Hotelera
Sodimac S.A.
Rut 12.148.045-K

Director Laboral

Representante del Personal

Juan Contreras Miranda
Contador Auditor
Rut: 6.491.214-3

DIRECTORES) CAJA LOS ANDES



JAVIER DARRAIDOU D.
Presidente



GASTÓN ESCALA A.
Vicepresidente



JOSÉ IGNACIO AMENÁBAR M.
Director Empresarial



RODRIGO MUÑOZ V.
Director Empresarial



GUIDO ACUÑA G.
Director Laboral



JOSÉ LUIS ORTEGA P.
Director Laboral



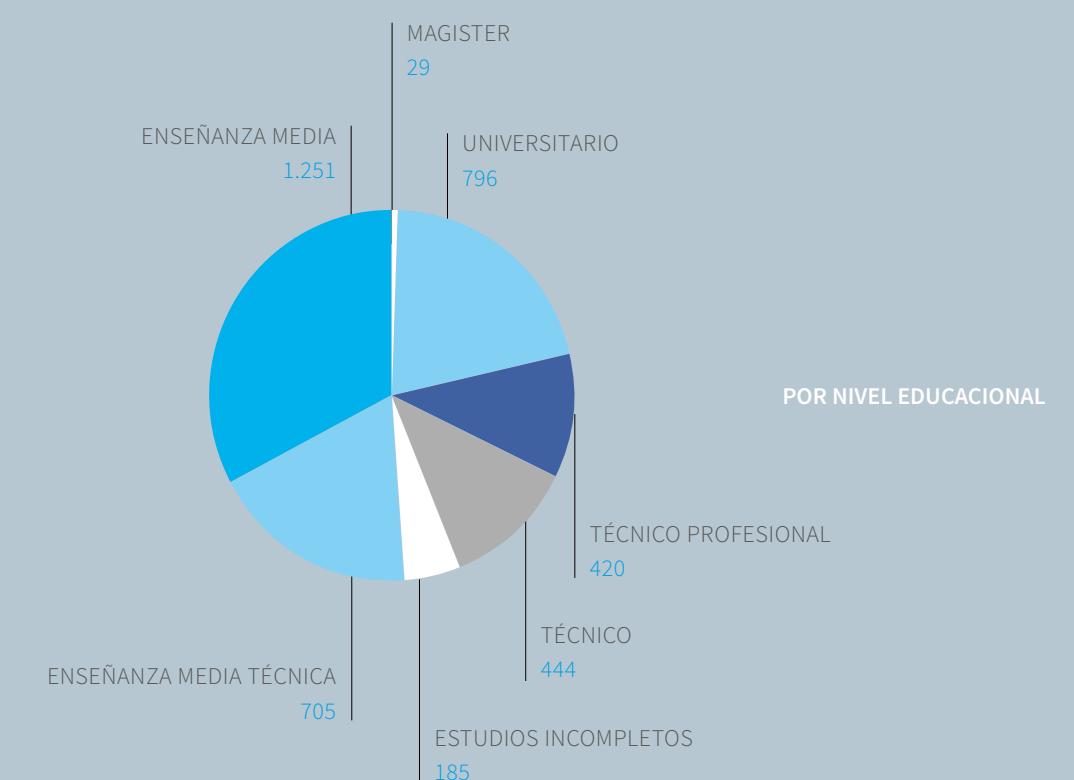
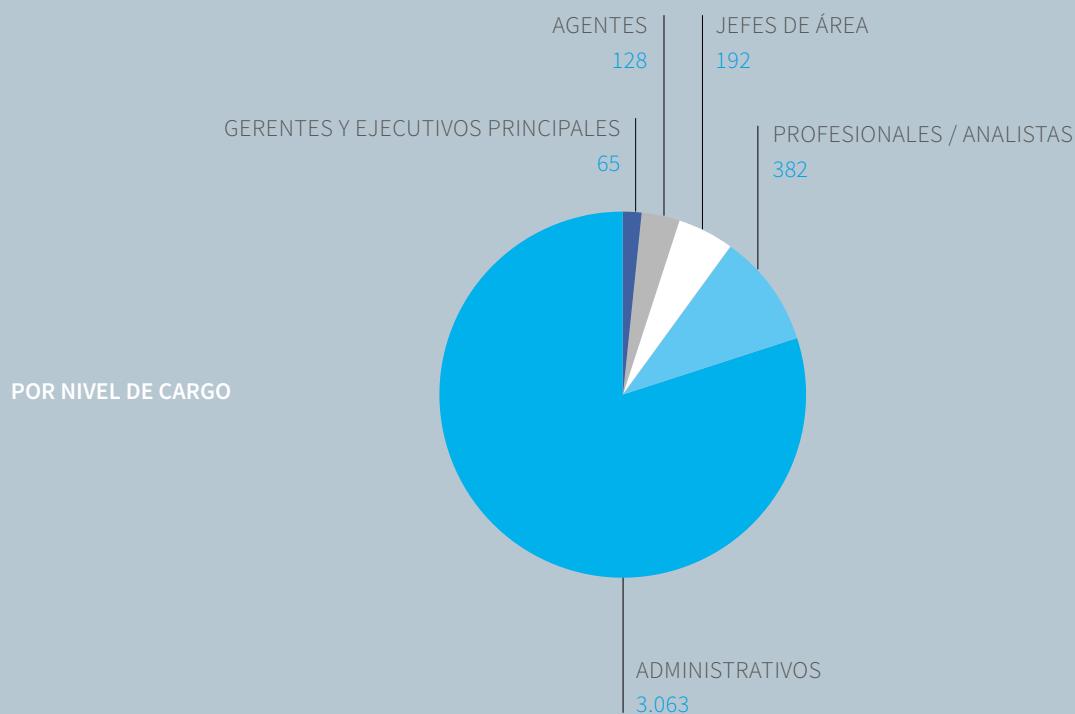
ULISES BACHO G.
Director Laboral



JUAN CONTRERAS M.
Representante del Personal

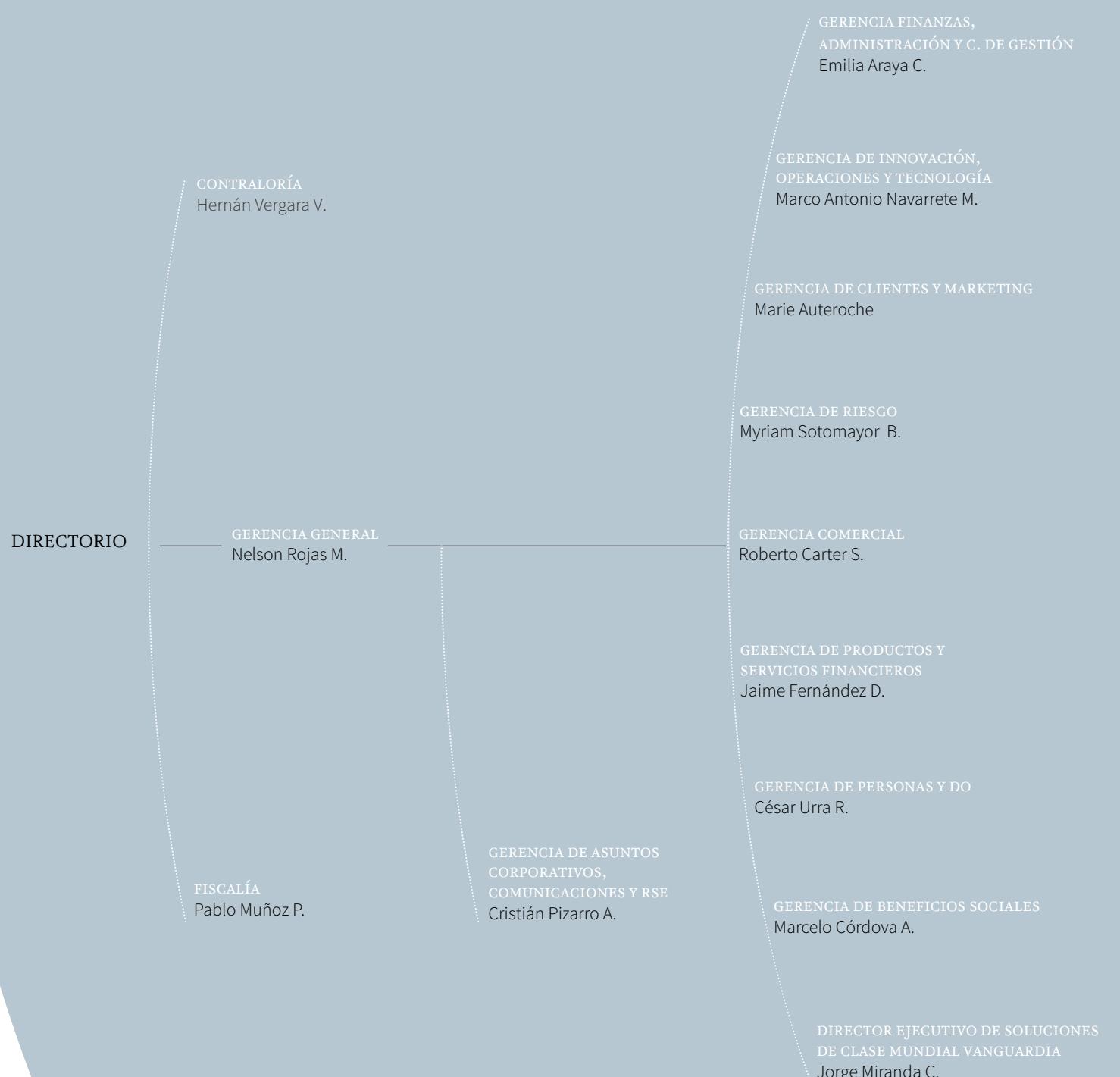
COLABORADORES) CAJA LOS ANDES

COLABORADORES TEMPORALES 200
 COLABORADORES DE PLANTA 3.630
 TOTAL 3.830



ADMINISTRACIÓN Y ORGANIGRAMA

CAJA LOS ANDES



El gerente general de Caja Los Andes es Nelson Rojas Mena desde 2011. Durante 2014 se realizaron algunas modificaciones con el objeto de mejorar la coordinación entre las distintas gerencias y, al mismo tiempo, optimizar la gestión de cada una de ellas.

Los cambios producidos durante este período son:

- Aumento de dotación en apoyo a la operación por apertura de 17 nuevas sucursales en el país.

- Se estableció que la Gerencia de Empresas fuese subdivida en segmentos de atención, posibilitando el ingreso de ejecutivos especializados en cada ámbito. Esta gerencia depende de la Gerencia Comercial.

- Comienzan a funcionar los primeros Centros Día para el Adulto Mayor, marcando un hito en la atención del afiliado pensionado.

- Se internalizó la atención de ejecutivos especializados en prestaciones legales a nivel nacional.



De izquierda a derecha. Primera fila: Emilia Araya/Marie Auteroche/Myriam Sotomayor. Segunda fila: Nelson Rojas/Roberto Carter/Cristián Pizarro/Jaime Fernández. Tercera fila: Marco Antonio Navarrete/Hernán Vergara/Jorge Miranda/César Urra/ Marcelo Córdova.



DURANTE 2014 LA CAJA
PROMOVÍ A 228 COLABORADORES,
REGISTRÁNDOSE UN AUMENTO
DE UN 92% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

MEJORES PRODUCTOS FINANCIEROS

Crédito Social

A diciembre de 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.

Seguros

Durante 2014 la Caja celebró una importante alianza estratégica con Cardif, líder en productos de ahorro y protección. A la fecha, se han tramitado más de 1 millón setecientos mil pólizas vigentes, manteniendo además una amplia gama de productos de protección para los afiliados.

MAYOR CONECTIVIDAD Y AGILIDAD

Implementación Portal de Proveedores

Este portal 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 al sistema interno de la organización.

Ampliación de Medios de Pago

Durante 2014 la Caja puso a disposición de los afiliados la plataforma de pago Sencillito, canal masivo de pagos con más de 550 puntos de recaudación en el país.

DESARROLLO Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

Gestión de Desempeño

Este proceso fue aplicado por primera vez en 2014 a todos los colaboradores de la Caja, contando con una participación del 95% de ellos. Para lograrlo se requirió de más de 10 mil horas de capacitación para un total de 436 líderes.

Desarrollo Interno

Durante 2014 la Caja promovió a 228 colaboradores, registrándose un aumento de un 92% respecto al año anterior. Asimismo, se efectuaron 100 concursos internos, ocupándose el 79% de estas nuevas posiciones por colaboradores de Caja Los Andes.

Negociación Colectiva y Relación con Sindicatos

Un exitoso proceso de negociación basado en cuatro pilares: solidario, educación, salud y calidad de vida, se llevó a cabo entre los 2 sindicatos vigentes y Caja Los Andes durante 2014. Cabe destacar la disposición de las partes para comprender la importancia del propósito de Caja Los Andes en el largo plazo, y así mejorar en conjunto, las condiciones laborales de todos quienes forman parte de la organización. Tanto el contrato como el convenio colectivo regirán durante los próximos 3 años.

Por otra parte, la Subgerencia de Relaciones Laborales desarrolló mesas de trabajo con los sindicatos para profundizar aquellos temas visualizados durante el proceso de negociación colectiva, con el fin formalizar reglamentos, procedimientos o políticas surgidas dentro del proceso.

Clima Laboral

En 2014 se realizó una nueva versión del Estudio de Clima Organizacional, en alianza con el Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, a través de su Dirección de Investigación & Consultoría. Mediante esta herramienta se busca recoger las percepciones de todos los colaboradores respecto a dimensiones claves relativas a estructura y procesos organizacionales, con el fin de poder orientar los esfuerzos de Desarrollo Organizacional para crear iniciativas que aporten a la construcción de un lugar atractivo para trabajar.

Certificación en Seguridad Social

A fines de 2014 se inició un programa piloto de certificación en materia de Seguridad Social para colaboradores, con el fin de lograr una comprensión más acabada respecto a este tema, dando a conocer el rol que desempeñan las Cajas de Compensación y poniendo énfasis a las prestaciones que otorga específicamente Caja Los Andes. El objetivo de esta iniciativa fue generar una mayor cultura previsional en los colaboradores, para otorgar un mejor servicio a los afiliados. Los aspectos programáticos del curso fueron diseñados y realizados por la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile en alianza con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).





COMUNICACIÓN CON DISTINTOS PÚBLICOS

Nueva Campaña Institucional

Caja Los Andes estrenó su nueva campaña institucional en medios masivos cuya idea fuerza es: "Si te cambia la cara, es porque está mejorando tu vida". Con ello desea reforzar el compromiso con la calidad de vida de los afiliados, acompañándolos en el anhelo de un mejor futuro.

Implementación Nuevo Modelo de Atención de Empresas

Caja Los Andes ha sido reconocida por las empresas como un socio estratégico en la generación de bienestar social. A partir de esta realidad implementó un modelo de Activación y Vinculación de Empresas, basado en el intercambio equilibrado de beneficios sociales. Éste se encuentra apalancado en: atención segmentada apoyada en la 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 todos los niveles de la empresa.



Experiencia Turística Centros Vacacionales

Este proyecto tiene como objetivo reforzar la entrega de experiencias memorables a través de un servicio de excelencia. Para ello, la Caja realizó capacitaciones y mejoras en los protocolos, de cara a los usuarios, de toda la infraestructura vacacional, evocacional y recreacional.

Sesiones del Directorio en Regiones

En su interés de conocer en terreno la realidad de las regiones del país, durante 2014 el Directorio de Caja Los Andes realizó, por tercer año consecutivo, algunas sesiones fuera de la Región Metropolitana, donde sus integrantes pudieron relacionarse con las autoridades locales, empresas afiliadas y colaboradores de la región. En el marco de estas activida-

des, se realizaron eventos culturales con las comunidades de Arica, Rancagua e Isla de Pascua. Asimismo, en cada una de estas ciudades, se llevaron a cabo actividades de Responsabilidad Social Empresarial, que beneficiaron a cientos de niños de colegios vulnerables, tras recibir cada uno de ellos Cajas de útiles escolares.

CERTIFICACIONES Y PROCESOS

Sello Propyme

Durante este período la Caja mantuvo esta certificación, otorgada por el Ministerio de Economía, que distingue a las grandes empresas que cumplen con pagar a sus proveedores en un plazo no mayor a 30 días, con el objetivo de procurar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño.

Certificación Internacional de Auditoría Interna

La Contraloría de Caja Los Andes obtuvo la certificación Quality Assessment, de parte del Instituto de Auditoría Interna (IIA - Global). Esta acreditación refuerza las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que posibilitan brindar seguridad a sus procesos de control interno.

Caja Los Andes se convierte así en la tercera institución con presencia nacional en acreditar que sus procesos de auditoría interna cumplen con altos estándares regidos bajo las normas internacionales de la profesión.



Certificación Centros Vacacionales

Durante este período los Centros vacacionales de la Caja se certificaron bajo el sistema de gestión PEC de Mutual de Seguridad, el que toma como base la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos críticos de la empresa y el cumplimiento legal. Está diseñado sobre la base de 3 Módulos: Disposiciones legales, condiciones físicas y ambientales, y herramientas preventivas. Este modelo de gestión es medible, auditável y certificable, caracterís-

ticas que constituyen el motor del mejoramiento continuo en el desempeño de las empresas.

Programa de Estandarización de Seguridad Física

Iniciativa que nace al alero de la nueva área de Seguridad y que pone a Caja Los Andes en un estándar de seguridad similar al que usa la industria financiera en el país.

Tras la definición de las políticas y procedimientos tendientes a alcanzar un nivel de seguridad acorde a los riesgos actuales, se trabajó en 10 áreas o dominios que recogen los estándares más importantes en esta materia y que configuran la nueva estrategia. Ésta incluye capacitación a colaboradores y a personal de seguridad, cambios en el diseño de los sistemas técnicos, estudio de riesgos y medidas de mitigación, manejo y custodia de valores, entre otros.

Modelo Integral de Gestión de Proyectos (MIGEP)

Durante 2014, y de acuerdo al plan definido por el programa Desafío 2MIL20, la Caja implementó la primera etapa del Modelo Integral de Gestión de Proyectos, denominada Etapa de Factibilidad de Proyectos.

La metodología MIGEP recoge las problemáticas propias del desarrollo de nuevas iniciativas o proyectos, incorporando a la discusión previa el contexto de ejecución potencial, que puede involucrar a otras áreas y a otros proyectos activos. Este modelo integrador favorece también el análisis de iniciativas con focos comunes y que antes eran gestionadas por separado.

TECNOLOGIA AL SERVICIO DE LOS AFILIADOS

Acuerdo Estratégico con Oracle

Caja Los Andes desarrolló una alianza con Oracle -a cinco años plazo- que tiene su foco en los desafíos estratégicos del negocio, generando un marco de colaboración tecnológica que permita unir las necesidades de modernización e innovación de las áreas de negocios, con la implementación de herramientas y mejores prácticas de la industria de las tecnologías.

Nuevo Modelo de Atención

En junio de 2014 comenzó a operar la primera fase de un nuevo modelo de recepción y procesamiento de licencias médicas, asignación familiar y beneficios, orientados a mejorar el servicio a los afiliados y empresas adherentes, generando una mejora importante en los tiempos de atención, así como en la calidad del servicio, acercando y cerrando un porcentaje importante de transacciones en el punto de atención.

Proyecto Pilar Financiero

El proyecto Pilar Financiero, de responsabilidad de Vanguardia, considera la implementación de dos software de clase mundial, que permiten desarrollar nuevos productos de créditos, en pro del bienestar y la seguridad financiera de los afiliados.

En 2014, la Caja puso en marcha esta nueva plataforma con 2 sucursales iniciales (Valparaíso y San Miguel), cuyo objetivo principal es familiarizar a los ejecutivos con esta herramienta, evaluar el valor agregado que se genera y visualizar las oportunidades de mejoras tendientes a elevar la calidad del servicio y lograr una mayor competitividad en la industria.

En 2015, se contemplan hitos periódicos con más oficinas ingresando en esta plataforma, para completar -a fin de año- con el 100% del país.



Junto con esta implementación, se ha considerado una gama de actividades paralelas que acompaña directamente a los colaboradores, como lo son una capacitación previa focalizada, plan de trabajo y desarrollo de gestión del cambio, además de un plan comunicacional constante y un Centro de Soporte especializado.

COMUNICACIONES CORPORATIVAS Y SOSTENIBILIDAD

Diagnóstico y Reporte de Sostenibilidad

En 2014 se realizó el cuarto diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo la Norma Internacional ISO 26.000. El resultado (un 83% de cumplimiento), permitió identificar las principales brechas. Paralelamente, Caja Los Andes elaboró su tercer Reporte de Sostenibilidad bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), según la metodología GRI G4. Ambas acciones se desarrollaron gracias a la supervisión del Comité de Sostenibilidad, representado por subgerentes de todas las áreas de la Caja.



Programa MÁS Sostenibilidad

El programa agrupa y ordena todas las iniciativas de RSE, las que buscan mejorar la calidad de vida de los colaboradores, comunidad y medio ambiente.

En 2014 el programa se consolidó, logrando cobertura nacional con variadas actividades asociadas (ver más en página 43).



Cuenta Pública

Durante el 2014 y como una forma de adherir a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se realizó en el mes de abril, la Cuenta Pública en las dependencias de Casa Matriz. En ella, el Gerente General y el Presidente de Caja los Andes entregaron -con cifras y logros claros- todo lo realizado por la institución durante el ejercicio 2013, así como también, las proyecciones para 2014. Lo anterior se desarrolló en el marco del Programa de Transparencia

Institucional que Caja Los Andes implementó en 2014, con el fin de difundir el estado de la gestión de la entidad. Este plan se alinea a la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.

Seminarios Temáticos

En su esfuerzo de entregar a los trabajadores y empresas afiliadas instancias de diálogo sobre temáticas de interés nacional, en 2014, Caja Los Andes inició un ciclo de Encuentros y Seminarios. A través de un panel de de-

bate se abordaron temas que buscaban analizar problemas o situaciones de contingencia social, a través de diferentes puntos de vista, que pudieran contribuir al desarrollo de políticas públicas, que apunten al crecimiento y bienestar social del país. A continuación se detallan algunos de estos encuentros:

- Seminario "Relaciones Laborales", en el que participó la Ministra del Trabajo, Javiera Blanco; el Presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio, Andrés Santa Cruz; y la presidenta de la Central Unitaria de Trabajadores, Bárbara Figueroa.
- Seminario "Los Desafíos del Seguro de Dependencia", el que contó con la participación de la Ministra de Desarrollo Social, María Fernanda Villegas, además de la Directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Rayen Inglés.

MÁS BENEFICIOS PARA TODOS

Centros Día

En 2014 se desarrollaron los estudios técnicos, licitaciones y definiciones para llevar a cabo el proyecto de Centros Socio Sanitarios, el que comenzó a operar -en el último trimestre del año- con el primer Centro Día de Caja Los Andes en la comuna de Estación Central. El objetivo de esta iniciativa es ofrecer asistencia integral, durante la jornada de día, a adultos mayores autovalentes frágiles o en condición de dependencia leve, a fin de mantener o elevar su nivel de autonomía personal y mejorar su calidad de vida. Estos centros ofrecerán, además, asistencia integral durante la jornada de día y sus principales objetivos son: proteger la salud funcional (envejecimiento saludable), mejorar la integración y participación (envejecimiento activo) e incrementar el bienestar subjetivo (envejecimiento positivo). En esta primera etapa se considera la construcción de centros en Santiago, Viña del Mar y en el sur del país.





Circuitos Saludables

En 2014, y como innovación al plan de salud preventiva física, Caja Los Andes decidió complementar la realización de Corridas Familiares con la implementación de circuitos saludables en 10 comunas del país. Esto, en directo beneficio de la comunidad afiliada, motivando la práctica de actividad física.

Nuevas Sucursales y Puntos de Atención

Durante 2014 Caja Los Andes sumó -a la amplia red de sucursales que tiene a lo largo del país- 10 puntos de contacto. La apertura de nuevas oficinas y agencias móviles, así como la remodelación de otros lugares de atención, significaron poder llegar a diversos lugares de Chile, logrando presencia de la marca desde Arica a Porvenir. Es relevante destacar que en 2014 se comenzó la construcción de una sucursal en Isla de Pascua cuyo propósito es contribuir con el desarrollo de los trabajadores y pensionados de la Isla.

Creación Mesa de Servicio Empresas

Durante 2014 la Caja generó este soporte comercial que permite comprometer mejores tiempos de respuesta y una mejor calidad en la atención y solución de requerimientos a empresas, facilitando la gestión comercial y de back office de los ejecutivos y convirtiéndose en una fuente de insumos para la mejora continua, al detectar preguntas o requerimientos frecuentes.

Perfilamiento de Afiliados

Un importante hito del período fue el perfilamiento de los afiliados, lo que permitió entender mejor sus necesidades particulares, dando origen al otorgamiento de créditos pre-calificados, los cuales se hicieron disponibles tanto en las sucursales presenciales, como en la Sucursal Virtual

Personas (SVP). Además, este perfilamiento facilitó informar sobre los beneficios Mi Primera Caja y Caja Escolar.

Programa “Tu Idea Innova”

Por segundo año consecutivo, la Caja desarrolló este programa que persigue potenciar, en forma permanente, una cultura de innovación al interior de esta entidad, permitiendo a todos los colaboradores aportar con sus ideas en torno a los objetivos estratégicos. Es así como durante 2014, a través del sitio www.tuideainnova.cl, se levantaron ideas a lo largo de todo el país con el desafío de “Disminuir los Tiempos de Espera en Sucursales”. De las seis ideas premiadas, actualmente una se encuentra implementada, dos están en la última fase del desarrollo de un piloto para ser liberadas próximamente, mientras las demás están en etapa de análisis.

EVENTOS

ENANDES 2014

La Caja desarrolló, durante 2014, la 5ta versión del Congreso Internacional ENANDES 2014, cuyo tema central fue la “Felicidad e Innovación: Claves para un Desarrollo Sostenible”. En él se presentaron las experiencias de los destacados expertos: Chip Conley y Paul Macleish, quienes mostraron a los presentes las innovadoras estrategias a favor de un crecimiento sostenible en los ámbitos laboral, económico, social y personal. Al evento asistieron más de mil personas, quienes además pudieron conocer un ejemplo de emprendimiento y esfuerzo personal, tras el relato de la experiencia del chileno, Jorge Pacheco, pescador artesanal que llegó a liderar el holding Empresas Marítimas OXXEAN.



XIII FIDAM

Caja Los Andes realizó, en noviembre, la versión XIII de la Feria Interactiva del Adulto Mayor, FIDAM 2014, al Interior del Parque Quinta Normal. Esta instancia se replicó en las regiones de Arica y Parinacota, Coquimbo, Libertador Bernardo O’Higgins, Biobío y Los Ríos.

III Tour Corrida Familiar

Enmarcado en el Plan de Salud Preventiva de Caja Los Andes, la tercera versión de la Corrida Familiar reunió a más de 60 mil corredores en 10 ciudades del país, quienes accedieron de forma gratuita a circuitos de trote de 2, 5 y 10 kilómetros. Como novedad, la edición 2014 permitió construir circuitos saludables en cada una de las ciudades donde se realizaron estos eventos, beneficiando a la comunidad afiliada.

III Festival Caja Los Andes

Este show artístico recorrió siete ciudades del país con una amplia oferta de cultura y entretenimiento para toda la familia. En esta oportunidad, el Festival contó con la participación de Nicole y Chico Trujillo, además del humor de Bombo Fica, con la tradicional animación de Andrea Hofmann y Eduardo Fuentes. En 2014, más de 45 mil asistentes disfrutaron de un evento lleno de energía y de gran factura artística.

XII Futsal

Este torneo congrega a más de 12 mil colaboradores de distintas empresas afiliadas en todo Chile. En 2014, el campeonato se jugó en diferentes ciudades a lo largo de Chile, disputándose en tres fases clasificatorias hasta llegar a una gran final nacional, realizada en La Serena. Los equipos ganadores recibieron como premio un viaje a Buenos Aires y la posibilidad de disputar un cuadrangular con equipos trasandinos.

RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS

Premio Emprende

El Premio Emprende-Caja Los Andes, tiene como objeto reconocer el esfuerzo y emprendimiento de sus afiliados -ya sean trabajadores o pensionados- y el de sus cargas familiares, que desarrollen alguna actividad micro empresarial. Durante 2014 se recibieron más de tres mil postulaciones desde Arica a Punta Arenas. Los ganadores de la quinta versión de este premio fueron: Primer Lugar en la categoría Pensionados, Claudia Lobos de Coltauco, con su emprendimiento “Casa Ecológica”. Primer Lugar de la Categoría Trabajador Activo, Matías Flores, de Villa Alemana, con su emprendimiento de ropa outdoor “Selk’n”. Ellos, junto a otros 6 microempresarios ganadores, recibieron capital para sus proyectos, cursos de capacitación y estadías en Centros Vacacionales de Caja Los Andes.

Premio Sergio May Colvin

Durante el desarrollo de ENANDES, y en presencia de autoridades de la Caja y del Subsecretario de Medio Ambiente, Marcelo Mena, Caja Los Andes entregó el Premio Sergio May Colvin-ENANDES, en sus dos categorías: Grandes Empresas y PYMES. En esta oportunidad, las empresas reconocidas fueron sociedad Minera El Abra y Cooperativa de la Vivienda, CONAVICOOP.

El Premio Sergio May Colvin está inspirado en un director de Caja Los Andes y activo miembro de la Cámara Chilena de la Construcción, quien dedicó su vida a mejorar la situación integral de los trabajadores chilenos. Se otorga anualmente con el fin de reconocer públicamente a aquellas empresas, afiliadas a esta entidad, que se han destacado por contar con prácticas laborales que mejoran la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias.

A principios del **siglo XX** los trabajadores se encontraban muy desprotegidos y no contaban con ningún tipo de beneficios sociales. En todo el mundo su situación era precaria, porque no contaban con condiciones adecuadas y justas. Frente a esta realidad, distintos grupos sociales comenzaron a preocuparse de la materia y Chile fue uno de los primeros países en Latinoamérica que abordó decididamente el tema de la seguridad social, impulsado por grupos de empresarios y la propia Iglesia que creyó justo defender el bienestar de los trabajadores. Esta preocupación adquirió cada vez más fuerza hasta que el Estado tomó la decisión de darle un reconocimiento jurídico. Es así como la **Constitución de 1925** establece la protección al trabajo y a las obras de previsión social. Además, garantiza condiciones mínimas de bienestar a los ciudadanos y regula los deberes y derechos de los trabajadores en esta materia. Ese fue el primer paso en lo que respecta a seguridad social en Chile.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR 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 un 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 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 Mutualas, Isapres, AFP, entre otras.

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

¿CUÁLES SON SUS ORÍGENES?

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 vo-

luntaria 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.

¿CUÁLES SON LAS CAJAS QUE COMPONEN LA INDUSTRIA?

En la actualidad existen las siguientes Cajas, todas con orígenes ligados a gremios empresariales.

Caja de Compensación de Asignación Familiar	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

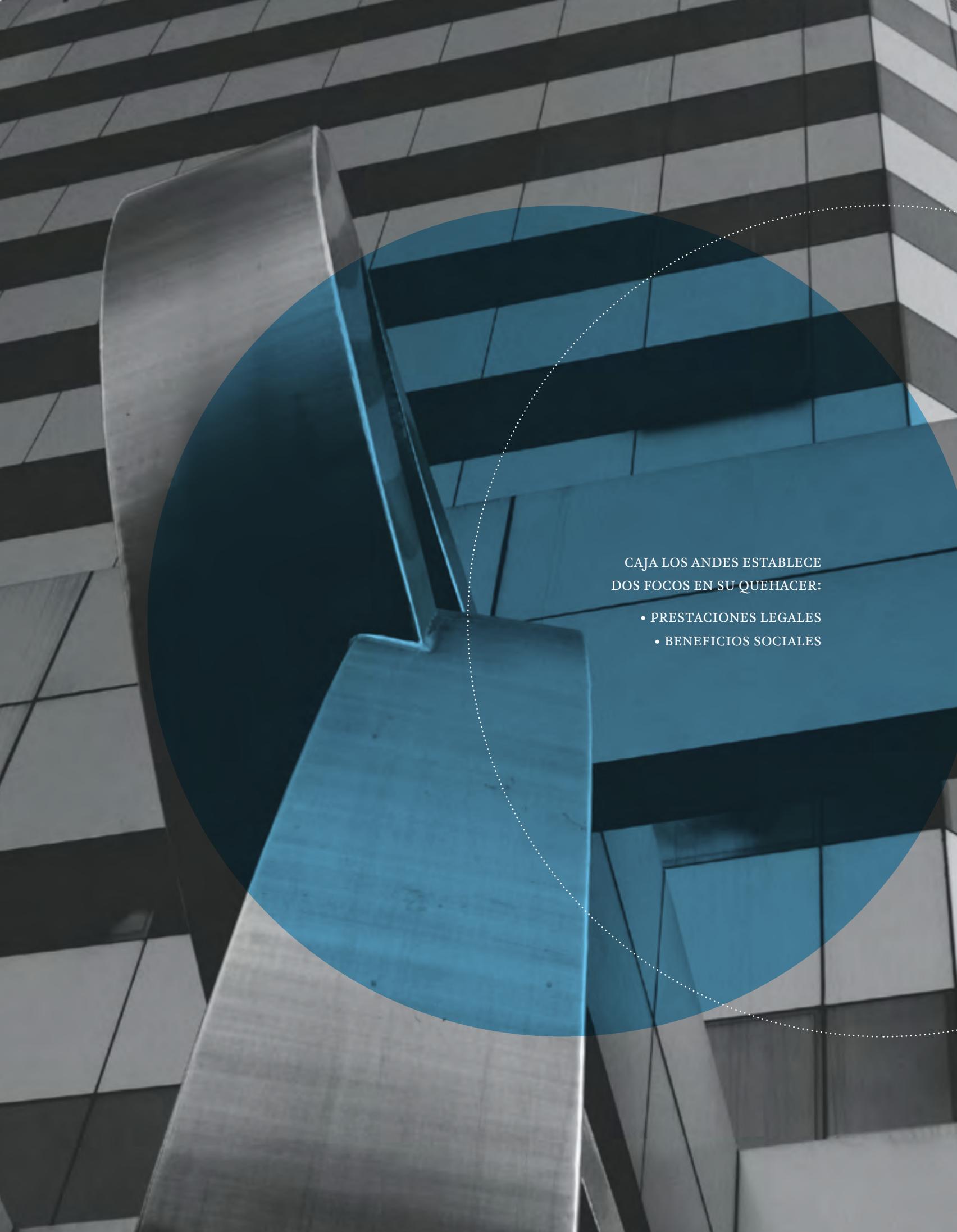
¿CÓMO SE AGRUPAN LA CAJAS DE COMPENSACIÓN?

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.

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.



CAJA LOS ANDES ESTABLECE
DOS FOCOS EN SU QUEHACER:

- PRESTACIONES LEGALES
- BENEFICIOS SOCIALES

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 de pagar 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.

BENEFICIOS SOCIALES

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.

En 2014, Caja Los Andes realizó modificaciones al Régimen de Prestaciones Complementarias. Dentro de ellas considera el término de la devolución a los pensionados hasta el 1% de su aporte. Esta decisión se basó en la implementación de un nuevo sistema de cobertura de beneficios a nuestros pensionados afiliados.

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.

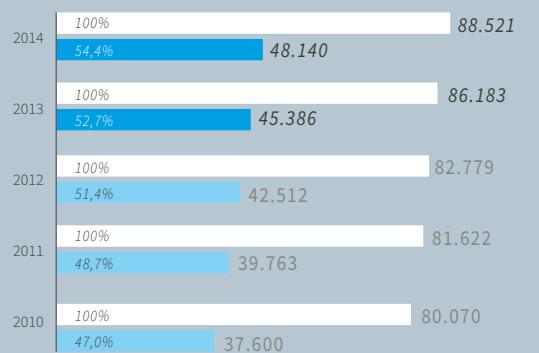
Crédito social

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.

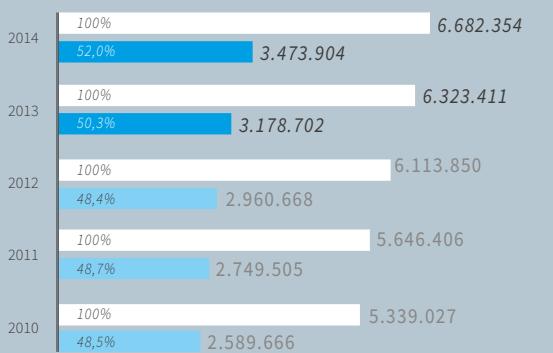
PARTICIPACIÓN DE MERCADO) CAJA LOS ANDES

SISTEMA CCAF

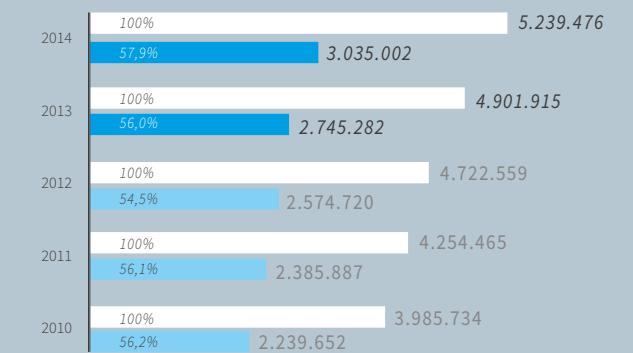
CAJA LOS ANDES



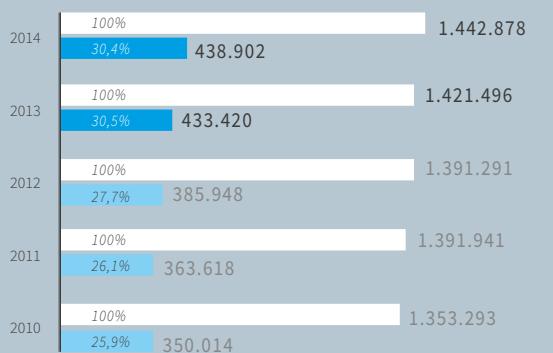
Empresas Adherentes (1) (2) (3)



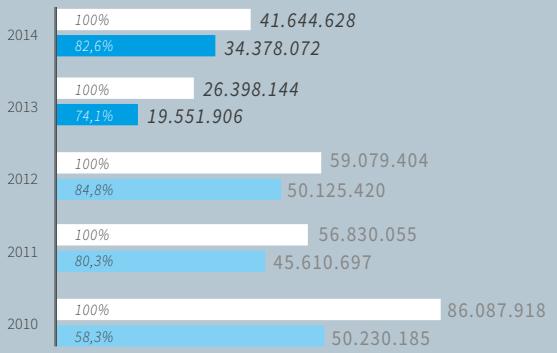
Total Afiliados (1) (2) (3)



Afiliados Activos (1) (2) (3)

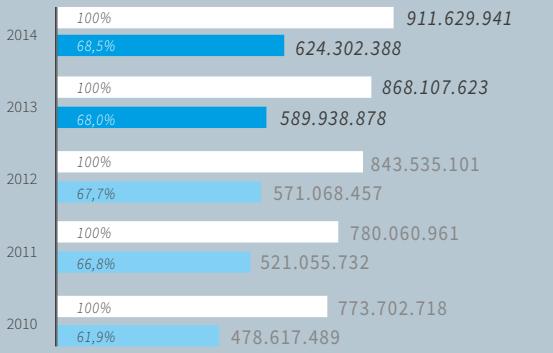


Afiliados Pensionados (1) (2) (3)



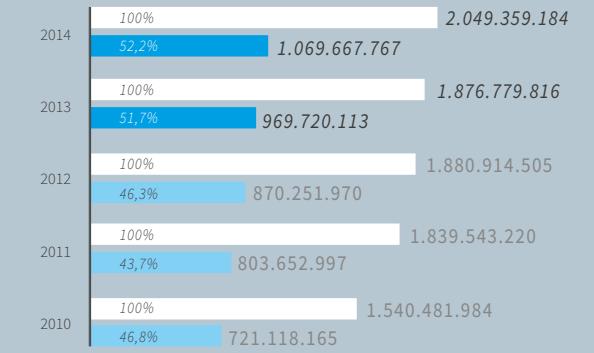
Excedentes (1) (4) (6)

Valores expresados en miles de \$



Patrimonio (1) (4) (6)

Valores expresados en miles de \$



Cartera de Crédito Vigente (1) (5)

Valores expresados en miles de \$

Fuentes: Asociación Gremial CCAF, SUSESOS y SVS

(1) Antecedentes al 31 de diciembre de cada año.

(2) Incluye al sector público.

(3) Según estadísticas reportadas a SUSESOS.

(4) En 2012, 2013 y 2014 corresponde a información de EE.FF., publicados por la SVS para Caja Los Andes, La Araucana y Los Héroes.

(5) En 2012, 2013 y 2014 corresponde a información de EE.FF., publicados por SVS para Los Héroes y por Asociación Gremial CCAF para el resto de las Cajas.

(6) A la fecha de cierre de esta publicación no se encontraban disponibles los EE.FF. de Caja 18 de Septiembre y Gabriela Mistral.

II

INSPIRACIÓN Y PRINCIPIOS





ACTUALMENTE
CAJA LOS ANDES
SIGUE SIENDO PIONERA Y LÍDER
EN LA INDUSTRIA,
CON EL 52% DE PARTICIPACIÓN
DE MERCADO.

Caja Los Andes fue la primera Caja de Compensación creada en Chile. Pionera en la industria y en todo el país, esta entidad 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, ya 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.

A este escenario debe sumarse 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.

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

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 6 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 52% de participación de mercado, trabaja de manera innovadora y comprometida por generar un positivo impacto en el bienestar y calidad de vida de sus afiliados y familias.

Los principios y valores de Caja Los Andes son los que **inspiran y guían** el actuar de esta organización. El **respeto y el alineamiento** a estos pilares constituyen los **Fundamentos Estratégicos** que le han permitido consolidar su liderazgo en la industria.

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.

MISIÓN

Ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas.

VISIÓN

PRINCIPIOS

Todo el accionar de la Caja, y de sus colaboradores, debe inspirarse en los principios éticos de sus fundadores. Estos son: libertad y dignidad de las personas, respeto a la verdad y orientación al bien común.

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 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 la sociedad. Propender al desarrollo de la seguridad social del país es el ideario que guía el accionar de esta organización.



VALORES

Transparencia

Todas las decisiones y actos de quienes trabajan en Caja Los Andes deben regirse por este valor, relacionándonos con honestidad y claridad hacia todo el entorno que nos rodea: afiliados, equipos de trabajo, proveedores, autoridades y la comunidad en general.

Orientación al Cliente

Los afiliados son el centro de nuestro trabajo. Todo lo que hacemos debe estar enfocado a entender y resolver sus necesidades.

Innovación

Promovemos el pensar creativo, que busque nuevas y mejores relaciones y procesos, que agreguen valor a la organización y a nuestros afiliados.

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.

El Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Ley N°18.833, **establece** que la administración de la Caja corresponde a un **Directorio**, entidad que designa al gerente general y al 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 Directorio está compuesto por siete 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. Esto último ha permitido a Caja Los Andes contar con un controlador, al que no se le reparten dividendos, pero que vela por la estabilidad de la institución. Por su parte, los directores elegidos en votación por los propios trabajadores de empresas adherentes, garantizan que se cuente con la opinión de quienes, en definitiva, constituyen los destinatarios de todas las acciones de bienestar social que realiza la Caja.

Conforme a su naturaleza jurídica -constituida como Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro- y giro previsional, Caja Los Andes se encuentra bajo la supervisión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Seguridad Social como órgano contralor fundamental. Teniendo presente lo anterior, 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.

Caja Los Andes se ha constituido también como organismo emisor de valores de oferta pública y está sometida a 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.

BALANCED SCORECARD (BSC)

Caja Los Andes adoptó el Balanced Scorecard (BSC) como metodología corporativa para controlar su gestión desde el año 2012. En 2014, se definieron ocho "Macro Objetivos Estratégicos" transversales a toda la organización, los que incluyen las áreas de: Beneficios Sociales entregados a los afiliados (tanto en valor como en impacto social); Generación de Excedentes (como vía de financiamiento para los beneficios entregados); Nivel Reputacional (relación con stakeholders); Satisfacción de Clientes; Penetración de Beneficios Sociales; Penetración de Productos y Servicios Financieros; y Desarrollo Organizacional.

Para alcanzar las metas propuestas en este BSC, el equipo directivo y gerencial desarrolló un mapa estratégico, el cual ordena y traduce los objetivos macro en objetivos específicos, clasificados en las cuatro perspectivas clásicas del BSC: Financiera, Procesos, Clientes y Aprendizaje. Una vez definido este mapa, cada gerencia de la Caja identifica y selecciona el grupo de objetivos específicos que competen a su área, para luego definir sus propios objetivos e iniciativas estratégicas sobre las cuales trabajar durante el año. De esta forma se contribuye al cumplimiento de los objetivos específicos y macros de

la Caja, produciendo un verdadero efecto de cascada. Cada gerencia entrega mensualmente información que permite monitorear la concreción de las metas fijadas a través de la metodología de Control de Gestión Balanced Scorecard, la que a su vez es reportada al Directorio en períodos establecidos por el Gobierno Corporativo.

Comité de Auditoría

El propósito de este Comité 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.

Comité de Riesgo y Finanzas

Las funciones de este Comité son las siguientes: 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.

En este Comité también se informa de la situación y gestión financiera de la entidad.

COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Seis comités, integrados por directores y altos ejecutivos de la entidad, 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 Caja Los Andes.

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

 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)



Comité de Beneficios Sociales

Tiene como función aprobar materias relativas a nuevos Beneficios Sociales, considerando su impacto y las necesidades de los afiliados. Por otra parte, debe informar el estado de avance de los planes para el pilar social, definidos para el año.

Comité de Productos y Servicios Financieros

Su función es aprobar materias relativas a nuevos Productos Financieros, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Además debe informar el estado de avance de los planes para el pilar de productos financieros definidos para el año.

Comité de Infraestructura

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

Comité de Desarrollo Organacional

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 Organacional y Compensaciones de los colaboradores y ejecutivos.

Javier Darraidou (Presidente Directorio)

Juan Mackenna* (Director)

Guido Acuña (Director)

José Ignacio Amenábar (Director)

Nelson Rojas (Gerente General)

Marcelo Córdova (Gerente de Beneficios Sociales)

Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing)

Javier Darraidou (Presidente Directorio)

José Ignacio Amenábar (Director)

Rodrigo Muñoz (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)

Javier Darraidou (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)

Javier Darraidou (Presidente Directorio)

Gastón Escala (Director)

Nelson Rojas (Gerente General)

César Urra (Gerente de Personas y Desarrollo Organacional)

Pamela Silva (Subgerente de Compensación y Beneficios)

DOCUMENTOS RELEVANTES

Código de Ética

El Código de Ética de Caja Los Andes -aprobado por el Directorio- establece que esta entidad se compromete a operar bajo los más altos estándares del gobierno corporativo, administrando sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile.

Asimismo, la Caja cuenta con un Comité de Ética, el cual tienen como propósito promover y regular el cumplimiento -por parte de los trabajadores, ejecutivos y directores- de las normas, principios y valores que contiene este Código. Asimismo, debe conocer las denuncias que se formulen con motivo de las infracciones al mismo y aprobar las sanciones que corresponda. Este Comité está integrado por un Director, el Gerente General, el Fiscal, el Contralor y el Gerente de Personas y Desarrollo Organacional.

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Este manual tiene como objetivo formalizar los principios que guían su actuar en materia de transacciones efectuadas por directivos, gerentes y personal en general. El documento 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.

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Tiene como finalidad regular las obligaciones, derechos, beneficios, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todas las personas que se desempeñan en Caja Los Andes.

Políticas de Habitualidad para Contratación con Partes Relacionadas

Establece las formalidades que deberá cumplir la Administración de la Caja para la contratación con partes relacionadas.

Difusión de Información

Buscando permanentemente una mayor transparencia, Caja Los Andes tiene a su disposición los siguientes canales destinados a difundir sus acciones de manera oportuna y veraz:

- Cuenta Pública de la Gestión de la Caja.
- Publicación de estados financieros cada tres meses.
- Elaboración de Memoria Anual y Balances.
- Publicación de Reporte Anual de Sostenibilidad
- Información de Hechos Esenciales
- Cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros y de la Superintendencia de Seguridad Social.

CAJA LOS ANDES OPERA

BAJO LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES

DEL GOBIERNO CORPORATIVO,

ADMINISTRANDO SUS NEGOCIOS

CON PLENO APEGO

A LAS NORMAS LEGALES.

(*) Durante el segundo semestre de 2014, asume como director Gastón Escala Aguirre en reemplazo de Juan Mackenna Iñíguez



CAJA LOS ANDES HA TRABAJADO
EN FORMA SISTEMÁTICA POR
ESTABLECER LAZOS DE CONFIANZA
CON SUS GRUPOS DE INTERÉS
PRIORITARIOS.

Desde sus inicios Caja Los Andes se ha preocupado por contribuir activamente al desarrollo y mejoramiento del país, ya que la función propia de esta entidad se encuentra en el fundamento mismo de la Responsabilidad Social.

Consciente de esta realidad, la Caja ha trabajado en forma sistemática por establecer lazos de confianza con sus grupos de interés prioritarios, para generar una relación que lleve a crear vínculos duraderos que permitan finalmente generar una mejor calidad de vida a todos los chilenos.

Es así como a través de su gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE ha tenido como una prioridad reconocer y monitorear el impacto de cada una de sus acciones en la comunidad, potenciando la relación y el diálogo con los stakeholders.

Con el objeto de realizar un trabajo sistemático en este sentido, durante 2014, se consolidó el programa MÁS Sostenibilidad, que agrupa y estructura todas las acciones enfocadas a la RSE que realiza Caja Los Andes, las que involucran a los colaboradores, comunidad y medio ambiente.

Es importante destacar que la Caja reconoce en sus colaboradores el eje fundamental de desarrollo y liderazgo y, consciente del aporte único que ellos significan, se preocupa de generar un ambiente de trabajo que entregue oportunidades de desarrollo y que, al mismo tiempo, otorgue mayor bienestar para ellos y sus familias. En este mismo sentido, durante 2014, se potenció el Comité de Sostenibilidad, que busca contribuir al desarrollo sostenible de la organización, generando un espacio de diálogo con todas las áreas involucradas.

Caja Los Andes también se ha preocupado de adoptar los parámetros internacionales en esta materia. Es así como por tercer año consecutivo, reporta bajo la Norma Internacional ISO 26.000, (guía orientadora sobre la Responsabilidad Social desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización, ISO), obteniendo un 83% de cumplimiento de dicha norma.

En este mismo sentido, en abril de 2014, se publicó el segundo Reporte de Sostenibilidad elaborado bajo la norma GRI (Global Reporting Initiative). Este documento permitió informar los estados de avance en materia de RSE, quedando como un punto de comparación frente a los indicadores que Caja Los Andes presente en los próximos años. El Reporte correspondiente al año 2014, estará disponible en forma física y en la web a partir de abril de 2015.

ACCIONES 2014

Programa MÁS Sostenibilidad

Como parte del Programa MÁS Sostenibilidad, Caja Los Andes ha realizado las siguientes acciones:

Arte Vivo

Por segundo año consecutivo se desarrollaron las exposiciones Arte Vivo en Casa Matriz, las que tienen por objeto aportar al desarrollo cultural y artístico de los colaboradores y afiliados, fomentando la positiva influencia que el arte tiene en las personas y las organizaciones. Las obras expuestas durante 2014 le dieron visibilidad al tema de la inclusión.



Programa SEBRA

La campaña preventiva Seguridad en Brazalete (SEBRA), realizada en conjunto con Policía de Investigaciones de Chile, benefició -por cuarto año consecutivo- a más de 68.000 menores y adultos mayores, pertenecientes a distintas comunas del país. Se trata de la entrega de brazaletes que contienen los datos de identificación de familiares directos del portador del mismo, a fin de ubicarlos en caso de extravío.



Circuitos Saludables

Como parte del Tercer Tour Corridas Familiares Caja Los Andes, se emplazaron circuitos saludables al aire libre en 10 ciudades del país, los que además incluyen maquinas de ejercicios para personas con capacidades diferentes. Cada afiliado, que pagó la inscripción a la Corrida, contribuyó al desarrollo de un proyecto social tangible al servicio de toda la comunidad.

Bibliotecas Caja Los Andes

Siete bibliotecas fueron inauguradas durante 2014 en cada una de las ciudades que se desarrolló el Festival Caja Los Andes, lo que significó un importante apoyo a la cultura. Fue así como los afiliados, al adquirir sus entradas a este gran evento musical, aportaron de forma concreta a la instalación de una completa biblioteca al interior de la propia comunidad afiliada la Caja. Las bibliotecas fueron desarrolladas en conjunto con la Fundación Había Una Vez.

Cajas Escolares

Durante 2014 Caja Los Andes distribuyó más de 10.000 cajas escolares a municipalidades, empresas, corporaciones, colegios y fundaciones, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias chilenas. Este beneficio fue entregado a familias vulnerables en 13 regiones del país.

Vacunaciones

Anti Influenza

Durante los meses de junio, julio y agosto se realizaron 970 inmunizaciones en operativos gratuitos a lo



largo de todo el país. La actividad benefició a trabajadores, adultos mayores vulnerables y aquellos que no estaban contemplados en los planes de vacunación del Ministerio de Salud. Por otra parte, se realizaron 700 operativos de atención médica en móviles de salud a nivel nacional.

Voluntariado Corporativo

Durante 2014, Caja Los Andes consolidó su programa de Voluntariado Corporativo "Yo quiero ayudar". A través de esta iniciativa, colaboradores de la Caja apadrinaron a jóvenes de educación media en condiciones vulnerables. Además, los estudiantes visitaron las instalaciones de Caja Los Andes y los gerentes de primera línea les dictaron charlas motivacionales. En total más de 150 jóvenes han sido beneficiados con este programa, el que durante 2014 se realizó también en las ciudades de Antofagasta y Concepción.

Encuentros Caja País

Con el fin de contribuir al diálogo, Caja Los Andes generó un ciclo de discusión denominado "Encuentros Caja País", que apuntan a generar un espacio abierto donde todos los actores puedan contribuir con sus opiniones.

Durante 2014 se realizaron tres seminarios:

- "Nuevas Relaciones Laborales".
- "Reputación Corporativa: Nueva Clave de la Gestión Empresarial".
- "Los Desafíos del Seguro de Dependencia".

Conociendo Nuestro Mar

Con el objetivo de acercar al mar a más de 450 niños de colegios municipalizados de la comuna de Viña del Mar, Caja Los Andes en conjunto con la Fundación Mar de Chile, desarrolló el programa educativo "Conociendo Nuestro Mar". La actividad -que se lleva a cabo por tercer año consecutivo- comprende seminarios a profesores, clases interactivas de cultura marítima, conferencias y talleres realizados por dicha fundación.



Navidad con Sentido

Dar un sentido social a la Navidad fue el objetivo que la Gerencia de Asuntos Corporativos, junto a la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, se propuso en la Navidad de 2014. Asumiendo este compromiso, se realizaron diversas actividades que involucraron a 223 colaboradores y a 292 niños en el país.

Cumplimiento de Deseos

Caja Los Andes colaboró con la fundación "Make a Wish" en cumplir el "Deseo de Félix". Dicha fundación -cuyo objetivo es conceder los deseos a niños con enfermedades de alto riesgo o una condición médica que amenace sus vidas- se acercó a la Caja para solicitarle la colaboración con el propósito que Félix pudiera cumplir su deseo de tener un día familiar. El sueño fue cumplido en el Centro Recreacional Machalí en conjunto con a colaboradores de la sucursal de Rancagua.



Fútbol Calle

Como una forma de incentivar la práctica deportiva en los sectores de escasos recursos, Caja Los Andes hizo posible que 20 niños vulnerables estuvieran presentes en la final del Mundial Fútbol Calle, que se llevó a cabo frente al Palacio de La Moneda. Estos pequeños deportistas pertenecen a la escuela de fútbol del club Deportivo El Tambo (Región de O'Higgins) que beneficia a 70 niños de entre 6 a 12 años.

Fútbol Calle es un proyecto social que, a través del deporte, busca entregar oportunidades de desarrollo psico-social a hombres y mujeres desde Arica a Punta Arenas, basado en un enfoque participativo y de inclusión de los participantes en situación de vulnerabilidad, teniendo al fútbol como una plataforma de formación deportiva y valórica.

DURANTE 2014,

CAJA LOS ANDES CONSOLIDÓ

SU PROGRAMA DE

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

"YO QUIERO AYUDAR".



Estudio de Imagen y Posicionamiento CLA

Para conocer la evolución en el posicionamiento de Caja Los Andes durante 2014, esta entidad encargó a Adimark, en enero de 2015, el desarrollo del Estudio de Imagen y Posicionamiento dirigido a trabajadores y pensionados incorporados al sistema de Cajas de Compensación.

El análisis de este estudio señala que Caja Los Andes es la institución más recordada del rubro, alcanzando una recordación general de 80%, constatando que el 47% de los encuestados conoce "Muy bien" a Caja Los Andes, logrando una diferencia de 14 puntos con respecto al siguiente integrante de la industria (La Araucana). Los principales elementos evocados y resaltados por los encuestados fueron los beneficios sociales, créditos sociales y la recreación.

En este estudio se destaca que Caja Los Andes fue la mejor evaluada, con una brecha de 14 puntos con respecto a la competencia. Asimismo, el 51% de los encuestados la reconoce como la mejor Caja en la industria, con una brecha de 32 puntos con respecto al siguiente competidor (La Araucana). A su vez, los encuestados resaltan que las principales características que destaca a Caja Los Andes respecto de la competencia son su prestigio y reconocimiento, además de que Caja Los Andes entrega beneficios, logrando una diferencia significativa de 20 puntos porcentuales en estos aspectos respecto de sus competidores.

Por otro lado, el 67% de los encuestados asocian a Caja Los Andes como una empresa que entrega beneficios para mejorar la calidad de vida de sus afiliados, aumentando en 17 puntos con respecto al año 2013. Este indicador es de gran importancia para la Caja ya que refleja el reconocimiento de sus afiliados respecto del posicionamiento deseado y razón de ser: ser reconocidos como una entidad que entrega beneficios sociales para mejorar la calidad de vida de los afiliados.

Estudio Chile 3D

El Estudio Chile 3D -realizado a través de encuestas presenciales durante los meses de enero y febrero de 2014, en hogares a nivel nacional- analiza tres dimensiones: estilos de vida de los chilenos, Capital de Marca (260 marcas en 43 categorías) y relación entre el capital de marca y la inversión publicitaria. El análisis se basa en 13 atributos, los cuales componen sus tres indicadores principales: Prestigio, Afecto y Presencia.

En el indicador de Capital de Marca, Caja Los Andes lidera la industria de Cajas de Compensación, con 578 puntos, logrando mayor posicionamiento en los segmentos entre 35 y 44 años. Y, en el indicador Afecto (de marca), Caja Los Andes aumentó en 16 puntos, logrando diferenciarse en los segmentos de mujeres y personas de más de 65 años.

Estudio de Satisfacción Global

En diciembre de 2014, el Estudio de Satisfacción Global, encargado a la empresa de investigación de mercado IPSOS, reveló que la experiencia de los encuestados con Caja Los Andes fue evaluada en Satisfacción Neta con un 63%.

Dentro de los atributos relacionados a experiencia podemos destacar que un 48% está de acuerdo con que la Caja les otorga beneficios a ellos y a sus familias, y el 47% piensa que la Caja los apoyará cuando lo necesiten.

Estudios de Reputación

En el actual contexto empresarial, caracterizado por una demanda creciente de transparencia, ética y responsabilidad social por parte de los stakeholders, la gestión de la reputación y del riesgo reputacional se ha convertido en una de las mayores oportunidades de generación y mantención de valor para las empresas.

Consciente de lo anterior, Caja Los Andes se ha plegado al trabajo de distintas instituciones preocupadas de entender la relación de los distintos actores de la industria con sus públicos de interés, y cómo ellas reciben esos mensajes.

• Adimark + HK+S

Caja Los Andes participó del 13º Ranking de Reputación Corporativa, realizado por GFK Adimark en conjunto con la consultora Hill & Knowlton Strategies. Tras un proceso de evaluación que consideró a 70 empresas nacionales y multinacionales, la institución obtuvo el primer lugar en la categoría Cajas de Compensación.

El Ranking de Reputación Corporativa se basa en la percepción que tienen los consumidores a partir de lo que la organización comunica, y tiene por objetivo medir el impacto de los valores que las empresas difunden. En este contexto, Caja Los Andes logró la categoría Plata, ubicándose en el número 27 del listado general.

• Merco

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) es una herramienta de uso extendido en el mundo y que mide el respeto y el liderazgo de una marca como base para la reputación empresarial. En el estudio 2014, Caja Los Andes figuró en el top 10 en la categoría Bancos e Instituciones Financieras, y en el lugar 97 del ranking general de empresas con mejor reputación.

• CRAMM VSN 2014

En un proceso inédito, la consultora Pullen & Dockendorff midió el valor social de las empresas; es decir, la relación de ellas con las comunidades donde se emplazan. Caja Los Andes figuró en el lugar 21, liderando en instituciones ligadas al rubro financiero.

El análisis incluyó más de 330 casos de empresas que fueron analizadas mediante una metodología que registró el aporte de la empresa al bienestar social, el desarrollo económico y los riesgos sociales a las comunidades donde opera.

Boletín de Créditos de Consumo del Sernac

Caja Los Andes se encuentra en el primer lugar en relación a las otras Cajas de Compensación, en el menor costo para créditos de entre \$1.000.000 y \$3.000.000, en un período de 24 y 36 meses, según el Boletín de Créditos de Consumo del SERNAC el cual evalúa el costo de los créditos, del sistema bancario, Cajas de Compensación, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito.

Estudio Clima Laboral

Con la participación de un 94% de los colaboradores, Caja Los Andes realizó el Estudio de Clima Laboral 2014. Los encuestados mostraron, en promedio, un 75% de alta satisfacción (once puntos porcentuales más que el año anterior). Los ítems mejor evaluados fueron: ética y probidad laboral (87%), enfoque hacia las personas y estabilidad laboral (ambos con 86%), calidad de vida y trabajo en equipo (ambos con 84%), entre otros.

La alta participación y los excelentes resultados obtenidos, son un incentivo para que la Caja continúe trabajando por mejorar cada día el clima laboral, aspecto fundamental para las instituciones que consideran que su capital humano es uno de sus principales activos.

De esta forma, Caja Los Andes se enfocará en profundizar aspectos como el reconocimiento, la equidad y compensaciones de sus colaboradores.

III

SIEMPRE JUNTO
A NUESTROS
AFILIADOS



Caja Los Andes finalizó 2014 con un total de **3.473.904 afiliados**, lo que significó un crecimiento de **295.202 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**.

Los afiliados, de acuerdo a su rango etario e intereses, se han dividido en: solteros y parejas sin hijos; familias con bebés; familias con hijos escolares; familias con hijos universitarios; adultos mayores y empresas.

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

Afiliados Activos

Se considera afiliados activos a todos aquellos trabajadores independientes y empleados de empresas -públicas o privadas- adheridas a Caja Los Andes, 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 afiliados pasivos 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

Se considera empresas adherentes, a 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.



SER PARTE
DE UNA CAJA DE COMPENSACIÓN
NO TIENE COSTO PARA
EL TRABAJADOR NI
PARA EL EMPLEADOR

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; rentas de inversiones; ingresos por venta de servicios, multas, sanciones; y valores percibidos por las actividades vacacionales y recreativas 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 2014 LA CAJA
ABRIÓ 10 NUEVAS SUCURSALES,
COMPLETANDO UNA RED
DE 136 PUNTOS 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 si 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)

Las sucursales constituyen el principal punto de contacto entre los afiliados y la Caja, es allí donde ellos pueden solicitar y gestionar todo tipo de prestaciones y servicios, con distintas modalidades de pago, siendo atendidos en forma rápida, eficiente y oportuna, por un personal altamente calificado. En 2014 la Caja abrió 10 nuevas sucursales, completando una red de 136 puntos de atención. Lo que significó la incorporación de 1.076,44 m² en beneficio de la atención directa a público (apertura de oficinas y cambios de local), con una inversión total de MM\$1.008. Para el año 2015, la Caja proyecta continuar con este plan de expansión.

Zona	Dirección	Comuna/Sucursal
Norte	Av. Arturo Prat 456	Taltal
Norte	Tocopilla 21	San Pedro de Atacama
Norte	Av. Balmaceda 2902, local 1020	Calama II
RM Costa	Av. Vicuña Mackenna Oriente 7110, local 165, 160 y 162	La Florida
RM Costa	Av. Américo Vespucio 1501, local 2001 y 2005, nivel 1	Cerrillos
RM Costa	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3466, piso 2	Centro Día Alameda / Estación Central
Centro Sur	Pedro Aguirre Cerda 1055, local 26	San Pedro de la Paz
Centro Sur	Jorge Alessandri 3177, local 105 y 109, nivel 1	Mall Plaza Trébol / Hualpén
Centro Sur	Fresia 390	Pucón
Sur	Av. Eduardo Frei 01110, local 3	Punta Arenas II

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 afilia-

dos que se encuentran en localidades distantes de los radios urbanos. Todas ellas cuentan con tecnología de primer nivel. Caja Los Andes cerró en 2014 con 52 oficinas móviles, aumentando 6 unidades en relación a 2013.

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

La página web 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
- Turismo y Viajes
- Salud
- Educación
- Recreación

Cada una de estas agrupaciones tiene sub-menús que facilitan la navegación por el sitio. Durante 2014 la web obtuvo aproximadamente 16.000.000 de visitas, superando ampliamente las 10.500.000 registradas en 2013, gracias a una estrategia comunicacional de dirección permanente hacia el sitio, junto a la actualización continua del contenido, al análisis de preferencias de información y a las mejoras en la navegación.

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; acreditar 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.

Durante 2014 se realizaron mejoras significativas en la SVP, generando cerca de 252.000 nuevos usuarios, lo que representa un aumento del 49% en comparación a 2013. Este

incremento fue posible gracias al nuevo formato de acceso y al "look and feel" del portal. Al concluir el 2014, Caja Los Andes contaba con más de 800 mil afiliados con clave de Sucursal Virtual Personas.

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 Empresas.

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.

En 2014 se atendieron aproximadamente 4.500.000 llamadas telefónicas, de las cuales el 89% fue recibido directamente por un ejecutivo y el 11% encontró respuesta automática en el IVR. Las principales consultas durante este período correspondieron a prestaciones legales y crédito.

Una de las mejoras introducidas al servicio de Call Center durante el período, fue la optimización al menú telefónico (IVR), convirtiéndolo en un menú más amigable para el afiliado, lo que incrementó los niveles de atención.

Contáctenos y reclamos

Con el objetivo de facilitar la comunicación entre los afiliados y Caja Los Andes, la página web dispone de la sección "Contáctenos", en la cual el afiliado puede ingresar sus consultas, las son respondidas por un grupo especializado de ejecutivos. En 2014, se recibieron más de 46 mil consultas, principalmente referentes a créditos y licencias médicas.

Por otra parte, y velando por la satisfacción de sus afiliados, Caja Los Andes dispuso diversos canales para reclamos. Es así como durante 2014 tuvo una tasa mensual de 0,076% (2.616) en relación al promedio de afiliados*, los que fueron ingresados a través de formularios en el sitio web y sucursales, redes sociales, SERNAC, prensa, entre otros. El plazo de respuesta definido fue de 10 días hábiles. Adicionalmente, este servicio permitió entender más a los usuarios y generar mejoras en los procesos.

SMS y correo electrónico

Caja Los Andes se contacta también con sus afiliados a través de mensajería celular y correo electrónico. Lo anterior es utilizado para notificar al afiliado sobre aspectos legales y beneficios disponibles, facilitando el acceso y rapidez en la entrega de información.

Durante 2014, se realizó el envío de 781.775 SMS y más de 35 millones de e-mails, correspondientes principalmente a notificaciones de licencias médicas, pago de excesos, beneficios disponibles e información comercial.

Módulo de autoservicio

Este dispositivo, habilitado en las sucursales de mayor movimiento de consultas, permite a los afiliados obtener la emisión de distintos tipos de certificados e informes. Asimismo, pueden gestionar simulaciones de crédito social y observar la evolución de su cuenta de ahorro.

Durante este periodo, se actualizó además el software del autoservicio, permitiendo un acceso más fácil y rápido, al poder ingresar sin la tarjeta que lo identifica como afiliado.

En 2014 el autoservicio recibió más de 360.000 consultas por parte de los afiliados, cuyos principales motivos fueron el estado de licencias médicas y certificados de cargas familiares.

Atención directa	Cantidad puntos de contacto
Sucursales	136
Puntos de atención	997
Cajas recaudadoras	281
Cajas pagadoras	239
Total	5.638.346

Atención terreno	Cantidad puntos de contacto
Oficinas móviles	52

Atención a distancia	Cantidad puntos de contacto
Ejecutivos telefónicos	170
Empresas con clave	23.222
Afiliados con clave	832.891
Consultas por "Contáctenos"	46.207
SMS enviados	781.775
E mails enviados	35.058.862
Total (llamadas personas e IVR)	4.481.613
Total (Contáctenos + Emails enviados)	35.105.069

ATENCIÓN DIRECTA

5.638.346

OFICINAS MÓVILES

52

EJECUTIVOS TELEFÓNICOS

170

*Promedio afiliados: 3.429.989 (Fuente: SUSESO)

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



EN 2014, 881.520 PASAJEROS
VISITARON LOS RECINTOS
VACACIONALES DE LA CAJA,
LO QUE REPRESENTA UN AUMENTO
DEL 11% RESPECTO
AL AÑO ANTERIOR.

Caja Los Andes cuenta con **21 centros** vacacionales, ecovacacionales y recreacionales, 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**.

PRESENCIA DE CAJA LOS ANDES



Zona Norte

12 Sucursales
1 Centro Club
7 Oficinas Móviles

Zona Centro Norte

10 Sucursales
3 Centros Club
5 Oficinas Móviles

Región Metropolitana

30 Sucursales
11 Centros Club
10 Oficinas Móviles

V Región

18 Sucursales
4 Centros Club
6 Oficinas Móviles

Centro

20 Sucursales
2 Centros Club
5 Oficinas Móviles

Centro Sur

22 Sucursales
7 Centros Club
7 Oficinas Móviles

Sur

18 Sucursales
4 Centros Club
12 Oficinas Móviles

136

SUCURSALES A LO LARGO
DE CHILE

32

CENTROS CLUB
A LO LARGO DE CHILE

52

OFICINAS MÓVILES
A LO LARGO DE CHILE



SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE) CAJA LOS ANDES



REGIÓN METROPOLITANA

Gerente Zonal Cordillera: Cristián Aguilera
Gerente Zonal Costa: Marco Caro

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Providencia	Av. Providencia 1929	Pablo Ramírez Jeldrez
Buin	Florín Román 445	Gerardo Arriaza Bozo
Quilicura	Av. Américo Vespucio 2680, local 2	Pamela Celis
San Bernardo	Arturo Prat 722	Luis Muñoz González
Las Condes	Rosario Sur 156	Soledad Lozano
Ñuñoa	Av. Irarrázaval 3000	Esteban Cuevas Olivera
Puente Alto	Av. Concha y Toro 95	Andrea Encinas Colomer
Talagante	Av. Bernardo O'Higgins 912	Sandra Silva Olivares
C. Empresarial Huechuraba	Santa Clara 301, of. 802 y 803	Patricia Isla Muñoz
Colina	Inmaculada de Concepción 099, local 6 y 7	Rosa Caro Vera
Avansalud Salvador	Av. Salvador 100 (al interior de Clinica Avansalud)	Marcela Arriagada Espinoza
La Reina	Jorge Alessandri 160	Guillermo Poblete Saavedra
Vitacura	Av. Nueva Costanera 4091, local 2	Marina Bustos Toro
Alonso Ovalle	Alonso Ovalle 1465	Juan Contreras Miranda
Miraflores	Miraflores 144	Óscar Ponce Irríbarra
Maipú	Av. 5 de abril 33, piso 2, Mall Pumay	Ronnie Muñoz Araya

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Morandé	Huérfanos 1133	Ignacio Martínez Herrera
Alameda	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1112, interior	Juan Carlos Matissine
Alameda (Galerías)	San Diego Galerías	Verónica Suez Collao
Melipilla	Plaza de Armas 505	Patricia Isabel Arancibia Faudez
San Miguel	Ramón Subercaseaux 1268	Mónica Alvarado Sotomayor
La Florida	Vicuña Mackenna 7387	Verónica Andrea Pino Leyton
Cerrillos	Camino a Melipilla 7003, E-D	Mauricio de la Barra Manríquez
Independencia	Av. Independencia 1946, locales D, E, F	Iris Arcaya Baeza
Enea Pudahuel	Av. Américo Vespucio Oriente 1309, oficina 106	Marcelo Ramírez Aguayo
San Pablo	San Pablo 2642	Gabriel Barbano Fuenzalida
Mall Plaza Vespucio	Av. Vicuña Mackenna Oriente 7110, local 165, 160 y 162	Ivonne Ramírez
Mall Plaza Oeste	Av. Américo Vespucio 1501, local 2001 y 2005, nivel 1	Jeannette Alfaro
San Joaquín	Av. Vicuña Mackenna 3301	Marcia Arce Catalán
Centro Día Alameda	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3466, piso 3	Rolando Parra
Centro Día Alameda Sucursal	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3466, piso 2	Rolando Parra
Alonso Ovalle Pensionados	Alonso Ovalle 1493	Juan Contreras Miranda

SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE) CAJA LOS ANDES



ZONA NORTE

Gerente Zonal: Miguel Lazo

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Arica	San Marcos 121	Renato Javier Beyzaga Muñoz
Iquique	Tarapacá 376	Marco Antonio Encina Aros
Antofagasta	Washington 2701	Patricia Virginia Villegas Araya
Antofagasta II	O'Higgins 1940	Edward Mauricio Talamilla Campos
Calama	Sotomayor 1865	Walter Eduardo Antecao Álvarez
Alto Hospicio	Av. La Pampa 3121, locales 19, 20 y 21	Hernán Dix Osses Reyes
Tocopilla	21 de mayo 1420	Rubén Darío Caicheo Escobar
Mejillones	Latorre 529	Eliana de las Mercedes Villarroel Espinoza
Taltal	Av. Arturo Prat 456	Pía Ponce Sepúlveda
San Pedro de Atacama	Tocopilla 21	Karla Olivares
Calama II	Av. Balmaceda 2902, local 1020	Rodrigo Berger
Iquique II (Centro Club Pensionados)	Patricio Linch 1442	Cinthia Ximena Aravena Arancibia

ZONA CENTRO NORTE

Gerente Zonal: Jaime Rodríguez

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
La Serena	Los Carrera 330	Juan Carlos Pesantes Lagos
Copiapó	Rodríguez 611	Michel Lemaire Tapia
Coquimbo	Varela 1016	Rodrigo Cabrera Valenzuela
Ovalle	Victoria 348	Paola Bustamante Pérez
Vallenar	Alonso de Ercilla 334	Cristián Aguilar Pérez
Illapel	Independencia 417	Onán Aguilar Barraza
Caldera	Cousiño 353	Jonathan Dorador Suárez
El Salvador	18 de Septiembre 2306	Juan Carlos Letelier Trigo
Diego de Almagro	Juan Martínez 706, local 1	Juan Carlos Letelier Trigo
Los Vilos	Caupolicán 474	Claudio Rojas Rivera

SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE) CAJA LOS ANDES



ZONA V REGIÓN

Gerente Zonal: José Asquet

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Viña del Mar	Quinta 258	Mario Barreto Muñoz
Valparaíso	Esmeralda 953 (matriz)	Rodrigo Miranda Villegas
San Felipe	Salinas 295 - B	María Alejandra Cavieres Salas
La Calera	Carrera 511	Cecilia Reinoso Salazar
Quilpué	Aníbal Pinto 796	Luisa Olguín Briceño
Los Andes	O'Higgins 380	María Alejandra Cavieres Salas
San Antonio	Av. Ramón Barros Luco 1613, local 4	Paula Carreño Ferrer
La Ligua	Ortíz de Rozas 762	Alejandro Vicencio Pérez
Quillota	La Concepción 371, frente a la Plaza de Armas	Claudia Serey Vargas
Viña del Mar II	Nueva Libertad 1410, local 2	Edgar Contreras Rivas
Limache	Av. Urmeneta 1	Danilo Ramírez Zamora
El Quisco	Av. Isidro Dubornaí 296	Miguel González Sánchez
Villa Alemana	Av. Valparaíso 598 - 03	Luisa Olguín Briceño
Llay Llay	Calle Edwards 114 -118	Patricio Rodríguez Banda
Quintero	Av. Francisco Bilbao 180	Dante Oyarzo
Casablanca	Leiva Amor 251, Constitución 397	Claudia Astorga Sanhueza
Cabildo	Av. Humeres 580	Paulina Chacana
Valparaíso II	Av. Pedro Montt 2017	María Patricia Corvalán Bascuñán
Viña del Mar (Centro Club Pensionados)	Viana 645	David Norambuena
Valparaíso (Centro Club Pensionados)	Blanco 1002	Mauricio Bastidas Vera

ZONA CENTRO

Gerente Zonal: Eduardo Ponce

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Rancagua	Santiago Bueras 508	Pablo Valenzuela Martínez
Talca	Uno Norte 862	Patricio Miguel Osorio Padilla
San Vicente de Tagua Tagua	Carlos Walker Martínez 0326	José Reyes Alarcón
Santa Cruz	Rafael Casanova 315	Alejandra Cáceres Castro
Curicó	Carmen 429	Evelyn Bustamente Olivares
San Fernando	Chillán 645	Jorge Cáceres Ramírez
Rengo	Martiniano Uriola 152-B	Antonio Arenas Valdés
Linares	Yumbel 525	Mauricio Raposo Marro
Constitución	O'Higgins 590	Juan José Rivera Cuevas
C.C. Portal Rancagua	Centro Com. Portal Rancagua, carret. El Cobre Presidente Frei 750, l. 1131	Crisóstomo Valdés Sarrúa
Molina	Aromo 1350	Sebastián Escobar Vitar
Cauquenes	Claudina Urrutia 340	Haydee Muñoz Martínez
Coltauco	Arturo Prat 239	Luis Diez de Medina
Las Cabras	San Martín 898, local 11	Eduardo Orellana Jara
Chimbarongo	Miraflores 403-5	Carmen Lagos Lizana
San Clemente	Alejandro Cruz 125	Eduardo Rojas Flores
Longaví	Uno Poniente 285	Karina Villar Torres
Graneros	Av. La Compañía 060	Marco Vergara Tobar
San Javier	Arturo Prat 2662, local A y B	Gonzalo Cofré Reyes
Parral	Buin 282	Natalia Zúñiga Mills
Rancagua (Centro Club Pensionados)	Santiago Bueras 508, piso 1	Laura Labbé

SUCURSALES A LO LARGO DE CHILE) CAJA LOS ANDES



ZONA CENTRO SUR

Gerente Zonal: Francisco Zañartu

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Chillán	Carrera 480	Patricio Schurch Brandt
Temuco	Arturo Prat 829	Jean Pierre Caire Maurer
Villarrica	Pedro Montt 712	María Basso Neira
Angol	Pedro Aguirre Cerda 401	Eric Caro Gómez
Talcahuano	Colón 754	Verónica Candia Munita
Concepción	Tucapel 374	Felipe Guerrero Alarcón
Los Ángeles	Colón 143	Enrique Hernández Pino
Temuco II	Av. Alemania 0830	Paola Martínez Sepúlveda
Victoria	Lagos 648, local 3	Raúl Gatica Miguras
Tomé	Sotomayor 1144	Carolina Gacitúa Romero
Cañete	Séptimo de Línea 654	Alejandra Alegría Villa
San Carlos	Balmaceda 708	Paola Bustos Muñoz
Concepción II	Barros Arana 374	Óscar Labra Moscoso
Coronel	Los Carrera 175	Víctor Aravena Muñoz
Cabrero	Zañartu 198, local 3	José Pérez Pérez
Curanilahue	Av. Arturo Prat 596	Víctor Díaz Contreras
Penco	Las Heras 465	Alfredo Montero Maldonado
Lota	Prat 112, of. 1 y 2	Jessica Aravena Chávez
San Pedro de la Paz	Pedro Aguirre Cerda 1055, local 26	Miguel Díaz Troncoso
Mall Plaza El Trébol	Jorge Alessandri 3177, local 105 y 109, nivel 1	Viviana Quezada Fuentealba
Laja	Balmaceda 152, locales 2-3	Marcela Brito Díaz
Pucón	Fresia 390	Andrés Flores Muñoz

ZONA SUR

Gerente Zonal: Miguel Sierpe

Oficina	Dirección	Gerente / Agente
Valdivia	Av. Alemania 465	Basny Vega Jaramillo
Futrono	Gómez Carreño 20	Agusto González Álvarez
Osorno	O'Higgins 746	Rudy Barrientos Esparza
Puerto Montt	Rengifo 483	Mauricio Caro Jara
Punta Arenas	Pedro Montt 870	Dagoberto Enrique Vega Barría
Coyhaique	Lillo 20	Arturo Peña Pérez
Castro	Balmaceda 260	Santiago Fuentes Maechel
Puerto Natales	Eberhard 599	Ana María Rodríguez Lapostol
La Unión	Arturo Prat 714	José Soto Fontealba
Puerto Varas	San José 319	Alvaro Mora Núñez
Panguipulli	Martínez de Rosas 293	Lorena Muñoz Torres
Porvenir	Sampaio 300	Carlos Jelvez Cárcamo
Ancud	Aníbal Pinto 313	Juan Tapia Montecinos
Puerto Aysén	Calle Sargento Aldea 1286, local A	Juan F. Muñoz Viveros
Quellón	Av. Ladrilleros 394	Pierina Andrea Vargas Peña
Valdivia II Mall	Arauco 561, local 4	Javier Lobos Bustamante
Puerto Montt II	Av. Parque Industrial 450, local 102 A	Patricio Rodrigo Vega
Punta Arenas II	Av. Eduardo Frei 01110, local 3	Loreto Zúñiga
Valdivia (Centro Club Pensionados)	Av. Alemania 465	Karina Ramírez Gomez

IV

MEJORANDO LA
CALIDAD DE VIDA





EN 2014 SE ENTREGARON

MÁS DE 240 MIL CAJAS ESCOLARES

A NIÑOS Y JÓVENES

DE ENTRE 4 A 17 AÑOS.

Mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo y bienestar de los trabajadores y pensionados afiliados y sus grupos familiares ha sido el gran propósito que ha inspirado el actuar de Caja Los Andes por más de 60 años. Cumpliendo su rol como entidad de seguridad social, ha otorgado beneficios sociales con eficiencia y gran creatividad adaptándose no solo a las necesidades diversas de sus afiliados, sino que a los cambios producidos en la industria y en el país. Es así como la Política de Beneficios Sociales desarrollada por la Caja, ha estado siempre orientada a minimizar las brechas de acceso a servicios sociales en el ámbito Salud, Educación, Turismo, Recreación, Deporte y Protección Financiera, por mencionar los principales pilares sociales. Esta política además ha sido un complemento a las coberturas ya disponibles mediante los sistemas previsionales tradicionales, público y privado.

Desde su fundación en el año 1953, Caja Los Andes ha sido pionera en generar más y mejores beneficios, productos y servicios, cubriendo las necesidades de sus afiliados con altos estándares de calidad en las más diversas áreas.

BENEFICIOS SOCIALES

BENEFICIOS EN EDUCACIÓN

Para Caja Los Andes la educación es una herramienta fundamental para el desarrollo de las personas que mejora su calidad de vida. Es por esto que uno de sus objetivos es generar condiciones preferentes de acceso, cobertura y financiamiento, a los distintos niveles educativos, mediante prestaciones en dinero, servicios y especies.

Los beneficios en educación se han segmentado en 3 áreas, de manera de satisfacer eficientemente las necesidades de los diferentes grupos de afiliados. Estos son: Educación Escolar y Superior, Educación Trabajador y Educación Adulto Mayor.

Educación Escolar y Superior

En 2014, el quehacer de Caja Los Andes en este ámbito se orientó a entregar diversos beneficios, desde la etapa escolar

hasta la de educación superior (técnico y universitaria), destacando los siguientes:

- **Caja Escolar:** Este beneficio consiste en la entrega de un set de útiles escolares a las cargas legales de los afiliados que cumplan con los requisitos definidos. Durante este período se entregaron más de 240 mil cajas a niños y jóvenes de entre 4 a 17 años.

- **Preuniversitario Online:** Con el propósito de apoyar y reforzar a todas las cargas de los afiliados que están cursando cuarto medio, Caja Los Andes implementó -en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile- este preuniversitario online gratuito, logrando beneficiar a más de 5 mil estudiantes.

- **Convenios de descuento:** Caja Los Andes cuenta con más de 70 convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, escuelas de idiomas y preuniversitarios en todo Chile, los cuales entregan descuentos exclusivos en la matrícula y/o arancel anual de los diferentes programas académicos o carreras.



Educación Trabajador

Con el objetivo de facilitar el acceso de los afiliados a mejores oportunidades en su desarrollo laboral y familiar, Caja Los Andes ofrece atractivos descuentos en programas educativos de certificación, formación y/o especialización, a través de cursos y diplomados en modalidad e-learning, dictados por reconocidas instituciones como son la Pontificia Universidad Católica y E-Class.

Durante este período se realizaron además charlas gratuitas que potencian tanto el desarrollo profesional como personal de los trabajadores afiliados, con temáticas de relevancia y contingencia social a nivel nacional, dentro de las cuales destacan:



- Charlas en temas de educación financiera, previsional y laboral, a cargo de expertos en materias de seguridad social. Especial relevancia tienen aquellas vinculadas a la educación financiera cuyo objetivo es orientar y apoyar con mensajes claros a los afiliados respecto del endeudamiento responsable y del impacto positivo que provoca un manejo adecuado del presupuesto familiar en su calidad de vida.
- Charlas dictadas en conjunto con destacados docentes de la Pontificia Universidad Católica de Chile, relacionadas con temáticas laborales, sociales y motivacionales.
- Charlas que potencian el desarrollo de competencias laborales, tales como liderazgo, trabajo en equipo, calidad de servicio o gestión del cambio, dirigidas a especialistas de Recursos Humanos de las empresas y organizaciones sindicales afiliadas a la Caja.

Educación Adulto Mayor

Pensando en las necesidades especiales de los pensionados, la Caja ha desarrollado un programa de “Oferta Educativa para el Adulto Mayor”, cuya malla se organiza en torno a tres áreas temáticas: física, cognitiva y manual.

Este programa se desarrolla en conjunto con entidades especialistas en metodologías pedagógicas para el adulto mayor,

en instalaciones propias, como son los Centros Club de la Caja. Los cursos y/o talleres han sido diseñados bajo la lógica del envejecimiento activo para fomentar un desarrollo a nivel fisiológico, cognitivo, social y recreativo. Durante el año 2014 la “Oferta Educativa para el Adulto Mayor” se amplió a 22 nuevas sucursales, totalizando 54 puntos en el país, realizando en promedio más de 900 cursos al mes. Esta oferta se gestiona en conjunto con U3E (Universidad Mayor) y CIEDESS (Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social). Asimismo, y con el propósito de motivar y capacitar el uso de nuevas herramientas tecnológicas en los pensionados, la Caja realiza “Plazas Digitales” en diversas ciudades del país, las que en 2014 se llevaron a cabo en La Serena y Antofagasta.

Asignaciones en Dinero

Estas asignaciones son estímulos monetarios entregados a los afiliados y/o cargas legales, entre los cuales destacan:

- **Asignación de Estudio:** Destinada a financiar total o parcialmente el valor de los estudios básicos (7º y 8º), de enseñanza media, técnicos de nivel medio, profesionales y universitarios, que cursen los afiliados y/o sus cargas legales, en entidades reconocidas oficialmente por el Ministerio de Educación.

• **Asignación de Matrícula:** Orientada al pago total o parcial de la matrícula de los afiliados y/o sus cargas legales, en instituciones de educación superior.

• **Asignación PSU:** Monto destinado a los afiliados y/o sus cargas legales que obtengan puntaje nacional en dicha prueba, de acuerdo a la certificación que efectúe el Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional (DEMRE).

• **Bono Perfeccionamiento Docente:** Asignación en dinero destinado a financiar total o parcialmente el valor de los estudios de perfeccionamiento que cursen los profesores de colegios municipales, particulares y particulares subvencionados afiliados a Caja Los Andes.

BENEFICIOS SOCIALES EN SALUD

Caja Los Andes facilita el acceso de sus afiliados y grupo familiar a distintas prestaciones médicas preventivas y curativas otorgadas por entidades especializadas, sean integrantes de la red de salud de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) o de otras redes hospitalarias y clínicas del país. Asimismo, otorga bonificaciones en el copago de la prestación de salud que debe cancelar el afiliado, y descuentos en medicamentos, especialistas médicos y dentales.

A continuación se describen los principales beneficios en esta área:

Beneficio Masivo en Farmacia

Un convenio entre Caja Los Andes y Farmacias Salcobrand, permite importantes descuentos a los afiliados en los más de 390 locales con que cuenta esta cadena a nivel nacional. Durante 2014 se ampliaron estos descuentos, llegando hasta un 45% en medicamentos genéricos, con el fin de otorgar un mayor aporte a las necesidades médicas de los afiliados.

Beneficio Urgencia Dental Gratuito

Caja Los Andes entrega a sus afiliados y grupo familiar la posibilidad de acceder a un servicio de urgencia dental

gratuito en el tratamiento del dolor, en todos los Centros Médicos Dentales que dispone Megasalud a nivel nacional.

Beneficio Atención Dental Ambulatoria

Los afiliados y sus cargas legales pueden acceder a un Diagnóstico Clínico Integral, que consiste en una consulta dental y radiografías gratuitas -según sea la necesidad- en toda la red nacional de Centros Médicos y Dentales de Megasalud. En 2014, además se sumaron otros Centros Dentales como Unosalud y Sanasalud, ampliando la cobertura de este beneficio.

Beneficio Plan de Salud Pensionados (PSP)

Los pensionados afiliados a Caja Los Andes tienen acceso a un Plan de Salud Ambulatorio gratuito, que ofrece importantes descuentos en farmacias Salcobrand y un conjunto de coberturas adicionales al sistema de salud (Isapre o Fonasa), apoyándolos con bonificaciones sobre el copago de prestaciones médicas realizadas con los prestadores en convenio. En 2014 se realizó un aumento de cobertura incluyendo más prestadores de gran calidad, entre los cuales se destacan:

- Clínica Avansalud
- Clínica Bicentenario
- Hospital Militar de Santiago
- Integromedica (6 centros)
- Clínica Atacama
- Clínica Elqui
- Clínica Los Carrera
- Hospital Militar del Norte
- Clínica Maitenes
- Clínica San Antonio
- Clínica Magallanes

Beneficio Red Salud Hospitalaria

Caja Los Andes ha establecido alianzas estratégicas con reconocidos centros clínicos, ofreciendo distintas prestaciones y bonificaciones para que sus afiliados -adscritos a Isapres

Ámbito	Beneficio	Nº Beneficiarios
Educación Escolar	Caja Escolar	240.000
	Preuniversitario Online	5.367
	Programas de Prevención Agresiones Sexuales (PDI)	2.500
Educación Trabajadores	Charlas	10.322
Asignaciones en Dinero	Asignación de Estudios (Excelencia)	21.902
	Asignación Matrícula	205.478
	Asignación PSU	103
Educación Pensionados	Oferta Educativa	143.000



o Fonasa- puedan acceder en forma preferente a servicios hospitalarios y de urgencia médica de excelente nivel. Entre estos establecimientos destacan: Clínica Avansalud, Clínica Tabancura, Clínica Integral de Rancagua y Clínica Los Carrera.

Beneficios en Prevención de Salud

La Caja realiza acciones con empresas y prestadores de servicios de salud, que permiten detectar oportunamente factores de riesgo asociados a las principales patologías a nivel país y prevenir así la aparición de éstas, fomentando la vida sana y los hábitos saludables. Adicionalmente, Caja Los Andes cuenta con un programa de salud preventiva física, que considera el acceso a servicios de orientación nutricional, física y la participación en diversas actividades en el ámbito deportivo.

Entre éstas destacan:

• Operativos médicos

Con el objeto de prevenir enfermedades de los trabajadores afiliados se gestionan operativos médicos y de cuidado personal, en sus mismas empresas, sin costo para los trabajadores afiliados. Asimismo, este beneficio se extiende para los pensionados en dependencias de Caja Los Andes. Los siguientes son los

INDICADORES SALUD

Ámbito	Beneficio	Nº Prestaciones
Prestaciones Médicas	Beneficio Masivo Farmacias *	1.431.200
	Atención Dental Ambulatoria	123.614
	Urgencia Dental Gratuita	46.551
	Plan Salud Pensionados	1.290.070
Prevención en Salud	Beneficio Red Salud Hospitalaria	13.086
	Operativos Médicos	216.241
	Campañas Temáticas	18.619
	Móvil Salud	7.689

* La información entregada corresponde al uso del beneficio (RUT únicos).

operativos ofrecidos: Oftalmológico, Auditivo, Kinesiológico, Cuidados de la Piel, Vacuna Cáncer Cervicouterino, Cardiovascular, Densitometría Ósea, Screening Médico.

• Campañas temáticas

Prestadores médicos, clínicos y de laboratorio en alianza con Caja Los Andes realizan intervenciones médicas específicas para prevenir patologías tales como hipertensión, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

• Móvil Salud

En convenio con Megasalud, se cuenta con dos móviles acondicionados con los más altos estándares existentes en el mercado y con todo el equipo necesario para entregar prestaciones médicas, oftalmológicas y dentales a los afiliados.

Estos móviles -ubicados en las ciudades de Antofagasta y Concepción- se desplazan además a lo largo de las áreas cercanas para ejecutar atenciones en terreno para los afiliados. Asimismo, son un apoyo en situaciones críticas, de contingencia y acción social, como fue el caso de las atenciones médicas por el terremoto, en las ciudades de Arica e Iquique, y la asistencia posterior al incendio ocurrido en Valparaíso.

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.

La oferta turística consiste en:

Viajes Nacionales e Internacionales

Se organizan viajes a lo largo de Chile y el mundo, de acuerdo a las preferencias de los afiliados, desarrollados en conjunto con el Operador Turístico Mundotour.

A nivel nacional, destacan los destinos que permiten dar a conocer la cultura patrimonial de Chile y que son reconocidos mundialmente, tales como San Pedro de Atacama, Isla de Pascua y Torres del Paine. Adicionalmente, durante este periodo, se desarrolló el programa "Escápate por Chile" que ofreció viajes, con todos los servicios incluidos, a los centros turísticos de la Caja, con cerca de 40 salidas desde distintas sucursales.

Por otra parte, a nivel internacional, los afiliados pueden vivir una experiencia enriquecedora e inolvidable, visitando lugares como Europa, Buenos Aires, Playa del Carmen, Punta Cana, México Colonial, La Habana, Varadero, etc.

Paseos por el día

En conjunto con el operador Latitud 90, se ha creado una oferta de paseos por el día a distintos destinos y a centros turísticos de la Caja cuyo propósito es entregar posibilidades

de recreación a quienes no pueden, o no quieren, realizar viajes largos.

Entre los destinos más visitados por los afiliados, destacan los siguientes: Doñihue, Tacna, Bahía Inglesa, Pisagua, Fitz Roy, Frutillar, La Ligua-Papudo, Termas Baños del Corazón, Valle de Colchagua, Viña del Mar, Ruta del Vino Aconcagua y Cajón del Maipo. En relación con los paseos a centros recreacionales de la Caja, destacan La Huayca, Las Mellizas, Pirque y Machalí.

Otro tipo de paseos muy importantes son los llamados "Happy Day", pensados especialmente para que pensionados se diviertan con entretenidas actividades, tales como bingos, bailes y clases de gimnasia. Estos paseos, que movilizan a importantes grupos de adultos mayores, se realizan en los centros turísticos de Pirque y Machalí.

Asimismo, durante 2014, se incorporó un novedoso paseo al recientemente inaugurado "Parque Nieve", ubicado en el Centro de Ski El Colorado.

Centros Turísticos

Caja Los Andes entrega una amplia oferta de centros turísticos, compuesta por 21 instalaciones desde Arica a Punta Arenas. Estos centros se dividen en tres categorías: Centros Vacacionales, Centros Ecovacacionales y Centros Recreacionales. Cada uno de ellos cuenta con personal altamente calificado y los más altos estándares de confort y calidad para hacer del descanso una experiencia única para los afiliados.

Asimismo, estos Centros son un aporte al medio ambiente manteniendo cientos de hectáreas de áreas verdes protegidas y cuidadas.

INDICADORES DE TURISMO SOCIAL

Beneficio	Nº Beneficiarios
Viajes Nacionales e Internacionales	8.895
Paseos por el día	146.851
Centros Vacacionales y Recreacionales	881.520

EL DEPORTE Y LA CULTURA SON
HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS
A CAJA LOS ANDES.



BENEFICIOS SOCIALES EN DEPORTE, CULTURA Y ENTRETENCIÓN

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 de sus afiliados. Es así como la Caja ha desarrollado actividades y programas que potencian estas temáticas, las que se detallan a continuación:

Deporte

Durante el año se realizaron diversas actividades para el afiliado y su grupo familiar, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- **Campeonato Nacional Futsal:** Este campeonato nacional de fútbol de salón, congregó -en su versión 2014- a más de 13.000 trabajadores afiliados, de alrededor de mil equipos, durante varios meses y a lo largo de todo el país, tanto en su versión damas como varones. La final se realizó en La Serena y los equipos ganadores tendrán la oportunidad de asistir a un cuadrangular con equipos de Argentina en 2015.

- **Corridas Familiares:** Las Corridas Familiares se han transformado en una ocasión para que los afiliados y sus familias puedan acceder además a distintas actividades al aire libre, con un concepto importante de sustentabilidad ambiental y cuidado del entorno. En su versión 2014, participaron 68.000

personas en distintos circuitos callejeros: 2k, 5k, 10k, 21k y 42K, en 11 ciudades del país.

- **Plazas Saludables:** Este año, como innovación al plan de salud preventiva física, se incorporaron circuitos saludables en 10 comunas del país, los que consisten en una plaza con instalaciones para la realización de actividad física al aire libre.

Cultura y Entretenimiento

Durante 2014 se desarrollaron actividades y programas culturales y de entretenimiento, orientados a satisfacer los distintos intereses de los afiliados y sus familias, tales como exposiciones artísticas, obras de ballet y de teatro, conciertos y ferias. Dentro de ellas se destacan las siguientes:

- **FIDAM:** Esta Feria Interactiva del Adulto Mayor, en su décimo tercera versión, congregó a más de 40.000 personas en tres días de actividades. En ella los pensionados tuvieron la oportunidad de conocer el programa "Viva la Vida", el cual comprende una amplia oferta en salud, turismo, educación, emprendimiento, actividades de esparcimiento y servicios sociosanitarios, asimismo se difundió y trabajó la temática de inserción laboral de adultos mayores. La Feria se realizó en Santiago (Quinta Normal) y en las ciudades de Arica, La Serena, Rancagua, Concepción y Valdivia.

- **Festival Caja Los Andes:** Este evento artístico tiene como objetivo brindar a los afiliados y sus familias un espacio de recreación a través de la música y el humor. Artistas como

Bombo Fica, Chico Trujillo y Nicole, participaron en la versión 2014, a la que asistieron más de 45.000 personas. Este evento se llevó a cabo las siguientes ciudades: Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Temuco, Puerto Montt y Santiago.

- **Eventos Navideños:** Caja Los Andes realizó en 2014 una gira nacional para celebrar la Navidad en familia. Esta vez

fue con la obra musical "El Grinch", interpretada por destacados actores nacionales. En esta iniciativa asistieron más de 20.000 personas en Santiago, Copiapó, Valparaíso y Ancud.

- **Convenios con Cines:** Un total 1.450.000 beneficiarios hicieron uso del descuento en las entradas a los cines Hoyts y Cine Mundo. La importante rebaja, de casi un 50% respecto del precio general, fue muy valorada por los afiliados.

INDICADORES DEPORTE, CULTURA Y ENTRETENCIÓN

Ámbito	Beneficio	Nº Beneficiarios
Deporte	Futsal	13.405
	Corridas Familiares	68.261
	Plazas Saludables	24.496
Cultura y Entretenimiento	FIDAM (RM y Regiones)	40.437
	Festival CLA	45.795
	Eventos Navidad	23.050
	Convenios Cine	1.450.000



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, de los cuales se destacan los siguientes:

Bonos Pro Familia

Constituyen un apoyo económico directo ante acontecimientos tales como nacimiento, nupcialidad, fallecimiento del trabajador, de la carga familiar o del cónyuge, y aniversario de matrimonio, entre otros. Estos bonos son asignaciones en dinero, destinados a satisfacer estados de necesidad de los afiliados y sus familias.

Centros Día

En noviembre del 2014, comenzó a operar el primer Centro Día de Caja Los Andes en la comuna de Estación Central, cuyo propósito es ser un espacio de acogida diurno para

adultos mayores -autovalentes frágiles o en condición de dependencia leve a moderada- en el cual ellos puedan mantener o elevar su nivel de autonomía personal y mejorar su calidad de vida. Los principales objetivos de estos centros son: proteger la salud funcional (envejecimiento saludable), mejorar la integración y participación (envejecimiento activo) e incrementar el bienestar subjetivo (envejecimiento positivo). Con un impacto social relevante, desde la perspectiva sociosanitaria, esta iniciativa se potenciará en 2015 con un nuevo Centro Día en Maipú.

Mi Primera Caja

Reconociendo la necesidad de apoyar a los afiliados respecto de los gastos ocasionados por el nacimiento de un hijo, se creó el beneficio Mi Primera Caja, que consiste en un set con múltiples productos para satisfacer las necesidades de esta etapa. Mi Primera Caja se entrega en el domicilio de los afiliados y es un complemento del bono de natalidad.

INDICADORES APOYO SOCIAL

Beneficio	Nº Beneficiarios
Bonos Pro-Familia	131.419
Bono Natalidad	93.401
Bono Nupcialidad	22.726
Bono Fallecimiento	6.902
Bono Bodas	6.030
Bono Subsidio Habitacional	2.360
Mi Primera Caja	83.771

BENEFICIOS SOCIALES EN PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

El artículo 23 de la Ley 18.833, faculta a las Cajas de Compensación para establecer regímenes de prestaciones complementarias. Estas prestaciones buscan resolver estados de necesidad -ya sea en forma parcial o total- ante distintas contingencias sociales, como por ejemplo, educación y salud, con el fin de mejorar la calidad de vida de los afiliados y sus cargas legales debidamente acreditadas. Es así como las prestaciones complementarias se convierten en una importante herramienta de colaboración con las áreas de bienestar de las empresas afiliadas, permitiendo entregar a sus trabajadores más y mejores beneficios.

Este régimen de prestaciones complementarias sufrió modificaciones a contar del 1º de enero de 2014, producto de la entrada en vigencia de la circular N° 2877 de la Superintendencia de Seguridad Social, razón por lo cual se deben cambiar los planes vigentes. El objetivo es potenciar estas prestaciones, de manera que sean un producto más atractivo, solidario y de alcance universal, beneficiando a una mayor cantidad de trabajadores de las empresas afiliadas.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

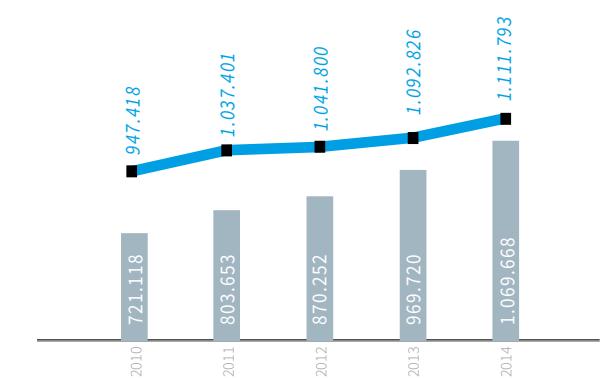
Los afiliados a Caja Los Andes son un grupo de personas de características muy heterogéneas, por tanto sus necesidades son también muy variadas. Consciente de ello, esta entidad ha desarrollado productos y servicios de distinta índole para satisfacer los múltiples requerimientos.

CRÉDITO

Caja Los Andes mantiene un programa de apoyo financiero con productos diferenciados que se orientan a resolver las necesidades en ámbitos como vivienda, contingencias de salud, emprendimiento y/o educación superior. Asimismo, cuenta con ejecutivos preparados para entregar una asesoría personalizada en todas las sucursales del país.

Crédito Social

El Crédito Social es un beneficio de libre disponibilidad y busca mejorar la calidad de vida de los afiliados, cautelando su endeudamiento, con un estricto apego a la normativa vigente, en cuanto a carga financiera, plazos y *leverage*.



EL CRÉDITO SOCIAL

BUSCA MEJORAR LA CALIDAD

DE VIDA DE LOS AFILIADOS,

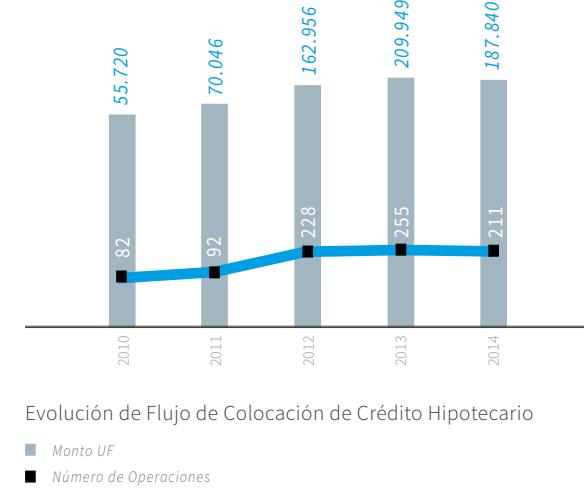
CAUTELANDO SU

ENDEUDAMIENTO



Crédito Hipotecario

Este Crédito otorgado por Caja Los Andes permite financiar hasta el 80% del valor de la propiedad, sea ésta casa o departamento, con tasa fija en UF y hasta 30 años plazo. Asimismo, los afiliados pueden optar a un Crédito Complementario, con el cual se logra financiar hasta un 10% adicional, expresado en UF, y con un tope de hasta 5 años plazo, llegando a un financiamiento conjunto del 90% del valor de la vivienda.



Crédito de Emergencia

Este crédito entrega solución a las contingencias familiares de tipo médico, dental y/o farmacéutico, en el punto de venta. El plazo de las operaciones es de 3 meses máximo y las cuotas no pueden superar los \$20.000 mensuales.

Crédito a Microempresarios

Está orientado a apoyar a aquellos afiliados que están iniciando un emprendimiento o que desean darle continuidad a una microempresa ya en funcionamiento, con el fin de incrementar sus ingresos familiares.

Adicionalmente, cada año la Caja realiza el concurso "Premio

Emprende", que reconoce, con capital de trabajo, capacitación y difusión a los mejores emprendimientos. Las variables consideradas para otorgar esta distinción son: innovación, creatividad, sustentabilidad, cuidado del medio ambiente e impacto positivo en la calidad de vida de su familia y entorno.

Crédito Educación Superior

Este crédito está orientado a financiar todas las carreras de pre y post grado impartidas por instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación, con un monto máximo anual de 200 UF y un plazo de hasta 180 meses. Este producto está orientado a los afiliados, sus cónyuges y cargas acreditadas.

Sistema de Ahorro para la Vivienda

Esta alternativa de ahorro se caracteriza por un adecuado nivel de riesgo y rentabilidad, comparable con actores de similares características en el mercado. Además, incluye un servicio de apoyo y gestión para aquellos afiliados y no afiliados a Caja Los Andes.

SEGUROS

Caja Los Andes ha desarrollado productos orientados a satisfacer distintas necesidades de protección del grupo familiar, el hogar y el trabajo, los que se detallan a continuación:

Seguro de Vida Joven

Cubre a los afiliados jóvenes trabajadores ante eventualidades relacionadas a muerte accidental. Además este seguro cuenta con reembolso de gastos médicos derivados de accidentes.

Seguro de Vida Familiar Full

Cubre a los afiliados trabajadores y sus familias ante eventualidades de muerte natural o accidental del titular. Este seguro cuenta con reembolso de gastos médicos derivados de accidentes.

Seguro de Vida Pensionado Full

Cubre a los afiliados pensionados ante eventualidades de muerte accidental o gastos médicos derivados de accidentes.



Seguro Hogar Protegido Full

Protege el inmueble y/o contenido ante incendio, robo y sismo. Además contiene asistencia inmobiliaria como cerrajería, plomería, electricidad y vidriería.

Seguro de Cesantía Crédito

Este seguro cubre hasta 3 cuotas de crédito social, en caso de cesantía de los trabajadores que sean beneficiarios de un crédito social.

Seguro de Cesantía Libre Disposición

En caso de cesantía este seguro cubre 3 pagos mensuales según plan seleccionado.



MENSUALMENTE SE RECIBEN MÁS DE 18.600

PAGOS DE EMPRESAS, 2.000 DE TRABAJADORES

INDEPENDIENTES Y 3.150 DE TRABAJADORES

DE CASA PARTICULAR.

Seguro Bolso Protegido Full

Cubre pertenencias y apoyo legal asociado a robo con violencia de los trabajadores afiliados.

Seguro Bolso Protegido Pensionado

Cubre pertenencias, gastos médicos y apoyo legal asociado a robo con violencia de los pensionados.

Seguro Social de Vida por Muerte Accidental

Este seguro cubre muerte accidental quedando inmediatamente protegido el beneficiario. Se distingue por su bajo costo y por proteger a los sectores de menores recursos de la sociedad.

Seguro de Desgravamen

Los afiliados cuentan con la protección al momento de ser beneficiario de un crédito social.

Full Asistencia

Servicio de asesoría legal que protege a los afiliados en lo que necesiten, incluyendo orientación telefónica o vía correo electrónico sobre cualquier asunto legal.

SERVICIOS 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:

Recaudación de Cotizaciones

La Recaudación de Cotizaciones -tanto manual como electrónica- es uno de los servicios que Caja Los Andes pone a disposición de las empresas. Se realiza en formato web, cumpliendo con todos los estándares de calidad y seguridad para lo cual ha incorporado un sistema de validación de los informes, que mejora la eficiencia en el proceso de pago y, junto con eso,

ayuda a la disminución de errores por parte de las empresas durante este proceso.

Mensualmente se reciben más de 18.600 pagos de empresas, 2.000 de trabajadores independientes y 3.150 de trabajadores de casa particular, lo que revela el prestigio con que cuenta este servicio que garantiza a los empleadores seguridad, agilidad y eficacia al momento de cumplir con las obligaciones previsionales de sus trabajadores.

Pago de Pensiones

Caja Los Andes entrega los pagos de pensiones a los adultos mayores en representación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de las Compañías de Seguros, poniendo a disposición de los pensionados su infraestructura a nivel nacional. Este servicio ha evolucionado hacia un sistema de pago en línea en la red de sucursales de Caja Los Andes.

Bienestar

Caja Los Andes, como parte de la Red Social de la CChC, está constantemente preocupada en apoyar a las empresas adherentes en materia de bienestar, creando productos y/o servicios de valor que hagan posible o faciliten la entrega de beneficios para sus trabajadores y grupo familiar.

De acuerdo a ello formó un área de Bienestar centrada en crear soluciones de valor en materia de seguridad social.

Es así como para lograr la masificación de los productos y/o beneficios que se vayan elaborando, se creó una plataforma web que entrega un servicio amigable y expeditedo, en el cual Caja Los Andes podrá administrar soluciones de bienestar social -escalables en el tiempo- en materias relevantes para la sociedad como son la educación, salud, retiro, vivienda, entre otros.

V

INFORMACIÓN
FINANCIERA





EL DIRECTORIO ES RESPONSABLE
DE ESTABLECER Y SUPERVISAR
LA ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN
DE RIESGO, PARA LO CUAL HA CREADO
EL COMITÉ DE RIESGO Y
EL COMITÉ DE AUDITORÍA

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

El riesgo es inherente a la actividad financiera y, una administración eficiente y eficaz del mismo es condición para que Caja Los Andes genere valor, que se traduce en beneficios para todos sus afiliados.

Las actividades de la Caja Los Andes están expuestas a diversos riesgos que pueden generar impacto en los resultados financieros:

- Riesgo financiero
- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de capital
- Riesgo operacional

La Caja ha establecido una estructura orientada a la administración y control del riesgo con responsabilidades a nivel de cada una de las siguientes instancias:

- a. El Directorio es responsable de establecer y supervisar la estructura de administración de riesgo, para lo cual ha creado el Comité de Riesgo y el Comité de Auditoría, responsables por el desarrollo y el monitoreo de las políticas de administración de riesgo en sus áreas específicas. Ambos comités están integrados por ejecutivos y directores e informan regularmente al Directorio acerca de sus actividades.
- b. La Gerencia General debe supervisar e informar al Directorio el cumplimiento de las Políticas de Riesgo, normas y procedimientos.
- c. Contraloría es responsable de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos.
- d. La Gerencia de Riesgo es responsable de aplicar las medidas de control y monitoreo permanente de las políticas, normas y procedimientos.

Las políticas de administración de riesgo son establecidas con

SE REVISAN REGULARMENTE
LAS POLÍTICAS Y LOS SISTEMAS
DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO
A FIN DE QUE REFLEJEN
LOS CAMBIOS EN LAS CONDICIONES
DE MERCADO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por Caja Los Andes, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Se revisan regularmente las políticas y los sistemas de administración de riesgo a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado, productos y servicios ofrecidos. Caja Los Andes, mediante sus normas y procedimientos de administración, pretende desarrollar un ambiente de control ordenado y constructivo en el que todos los colaboradores conozcan y sean celosos del cumplimiento de sus roles y obligaciones.

El Comité de Riesgo supervisa la correcta administración del riesgo de la Caja Los Andes, evaluando políticas y procedimientos, analizando parámetros crediticios, brechas, calces y límites, así también recomienda medidas de mitigación al Directorio si corresponde. Este comité es asistido por la Gerencia de Riesgo, siendo responsable de realizar los seguimientos, controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Riesgo, y a través de éste, al Directorio.

El Comité de Auditoría supervisa la manera en que la administración monitorea el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de administración de riesgo y revisa si el marco de administración de riesgo es apropiado a los riesgos enfrentados. Este comité es asistido por Contraloría, la que es responsable de realizar revisiones regulares y ad hoc de los controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Auditoría y, a través de éste, al Directorio.

La gestión del riesgo global de la institución se centra en minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen neto, producto de variaciones en las condiciones de mercado y en el comportamiento de la fuerza de trabajo, en general, y de los afiliados, en particular.

GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

Como se ha señalado, los principales riesgos financieros a los que se encuentra expuesta Caja Los Andes, se relacionan con riesgos de mercado, riesgos de crédito, riesgos de liquidez, riesgos de capital o solvencia y riesgo operacional. La mayor incidencia proviene del deterioro en la calidad crediticia de los deudores y de las variaciones en las tasas de interés tanto activas como pasivas.

Las políticas que ha establecido la Caja Los Andes para un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas, están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, acorde con la escala y riesgo de sus operaciones y las de sus empresas filiales, tanto en condiciones normales de operación como en situaciones excepcionales, entendiéndose estas últimas como aquellas en las que los flujos de caja o efectivo puedan alejarse sustancialmente de lo esperado, por efectos de cambios no previstos en las condiciones generales del mercado o en la situación particular de la institución.

El proceso de toma de decisiones se aplica, según el nivel de riesgo que se verifique, evolucionando desde el Gerente de Riesgo al Gerente General, de éste al Comité de Riesgos y al Directorio, existiendo normas expresas respecto de las actuaciones que corresponden una vez activadas las alarmas de algún riesgo fuera de control.

Informes periódicos a la autoridad reguladora y a los organismos de Gobierno corporativo, así como pruebas de resistencia para evaluar el estado de los riesgos de liquidez, mercado y crédito, son parte integrante del programa de medición de los riesgos a los que se ve sometida la institución.

El cumplimiento de los *covenants* incorporados en los contratos de emisión de bonos corporativos se verifican e informan al Representante de los Tenedores con ocasión de la emisión de los estados financieros trimestrales.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Es responsabilidad del Directorio de Caja Los Andes contar con políticas y procedimientos para evaluar el riesgo de crédito de su cartera de colocaciones -acordes con el tamaño, naturaleza y complejidad de ellas- que asegure mantener un nivel de provisiones suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a deterioros incurridos de la cartera de colocaciones.

Caja Los Andes ha definido el riesgo de crédito como el no pago o incumplimiento de una contraparte y que implique una pérdida al valor presente.

Para el otorgamiento de créditos, la Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan los distintos trabajadores, pensionados y empresas. Por consiguiente, tanto las personas como las empresas 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 procedimiento de asignación de la calificación de riesgo para un solicitante de crédito, cumple estrictos procedimientos por los cuales se establecen los niveles de autorización requeridos para la aprobación de una operación de crédito. Adicionalmente, Caja Los Andes se encuentra en revisión y mejoramiento constante de esta política. En este contexto, se realizó un modelo de credit scoring para una mejor clasificación de las personas activas, y estudios de segmentación mediante el comportamiento de pago de los créditos obtenidos por las empresas. Esto ha permitido identificar las principales variables que determinan el comportamiento de pago de las personas, e identificar los factores de riesgo tales como la actividad económica y el tamaño de la empresa. Con esto se ha redefinido los criterios de clasificación de las personas y empresas considerando a las personas más importantes que las empresas a la hora de identificar factores de riesgo, lo que finalmente se tradujo en la construcción de la nueva política de crédito ya en vigencia.

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 periodo determinado.

El riesgo se mide en base a la pérdida esperada y se registran mensualmente provisiones con cargo a resultado por créditos incobrables.

Las provisiones por riesgo de crédito, son provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de los activos y se constituyen de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social en Circular 2.588. Esto permitirá a Caja Los Andes controlar de mejor manera el riesgo y las provisiones constituidas sobre el producto crédito social.

Gestión de Cobranza

Continuando con el objetivo estratégico referido a la “Descentralización de la Cobranza”, durante el cuarto trimestre del año 2014, Caja Los Andes dio inicio a su Plan de Capacitación en toda la red de sucursales de la Zona Centro Norte. Con esto, ya están capacitadas las Zonas Metropolitana, Sur y Quinta Región. Todas ellas, se encuentran técnicamente preparadas para enfrentar la atención de deudores en cobranza prejudicial y judicial en todas las plataformas de atención de público existentes, registrando con esto, un avance de un 50% de este Plan de Capacitación destinado a toda la red de sucursales y zonas del país, al cierre del año 2014.

GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO

Debido a la naturaleza de las operaciones y a que no posee activos ni pasivos en moneda extranjera, Caja Los Andes está expuesta sólo a riesgos de mercado provenientes de eventuales variaciones en las tasas de interés.

La medición estándar del riesgo de mercado se calcula asignando los flujos correspondientes a las posiciones

registradas en el activo y en el pasivo en catorce bandas temporales (desde 1 mes hasta 20 años). Con lo anterior, se busca medir la exposición al riesgo de tasas del libro de caja, considerando tanto el impacto a corto como a largo plazo. Dada la estructura de los activos financieros de la Caja, la mayor concentración de activos y pasivos sujetos a riesgo de mercado se encuentra en el segmento de hasta 5 años, con cifras muy inferiores en los segmentos superiores.

GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

Una correcta gestión de la liquidez permite financiar adecuadamente el crecimiento de los activos y cumplir con los compromisos financieros adquiridos en las condiciones originalmente pactadas.

Las políticas que ha establecido la Caja Los Andes para un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas, están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, acorde con la escala y riesgo de sus operaciones y las de sus empresas filiales, tanto en condiciones normales de operación como en situaciones excepcionales, entendiéndose estas últimas como aquellas en las que los flujos de caja o efectivo puedan alejarse sustancialmente de lo esperado, por efectos de cambios no previstos en las condiciones generales del mercado o en la situación particular de la institución. Estas políticas buscan, por una parte, disponer de una estructura de pasivos diversificada en términos de emisores e instrumentos, como también una sana distribución respecto de los plazos comprometidos de manera que se pueda tener un equilibrio entre estos pasivos y los activos que financian. En cuanto a las inversiones financieras, se privilegian instrumentos de elevada liquidez que permitan ayudar en el cumplimiento de los calces de plazos y tasas de interés, acotando el monto de las inversiones con plazos superiores a un año.

La 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.

En el caso de la exposición al riesgo de liquidez, quincenalmente se informa a la Superintendencia de Seguridad Social, habiéndose mantenido todo el año 2014 dentro de los límites definidos

GESTIÓN DE RIESGO DE CAPITAL

El patrimonio de una Caja de Compensación está formado por la suma de los siguientes factores: a) Fondo Social, que corresponde a los recursos netos de la Caja formados a través del tiempo; b) Reserva de Revalorización del Fondo Social; c) Excedente (déficit) del Ejercicio.

Los factores de riesgo del Capital provienen de elementos que han sido considerados ya en lo que se refiere al riesgo de crédito y de liquidez, puesto que el principal factor de pérdida patrimonial de Caja Los Andes proviene de la generación de déficit sostenido en sus operaciones o en un incremento del deterioro de la cartera que lleve a la pérdida total del patrimonio. Este elemento se controla mediante las pruebas de resistencia una de las cuales considera un escenario de incremento de la morosidad extremo pese a lo cual se mantiene el cumplimiento normativo, tanto para el capital normativo como para las brechas de liquidez.

La actual normativa aplicable a las cajas de compensación ha establecido que el capital mínimo ajustado por riesgos debe ser de 16%. Caja Los Andes presenta, al cierre del año 2014, un factor de 54,3%. Es decir, el índice de la Caja es más de tres veces el límite normativo, lo que demuestra la excelente condición de solvencia de esta entidad.

Durante el presente ejercicio no se ha modificado la política de reparto de los excedentes del ejercicio, en el sentido de

incrementar desde un 30% de los excedentes del ejercicio destinados a otorgar beneficios a los afiliados, a un 65% de los excedentes destinados al mismo fin.

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Como una estrategia de apoyo a su visión y misión, Caja Los Andes está comprometida y asigna una alta prioridad a la Gestión del Riesgo Operacional, con el objetivo de proteger el patrimonio y los Fondos Nacionales, la entrega de los servicios y la calidad de vida de nuestros afiliados y colaboradores.

Caja Los Andes asume como definición de Riesgo Operacional aquel “riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos” (Circular N° 2.821, pág. 2, SUSESOS).

En línea con los objetivos estratégicos de Caja Los Andes, se establecen los siguientes objetivos de la gestión del riesgo operacional:

- Aumentar la probabilidad de cumplir los objetivos de los proyectos y procesos de negocio/apoyo de Caja Los Andes, mediante la anticipación y gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar negativamente esos objetivos.
- Disminuir las pérdidas por riesgo operacional, mediante la gestión de los eventos de pérdida que hayan ocurrido y la prevención de nuevos eventos.
- Mejorar los perfiles de riesgos de los procesos de negocio/apoyo, mediante la aplicación de medidas de tratamiento del riesgo y el monitoreo de la efectividad de los controles a través de indicadores de riesgo y pruebas.
- Proteger los activos de información y asegurar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

• Aumentar la capacidad de la organización de recuperarse ante eventos que interrumpan sus operaciones, de manera de poder continuar entregando sus productos y servicios a niveles mínimos aceptables predefinidos.

• Establecer una cultura de gestión de riesgo operacional al interior de Caja Los Andes con un fuerte foco en la prevención y la participación de todo el personal.

Para el cumplimiento de estos objetivos, la gestión de riesgo operacional en Caja Los Andes incluye 7 pilares claves, aprobados en el Directorio de Junio 2014:

I. Gestión de riesgos: Es la aplicación del proceso de gestión del riesgo operacional a los procesos críticos de Caja Los Andes, a la aprobación de nuevas operaciones, productos y servicios, a los proyectos que tengan impacto en las operaciones, y a los servicios tercerizados. La gestión del riesgo también incluye la evaluación, mejora y diseño de controles, junto con las pruebas de su eficacia.

II. Gestión de pérdidas: Es el proceso de detectar, registrar, analizar y mitigar los eventos operacionales con consecuencia de pérdida económica para Caja Los Andes.

III. Gestión de indicadores de riesgo: Es el proceso de monitorear el perfil de riesgo de Caja Los Andes mediante la medición constante de indicadores, con el fin de levantar alertas tempranas ante aumentos indeseables en el riesgo y actuar oportunamente para prevenir pérdidas.

IV. Gestión de continuidad del negocio: Es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para identificar impactos potenciales que pueden amenazar la continuidad operacional de Caja Los Andes y proveer respuestas eficaces

y eficientes para salvaguardar los intereses de los afiliados, clientes y las demás partes interesadas.

V. Gestión de la seguridad de la información: Es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para permitir proteger los activos de información, gestionando el riesgo de forma oportuna, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

VI. Gestión de identidades: Es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para facilitar y controlar el acceso a los sistemas de información de Caja Los Andes, permitiendo gestionar los riesgos involucrados en el acceso, privilegios de roles y perfiles y uso de la información.

VII. Gestión de actividades tercerizadas: Es la aplicación de políticas y procedimientos al proceso de selección, contratación y seguimiento de los proveedores de servicios externalizados, con el fin de mantener una sólida administración de los riesgos a los que Caja Los Andes se encuentra expuesta producto del incumplimiento o bien de una defectuosa, incompleta o inadecuada prestación de los servicios contratados.

Por otra parte, en diciembre 2014 entró en producción el proyecto de Gestión de Identidades, liderado por el área de Seguridad Lógica, ésta solución de software, automatizará la administración centralizada de cuentas de usuario de los sistemas más críticos de la Caja, simplificando los procesos de creación, eliminación y mantenimiento de usuarios, en base a roles, y ayudando al cumplimiento de las mejores prácticas y estándares de seguridad.

Nuestro exitoso desempeño económico nos permitió generar excedentes por \$34.378 millones.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Principales indicadores	Unidad	31/12/2014	31/12/2013	Variación
Liquidez				
Liquidez corriente	Veces	1,20	1,22	(0,02)
Razón ácida	Veces	1,20	1,22	(0,02)
Endeudamiento				
Razón de endeudamiento	Veces	1,08	1,08	0
Deuda Corriente	%	69,61	68,72	0,89 pp
Deuda no Corriente	%	30,39	31,28	(0,89pp)
Actividad				
Activos Corrientes	MM\$	562.494	531.980	5,74%
Activos no Corrientes	MM\$	736.862	694.143	6,15%
Resultado				
Ingresos de actividades ordinarias	MM\$	269.910	227.123	18,84%
Otros Ingresos, por naturaleza	MM\$	15.468	18.304	(15,49%)
Materias primas y consumibles utilizados	MM\$	-57.211	-46.125	24,03%
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-75.837	-64.655	17,29%
Costos financieros	MM\$	-31.865	-33.483	(4,83%)
Otros gastos	MM\$	-39.622	-32.428	22,18%
Ganancia (pérdida) antes de beneficios	MM\$	80.843	68.736	17,61%
Gatos por Prestaciones Adicionales	MM\$	-46.465	-49.184	(5,53%)
Ganancia (pérdida)	MM\$	34.378	19.552	75,83%
Rentabilidad				
Rentabilidad del patrimonio	%	5,82	3,42	2,40 pp
Rentabilidad del Activo	%	2,72	1,69	1,03 pp
Rendimiento Activos Operacionales	%	2,69	1,71	0,98 pp
Capacidad de compra (*)	MM\$	1.801.382	1.666.069	8,12%
Stock de colocaciones	MM\$	1.069.668	969.720	10,31%

(*) Corresponde al monto de renta imponible de los afiliados a Caja Los Andes

POLÍTICAS DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

Durante los últimos años la Caja ha establecido una política de financiamiento basada en la generación de excedentes y la obtención de créditos en el sistema financiero, junto con la emisión de bonos corporativos. El Directorio, en sesión extraordinaria número 920, de fecha 9 de mayo de 2011, acordó incrementar el porcentaje de los excedentes anuales destinados a beneficios para los afiliados desde el 30% vigente hasta el 2011, al 65% a contar de 2012. El saldo de los excedentes incrementa el Fondo Social, con el fin de generar recursos para crédito social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

Estas políticas han permitido que Caja Los Andes, desde el 2007 y de acuerdo a las condiciones de mercado, emita bonos. El 2007 se hizo la primera emisión y el 2009 la segunda, a la que se agrega la colocación realizada en 2013 y que se detalla a continuación:

Con fecha 20 de marzo de 2013, Caja Los Andes colocó bonos en el mercado local, de la Series D, código nemotécnico BCAJ-D1212 con cargo a la línea de bonos a 10 años plazo, inscrita en el

Registro de Valores bajo el N° 488, por la suma de 60.000 millones de pesos.

Dichos bonos se colocaron a 3,5 años plazo amortizable con un año de gracia, con una tasa de carátula de 7% anual, compuesto, esto es, 3,4408% semestral con una TIR de 6,69% y un spread de 1,24%.

Con fecha 31 de mayo de 2013, Caja Los Andes colocó bonos en el mercado local, de la Series F, código nemotécnico FCAJ-F0513, con cargo a la línea de bonos a 10 años plazo, inscrita en el Registro de Valores bajo el N°555, por la suma de 70.000 millones de pesos.

Dichos bonos se colocaron a 3,5 años plazo amortizable con un año de gracia, con una tasa de carátula de 6,8% anual, compuesto, esto es, 3,3441% semestral con una TIR de 6,49% y un spread de 1,26%.

En ambas colocaciones, Banchile Corredores de Bolsa S.A. actuó como agente colocador.

NUESTRO EXITOSO
DESEMPEÑO ECONÓMICO
NOS PERMITIÓ GENERAR
EXCEDENTES POR
\$34.378 MILLONES.

Además, en este período, Caja Los Andes mantuvo una clasificación de riesgo de A+ por parte de FellerRate, y de AA- en el caso de Humphreys.

En noviembre de 2013, el Directorio aprobó la política de inversión y financiamiento, en la cual se definieron los principios generales de inversión; los límites máximos de inversión por emisor y tipo de instrumento e intermediario; las fuentes de financiamiento y sus respectivos límites; el límite máximo de endeudamiento y la exigencia de capital mínimo según nivel de riesgo.

PRINCIPALES ACTIVOS

- Activos de corto y largo plazo destinados a las colocaciones de crédito social.
- Activos fijos, confirmados por las construcciones, los terrenos y el equipamiento tecnológico, ya sea que estén en las oficinas de la Caja o de forma remota. Al mismo tiempo, la infraestructura y tecnología permiten desarrollar las actividades dirigidas a prestar servicios a entidades de seguridad social.

Los principales activos de la Caja están constituidos por 136 oficinas a lo largo del país, 21 centros vacacionales, 52 oficinas móviles, las que operan a nivel nacional. Además, se considera activos a la tecnología aplicada en las diversas etapas del otorgamiento de las prestaciones, tales como recepción, registro y pago.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACION

Detalle Directores y/o Administradores de Caja Los Andes que son directores de las Filiales

En la AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. son Directores por parte del Directorio de Caja Los Andes, Guido

Acuña García y Rodrigo Muñoz Vivaldi, y de la administración, Nelson Rojas Mena y Jaime Fernández Dodds.

Por su parte, en la AFBR Cajalosandes S.A. es Director por parte del Directorio de Caja Los Andes, Guido Acuña García, y de la administración, Nelson Rojas Mena, Emilia Araya Catalán, Jaime Fernández Dodds y Pablo Muñoz Pacheco.

Gastos en asesoría incurridos por el Directorio

Los gastos en asesorías del Directorio durante el ejercicio 2014 ascienden a M\$116.559, cuyo detalle es el siguiente: M\$20.157 corresponden a Javier Darraidou Díaz, como presidente del Directorio, M\$11.056 en asesorías contratadas a Juan Mackenna Iñiguez, en su calidad de Vicepresidente (cargo que dejó el 9 de julio de 2014); M\$8.094 en asesorías contratadas a Gastón Escala Aguirre, en su calidad de Vicepresidente (cargo de asumió el 9 de julio de 2014); M\$18.073 a Ulises Bacho Gahona; M\$11.188 a José Amenábar Montes; M\$19.150 a Rodrigo Muñoz Vivaldi; M\$11.188 a José Ortega Pereira; M\$17.653 a Guido Acuña García, estos últimos en su calidad de Directores.

Gastos del Directorio en Dieta

Los gastos en Dieta del Directorio del 2014 ascienden a M\$42.210. El cual se dividió de la siguiente forma: M\$13.050 para Javier Darraidou Díaz, presidente del Directorio, M\$2.550 por concepto de dieta a Juan Mackenna Iñiguez como Vicepresidente (cargo que dejó el 9 de julio de 2014), M\$1.800 para Gastón Escala Aguirre como Vicepresidente (cargo que asumió el 9 de julio de 2014). En tanto, los Directores recibieron: M\$5.220 para Guido Acuña García y José Amenábar Montes; M\$4.800 para Ulises Bacho Gahona y Rodrigo Muñoz Vivaldi y a José Ortega Pereira le correspondió M\$4.770.

Tabla detalle de remuneraciones del Directorio

Durante los ejercicios 2014 y 2013 se pagaron a los Directores, por concepto de dieta por asistencia a sesiones de Directorio y asesorías, los valores que se muestran en el siguiente cuadro

Nombre	Cargo	Concepto	31/12/2014 M\$	31/12/2013 M\$
Darraidou Díaz Javier	Presidente	Dieta	13.050	12.005
Darraidou Díaz Javier	Presidente	Asesorías	20.157	19.317
Mackenna Iñiguez Juan (*)	Vicepresidente	Dieta	2.550	4.382
Mackenna Iñiguez Juan (*)	Vicepresidente	Asesorías	11.056	18.351
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente	Dieta	1.800	0
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente	Asesorías	8.094	0
Bacho Gahona Ulises	Director	Dieta	4.800	4.802
Bacho Gahona Ulises	Director	Asesorías	18.073	16.916
Amenábar Montes José	Director	Dieta	5.220	4.416
Amenábar Montes José	Director	Asesorías	11.188	10.721
Muñoz Vidal Rodrigo	Director	Dieta	4.800	4.802
Muñoz Vidal Rodrigo	Director	Asesorías	19.150	18.351
Ortega Pereira José	Director	Dieta	4.770	4.802
Ortega Pereira José	Director	Asesorías	11.188	10.721
Acuña García Guido	Director	Dieta	5.220	4.802
Acuña García Guido	Director	Asesorías	17.653	16.916
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	147.747	106.516
Total			306.516	257.820

(*) 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.

PARA UN SERVICIO INTEGRAL

A SUS AFILIADOS Y DIVERSIFICAR

SUS FUNCIONES, CAJA LOS ANDES

PARTICIPA EN LA PROPIEDAD

DE LAS DIVERSAS SOCIEDADES

Remuneración de Gerentes y Ejecutivos principales

Para el año terminado al 31 de diciembre de 2014, el monto de las remuneraciones pagadas a los gerentes y ejecutivos principales de la Caja Los Andes ascendió a M\$2.146.413.

Plan de Incentivo anual

La entidad cuenta con un plan de incentivo para todo el personal con remuneración fija. Este plan de incentivo consiste en cancelar un número de rentas brutas anuales, las cuales se calculan en función de la información financiera, de clima laboral, de participación de mercado y de satisfacción de clientes interno y externo.

Política de Dividendos

Caja Los Andes, al ser una entidad sin fines de lucro, no reparte utilidades a sus accionistas, sino que éstas se reinvierten y pasan a ser parte del Fondo Social. El Directorio, considerando las necesidades de financiamiento de la Institución, ha acordado que el 65% de los excedentes se destine al financiamiento de los beneficios adicionales no retornables y que el porcentaje restante se aplique al crédito social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

HECHOS RELEVANTES

- A contar del 1 de enero de 2014 según modificaciones al Régimen de Prestaciones Complementarias establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social el aporte que cada pensionado hace del 1% de su respectiva pensión ya no constituirá un aporte al sistema de prestaciones complementarias, sino que ingresará al Fondo Social de esta C.C.A.F. destinándose a los fines establecidos legalmente, esto es, principalmente a generar mejores beneficios para todos sus afiliados.

- Con fecha 7 de enero de 2014, se publicó la Ley N° 20.712, relativa a la Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, también conocida como Ley Única de Fondos, con esta Ley se crea un único cuerpo legal aplicable a la industria de la administración de fondos de terceros, que busca simplificar y modernizar la legislación aplicable, así como atraer inversión extranjera al mercado de capitales. En tal sentido, el efecto de aplicar dicha Ley tiene implicancias directas tanto en Caja Los Andes como en la AFV C.C.H.C. S.A. entidades relacionadas bajo el amparo de la Ley N°19.281, por consiguiente, la Administradora dejó de administrar los fondos para la vivienda Caja Andes y CCAF Variable, para ello, se llevó a cabo en conformidad al artículo 54, Título VI de la Ley N° 19.281, por la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, respecto de los recursos aportados y disponibles en las cuentas de ahorro para arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa, abiertas mantenidas por dicha Institución y administradas por esta Administradora de Fondos para la Vivienda, se informa que con fecha 26 de noviembre de 2014, ha finalizado el proceso de licitación, adjudicando al oferente Banco Estado S.A. Administradora General de Fondos.

- En sesión extraordinaria de Directorio N°963/07, celebrada con fecha 9 de julio de 2014, se tomó conocimiento de los Directores Empresariales designados por el Directorio de la Cámara Chilena de la Construcción y se proclamó a los Directores Laborales elegidos mediante votación de los trabajadores de empresas adherentes. Como consecuencia de esto el señor Juan Mackenna Iñíguez deja de formar parte del directorio, y en su reemplazo asume el señor Gastón Escala Aguirre.

En sesión extraordinaria de Directorio N°965/08, celebrada con fecha 01 de agosto de 2014, se acordó designar como Presidente del Directorio de Caja Los Andes, al señor Javier Darraidou Díaz y como Vicepresidente al señor Gastón Escala Aguirre.

HECHOS POSTERIORES

- Con fecha 27 de enero de 2015, Caja Los Andes ha decidido la incorporación de Andrés Medina Herrera como fiscal de la Institución, modificando así la composición de la Plana Ejecutiva tras la renuncia de Pablo Muñoz, ex fiscal.
- Con fecha 10 de febrero de 2015 se ha convenido el cierre de negocios de una operación de leasing por el Edificio Guernica, ubicado en la esquina sur-oriente de avenida Andrés Bello con General Calderón, comuna de Providencia, con Metlife Chile S.A. Seguros de Vida. El monto de la operación es 847.924.49 UF, que será financiado en un 70% por Metlife Chile S.A. Seguros de Vida y un 30% con recursos propios de la Institución. Adicionalmente, dicha empresa financiará UF 200.000 más IVA por concepto de habilitación y mobiliario. El contrato es a 20 años con pago de rentas mensuales iguales y vencidas de interés y capital, pudiendo ejercerse la opción de compra al año 12.
- Con fecha 13 de febrero de 2015, se materializó el traspaso del 100% de los recursos aportados en las cuentas de leasing, tanto del Fondo para la Vivienda Caja-Andes y del Fondo para la Vivienda CCAF-Variable, hacia los FFMM de mediano y largo plazo y balanceado que administrará el Banco Estado S.A. Administradora General de Fondos, con esto la Administración se adecúa a la normativa vigente (Ley N° 20.712) invirtiendo los recursos de las cuentas de ahorro para arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa, en cuotas de Fondos

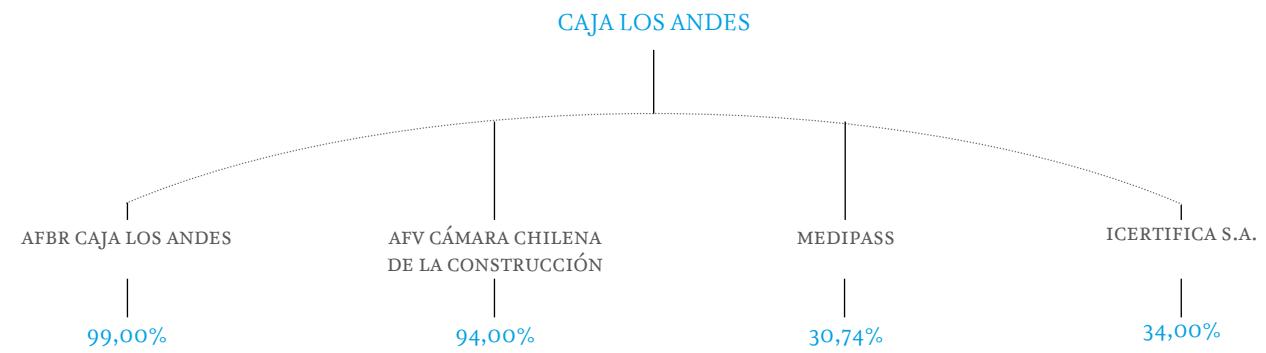
Mutuos fiscalizados por la Superintendencia de Valores y Seguros. Por su parte los recursos provenientes de los planes de Ahorro Previsional Voluntario (APV), se encuentran invertidos en cuotas del Fondo Mutuo Santander Tesorería – Serie Ejecutiva, administrado por Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos. De esta forma la Administradora queda administrando los planes APV siendo titular en representación de estos ante Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos, los cuales procederán a liquidarse conforme instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Entre el 1 de Enero de 2015 y la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, no existen otros hechos posteriores que puedan afectar significativamente la posición financiera o la interpretación de dichos estados financieros consolidados.

FILIALES Y COLIGADAS

A 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: Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro, AFBR CajaLosAndes S.A.; Administradora de Fondos para la Vivienda, AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.; Sociedad Certificadora, iCertifica S.A. y Sociedad MEDIPASS SpA.

Es importante dejar constancia que al 31 de diciembre de 2014, no existen actos ni contratos con estas sociedades que influyan de manera significativa en los resultados de la matriz. Asimismo, es necesario establecer que las relaciones comerciales con ellas son efectuadas principalmente con terceros distintos de Caja Los Andes, excepto en el caso de la AFV, con la cual hay contratos de administración de fondos.



FILIALES

Sociedad Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro CajaLosAndes S.A. AFBR CajaLosAndes S.A.

Es una sociedad anónima cerrada, inscrita y fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Su objetivo es la recaudación de los aportes definidos en el artículo 11º

AFBR CajaLosAndes S.A

Presidente	Nelson Rojas Mena
Vicepresidente	Emilia Araya Catalán
Directores	Pablo Muñoz Pacheco (*)
	Jaime Fernández Dodds
	Guido Acuña García
Secretario Directorio	Pamela Manzo Noé
Gerente General	Sergio Escobar Ortega
Capital suscrito y pagado	\$ 648.050.103
Participación de CCAF Los Andes en el capital	99%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,074%

Información vigente a diciembre de 2014

(*) Con fecha 02 de febrero de 2015, el director Pablo Muñoz Pacheco presenta su renuncia, quedando en su reemplazo como director interino Carlos Geerds.

Los miembros del Directorio de la AFBR CajaLosAndes S.A. no perciben dieta por su gestión.

Administradora de Fondos para la Vivienda. AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.

Es una sociedad anónima especial, fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), su objetivo es

la administración del Fondo para la Vivienda en relación a lo establecido por la Ley N°19.281.

AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A

Presidente	Félix Díaz Grohnert
Vicepresidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Rodrigo Muñoz Vivaldi
	Jaime Fernández Dodds
	Guido Acuña García
Secretario Directorio	Pamela Manzo Noé
Gerente General	Sergio Escobar Ortega
Capital suscrito y pagado	M\$ 323.112.109
Participación de CCAF Los Andes en el capital	94%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,044%

Información vigente a diciembre de 2014

Las remuneraciones percibidas por concepto de dieta en la filial AFV CChC, en sus respectivos períodos son:

Nombre del Director	Cargo	Concepto	01-01-14 / 31-12-14 M\$
Díaz Grohnert Félix Joaquín	Presidente del Directorio	Dieta	7.201
Rojas Mena Nelson	Vicepresidente	Dieta	3.602
Muñoz Vivaldi Rodrigo	Director	Dieta	3.602
Fernández Dodds Jaime	Director	Dieta	3.602
Acuña García Guido	Director	Dieta	3.602
Total estipendio del Directorio			21.609

LAS RELACIONES COMERCIALES
CON LAS FILIALES Y COLIGADAS
SON EFECTUADAS PRINCIPALMENTE
CON TERCEROS, DISTINTOS DE
CAJA LOS ANDES, EXCEPTO EN EL
CASO DE LA AFV, CON LA CUAL HAY
CONTRATOS DE ADMINISTRACIÓN
DE FONDOS

COLIGADAS

ICERTIFICA S.A.

Es una sociedad anónima cerrada. Su objeto es la certificación del monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de empresas contratistas y subcontratistas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°

20.123, la cual regula el “Régimen de Subcontratación, el Funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios y el Contrato de Trabajo de Servicios Transitorios”, y del Reglamento del artículo 183 C, inciso segundo del Código del Trabajo, incorporado por dicha ley.

ICERTIFICA S.A	
Presidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Augusto Bruna Vargas Nicolás Errázuriz Salinas Sergio Mejía Viedman
Gerente General	Christian Abarzúa Orellana
Capital suscrito y pagado	\$ 85.000.000
Participación de CCAF Los Andes en el capital	34%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,005%

Información vigente a diciembre de 2014

MEDIPASS SpA.

Esta sociedad se creó el 01 de julio de 2011 y en ella participan todas las Cajas de Compensación, con el fin de administrar la generación de licencias médicas electrónicas.

Se especializa en el desarrollo y operación de sistemas tecnológicos avanzados, lo que facilita la generación digital y transmisión electrónica segura y certificada de documentos entre distintos agentes.

MEDIPASS SpA	
Presidente	Jaime Fernández Dodds
Directores	Germán Lafrenz Heinsen Óscar Pradenas Villa*
Gerente General	Carlos Andrés López Alonso Alfonso Escobar Urbina
Capital suscrito y pagado	\$ 2.157.542.057
Participación de CCAF Los Andes en el capital	30,738%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,011%

Información vigente a diciembre de 2014

*Hasta noviembre de 2014. Reemplaza Andoni Elorrieta a partir de enero 2015.



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 el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2014, y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, 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 de acuerdo con Normas e Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados para que éstos 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 nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría 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 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.

Reserve "Caja Los Andes" a Deloitte-Tomás Castro. Tomás Castro es el nombre y apellido de la persona que ha autorizado la firma de este informe. No tiene relación con la firma de Deloitte-Tomás Castro, que es la firma de una entidad financiera que es una filial de Caja Los Andes. No tiene relación con la firma de Deloitte-Tomás Castro, que es la firma de una entidad financiera que es una filial de Caja Los Andes.

Reserve "Tomás Castro" a Deloitte-Tomás Castro. Tomás Castro es el nombre y apellido de la persona que ha autorizado la firma de este informe. No tiene relación con la firma de Deloitte-Tomás Castro, que es la firma de una entidad financiera que es una filial de Caja Los Andes.

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 2014, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas e Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

Otros asuntos - Informe de otros auditores sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2013

El estado de situación financiera consolidado de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, por el año terminado al 31 de diciembre de 2013 y los correspondientes estados consolidados integrales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros auditores, en cuyo informe de fecha 25 de marzo de 2014, expresaron una opinión sin salvedades sobre esos estados financieros consolidados auditados.

Marzo 31, 2015
Santiago, Chile

Tomás Castro G.
RUT: 12.628.754-2

Activos	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$	Pasivos	31.12.2014 M\$	31.12.2013 M\$
Activo Corriente	562.493.546	531.979.871	Pasivo Corriente	469.894.087	437.194.509
Activo No Corriente	736.862.184	694.143.050	Pasivo No Corriente	205.159.255	198.989.534
			Patrimonio Neto Total	624.302.388	589.938.878
Total Activos	1.299.355.730	1.226.122.921	Total Pasivos más Patrimonio	1.299.355.730	1.226.122.921

Estado de Resultados por Naturaleza Consolidados
Por ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2014 31.12.2014 M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	269.909.558	227.122.623
Otros ingresos, por naturaleza	15.468.198	18.304.454
Materias Primas y consumibles utilizados	(57.210.574)	(46.124.894)
Gastos por beneficios a los empleados	(75.837.319)	(64.655.333)
Gastos por depreciación y amortización	(5.493.496)	(4.960.355)
Reversión de pérdidas por deterioro de valor (Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(29.538.535)	(24.809.313)
Otros gastos, por naturaleza	(51.606.136)	(54.284.486)
Otras ganancias (pérdidas)	(524.973)	(72.697)
Ingresos Financieros	1.595.812	3.049.065
Costos financieros	(31.865.247)	(33.482.501)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(163.152)	(346.717)
Resultados por Unidades de reajustes	(218.583)	(79.353)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	34.515.553	19.660.493
Gastos por Impuestos a las ganancias	(137.481)	(108.587)
Ganancia (pérdida)	34.378.072	19.551.906
Ganancia (pérdida), atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a propietarios de la controladora	34.361.760	19.537.344
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras	16.312	14.562
Ganancia (pérdida)	34.378.072	19.551.906

Estado de Flujos de Efectivo

Por ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013

	01.01.2014 31.12.2014 M\$	01.01.2014 31.12.2014 M\$
Flujo neto originado por actividades de la operación		(125.401.254)
Flujo neto originado por actividades de inversión		(20.446.338)
Flujo neto originado por actividades de financiamiento		79.255.529
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo		(66.592.063)
Incremento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo		(66.592.063)
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del periodo		86.459.979
Efectivo y equivalente al efectivo al final del periodo		19.867.916
		86.459.979

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

M\$	Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial al 01.01.2014	571.037.817	19.537.344	(670.688)	589.904.473	34.405	589.938.878
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	571.037.817	19.537.344	(670.688)	589.904.473	34.405	589.938.878
Ganancia (pérdida)	-	34.361.760	-	34.361.760	16.312	34.378.072
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	34.361.760	-	34.361.760	16.312	34.378.072
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	18.866.656	(19.537.344)	670.688	-	(14.562)	(14.562)
Total Cambio en el Patrimonio	18.866.656	14.824.416	670.688	34.361.760	1.750	34.363.510
Total del periodo al 31.12.2014	589.904.473	34.361.760	0	624.266.233	36.155	624.302.388

M\$	Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial al 01.01.2013	520.992.645	50.125.420	-80.248	571.037.817	30.640	571.068.457
Incremento (disminución) por corrección de errores	-80.248	-	80.248	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	520.912.397	50.125.420	-	571.037.817	30.640	571.068.457
Ganancia (pérdida)	-	19.537.344	-	19.537.344	14.562	19.551.906
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	19.537.344	-	19.537.344	14.562	19.551.906
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	50.125.420	(50.125.420)	(670.688)	(670.688)	(10.797)	(681.485)
Total Cambio en el Patrimonio	50.125.420	(30.588.076)	(670.688)	18.866.656	3.765	18.870.421
Total del periodo al 31.12.2013	571.037.817	19.537.344	(670.688)	589.904.473	34.405	589.938.878

Directorio

Cargo	Nombre	R.U.T
Presidente	Sr. Javier Darraido Díaz	6.376.219-9
Vicepresidente	Sr. Juan Mackenna Íñiguez (*)	4.523.286-7
Director	Sr. José Ignacio Amenábar Montes	6.595.390-0
Director	Sr. Rodrigo Muñoz Vivaldi	6.721.632-6
Director	Sr. Ulises Eduardo Bacho Gahona	8.993.446-k
Director	Sr. Guido Acuña García	6.103.791-8
Director	Sr. José Luis Ortega Pereira	12.148.045-k

Información vigente a diciembre de 2014

(*) Durante el segundo semestre de 2014, asume como director el señor Gastón Escala Aguirre en reemplazo del señor Juan Mackenna Íñiguez

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 esta 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 todos 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 mantenimiento 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 2014 y 2013, 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 (SUSESO).

Los estados financieros consolidados fueron aprobados por el Directorio en sesión 972/11 celebrada el 31 de marzo de 2015.

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:

- d.1) La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles.
- d.2) Para los instrumentos financieros de propiedad de Caja Los Andes, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- d.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 corrientes
- 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 partir 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, dado lo anterior, los estados financieros de Caja Los Andes sufrieron reclasificaciones y apertura de rubros, por lo que se re expresó la información presentada al 31 de diciembre de 2013.

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 2014 y 2013, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013.

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.

Rut	Nombre sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de participación			Porcentaje de participación		
				Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
				31-12-14			31-12-13		
76.527.570-9	AFBR Cajalosandes S.A.	Chile	pesos chilenos	99,00%	0,94%	99,94%	99,00%	0,94%	99,94%
96.777.540-1	AFV CChC 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:

- a) 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.
- b) Depósitos a plazo; bonos, y otros títulos representativos

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..

de captaciones, emitidos por instituciones Financieras.

c) Títulos garantizados por instituciones financieras.

d) 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.

c.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.

c.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.

c.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.

c.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.

c.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.

c.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 denomina-

do 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 2014	Valor Libro	Valor Razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	19.867.916	19.867.916	2.776.814		
Otros activos financieros corrientes	484.486	484.486	484.486		
Al 31 de diciembre de 2013	Valor Libro	Valor Razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	86.459.979	86.459.979	63.362.742		
Otros activos financieros corrientes	449.075	449.075	449.075		

c.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 SUSESO. 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.

c.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 (SUSESO), 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

d.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.

d.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.

d.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.

d.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.

d.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.

d.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

e.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.

e.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.

e.3) Depreciación

Las Propiedades, Plantas y Equipos, neto en su caso del valor residual de los mismos, se depreció 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 si impacto y calcular el monto a deteriorar.

e.4) Propiedades de inversión

Caja Los Andes no posee propiedades cuya única finalidad sea percibir ingresos por el arriendo de estas, 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

f.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.

f.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 deterioro 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 diferentes, 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 excede el valor en libros

que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, si no hubiese sido reconocida ninguna pérdida por deterioro.

k) Otras Provisiónes

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 impuesto 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 2014, 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 sujetos 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 2014 y 2013, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, 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.

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 más corto).

Ingresos por intereses de crédito social y gastos por intereses de obligaciones financieras

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

p.2) 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 que hace 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

Se consideran como empresas relacionadas a las Corporaciones y Fundaciones con las que Caja Los Andes tenga algún vínculo, el cual está dado por la Cámara Chilena de la Construcción, entidad gremial que participa en la creación y designación del Directorio de estas entidades. De conformidad a los estatutos la organización gremial fundadora de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, la Cámara Chilena de la Construcción A.G., tiene derecho a designar 4 representantes de un total de 7 de su Directorio. En tal sentido, al no ser Caja Los Andes una sociedad, la relación existente no corresponde a filial ni coligada, por lo cual se le ha denominado "Indirecta".

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 el 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 2014, dichas normas son:

a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros:

Norma y/o Enmiendas a NIIF		Fecha de aplicación Obligatoria
NIC 36	Deterioro de Valor de Activos - Revelación de Valor Recuperable para Activos No Financieros	Períodos anuales iniciados en o después de 01 de enero de 2014
NIC 39	Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición - Novación de Derivados y Continuación de Cobertura	Períodos anuales iniciados en o después de 01 de enero de 2014
NIC 32	Enmienda a NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación. Aclara los requisitos para la compensación de activos financieros y pasivos financieros, con el fin de eliminar las inconsistencias de la aplicación del actual criterio de compensaciones de NIC 32.	Períodos anuales iniciados en o después de 01 de enero de 2014
Nuevas Interpretaciones		Fecha de aplicación Obligatoria
CINIIF 21	CINIIF 21, Gravámenes	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de enero de 2014
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

A LA FECHA DE EMISIÓN DE LOS
PRESENTES ESTADOS FINANCIEROS
CONSOLIDADOS DE CAJA LOS ANDES
SE HAN EMITIDOS NUEVAS NORMAS,
MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES
QUE AÚN NO SON EFECTIVAS PARA
EL PERÍODO FINALIZADO
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas señaladas y estima que éstas no han 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 2014

	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
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
NIC 27	Método de la participación en los estados financieros separados (enmiendas a la NIC 27)	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

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas señaladas y estima que éstas no tendrán un impacto significativo en la confección de sus Estados Financieros Consolidados.



Pablo Farias
Contador



Nelson Rojas Mena
Gerente General

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

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 2014 y 2013, se presentan en el cuadro siguiente:

Indicadores	Unidad	31-12-14	31-12-13	Variación	% Var 14/13
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	1,20	1,22	(0,02) (1,64%)
	Razón Acida (2)	Veces	1,20	1,22	(0,02) (1,64%)
Endeudamiento	Razon de endeudamiento (3)	Veces	1,08	1,08	0 0
	Deuda Corriente (4)	%	69,61%	68,72%	0,89% 1,30%
	Deuda No Corriente (4)	%	30,39%	31,28%	(0,89%) (2,85%)
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (5)	%	5,82%	3,42%	2,40% 70,18%
	Rentabilidad de Activos (6)	%	2,72%	1,69%	1,03% 60,95%
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	2,69%	1,71%	0,98% 57,31%
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0 0
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0 0
Resultado	Gastos Financieros	M\$	31.071.191	32.703.338	(1.632.147) (4,99%)
	EBITDA	M\$	71.298.823	57.403.539	13.895.284 24,21%
	Excedente (Déficit) Despues de Impuestos	M\$	34.361.760	19.537.344	14.824.416 75,88%
	Excedente (Déficit) Antes de Beneficios	M\$	73.089.403	58.553.880	14.535.523 24,82%
Otros Indicadores	Gasto promedio mensual por trabajador cotizante (8)	M\$	53,67	45,42	8,25 18,16%
	Participación cotizantes (9)	M\$	87,56%	88,68%	(1,11%) (1,25%)

(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

(item 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

Variaciones del Activo:

La variación global de los activos durante el período se detalla a continuación:

Activos	31-12-14	31-12-13	Var 14/13	% Var 14/13
Activos Corrientes	M\$ 562.493.546	531.979.871	30.513.675	5,74%
Activos No Corrientes	M\$ 736.862.184	694.143.050	42.719.134	6,15%
Total Activos	1.299.355.730	1.226.122.921	73.232.809	5,97%

El total de activos al 31 de diciembre de 2014 aumentó en relación al año 2013 en M\$73.232.809 como consecuencia de un aumento del activo corriente por M\$30.513.675 y un aumento en activos no corrientes por M\$42.719.134.

El aumento del activo corriente se debe principalmente a aumentos en colocaciones de crédito social en M\$65.917.622, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$21.131.335, deudores previsionales por M\$9.902.650, además de una disminución

de efectivo y el efectivo equivalente por M\$66.592.063 como consecuencia de la inversión de flujo de financiamiento, y otras variaciones positivas por M\$154.131.

El aumento de los activos no corrientes se debe principalmente a aumentos de las colocaciones de crédito social en M\$27.260.671, activos intangibles distintos de la plusvalía por M\$10.841.062, propiedades, planta y equipo por M\$4.182.996, y otras variaciones positivas por M\$434.405.

Variaciones del Pasivo y Patrimonio:

La variación global de los pasivos totales durante el período se detalla a continuación:

Pasivos	31-12-14	31-12-13	Var 14/13	% Var 14/13
Pasivos Corrientes	M\$ 469.894.087	437.194.509	32.699.578	7,48%
Pasivos No Corrientes	M\$ 205.159.255	198.989.534	6.169.721	3,10%
Patrimonio	M\$ 624.302.388	589.938.878	34.363.510	5,82%
Total Pasivos y Patrimonio Neto	1.299.355.730	1.226.122.921	73.232.809	5,97%

El pasivo corriente y no corriente al 31 de diciembre de 2014, aumento en relación al año 2013 en M\$38.869.299, esto como consecuencia principal de la obtención de nuevos préstamos bancarios por M\$112.000.000, un nuevo leasing por M\$5.014.174, pago de bonos por M\$38.000.000, pago de préstamos y leasing por M\$2.100.599 y otros aumentos por intereses devengados y renovaciones por M\$3.982.742, disminución del fondo de prestaciones complementarias en M\$39.304.407 y las provisiones a corto plazo

en M\$4.643.906 producto de la rebaja de la provisión de cajas escolares, un aumento en las provisiones por beneficios a los empleados por M\$2.035.445 y otras disminuciones por M\$114.150.

La variación positiva del Patrimonio se genera principalmente por los resultados del periodo de M\$34.361.760 y otras variaciones positivas por M\$1.750 correspondiente a los no controladores.

Variaciones de los Estados de Resultados:

El desglose de los resultados del período se resume en el siguiente cuadro:

Concepto	Unidad	31-12-14	31-12-13	Var 14/13	% Var 14/13
Ingresos por intereses y reajustes	M\$	238.251.076	206.442.291	31.808.785	15,41%
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	31.658.482	20.680.332	10.978.150	53,08%
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	15.468.198	18.304.454	(2.836.256)	(15,49%)
Gastos por intereses y reajustes	M\$	(31.071.191)	(32.703.338)	1.632.147	(4,99%)
Deterioro por riesgo de crédito	M\$	(28.815.722)	(24.159.755)	(4.655.967)	19,27%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(57.210.574)	(46.124.894)	(11.085.680)	24,03%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(75.837.319)	(64.655.333)	(11.181.986)	17,29%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(5.493.496)	(4.960.355)	(533.141)	10,75%
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(722.813)	(649.558)	(73.255)	11,28%
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(51.606.136)	(54.284.486)	2.678.350	(4,93%)
Otros ganancias (pérdidas)	M\$	(524.973)	(72.697)	(452.276)	622,14%
Ingresos financieros	M\$	1.595.812	3.049.065	(1.453.253)	(47,66%)
Costos financieros	M\$	(794.056)	(779.163)	(14.893)	1,91%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	M\$	(163.152)	(346.717)	183.565	(52,94%)
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(218.583)	(79.353)	(139.230)	175,46%
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto	M\$	34.515.553	19.660.493	14.855.060	75,56%
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	(137.481)	(108.587)	(28.894)	26,61%
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas	M\$	34.378.072	19.551.906	14.826.166	75,83%
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	34.361.760	19.537.344	14.824.416	75,88%
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	16.312	14.562	1.750	12,02%
Ganancia (pérdida)	M\$	34.378.072	19.551.906	14.826.166	75,83%

Caja Los Andes y filiales obtuvo utilidades al 31 de diciembre de 2014, por M\$34.378.072 lo que implica un aumento de M\$14.826.166, respecto a igual período del año 2013. Este mayor resultado se explica principalmente por aumentos en los ingresos por intereses y reajustes por M\$31.808.785, ingresos de actividades ordinarias por M\$10.978.150, aumento de gastos por beneficios a los empleados por M\$11.181.986,

gastos en materias primas y combustibles utilizados por M\$11.085.680, deterioro por riesgo de crédito por M\$4.655.967, disminución de otros ingresos por naturaleza por M\$2.836.256, otros gastos por naturaleza por M\$2.678.350 y otras variaciones negativas por M\$879.230.

El aumento de ingresos por intereses y reajustes alcanzo M\$238.251.076, un 15,41% en relación al año anterior, esto responde principalmente al

aumento en los ingresos por créditos de consumo por M\$31.787.423, y otras variaciones positivas por M\$21.362.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$31.658.482, un 53,08% mayor si se compara con igual período del año 2013, el aumento se debe principalmente a la consideración de los aportes de pensionados como ingresos a contar del 01 de enero de 2014, esto produjo un aumento de M\$6.280.001, además del aumento en comisiones por seguros por M\$2.907.114, comisión por administración de fondos e intereses por M\$1.295.856 y otras variaciones positivas por M\$495.179.

El aumento en gastos por beneficios a los empleados por M\$11.181.986 en relación al año anterior, se debe principalmente a aumentos en remuneraciones por M\$6.206.518, aumento en la provisión de participación por M\$2.300.430, aumento en beneficios y viáticos y movilización por M\$1.721.122 y otras variaciones positivas por M\$953.916. Lo anterior como consecuencia del aumento en la dotación del personal en aproximadamente un 14%.

El aumento en materias primas y consumibles utilizados por M\$11.085.680, responde principalmente a un aumento en gasto por servicios generales por M\$6.247.625, publicidad y promoción

por M\$2.685.849, materiales y servicios de computación por M\$2.131.829 y otras variaciones positivas por M\$20.377.

El aumento de deterioro por riesgo de crédito por M\$4.655.967, se debe principalmente al aumento de la cartera de crédito, lo que en este caso genera mayor deterioro.

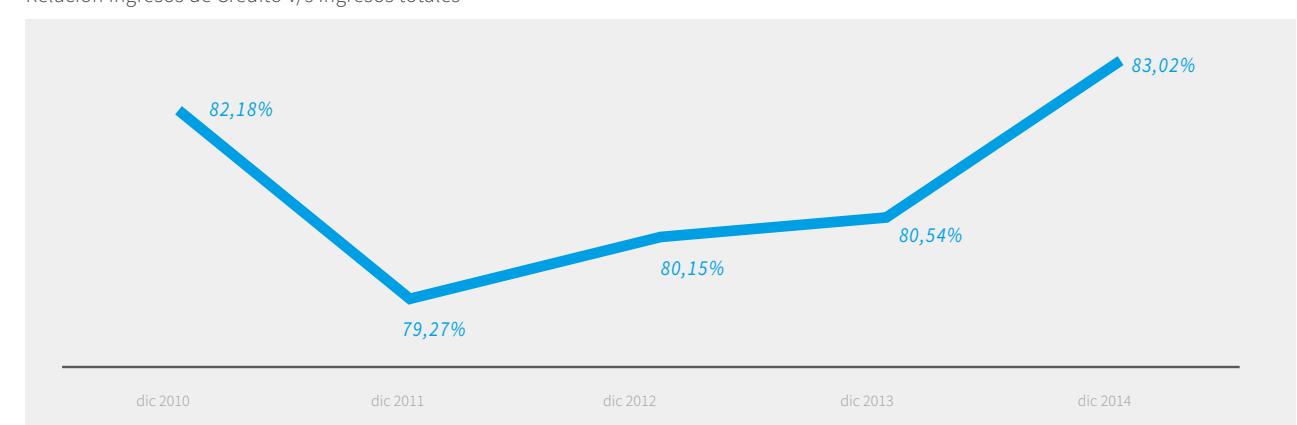
Los otros ingresos por naturaleza disminuyeron en M\$2.836.256 respecto del año 2013, esto se debe disminución en los ingresos por prestaciones complementarias por M\$2.357.909 y otras variaciones negativas por M\$478.347.

Los otros gastos por naturaleza presentan una disminución de M\$2.678.350, esta variación corresponde principalmente a la disminución en gastos en prestaciones adicionales por M\$2.720.115, y otros aumentos por M\$41.765.

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.

Relación ingresos de Crédito v/s Ingresos totales



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.

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.

Concepto	Los Andes	31-12-14 Industria	%	Los Andes	31-12-13 Industria	%
Monto Créditos Otorgados en el Período (MM\$)	812.343	1.393.826	58,28%	751.731	1.271.055	59,14%
Número Trabajadores Afiliados	3.035.002	5.239.476	57,93%	2.745.282	4.901.915	56,00%
Número Pensionados Afiliados	438.902	1.442.878	30,42%	433.420	1.421.496	30,49%
Número Empresas Afiliadas	48.140	88.521	54,38%	45.386	86.183	52,66%

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 58,28% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja los Andes.

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 2014 y 2013.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE FLUJOS NETOS

Al 31 de diciembre de 2014 el efectivo y equivalentes al efectivo presentaron una disminución neta de M\$66.592.063 y en el mismo período del año anterior fue un aumento de M\$26.327.744.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrado al 31 de diciembre de 2014 fue de (M\$125.401.254), 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\$64.449.991).

Los Flujos de Efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2014 fueron de (M\$20.446.338), en tanto, para el año 2013 fueron de (M\$8.986.356), este 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 2014 fue de M\$79.255.529, producto de la toma de nuevos préstamos bancarios por M\$112.000.000, un leasing por M\$5.014.174 pago de bono por M\$38.000.000, pago de préstamos y leasing por M\$2.100.599 y variaciones positivas por M\$2.341.954, dicho flujo es inferior al registrado durante el mismo período del año anterior, donde este último fue de M\$99.764.091, la disminución responde principalmente a que el período 2013 se consideran los movimientos en el financiamiento en donde se registra el vencimiento y pago del Bono C por M\$60.000.000, la colocación de los Bonos D y F por M\$60.000.000 y M\$70.000.000, respectivamente, financiamiento de nuevos préstamos bancarios por M\$74.000.000, pagos de los mismos por vencimiento equivalentes a M\$47.039.004 y otras entradas por M\$2.803.095.

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.

ANÁLISIS DE RIESGO

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.

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 2014 y 2013 Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria y deuda con el público a la tasa de emisión.

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.

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.

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.

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.

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 a diciembre de 2014 y 2013.

Concepto	Cartera de Crédito MM\$		Participación Los Andes	
	31-12-14	31-12-13	31-12-14	31-12-13
Sistema Financiero	17.182.298	15.833.583	6,00%	6,00%
Sistema CCAF (*)	1.680.917	1.656.182	61,36%	57,33%
CCAF de los Andes	1.031.375	949.549		

(*) 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 los últimos años dentro de la industria de las Cajas. Respecto del sistema financiero, la participación

se ha mantenido, 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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD) CAJA LOS ANDES

En conformidad a la norma de Carácter General N°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 Darráidou 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



El papel de esta memoria
provine de bosques
manejados de manera
sustentable y fuentes
controladas.
www.pefc.org

Este es un proyecto realizado por la Gerencia de Asuntos
Corporativos, Comunicaciones y RSE de Caja Los Andes

Coordinación General
Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE
Dirección Editorial y Diseño
Mariella Rossi/ Claudia Morales
MRW comunicaciones

Fotografías
Archivo Caja Los Andes
Shutterstock (pág 19/61/63/65/66)
Tomás Cobo (pág 5/11/15)

Impresión
Fyrrma Gráfica
Abril 2014



www.cajalosandes.cl