



2011040067942

25/04/2011 - 13:02

Nro. Inscrip: 959v

Operador: ESALINAS

División Control Financiero Valores



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

2010

MEMORIA ANUAL CAJA LOS ANDES

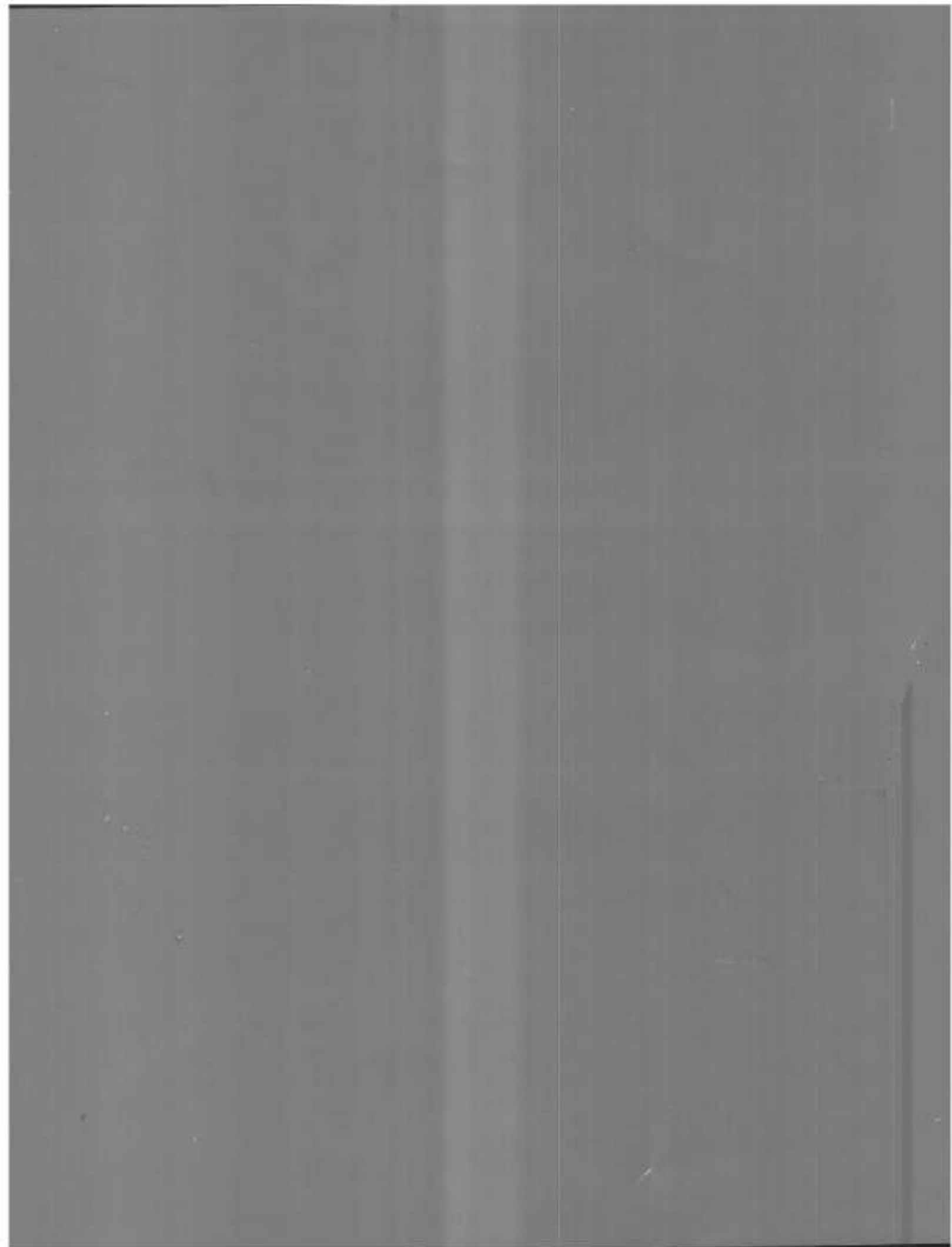


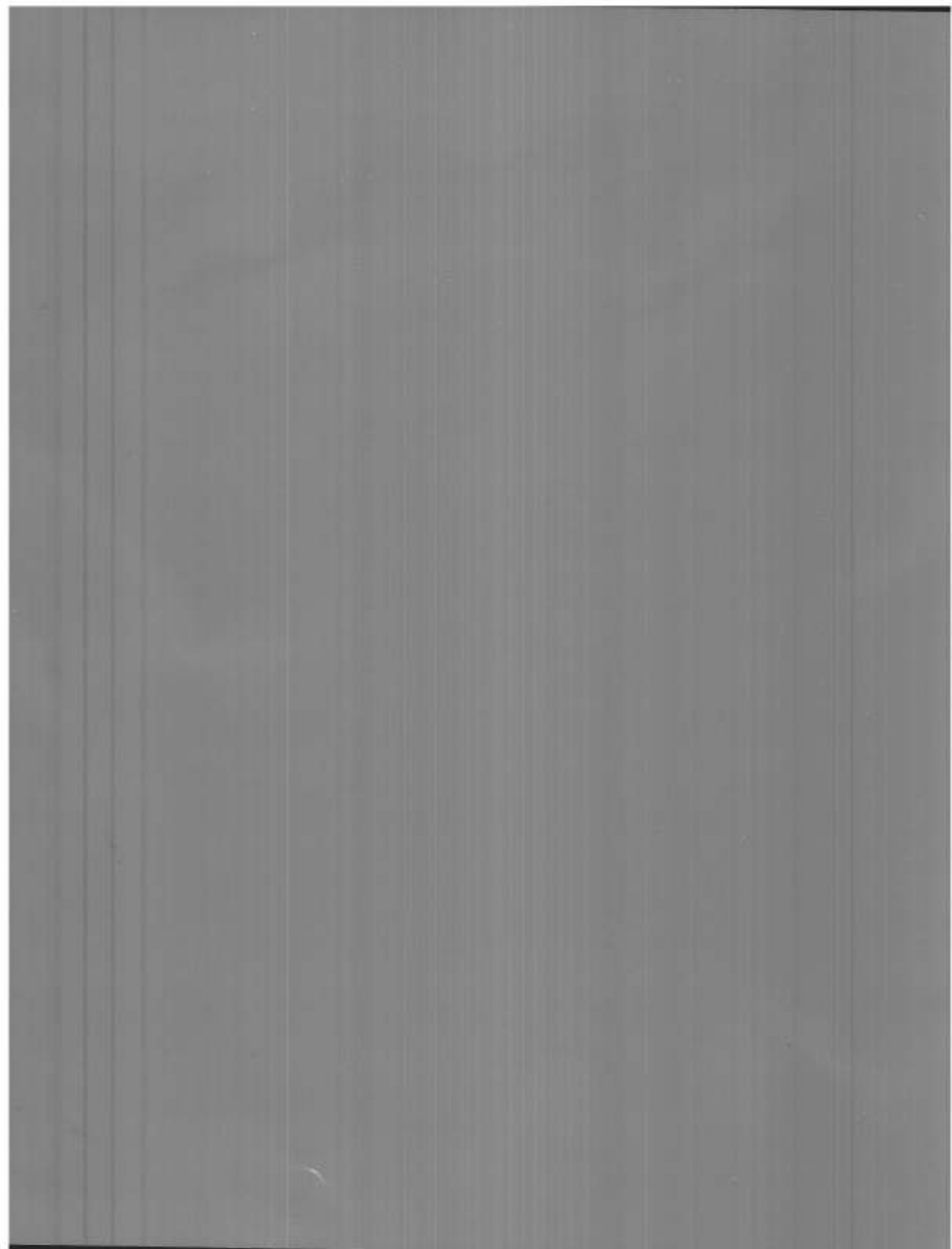
Caja
Los Andes

Calidad de vida, toda su vida

Red Social **SVS**







MEMORIA ANUAL
2010

Atender bien a la familia chilena es la principal preocupación de la Caja, pero su máxima aspiración es regalar al país una institución sólida, confiable y transparente.




Caja
Los Andes
Calidad de vida, toda su vida
del Seguro 

2.589.666

afiliados

\$12.700

millones en beneficios no retornables

37.600

empresas adherentes

3.781.484

beneficiarios

\$ 475.391

millones asciende su Patrimonio

\$59.116

millones en excedentes

Según los indicadores expuestos en la presente memoria, los resultados obtenidos en los distintos ámbitos a través de los cuales se mide la gestión de Caja Los Andes, fueron muy satisfactorios en el ejercicio 2010.

Así, la población afiliada ascendió a 2.589.666 personas al término del periodo señalado, lo que significa que el 48,5% del mercado que conforma la industria de Cajas de Compensación, prefieren la estructura de beneficios y servicios provista por Caja Los Andes. Esta elección es retribuida por esta entidad con una política de más y mejores beneficios para sus afiliados.

De esta forma Caja Los Andes otorgó durante este periodo un total de \$ 12.700 millones en beneficios no retornables a 1.650.396 personas. Entre ellos se destacan asignaciones de estudios, becas, bonificaciones, programas de extensión cultural, artístico y deportivo entre otros.

En el ámbito de las empresas adherentes, la Caja es preferida por el 46,9% de las empresas afiliadas a este sistema, es decir por 37.600 organizaciones.

Desde la perspectiva de los resultados financieros obtenidos, podemos concluir que el año 2010 la Caja generó excedentes por \$ 59.116 millones, cifra que permite destinar \$ 17.735 millones en beneficios adicionales para los trabajadores y sus familias.

Fiel a los propósitos fijados en el Plan Estratégico, esta entidad ha logrado afianzar el liderazgo dentro de la industria de Cajas de Compensación. La sólida gestión de la Caja se vio reflejada también en su patrimonio, el cual, al final del ejercicio del año 2010, ascendió a \$ 475.391 millones.





• ÍNDICE

Carta del Presidente	10	
I Perfil de la Entidad	<i>Una Caja responsable</i> 19	
• Directorio • Administración • Gobierno Corporativo y RSE		
II Caja los Andes hoy	<i>Una Caja moderna</i> 33	
• Reseña Histórica • Hechos Destacados 2010 • Sistema de Seguridad Social en Chile		
III Productos y servicios	<i>Una Caja innovadora</i> 43	
• Fuentes de Financiamiento • Áreas de Servicios		
IV Clientes y Redes de Atención	<i>Una Caja amigable</i> 65	
• Clientes • Red de Atención		
V Filiales y Coligadas	<i>Una Caja flexible</i> 77	
VI Desempeño Económico	<i>Una Caja sustentable</i> 83	
VII Información Financiera	97	



CARTA DEL PRESIDENTE

Me es muy grato presentar la Memoria de Caja Los Andes correspondiente al ejercicio 2010, la que hago con gran satisfacción, pues nos permite informar los avances y resultados en cada una de las áreas en que es posible medir nuestra gestión.

Sin duda que el 2010 estuvo marcado por un hecho que cambió, en parte, la historia de nuestro país: el terremoto del 27 de febrero. Caja Los Andes, fiel a su misión de servir, actuó con prontitud para, primeramente, restituir su capacidad operativa y, a continuación, idear beneficios que respaldaran las necesidades más inmediatas de su población. Así, concentró su ayuda, por razones redistributivas, en los sectores de menores ingresos, destinando un total de \$ 738 millones, en 68.868 beneficios especialmente diseñados para tal efecto, además de soluciones focalizadas en favor de las zonas damnificadas, incluyendo opciones de postergación de cuotas de crédito, refinanciamiento del mismo y posibilidad de acceso a soluciones de emergencia, por una suma equivalente a \$ 1.260 millones para un total de 270.000 operaciones. Con ello, el monto final destinado a este objeto alcanzó a \$ 1.978 millones.

El efecto del terremoto se dejó sentir en todos los sectores del país y esta industria no estuvo ajena a sus consecuencias. Es así como en materia de colocaciones de crédito se observó una menor demanda, la cual tendió a recuperarse como resultado del aumento de liquidez en la economía. Pese a ello, Caja Los Andes logró finalmente alcanzar la meta que se había trazado en diciembre de 2009, completando una colocación total para el año superior a MM\$ 708.464, con lo que su participación de mercado, a nivel de industria, equivale al 46,8% con un stock de crédito, al final del año, de MM\$ 725.532.

En términos de población beneficiada, el accionar de la Caja se extiende a más de 2,5 millones de afiliados, incluidos trabajadores activos, del sector público y pensionados, cifras que representan el 45,9% del total de

personas que están adscritas al sistema de Cajas. Es más, si tomamos el período de los 5 últimos años, podemos constatar que la Institución creció en su número de afiliados en un 50,6%, la tasa más alta dentro de las 5 entidades que conforman esta industria.

Lo anterior representa una responsabilidad para la institución en cuanto a responder adecuadamente a las demandas de quienes podrían calificarse como nuestros accionistas. Esta responsabilidad fue reconocida por la encuesta Mercó, elaborada durante el año 2010, la cual destaca a Caja Los Andes en la 8ª posición, entre las instituciones financieras con mayor reconocimiento público por su nivel de reputación y excelencia empresarial.

Otro aspecto relevante es nuestra amplia, eficiente y personalizada red de servicios a lo largo de Chile. Durante el 2010 la Caja puso en operación 21 nuevos puntos de atención, 7 en modalidad pocket office, otras 7 en formato de corresponsalias y 7 oficinas móviles, sumando así 108 puntos de atención para nuestro mercado objetivo. Todos ellos: centros de atención, call center, oficinas móviles y ejecutivos en terreno, responden a un solo desafío: proporcionar un servicio óptimo y los mejores beneficios con el objeto de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

En este mismo sentido, es atinente destacar que el año 2010 se puso en funcionamiento el primer Centro Hipotecario Corporativo, ubicado en la Región Metropolitana, el cual permite concentrar la oferta inmobiliaria y brindar asesoría especializada en materias relacionadas con ahorro para la vivienda, subsidio habitacional y análisis de pre factibilidad para optar a crédito hipotecario.

En la misma línea de aumentar los servicios a nuestros afiliados, es importante resaltar que durante el 2010 se realizó la primera versión del Encuentro Nacional





ENANDES 2010, cuyo tema principal fue el impacto de la Protección Social en la Calidad de Vida y cómo armonizar Calidad de Vida y Trabajo.

En lo referente a la ya conocida y bien valorada oferta turística para nuestros beneficiarios, durante el 2010 se habilitaron cinco centros en la modalidad ecoturística, bajo el concepto de ecología y bajo costo: Centro Azapa, en la I Región; Parador de Darwin, en la comuna de Olmué, V Región; y, centros concesionados Corfo en Bahía Inglesa, Licanray y Villarrica, en cuya remodelación se invirtió más de \$829 millones, los que serán recuperados en el periodo que dura la concesión.

En lo relativo a los clientes internos, es decir, los trabajadores, la Caja ha puesto énfasis por situar a las personas como su principal recurso. El 2007 fue la primera medición de clima, punto de partida para avanzar decididamente en este aspecto. Una empresa moderna, sólida y eficiente requiere de personas calificadas e identificadas con los principios y valores que la inspiran, motivo por el cual se han impulsado iniciativas tendientes a lograr un clima de trabajo armónico y profesional, otorgando las herramientas de desarrollo técnico y de formación, sin olvidar el desarrollo de ciertas habilidades blandas que finalmente marcan la diferencia entre las organizaciones.

En cuanto a nuestra principal aspiración, la cual es "ser reconocidos como referente en el campo de la seguridad social, en función de nuestra contribución, a través de prestaciones previsionales e iniciativas sociales, al bienestar y desarrollo familiar de los trabajadores y pensionados afiliados", es muy satisfactorio poder decir que Caja Los Andes ha producido excedentes que permiten cumplir con ese anhelo. Es así como durante el 2010 se generaron \$ 59.116 millones de excedentes, los cuales nos permitieron entregar \$12.700 millones en beneficios no retornables a nuestros afiliados, suma

que incluye, entre otros, bonos pro familia, cultura, entretenimiento, salud, educación, etc.

En esta perspectiva, corresponderá para el presente año 2011, continuar en la misma dirección con la tranquilidad de saber que Caja Los Andes es ya una institución consolidada, cuyos principios han estado inspirando su actuar por más de 50 años, sustentados en tres cualidades: tenacidad, capacidad emprendedora y compromiso social.

Estoy orgullosa, en mi calidad de Presidente del Directorio, de haber liderado a esta organización porque, sin duda, ha sido una oportunidad de aportar a mi país por el rol social que ella cumple y por la población a la que se beneficia. Durante los 10 años que he ejercido esta responsabilidad hemos transitado por escenarios complejos, pero aún así hemos realizado nuestro labor con responsabilidad y eficiencia, lo que nos permite exhibir los resultados actuales.

Hago propicia la oportunidad para agradecer a todos quienes me han acompañado en este periodo y a todos los afiliados que han confiado en nuestra entidad. Ellos son testigos, en el incierto mundo de la competencia en que estamos inmersos, que estamos cumpliendo con nuestro objetivo de entregar seguridad social a los chilenos.

Juan Eduardo Errázuriz Ossa
Presidente
Caja Los Andes



VISIÓN

Ser reconocidos como referentes en el campo de la seguridad social por nuestra contribución, a través de prestaciones previsionales e iniciativas sociales, al bienestar y desarrollo familiar de los trabajadores y pensionados afiliados.

Referentes en el campo
de la seguridad social

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pensionados, proporcionando más y mejores soluciones y beneficios sociales, orientados a promover el pleno desarrollo de aquellos, en conjunto con sus respectivos grupos familiares.

Mejorar la calidad de vida
de los trabajadores
y pensionados





PRINCIPIOS

El accionar de la Caja debe enmarcarse dentro de los principios éticos y morales de quienes fueron sus fundadores. Las decisiones y el actuar de la Caja deben realizarse en un marco de transparencia, eficiencia y mejora continua. Los destinatarios finales del accionar de la Caja son sus afiliadas, sus familias y las empresas en que ellos se desarrollan. Propender al desarrollo de la seguridad social del país es parte del ideario que guía el accionar de la Caja.

Transparencia, eficiencia
y mejora continua

VALORES

Integridad
Compromiso
Responsabilidad
Austeridad
Respetuosos de Nuestra Historia

Satisfacer los
requerimientos y
expectativas
de sus clientes

POLÍTICA DE CALIDAD

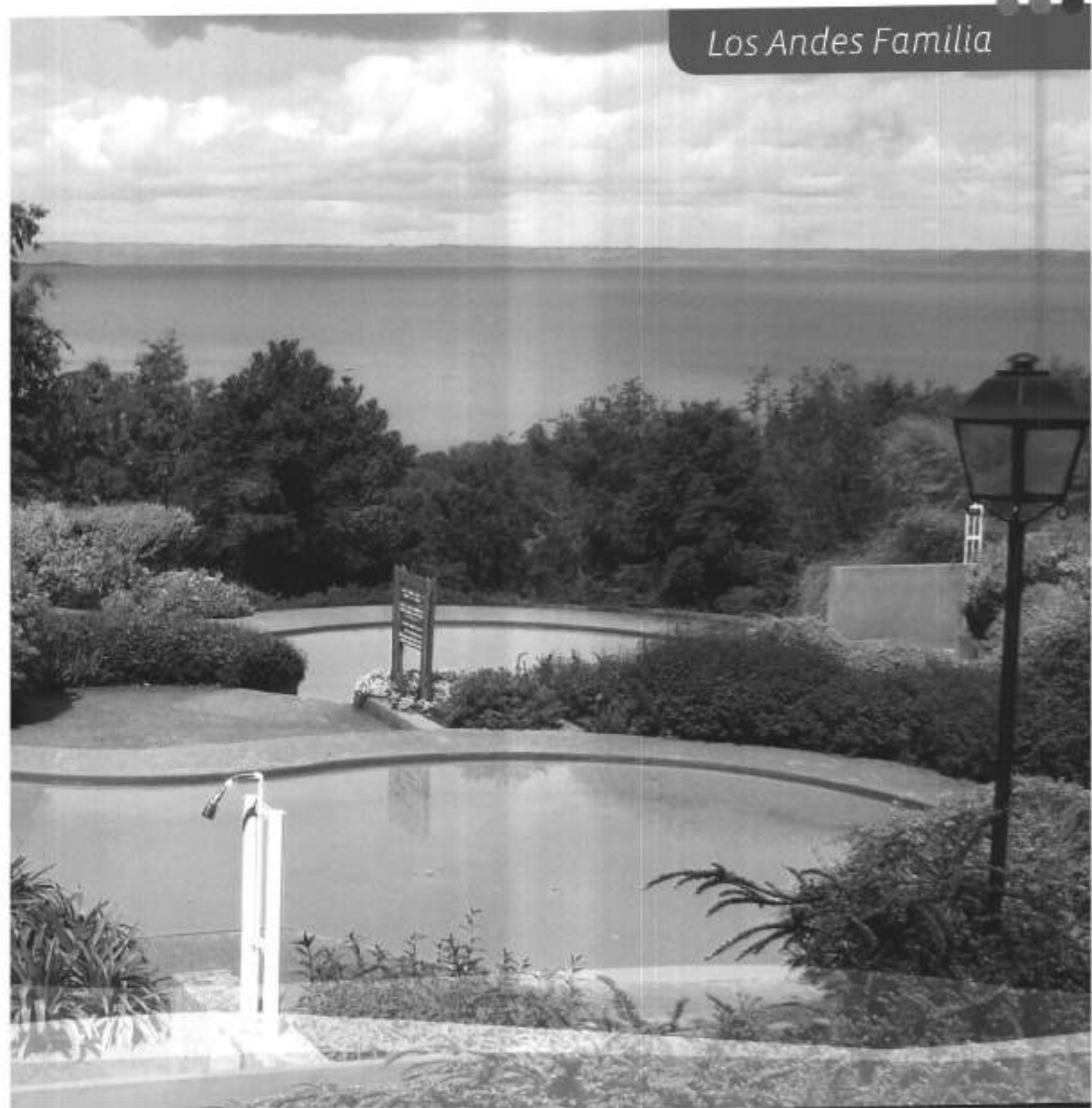
Compromiso de los trabajadores y colaboradores de la Caja Los Andes, de satisfacer eficientemente los requerimientos y expectativas de sus clientes: internos y externos, para lo cual se estimula una cultura de mejora continua, en un ambiente de colaboración e innovación, sustentado en los principios y valores de la Caja.

RECREACIÓN



21 centros vacacionales, recreacionales y ecovacacionales
están a disposición de los afiliados a Caja Los Andes
a lo largo de todo Chile.

Los Andes Familia





01..

PERFIL DE LA ENTIDAD

Una Caja Responsable





Centro Recreacional Parque

... DIRECTORIO

El Directorio de Caja Los Andes tiene como principal propósito hacer prevalecer los postulados emanados de la Seguridad Social, lo que en la práctica significa contribuir al desarrollo y bienestar de sus afiliados y familias.

Está constituido por 7 miembros, los cuales permanecen en sus funciones por un periodo de 3 años, al término del cual pueden ser reelectos. Adicionalmente la empresa, a través del Sindicato de Trabajadores, designa a un representante del personal de la Caja, el cual puede asistir a las sesiones sólo con derecho a voz.

Existen 3 Comités de Directorio:

- Comité de Contraloría
- Comité de Finanzas
- Comité de Infraestructura

En sesión celebrada el 5 de agosto de 2008, se procedió a la constitución del Directorio de Caja Los Andes para el periodo 2008-2011, quedando conformado de la siguiente manera:



PRESIDENTE

JUAN EDUARDO ERRÁZURIZ OSSA
Ingeniero Civil

VICEPRESIDENTE

JUAN MACKENNA INIGUEZ
Ingeniero Civil

DIRECTORES EMPRESARIALES

JAVIER DARRAUDOU DÍAZ
Ingeniero Civil

FÉLIX JOAQUÍN DÍAZ GROHNERT
Ingeniero Civil

DIRECTORES LABORALES

GUIDO ACUÑA GARCÍA
Ingeniero Eléctrico

ULISES BACHO GARDONA
Ingeniero Comercial

PEDRO LÓPEZ FUCHSLOCHER
Ingeniero Comercial

REPRESENTANTE DEL PERSONAL

JUAN CONTRERAS MIRANDA
Contador Auditor



... ADMINISTRACIÓN

DOTACIÓN

Ejecutivos	19
Profesionales y Técnicos	611
Trabajadores	1.898
Total	2.528

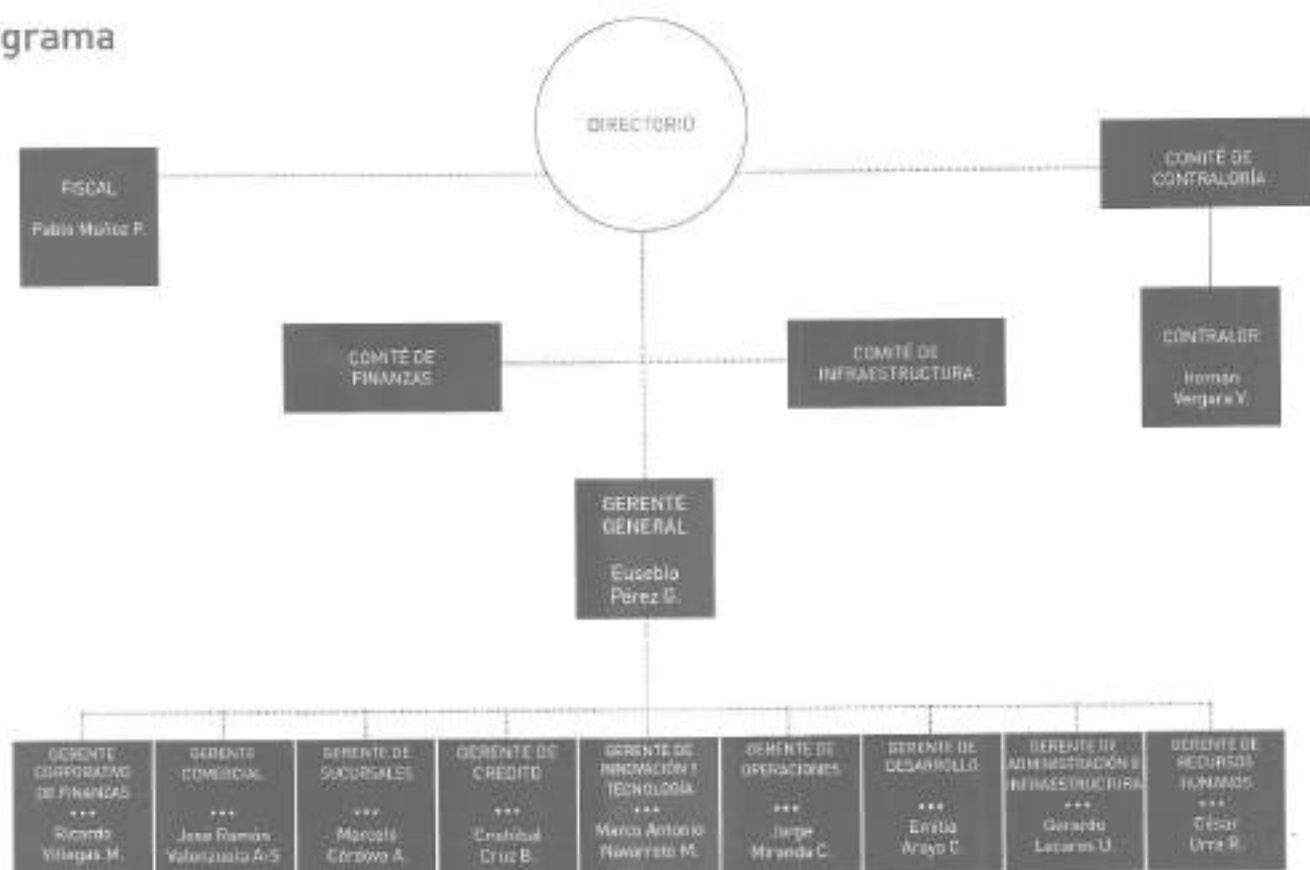
Velar por el cumplimiento de las metas y propósitos establecidos en el plan estratégico que se define cada tres años, es el principal fin de la administración de la Caja Los Andes. Del mismo modo, debe asegurar que las acciones que se realicen con este objetivo tengan, como eje conductor, la misión, visión y valores que orientan el actuar de la entidad.

Por su parte, le corresponde a la administración facilitar los medios para que la organización y quienes la componen avancen, de manera coordinada y alineada, en pos de los objetivos estratégicos definidos.

La administración de Caja Los Andes está a cargo del Gerente General, el cual dirige y coordina las acciones de nueve gerencias funcionales. Además, Caja Los Andes dispone de un área de Contraloría dependiente directamente del Directorio y, adicionalmente, de una Fiscalía que reporta al Directorio.

Existen, asimismo, dos comités como órganos colegiados que cuentan con la participación de directores y que apoyan a la administración en el control y la toma de decisiones, relacionados con el ámbito comercial y atención de pensionados.

Organigrama



Gerentes

EUSEBIO PÉREZ G.

*Gerente General
Contador Auditor*

PABLO MUÑOZ P.

*Fiscal
Abogada*

HERNÁN VERGARA V.

*Contralor
Contador Auditor*

RICARDO VILLEGAS M.

*Gerente Corporativo de Finanzas
Contador Auditor*

JOSÉ RAMÓN VALENZUELA A-S.

*Gerente Comercial
Ingeniero Comercial*

MARCELO CÓRDOVA A.

*Gerente de Sucursales
Ingeniero Civil Industrial*

CRISTÓBAL CRUZ B.

*Gerente de Crédito
Ingeniero Comercial*

MARCO ANTONIO NAVARRETE M.

*Gerente de Innovación y Tecnología
Ingeniero Civil de Industrias*

JORGE MIRANDA C.

*Gerente de Operaciones
Contador Auditor*

EMILIA ARAYA C.

*Gerente de Desarrollo
Ingeniero Civil Industrial*



Eusebio Pérez G. / Gerente General

GERARDO LECAROS U.

*Gerente de Administración e Infraestructura
Ingeniero Civil Industrial*

CÉSAR URREA R.

*Gerente de Recursos Humanos
Ingeniero Comercial*



Central Recreational Area

Objetivos por área

FISCALÍA

Asesorar e informar en materias jurídicas tanto al Directorio como a la organización.

En el orden judicial, asumir el patrocinio en los asuntos judiciales.

CONTRALORÍA

Resguardar el patrimonio de la Caja, evaluando en forma independiente y objetiva la calidad del control interno, agregando valor, a fin de mejorar la eficiencia de las operaciones. 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.

GERENCIA CORPORATIVA DE FINANZAS

Proveer servicios de administración financiera a la Caja y a sus filiales, como asimismo entregar información cuantitativa, fiel y oportuna, tanto para evaluar y tomar decisiones en los diversos niveles organizacionales como para responder a las exigencias de los organismos controladores.

GERENCIA COMERCIAL

Velar por mantener la imagen corporativa de la Caja contribuyendo con su acción a incrementar el "liderazgo en reputación", que la entidad ostenta en el mercado.

Tangibilizar la promesa de mejorar la calidad de vida de los afiliados, generando más y mejores beneficios y desarrollando estrategias para que más afiliados conozcan y accedan a ellos.

GERENCIA DE SUCURSALES

Proporcionar eficientemente los servicios que la Caja ofrece, en forma oportuna y asequible, a través de una red de oficinas, fija y móvil, distribuida a lo largo del país. Entregar, asimismo, servicios a través de personas o de medios electrónicos que respondan a las necesidades de los afiliados y de sus familias.

GERENCIA DE CRÉDITO

Diseñar, mantener y controlar las políticas de crédito, procurando que éstas maximicen la función de rentabilidad con un riesgo controlado para los tipos de crédito que la entidad administra. Asimismo, colaborar en la fijación y actualización de las políticas de crédito, capacitando en forma continua al personal de las plataformas comerciales en la aplicación de la política y criterios de riesgo.

GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Identificar, evaluar e implementar soluciones de negocio para la institución, con el propósito de ofrecer un servicio oportuno, confiable y ágil para los clientes internos y para las empresas y afiliados, incorporando elementos innovadores y tecnología de punta, generando valor alineado a los desafíos estratégicos y visión de futuro de Caja Los Andes.

GERENCIA DE OPERACIONES

Administrar con excelencia y eficiencia operacional los procesos de prestaciones, beneficios y servicios que otorga la Caja a sus beneficiarios, activos y pensionados.



GERENCIA DE DESARROLLO

Brindar soporte a la Caja en el control, análisis y desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de agregar valor al accionar de la institución.

Contribuir, además, con la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción en el análisis y ejecución de proyectos que se determine impulsar.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Dirigir y gestionar los servicios de administración y seguridad necesarios para el óptimo funcionamiento de la organización.

Proyectar y construir instalaciones tanto para oficinas, centros vacacionales y/o recreacionales, buscando los mejores estándares de calidad con un costo bajo, manteniendo el principio de austeridad que caracteriza a la Caja.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Proveer y desarrollar el talento de los trabajadores de la Caja, potenciando el liderazgo y la competitividad de las personas.

COMITÉ BIPARTITO DE CAPACITACIÓN

Este comité tiene como finalidad velar por el desarrollo de una capacitación continua y oportuna del personal de la Caja, correspondiéndole evaluar el plan de capacitación anual en función de las necesidades detectadas en los diagnósticos realizados. De esta forma la capacitación se orienta a mejorar el desempeño de los trabajadores en sus respectivas funciones, entregándoles herramientas para desarrollar en mejores condiciones sus labores.

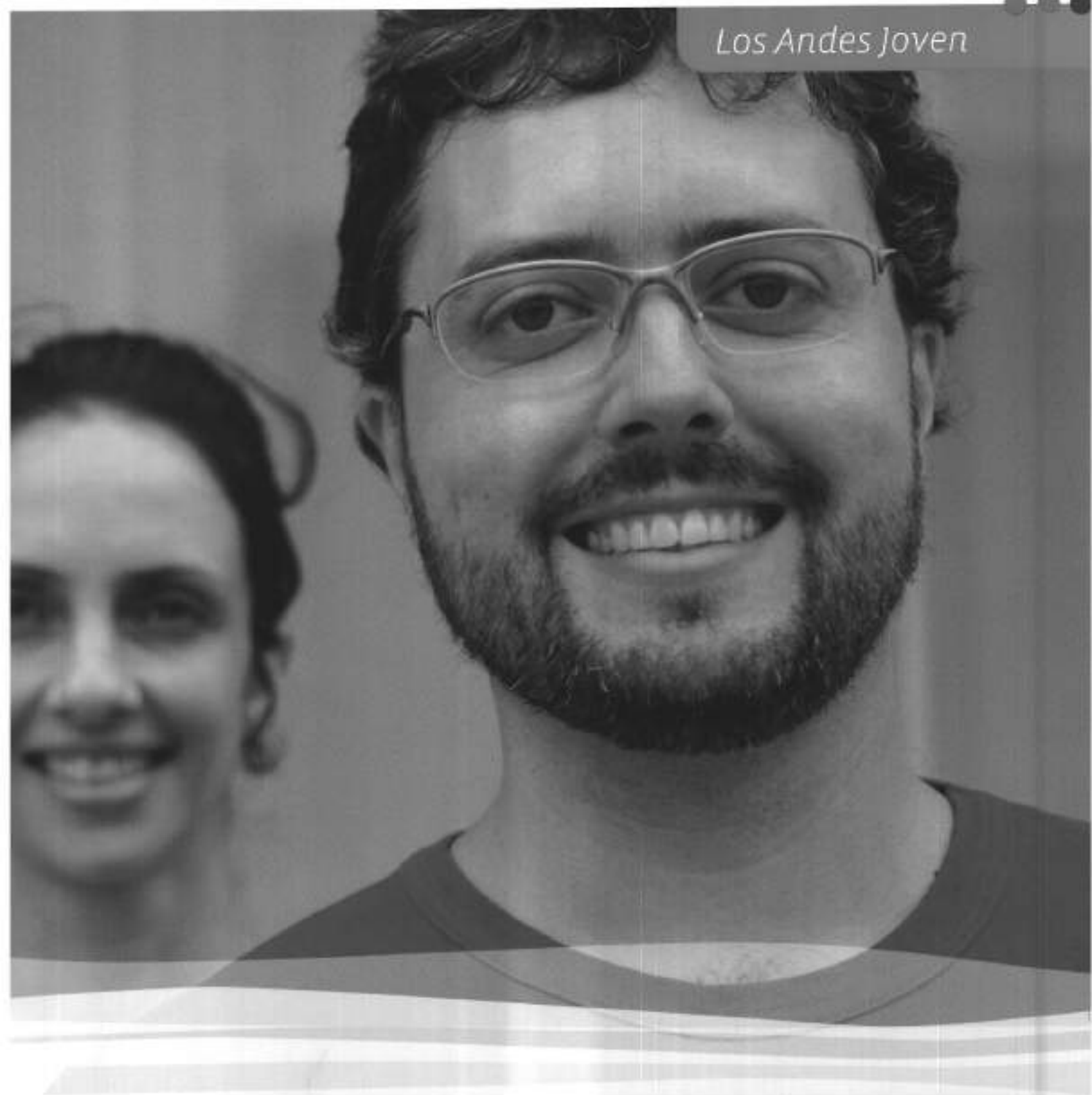


EDUCACIÓN



Los jóvenes en Caja Los Andes tienen la posibilidad de acceder a descuentos en más de 50 entidades de educación superior y de optar a más de 18 mil becas de estudio.

Los Andes Joven





GOBIERNO CORPORATIVO Y RSE

Código de ética

Durante el 2010 se elaboró un Código de Ética que rige el actuar de los directores, ejecutivos y trabajadores de Caja Los Andes.

En función de sus Fundamentos Estratégicos, la Caja ha incorporado los mecanismos necesarios para proteger sus intereses, los de sus afiliados, los de quienes invierten en ella, fomentando la creación de valor y el uso eficiente de sus recursos.

Con este fin ha promovido la conformación de los órganos necesarios para la evaluación de la toma de decisiones al interior de la organización y, adicionalmente, se ha sometido a las exigencias que la legislación chilena impone a los emisores de instrumentos de oferta pública.

Con tales propósitos la Caja divulga su acción a través de los siguientes elementos:

- Publicación de Estados Financieros cada tres meses
- Elaboración de Memoria Anual y Balance
- Edición de Informe Anual sobre Responsabilidad Social Empresarial
- Divulgación de Estados Financieros una vez al año en un Diario de circulación Nacional

En cuanto a los órganos, sus principales funciones se indican a continuación:

COMITÉ DE CONTRALORÍA

El objetivo de este Comité es resguardar el patrimonio de la entidad, asesorar al Directorio en las políticas de control interno y la aplicación de normas que garanticen la integridad de la información financiera contable.

COMITÉ FINANZAS

Este comité tiene como función definir estrategias y políticas contables, de financiamiento y riesgo para el corto y largo plazo, asociada a la administración financiera de la Caja.

COMITÉ INFRAESTRUCTURA

A este comité le corresponde analizar y evaluar propuestas relacionadas con la mantención y mejoramiento de las instalaciones destinadas a la atención de los afiliados y beneficiarios, incluyendo edificaciones administrativas, recreacionales y vacacionales.

COMITÉ COMERCIAL

Este Comité tiene como objetivo aprobar materias que la gerencia comercial somete a consideración de la administración y que inciden en la imagen de la marca y en la percepción que los afiliados y el medio tienen de la entidad. Dentro de ellas se

destacan principalmente: Estrategias de venta, de comunicación, políticas de distribución, precios e incentivos, presupuestos de inversión y gasto, líneas principales de nuevos diseños y plan de marketing y medios.

COMITÉ PENSIONADOS

Este Comité tiene como función aprobar materias que la Gerencia Comercial recomienda en relación con las estrategias de afiliación y fidelización de pensionados, presupuestos de inversión y gasto, referidos a la extensión cultural, académica, deportiva y social, entre otras.



En materia de Administración de Riesgo la Caja tiene asignado los distintos temas a diferentes áreas de ejecución:

TEMA	SUPERVISIÓN	AREA DE EJECUCIÓN
Riesgo Crédito	Directorio a través del Comité de Finanzas	Crédito y Finanzas
Riesgo Liquidez		Finanzas
Riesgo de solvencia o suficiencia de capital		Finanzas
Riesgo Operacional	Directorio a través del Comité de Controlaria	Operaciones
Riesgo del Mercado		Finanzas
Mitigación de Riesgos		Controlaria

En lo relativo a la transparencia y con el objeto de reforzar las conductas éticas de los directores, ejecutivos y trabajadores, la institución elaboró un Código de Ética, conformando para su cumplimiento un comité cuya función es velar para que todos los estamentos se adhieran.

El Código involucra valores que permean la cultura de la institución desde sus inicios, tales como: respeto, responsabilidad, justicia, honestidad, transparencia, pilares que guiarán el actuar de cada uno de los miembros de la entidad.

Apuntando a una gestión de excelencia que contempla una mejora continua en los procesos, Caja Los Andes actualizó el Sistema de Gestión de Calidad implementando la versión 2008 de la norma ISO 9001, luego de ser auditado dicho sistema por la empresa Bureau Veritas Certification. En este mismo sentido, desde enero de 2010, se realiza la publicación de los estados financieros bajo la norma contable internacional IFRS.

Reconocimientos

- Según la Encuesta MERCO CHILE, publicada en agosto de 2010, Caja Los Andes está entre las ocho entidades con mayor nivel de reputación en la industria financiera.
 - El Boletín de Créditos de Consumo, elaborado en abril de 2010 por Sernac, confirma que Caja Los Andes mantiene los menores costos de crédito del sistema CCAF. Los costos involucrados en el estudio fueron: tasa de interés, comisiones, impuestos y gastos notariales.
 - La Caja recibió un reconocimiento especial de Acción RSE por llevar más de 30 años asociada a esta entidad, constituyéndose como una de las primeras organizaciones miembros. Se destacó su participación en diferentes actividades y eventos para contribuir al objetivo principal de Acción RSE, de promover la incorporación de buenas prácticas empresariales en el campo de la responsabilidad social.
 - En el año 2010 se realizó la tercera encuesta orientada a indagar el grado de adhesión y satisfacción del cliente respecto del servicio entregado por la Caja en base a cuatro procesos analizados: Ahorro, Call Center, Oficina Virtual y Recaudación Electrónica.
 - El NPS (Net Promoter Score) mide el porcentaje de personas que recomendaría los productos y/o servicios de Caja Los Andes a un familiar o amigo cercano. La Caja obtuvo un índice de 50 puntos, superior a igual medición efectuada en el año 2009, determinando que este porcentaje de afiliados tiene una opinión positiva de Caja Los Andes, por lo tanto es un fiel promotor de ella.
- El CSI (Customer Satisfaction Index) es un índice que mide el nivel de satisfacción de los clientes que han utilizado algún producto y/o servicio de la Caja. Este índice alcanzó una valoración superior al 76% para todos los procesos analizados, porcentaje que representa a los encuestados completamente satisfechos con los productos y/o servicios.

Responsabilidad Social Empresarial

Por segundo año consecutivo la Caja editó su Informe de Responsabilidad Social durante el año 2010, documento a través del cual se pretende mostrar, en forma más extensa y precisa, cómo, desde sus inicios, ha plasmado este concepto en todas sus obras. La publicación recoge en forma detallada las acciones tendientes a este fin.

El terremoto del 27 de febrero de 2010, puso a prueba la capacidad de reacción de la institución frente a una catástrofe que afectó al menos al 20% de su población afiliada. Evidentemente la primera prioridad fue restituir la capacidad operativa de la entidad en todo el país, para, a continuación atender las demandas de los afiliados ubicados en las zonas de catástrofe. Para esto último, bajo el lema "Animo Chile" participó activamente en apoyo a las víctimas, lo que se tradujo en casi 69.000 beneficios de un monto aproximado de \$718 millones por concepto de bonos a trabajadores y pensionados y sus familias, en ambi-

tos de educación y natalidad principalmente, y asignaciones para sobrevivientes o fallecidos sean estos afiliados o cargas. Asimismo, la Caja dispuso de un plan especial de reprogramación de créditos y otorgó ayuda continua superior a las 270.000 operaciones y ayuda directa consistente en dos galpones con equipamiento sanitario, cajas de alimento y abrigo, y similares, para trabajadores, pensionados y sus familias. Especialmente destacable es el rol que cumplen las oficinas móviles, que estuvieron presentes en las zonas de catástrofe desde las primeras horas de ocurrido el terremoto.



En un contexto más general, y siendo parte esencial del quehacer de la entidad el de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pensionados, la Caja ha mantenido el énfasis en potenciar la educación como motor de crecimiento; privilegiar el descanso como una necesidad vital; cuidar la salud de sus afiliados; preservar el ecosistema y fomentar el deporte, la recreación y la cultura.

En el ámbito de la educación, ha impulsado la creación de becas de estudios para trabajadores y sus cargos familiares y ha extendido los convenios de descuento con universidades (privadas y estatales) e institutos profesionales. Además ofrece la posibilidad de cursar diplomados y asistir a charlas con temas actuales e interesantes.

También se ha estado abordando, el fomento a la empleabilidad a través del apoyo que se está brindando al crecimiento y desarrollo de un Centro de Formación Técnica que se proyecta opere en todo el país.

En lo que concierne a la salud, ofrece a sus afiliados convenios con centros de salud y al mismo tiempo realiza una labor preventiva al entregarles, sobre todo a los pensionados, una gran gama de actividades que apuntan a ese objetivo.

Relativo al uso del tiempo libre cuenta con la red turística más completa del país, con 21 centros recreacionales, vacacionales y ecovacacionales, que van desde el extremo norte al sur de Chile.

En cuanto al deporte, la Caja manifiesta una preocupación permanente a través de la implementación de gimnasios y salas de máquinas que están disponibles y que cuentan con la más avanzada tecnología deportiva. Asimismo, organiza campeonatos deportivos de gran envergadura como lo son Fútbol y el Campeonato de Tenis Amateur.

La cultura es otra de los temas relevantes, teniendo los afiliados a la Caja la posibilidad de asistir a diversos espectáculos y actividades. En Santiago la institución cuenta con un anfiteatro con capa-

cidad para 800 personas y en el resto del país posee modernos auditorios y salas de talleres culturales. También en este ámbito, durante el año 2010, en conjunto con la Corporación Cultural de la CChC y la P. Universidad Católica, la Caja llevó a cabo el proyecto bicentenario "Chile Actúa", que apunta a preservar la historia del teatro Chileno de los últimos 200 años.

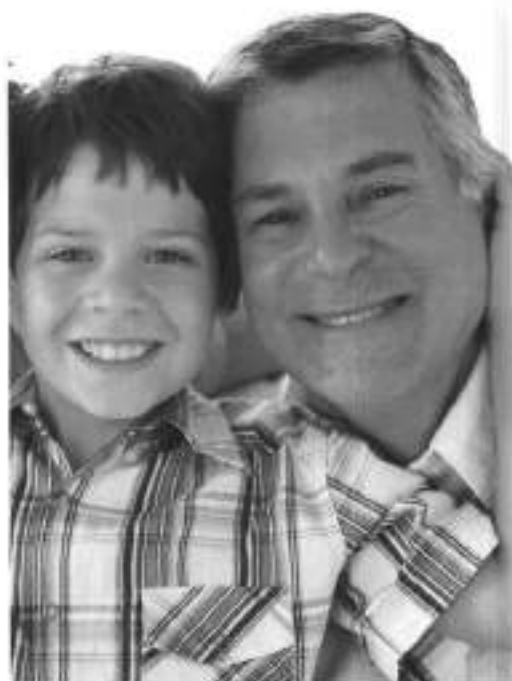
Favorecer el emprendimiento es otra de los focos en que la Caja se ha propuesto apoyar a los afiliados que tengan algún proyecto o idea de negocio, ayudándoles en cuanto a orientación comercial y a financiamiento.

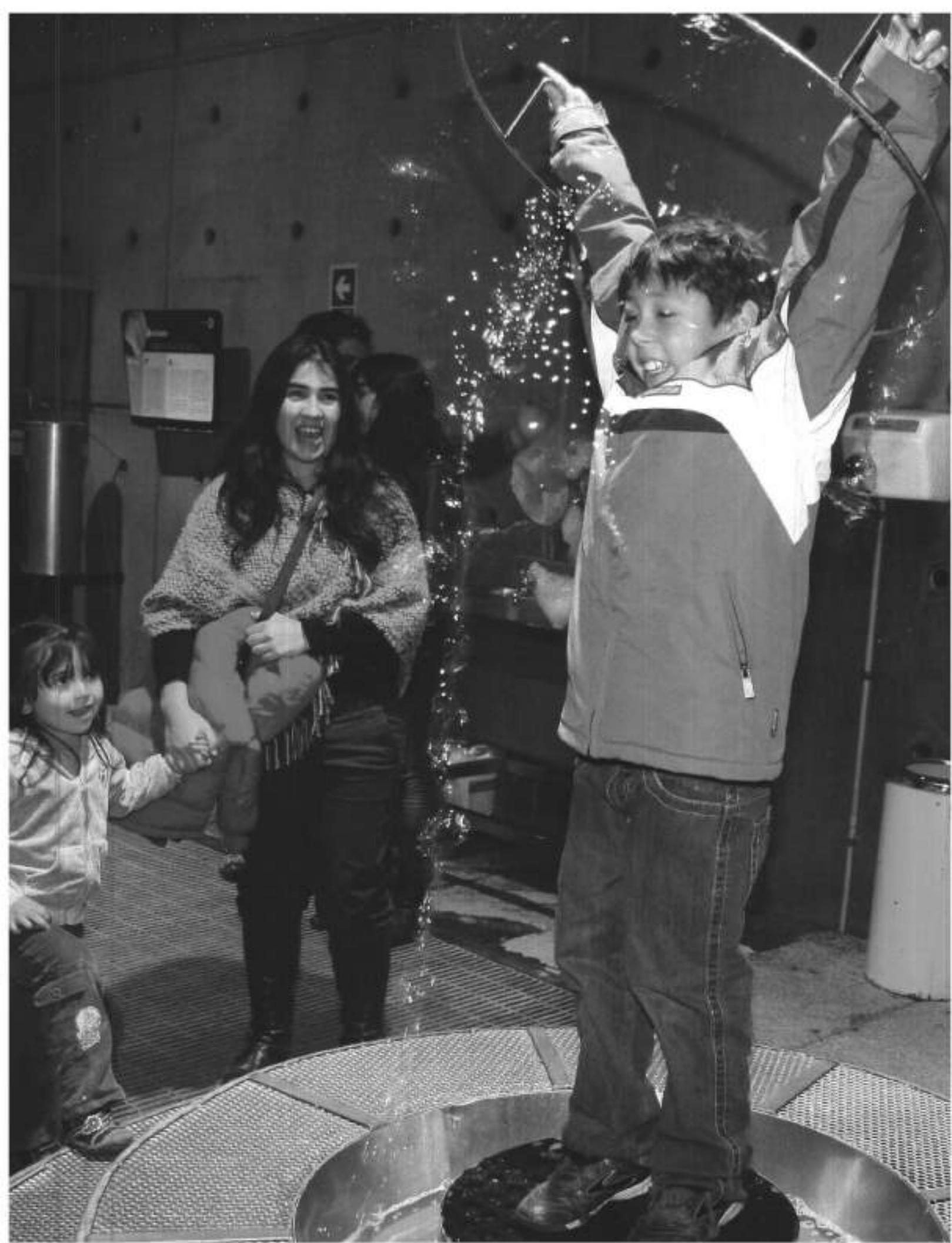
Del mismo modo, esta entidad ha hecho presente su preocupación por acompañar al afiliado en todas las etapas de su vida. Es así como ha implementado asignaciones en dinero, las que tienen como objetivo cubrir algunas necesidades específicas que puedan afectar a sus familias, colaborando en aspectos tan trascendentes de la vida como son el matrimonio, nacimientos y otros eventos significativos.

En lo que concierne al medio ambiente, la Caja ha realizado una enorme contribución entregando al país más de 255 hectáreas de parques, bosques y áreas verdes, aledañas a sus centros recreativos, vacacionales y ecovacacionales, creando una verdadera conciencia ecológica entre los vecinos y visitantes.

En otro ámbito, la Caja ha renovado durante el año 2010 el compromiso de colaboración con Fundación Las Rosas entregando un aporte consistente en alimentación y mantención a adultos mayores desposeídos, actividad que también se traduce en apoyo similar a la Fundación Reconocer, vinculada a la tercera edad del sector de la construcción.

En este mismo tema, la Caja coopera con la Organización Araucanía Aprende la cual se encarga de llevar a cabo proyectos educacionales enfocados a niños de menores recursos de la región.





02...

CAJA LOS ANDES HOY

Una Caja Moderna



RESEÑA HISTÓRICA

Los hechos ocurridos en Europa de la posguerra y específicamente la encíclica *Rerum Novarum* (1891), en la cual el Papa León XIII se refirió a la necesidad de que el salario tuviera un carácter familiar, que permitiera a los trabajadores, recibir sueldos para sustentar a sus familias y poder llevar, así, una vida digna, repercutió en el mundo entero.

Las malas condiciones de vida de las clases trabajadoras fueron acogidas por diversas asociaciones ligadas a la Iglesia Católica y a jóvenes estudiantes universitarios.

En Chile, quienes lideraron estos postulados fueron justamente los empresarios de la construcción, quienes, a poco de establecerse como asociación gremial empresarial, crearon un departamento encargado de velar por las necesidades económicas y sociales de los obreros, logrando convertir esta preocupación en un tema país y exponiendo esta situación al gobierno de la época.

El Poder Ejecutivo, acogiendo esta demanda, en julio de 1953 promulgó el DFL N° 245, que instituye legalmente el beneficio de la asignación familiar y autoriza el funcionamiento de las Cajas de Compensación. Así, Chile se convertiría en pionero dentro de los países de Latinoamérica en comenzar a preocuparse por los temas sociales, relativos a la protección de la población.

En mérito de esta disposición legal, los empresarios vinculados a la Cámara Chilena de la Construcción fundaron la Caja de Compensación de Asignación Familiar de la Cámara Chilena de la Construcción, actualmente Caja Los Andes, sentando las bases de lo que más tarde se transformaría en la Red Social privada más grande del país.

De esta forma, durante sus años de vida Caja Los Andes se ha caracterizado por seguir el mandato de sus propios fundadores, contribuyendo al desarrollo de la seguridad social del país y manifestando una preocupación constante por toda su población beneficiaria. En su historia ha abarcado ámbitos de acción tan diversos como la administración de fondos de prestaciones familiares, hasta la entrega de diversos beneficios sociales.

Caja Los Andes es hoy un actor principal dentro de este sistema de Protección Social, otorgando cada vez más y mejores beneficios a sus afiliados.

... HECHOS DESTACADOS 2010

Bajo el tema "Animo Chile" la institución participó activamente en apoyo a las víctimas afectadas por el terremoto, lo que se tradujo en 68.868 beneficios y \$728 millones por concepto de bonos a trabajadores y pensionados y sus familias, más 270.000 postergaciones y/o repactaciones en operaciones de crédito.

Desde enero de 2010, se realiza la publicación de los estados financieros bajo la norma contable internacional IFRS.

Se inició la implementación de un software de Clase Mundial con la finalidad de perfeccionar la gestión y operación de la entidad. El sistema consta de cuatro módulos, los cuales presentan distintas funcionalidades y etapas de avance: ERP, Inteligencia de Negocios, Servicios Financieros y Gestión Comercial.

Un avance sustantivo se logró durante el año 2010 en materia tecnológica orientada a mejorar los servicios a los afiliados. Entre las implementaciones destacan: Acceso al servicio web de la Caja desde telefonía móvil, habilitación de la tarjeta virtual de afiliado y el funcionamiento de un canal de TV Corporativa.

Se puso en funcionamiento el primer Centro Hipotecario Corporativo en el país, ubicado en la región metropolitana, el cual permite concentrar la oferta inmobiliaria y brindar asesoría especializada en materias relacionadas con subsidio habitacional, análisis de pre factibilidad, y productos de ahorro y crédito hipotecario.

La Caja coopera con la Organización Araucanía Aprende que lleva a cabo proyectos educativos enfocados a niños de menores recursos de la región.

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Caja se actualizó a la versión 2008 de la norma ISO 9001, luego de ser auditado dicho sistema por la empresa Bureau Veritas Certification.

Se remodelaron los edificios corporativos en la ciudad de Arica, Antofagasta, Curicó y Temuco. Además, se crearon 14 nuevos puntos de atención a lo largo del país, la mitad de ellos en modalidad pocket office y la mitad restante en formato de corresponsalías.



Foto: Cortina (C. Cortina)

Se llevó a cabo el proyecto bicentenario "Chile Actúa" que apunta a preservar la historia del teatro chileno de los últimos 200 años, en conjunto con la Corporación Cultural de la CCHC y la P. Universidad Católica.

Se realizó la primera versión del Encuentro Nacional ENANDES 2010, cuyo tema principal fue el impacto de la protección social en la Calidad de Vida, y cómo armonizar Calidad de Vida y Trabajo. En la ocasión se instauró el premio Calidad de Vida, con el que la Caja pretende destacar a las empresas que invierten en mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores.

Se habilitaron cinco centros en la modalidad ecovacacional, bajo el concepto de ecología y bajo costo: Centro Azapa, en la I Región; Parador de Darwin, en la comuna de Olmué, V Región; y centros concesionados Corja, en Bahía Inglesa, Licanray y Villarrica. También se dio inicio al proyecto Centro Hornitos.

Se realizó una nueva versión de la FIDAM, certamen que incluye diversas actividades dirigidas al adulto mayor. El evento contó con la participación de más de 30.000 personas y se realizó en forma conjunta en un total de 11 ciudades.

Se renovó el compromiso de colaboración con Fundación Las Rosas entregando un aporte consistente en alimentación y mantención a adultos mayores desposeídos. Asimismo se continuó con un apoyo similar a la Fundación Reconocer, vinculada la tercera edad del sector de la construcción.

En abril del año 2010, la AARP aceptó la incorporación de la Caja al Global Network lo que significa que nuestros afiliados pasan a formar parte de una red de adultos mayores con más de 50 millones de socios.

68.868 fue el número de beneficios adicionales que la Caja otorgó con motivo del terremoto del 27 de febrero del 2010.

... SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

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

La Constitución Política de la República de Chile asegura a todas las personas el derecho a la seguridad social. En su capítulo III de los derechos y deberes constitucionales dice: "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 supervisará el adecuado ejercicio del derecho a la seguridad social".

Es de esta forma como se establece en Chile la Seguridad Social como un derecho de todos, cuyo propósito es el de generar bienestar en el trabajador, pensionado y sus familias y protegerlos ante diversas contingencias.

Entidades del Sistema de Seguridad Social

El Sistema de Seguridad Social en Chile está conformado por entidades públicas y privadas. Las entidades públicas tienen como función fundamental garantizar las prestaciones básicas en materia de pensiones y salud y cumplir un rol supervisor a través de las superintendencias especializadas. Por otra parte, las entidades privadas constituyen la base del sistema en materia de pensiones, accidentes de trabajo, salud, cesantía y la generación

de bienestar social en el trabajador, pensionado y sus familias.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar son las entidades privadas del sistema de seguridad social en Chile. Actualmente, la Industria de las CCAF en Chile está compuesta por 5 entidades de derecho privado, sin fines de lucro, las cuales son supervisadas por la Superintendencia de

Seguridad Social (SUSESO) y por la Superintendencia de Valores y Seguros en cuanto a su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública.

Además, en lo referente a la gestión de fondos públicos son controladas por la Contraloría General de la República.



LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE

Qué son

Son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro.

Objetivo

Su principal objetivo es la administración de prestaciones de seguridad social que propendan al bienestar y desarrollo de los trabajadores, de los pensionados y de sus respectivas familias.

Afiliación

La afiliación a las CCAF no tiene costo alguno para el trabajador ni para el empleador siendo las empresas las que se pueden afiliar, para lo cual es necesaria el acuerdo mayoritario de sus trabajadores. Tratándose de pensionados, la afiliación es voluntaria e individual e implica pagar un aporte de hasta el 2% de su pensión.

Beneficios

Los beneficios, productos y/o servicios de que disponen las CCAF pueden ser no retornables y retornables. Los primeros consideran bonos pro familia por eventos originados en nacimientos, matrimonios, estudios y/o fallecimiento, y los segundos, incluyen aquellos que se financian total o parcialmente con aportes de los afiliados y/o de las empresas, tales como programas de recreación, deporte, turismo, cultura, de crédito y ahorro, de salud y educación, entre otros.

Financiamiento

La principal fuente de financiamiento proviene de la rentabilidad obtenida de las inversiones que las CCAF realizan, dentro de las cuales la más importante es la colocación de crédito social entre sus afiliados. También generan recursos a través de la venta de servicios al Estado y a otras entidades de seguridad social.

Los excedentes generados por estas entidades como producto de su gestión, se reinvierten en el fondo social, el cual permite el financiamiento de los beneficios sociales, el mejoramiento de su infraestructura y el otorgamiento del crédito social.

Administración

La Administración de estas entidades está a cargo de un Directorio, de composición bipartita, integrada por representante de las entidades empleadoras y de los trabajadores.



Hitos históricos del sistema de las CCAF

1953

Autorización y reconocimiento de las CCAF, con el DFL N° 245, instituidas por asociaciones patronales con personalidad jurídica.



1959

Ley N° 13.305 permite ampliar beneficios a trabajadores, más allá de la asignación familiar.



1977

DL N° 2.052 permite administrar otros regímenes previsionales, como subsidios por incapacidad laboral y subsidio de cesantía.

1976

DL N° 1.596 permite la incorporación de los empleados de la empresa adherida, no sólo obreros.

1973

DL N° 307 unifica el valor de las asignaciones familiares (A.F.) y elimina cotizaciones empresariales para A.F.



1974

DS N° 99 autoriza, para otorgar préstamos en dinero a sus afiliados con cargo a sus fondos de beneficios sociales.



1989

Ley N° 18.833, nuevo estatuto que amplió las funciones de las CCAF permitiéndoles mejorar la calidad y cobertura de los beneficios que entregaban y obtener fuentes adicionales de ingresos.



1995

Ley N° 19.281 las faculta para administrar cuentas de ahorro para la vivienda y para constituir sociedades administradoras del sistema de leasing habitacional.



2002

Ley N° 19.728 faculta a las Cajas de Compensación para constituir una Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y participar en el proceso de licitación del seguro de desempleo.

2005

Ley N° 19.882 faculta a las CCAE a participar en el proceso de licitación para la administración del fondo de bonificación por retiro de los trabajadores del sector público y constituir una sociedad administradora para tal efecto.

2009

Superintendencia de Seguridad Social imparte riesgo de liquidez, de crédito y de mercado.

2007

Ley N° 20.233 que permite la afiliación de los empleados públicos a las Cajas de Compensación.

1997

Ley N° 19.539 autoriza la incorporación individual de los pensionados al Sistema de Cajas a partir de 1998.

2008

Se permite a las cajas de compensación otorgar créditos universitarios con garantía CORFO.



1991

Nace la Asociación Gremial de Cajas de Compensación.

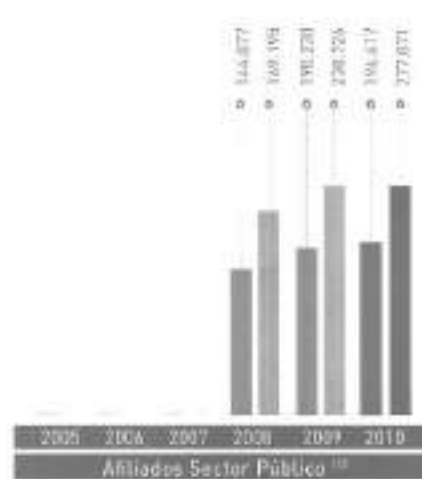
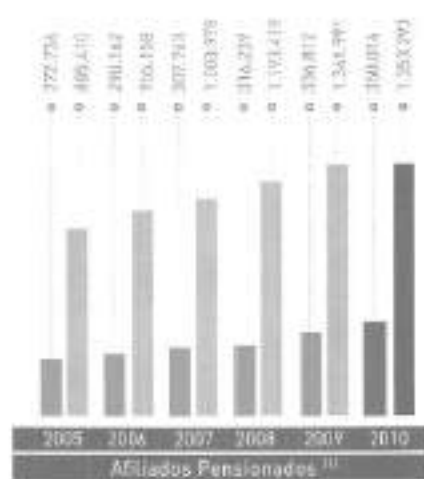
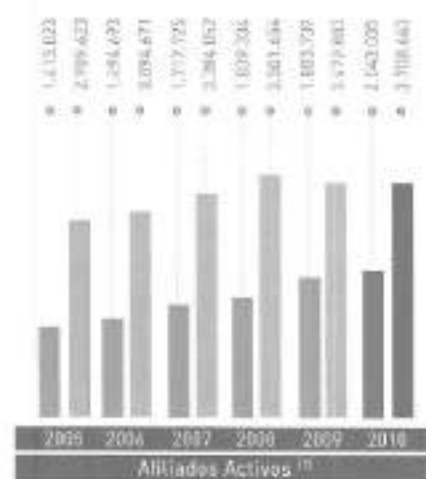
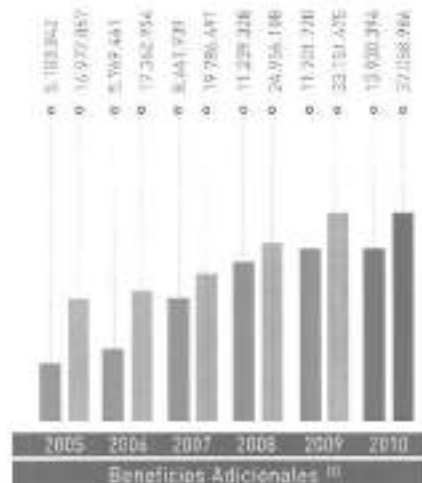
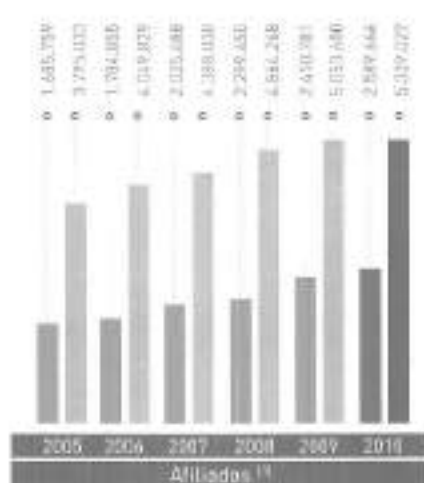
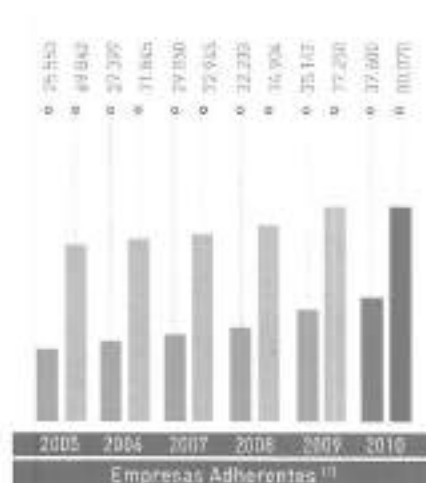


2008

DS N° 54 que modifica el DS N° 91, permitiendo a las Cajas otorgar créditos sociales hasta 7 años plazo, y con garantías hipotecarias hasta 30 años plazo.

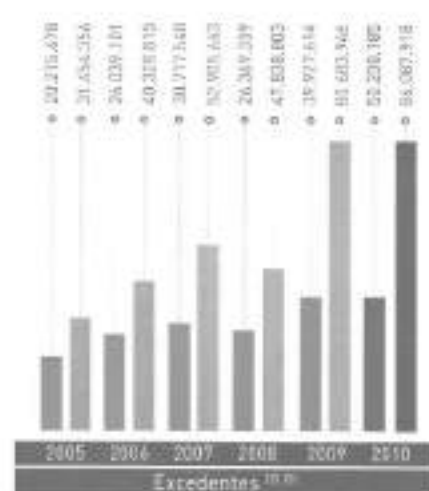
Participación de Caja Los Andes en la Industria

LOS ANDES
SISTEMA CCAF





Huáldemonte, Norte



Fuentes: Asociación General CCAE, FUPET Caja de Compensación.
Nota: (1) Antecedentes al 31 de diciembre de cada año; (2) Montos en miles de pesos y en moneda o diciembre de cada año; (3) Según normas contables de la SUNTSD.





03... PRODUCTOS Y SERVICIOS

Una Caja Innovadora



Los productos y servicios que la Caja provee, tienen por finalidad satisfacer oportuna y eficientemente las necesidades y contingencias de sus afiliados en el ámbito de las prestaciones familiares. Para lograr este objetivo la entidad se encarga de conocer y comprometerse con los requerimientos de sus clientes, razón por la cual ha organizado diferentes canales de contacto, con el propósito de detectar necesidades y/o contingencias a cuya solución la Caja podría contribuir, para, de esta forma, brindarles un servicio oportuno y de calidad.

Este modo de relacionarse con sus clientes, ha permitido a la Caja mantener el liderazgo por reputación, obtenido por ser siempre pionera e innovadora en el mercado en que ella participa, teniendo siempre en consideración el cumplimiento de altos estándares de calidad y transparencia en su actuar.

... FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Las empresas y afiliados no cotizan por pertenecer a la Caja, de modo que los recursos que ella administra provienen de los intereses generados por las colocaciones de crédito, de los ingresos por venta de servicios, de las rentas de inversiones, de las multas y sanciones y de los valores percibidos por las actividades vacacionales y recreativas que desarrolla la entidad.

Adicionalmente, la Caja recibe comisiones por la administración de las prestaciones legales obligadas que se pagan con cargo a recursos fiscales, como son las asignaciones familiares, los subsidios por incapacidad laboral, reposo maternal y cesantía, recursos que en todo caso, representan menos del 0,5% de los ingresos operacionales.

Los excedentes que Caja Los Andes obtiene se reinvierten en infraestructura, tecnología y en más y mejores beneficios para los afiliados. De esta forma, la gestión económica de excelencia de la institución redundará en una mejor calidad de servicios y beneficios, a que accede su población beneficiaria.



... ÁREAS DE SERVICIOS

Las necesidades de los afiliados a la Caja son de distinto tipo y naturaleza, lo que se debe fundamentalmente a que sus clientes, empresas, trabajadores y pensionados, conforman diferentes grupos con variadas necesidades.

Por lo mismo, una eventual estratificación de las necesidades a las que Caja Los Andes ofrece cobertura, debiera considerar 4 ámbitos de acción:

1. Apoyo Social
2. Entretención y Turismo
3. Servicios Financieros
4. Servicios Previsionales

1. Apoyo social

Esta área considera las prestaciones correspondiente a los regímenes legales obligados que la Caja debe administrar y por cuenta del Estado, a los regímenes de beneficios adicionales sin retorno denominados bonos pro familia y a las prestaciones cuyo propósito es atender las demandas en salud y educación de sus afiliados.

PRESTACIONES LEGALES OBLIGADAS

La Caja administra por cuenta del Estado, de acuerdo al principio de subsidiariedad, los recursos que se destinan al pago de asignaciones familiares, subsidio de cesantía y subsidio por incapacidad laboral y por reposo maternal.

ASIGNACIÓN FAMILIAR

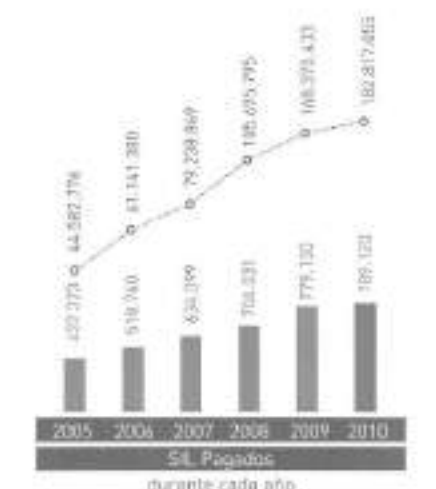
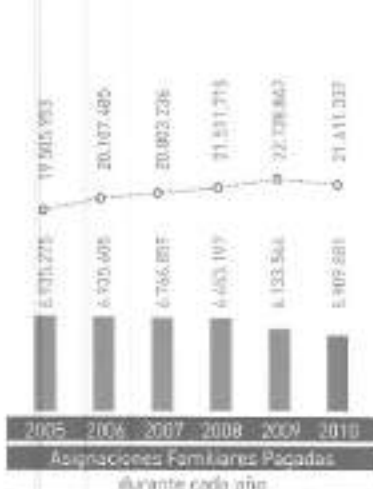
Es una prestación en dinero, de carácter redistributiva, complementaria a la remuneración, que se paga por cada carga familiar reconocida como tal por la legislación vigente y cuyo valor se determina conforme al salario del trabajador.

SUBSIDIO DE CESANTÍA

El objeto de esta prestación es proteger a los trabajadores que pierden su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad. El subsidio proporciona apoyo económico de subsistencia mientras dure la inactividad del trabajador y se otorga por un plazo máximo fijado por ley.

SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL Y REPOSO MATERNAL

Es una prestación de carácter pecuniario que se otorga al trabajador con el objeto de sustituir su remuneración mientras está acogido a licencia médica. Se paga por el período que dure la incapacidad y permite mantener la continuidad previsional en los regímenes de pensiones y de salud a que se encuentre afiliado el trabajador.



Valores en millones de bolivianos

BENEFICIOS ADICIONALES

Considera el otorgamiento de asignaciones en dinero, orientadas a cubrir necesidades específicas que enfrentan las familias como son el matrimonio, el nacimiento de hijos, el desempleo, la matrícula en instituciones de educación superior, los estudios y otros eventos significativos. Estas asignaciones son evaluadas cada año y se adecúan en función de las demandas de los afiliados, según se trate de trabajadores o pensionados.

BENEFICIOS NO RETORNABLES

ITEM	Nº	MONTO (\$)
Adicionales por Contingencia	102.721	2.763.565.133
Asignaciones Becas y Excelencia Académica	190.603	3.994.983.000
Asignación por Catástrofe	68.868	718.050.400
Bonificaciones para Pensionados	29.154	587.724.919
Programas de Extensión, Culturales y Deportivos	641.982	2.108.786.227
Bonificación a Centros Turísticos	617.068	2.525.984.785
TOTAL BENEFICIOS NO RETORNABLES	1.650.396	12.699.094.464

26.113 fueron los
afiliados que se beneficiaron con alguna
prestación en salud durante el 2010.

SALUD

Buscando mejorar el bienestar y calidad de vida de sus afiliados y conscientes de las necesidades que representa la salud para los diferentes grupos etarios, Caja Los Andes ha desarrollado distintas alternativas que facilitan un mejor acceso a estos servicios; tales como atenciones médicas y dentales, adquisición de medicamentos, planes de prevención e inmunización, programas de beneficios exclusivos para pensionados, los que se otorgan a través de una extensa cobertura conformada por prestadores de salud en convenio en todo el país.

Otros beneficios que reciben los afiliados en el ámbito de la salud son los siguientes:

MALETA DE BENEFICIOS SENIOR

Con un aporte voluntario mensual equivalente al menor valor entre el 2% de la pensión o \$ 3.000, los pensionados pueden acceder a este programa que reúne un conjunto de servicios médicos, incluyendo orientación familiar.

PROGRAMA DE ACCESO Y DE DESCUENTOS

A través de un convenio con Megasalud, los afiliados pensionados y sus cargas familiares pueden hacer uso de la extensa red de centros médicos y dentales que esta empresa tiene a nivel nacional.

PRESTACIONES DENTALES

Con el concurso de la Corporación de Salud Laboral, se ha implementado un conveniente plan de beneficios, que permite contar con bonificaciones en base al arancel de prestaciones dentales del Colegio de Odontólogos.

800 DOCTOR

Este convenio permite a los pensionados afiliados contar con un servicio de atención y orientación médica y nutricional telefónica de primer nivel.

PROGRAMA DE REEMPLAZO ARTICULAR

El programa entrega atenciones preferenciales a los afiliados activos y pasivos de Caja Los Andes en Clínica los Condes y está orientado a dar solución a un problema de salud frecuente, a través de una institución y un equipo de especialistas de primer nivel, bajo estándares de atención acreditados internacionalmente y a un precio accesible para la población beneficiaria del sistema Fonasa.

A los beneficios y descuentos señalados se accede mediante la Tarjeta Multibeneficio o directamente en la Red IMED.

EDUCACIÓN

El desarrollo personal, laboral y social de sus afiliados representa el eje fundamental y la justificación del objeto de las Cajas, que es "administrar prestaciones que promuevan el bienestar familiar".

En este contexto, sin lugar a dudas, la educación es un componente básico si a lo que se aspira es a mejorar la calidad de vida de la población afiliada.

En tal sentido, la entidad ha implementado diversos programas y modelos para cumplir este objeto.

OFERTA EDUCATIVA

Es un programa tendiente a reforzar los conocimientos adquiridos durante la vida, a través de cursos y talleres dirigidos a los pensionados, con una metodología y elementos curriculares diseñados especialmente para este grupo etario. Para lograrlo, se ha diseñado un Modelo Curricular Gerontológico, de educación permanente, que permite homologar las experiencias adquiridas, otorgando a los aprendizajes un significado y relevancia.

Para el desarrollo de estas actividades, la Caja dispone de modernas instalaciones, que se han ido extendiendo en función de las demandas de los afiliados. Así, durante el 2010 se implementaron tres nuevos Centros en San Antonio, San Miguel y Temuco, extendiendo esta oferta educativa a 27 Centros Clubes a nivel nacional.

EXTENSIÓN ACADÉMICA SUPERIOR

El Programa de Extensión Académica ofrece a los afiliados y público interesado la posibilidad de formarse, a través de cursos de especialización, ciclos de charlas y postítulos, en diferentes materias que contribuyen a ampliar la base de conocimientos personales y que también entregan herramientas para la gestión y administración en temas de educación, emprendimiento, gerontología, calidad de vida, etc. El desarrollo de este programa se ha convertido en un agente activo en la formación de redes sociales, permitiendo un crecimiento en el nivel de competencia y de relaciones entre los involucrados.

Este Programa se realiza en conjunto con prestigiosas instituciones académicas, como son la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Centro de Estudios Universitarios para la Tercera Edad U3E.

Para los trabajadores afiliados interesados en garantizar su empleabilidad, la Caja ha elaborado una propuesta mediante la cual pretende ofrecer carreras técnicas de nivel superior, las cuales preferentemente estarán orientadas a suplir la demanda por recursos humanos calificados que puedan detectarse en empresas y/o regiones del país. Un convenio de amplio alcance con el Centro de Formación Técnica ProAndes, hará posible cumplir con este propósito.



617.068 fue el
total de personas que visitaron los
centros turísticos durante el 2010

OFERTA EDUCATIVA

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Cursos y Talleres	8.304	118.614
Programa Desarrollo Didáctico Empresa	10	400
TOTAL OFERTA EDUCATIVA	8.314	117.014



OFERTA EDUCATIVA SUPERIOR (CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN)

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Diplomado de Especialización en Educación de Adulto Mayor	1	225
Diplomado en Gestión Comunitaria 2ª versión	1	366
Diplomado Creando e Innovando en el Sistema Educativo	1	245
Curso de Cuidados de Personas Mayores Frágiles o Dependientes	1	202
Ciclo de Charlas	67	17.591
La Era del Conocimiento	18	4.311
TOTAL EXTENSIÓN ACADÉMICA SUPERIOR	89	22.940

BIBLIOTECA

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Biblioteca	12	433

2. Entretenimiento y turismo

Verano

Caja Los Andes, consciente de la aspiración por el buen uso del tiempo libre de sus afiliados, ha priorizado la creación de espacios para el esparcimiento, el turismo y la recreación de la familia chilena. Es así como ha desarrollado una oferta turística de primer nivel, a través de centros vacacionales, recreacionales y ecovacacionales a lo largo del país. También organiza periódicamente actividades en torno a la cultura y el deporte para sus afiliados y pensionados.

CENTROS TURÍSTICOS

Una de las características distintivas más reconocida por la población afiliada a Caja Los Andes, es la calidad, belleza y calidez de sus centros vacacionales y recreacionales. Se cuenta en la actualidad con 21 centros distribuidos a lo largo del país: 10 centros vacacionales, 6 ecovacacionales y 5 recreacionales. Las familias de los afiliados y las empresas adherentes han podido disfrutar la infraestructura ofrecida por estos complejos, así como el entorno natural en que ellos se sitúan. Vacaciones, paseos de fin de semana, jornadas, seminarios y todo tipo de actividades se desarrollan en estas dependencias.

CENTROS VACACIONALES

Ofrecen alojamiento en cabinas, habitaciones o departamentos. Cuentan con salas de reuniones con equipamiento audiovisual, piscinas al aire libre y temperadas, salas de juegos, saunas, entre otros. Los diez centros tienen amplias áreas verdes para el descanso y paseos en familia. Durante los períodos de alta ocupación disponen de monitores, asistentes de párvulos y californidos.

CENTROS ECO VACACIONALES

Se orientan al descanso familiar, incentivando el turismo ecológico, privilegiando la sustentabilidad, la preservación y la apreciación del medio que acoge a sus visitantes. Disponen de cabinas, sitios de acampar, piscina al aire libre y áreas verdes. Durante el verano los seis centros cuentan con servicios de monitores, salvavidas y actividades recreativas de esparcimiento.

CENTROS RECREACIONALES Y DEPORTIVOS

Son lugares de esparcimiento a los que se accede por el día y que cuentan con sectores de quinchas, piscinas al aire libre, canchas de tenis, de fútbol y multicanchas. Permiten a los afiliados compartir con sus familias, en un grato ambiente rodeado de amigables áreas verdes.

Autumn

La Huesca

Parque

CENTROS VACACIONALES, RECREACIONALES Y ECOVACACIONALES Y SUS CARACTERÍSTICAS

UBICACIÓN	PARQUES HAS.	M2 CONSTRUIDOS	PASAJEROS		
			CENTROS VACACIONALES	CENTROS RECREACIONALES	CENTROS ECOVACACIONALES
Azapa	1,40	1.053			798
La Huesca	15,00	610	20.331	25.895	
Bahía Inglesa	20,00	2.200			22.509
La Serena	2,80	6.402	43.522		
Huaililenu Norte	7,50	2.412	35.178		
Huaililenu Sur	13,00	3.788	42.018		
Palomar	20,00	4.603	29.090	26.615	
Parador de Darwin	0,54	1.434			853
Pirque	24,00	856		94.971	
Lo Espejo	12,00	285		32.555	
Beauchef	1,70	270		14.136	
Mechalí	7,67	2.018		52.127	
Río Quepe	8,00	1.486	-	-	-
Las Mellizas	7,50	2.685	34.263	20.392	
Villarrica	0,10	750			2.996
Calafquén	28,00	850			22.732
Costanera	0,30	767	21.224		
Lago Ranco	24,00	3.950	10.277	70	
Punta Larga	25,00	7.313	36.963	2.721	
Llanuras de Diana	30,00	4.560	22.024		
Río Serrano	7,00	1.120			2.808
TOTAL	255,51	49.212	294.890	249.482	52.696



LA HUAYCA

○ AZAPA

○ BAHIA INGLESA



LA SERENA

○ PARADOR DARWIN

○ PALOMAR



HUALLILEMU NORTE Y SUR

○ BEAUCHEFF
○ PIRQUE

○ MACHALI

○ LO ESPEJO



○ LAS MELLIZAS



○ VILLARRICA
○ RÍO QUEPE

○ CAMPING
○ CALAFQUÉN



○ COSTANERA
○ DE VALDIVIA

○ FUTRONO



○ FRUTILLAR

○ CAMPING RIO SERRANO

○ LLANURAS DE DIANA

255 hectáreas de parques
y áreas verdes ha sembrado Caja
Los Andes a lo largo de todo Chile.

- centros vacacionales
- centros recreacionales
- centros ecovacacionales

VIAJES Y PASEOS

Con el propósito de extender los beneficios a personas que quieran disfrutar de las bondades que ofrece la geografía del territorio nacional, la Caja organiza viajes a distintos lugares del país, entre los que destacan:

- Carretera Austral
- Isla de Pascua
- La Huelga
- La Serena
- Los Melillos
- Norte de Chile Mágico
- Palmar-Huallilemu
- San Pedro de Atacama
- Sur de Chile
- Termas de Chillán
- Termas de Maikahuella
- Torres del Paine
- Bariloche
- Buenos Aires
- Cartagena de Indias
- Cuba - Varadero
- Egipto y Tierra Santa
- Europa
- Lima - Cuzco
- Montevideo - Punta del Este
- Paraguay - Brasil
- Río de Janeiro - Buzios
- Sudamérica Romántica

También se ofrece una amplia gama de viajes con destinos internacionales, para que los afiliados puedan disfrutar de lugares de América, Europa y Asia, tales como:



PASEOS POR EL DÍA

Un paréntesis en la cotidianeidad es el que se ofrece en estos paseos por un día, con espacios para el esparcimiento y la relajación. Los afiliados participan de estas actividades con distintos destinos y en todos los centros a lo largo del país.

CENTROS DE EVENTOS

La Caja dispone, en sus recintos vacacionales, de confortables salones para conferencias y reuniones, dotados de moderna infraestructura para que las empresas adherentes puedan realizar seminarios o cualquier encuentro laboral o recreativo.



Futrone



El Lago de la Cruz y el Valle



El Valle de la Cruz



Los Molinos



La Cruz



DEPORTE

Potenciar el desarrollo personal, las relaciones interpersonales y promover la calidad de vida, son las principales motivaciones por las cuales la Caja ha desarrollado un programa de actividades para incentivar la práctica del deporte entre sus afiliados y grupo familiar. Su propósito es mejorar y desarrollar beneficios en el ámbito psicológico, fisiológico y emocional, previniendo el estrés y el sedentarismo.

Dentro de las múltiples actividades desarrolladas por la Caja en este campo es importante destacar el Campeonato FUTSAL que se organiza desde el año 1998, en el cual participan más de 300 empresas afiliadas, con alrededor de 850 equipos y 12.000 jugadores. Es el campeonato de Fútbol de Salón más grande que se realiza a lo largo del país. Asimismo, es relevante mencionar el campeonato de Tenis Amateur que se lleva a cabo en diferentes zonas del país y por espacio de más de 4 años. También son importantes aquellas competencias que involucran la participación del núcleo familiar, como son los Campeonatos de Básquetbol Escolar, el Campeonato de Fútbol Infantil y las Olimpiadas del Sector Público, entre otras.

Por otra parte, es necesario señalar que con igual propósito la Caja ha dispuesto la instalación de gimnasios totalmente equipados y de uso libre para sus pensionados en diversos lugares del país. También, y específicamente en el Edificio Centro Club de Santiago, ha puesto a disposición de sus pensionados una piscina temperada con los más altos estándares, para la realización de actividades deportivas y terapéuticas.

GIMNASIO LIBRE

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Gimnasio Libre	12	3.134

MASOTERAPIA Y PODOLOGÍA

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Masoterapia	10	793
Podología	12	2.238
TOTAL EVENTOS	22	3.131

CAMPEONATOS

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Abierto de Tenis	4	234
Campeonato Fútbol	1	10.829
Liga Fútbol La Espejo	1	400
Campeonato Básquetbol	1	216
Olimpiadas Z.C.N. [Sector Público]	1	500
Fútbol Playa	1	240
TOTAL CAMPEONATOS	9	12.419

CULTURA Y TIEMPO LIBRE

Pensando en el enriquecimiento personal de nuestros afiliados y grupo familiar la Caja ha diseñado un programa de actividades culturales y de entretenimiento de la más diversa índole, en que se incluyen funciones de teatro, cine, montajes musicales, exposiciones artísticas, ferias, etc.

El Programa Cultural y Tiempo Libre pretende convertirse en una herramienta de integración social, facilitando el desarrollo armónico de las personas y promoviendo la generación de redes sociales.

Las actividades que se desarrollan en este ámbito están pensadas en las diferentes motivaciones y necesidades de los afiliados y beneficiarios, considerando los distintos grupos etarios.

88.317 personas
asistieron a diversos eventos
artísticos organizados por
Caja Los Andes durante el 2020.





EVENTOS

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Eventos Artísticos Región Metropolitana	18	8.504
Eventos Zonales	45	17.982
Sala Andes Santiago	214	29.342
Sala Andes Concepción	304	32.489
TOTAL EVENTOS	581	88.317

CINES

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Cine Adulto	96	13.858
Cine Infantil	43	8.634
TOTAL CINES	129	22.492

EXPOSICIONES

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Exposiciones	28	1.597

CONCURSO

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Concurso de Cueca	1	784

MALONES

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Malones RM	37	10.329
Malones Comunales	110	24.182
Malones Zonales	29	6.342
TOTAL MALONES	176	40.853

CLUB DE PERTENENCIA

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Club de Gourmet	1	57
Club de Artes y Letras	1	41
Club de Emprendimiento	1	54
Club de Juego Social	1	163
Reinas por una causa	1	32
TOTAL DE CLUBES	5	347

BINGOS

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Bingos RM	12	1.585
Bingos Comunales	123	27.681
Bingos Zonales	26	3.645
TOTAL BINGOS	161	32.911

TEATRO

	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Teatro Educativo	10	186

LA CAJA ENTRETENIDA

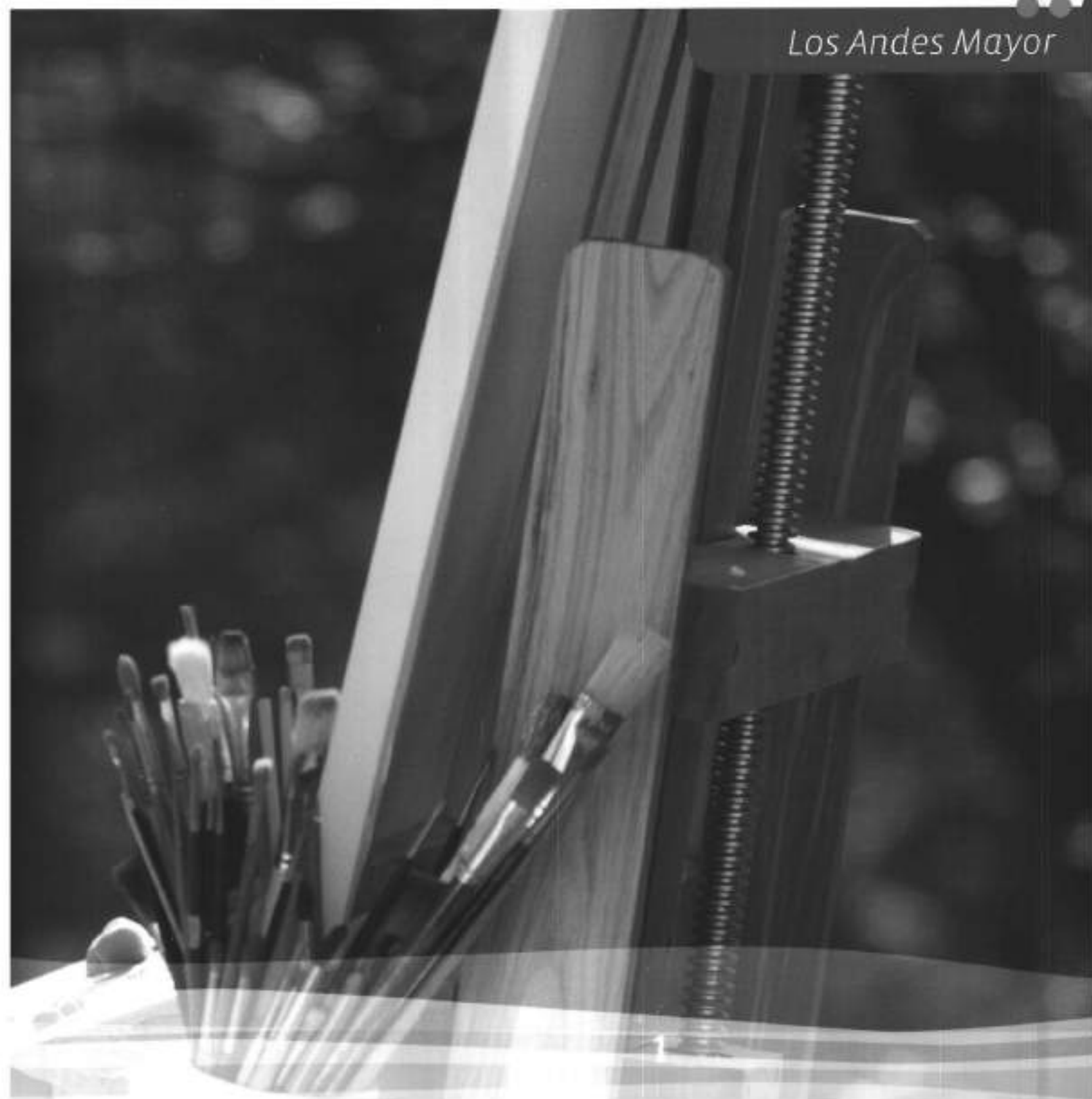
	Nº ACTIVIDADES	Nº DE ASISTENTES
Fidam	11	21.350
Fiesta Criolla	6	2.470
Mim	1	1.389
Día del niño	5	7.116
Buñ Zoo	1	3.947
TOTAL CAJA ENTRETENIDA	24	46.272

ENTRETENCIÓN



Bingos, malones, paseos, cursos, talleres y una serie de actividades que promueven el buen uso del tiempo libre son desarrolladas por Caja Los Andes pensando en sus pensionados.

Los Andes Mayor



3. Servicios Financieros

Pensando en las múltiples necesidades financieras de sus afiliados la Caja tiene un sistema al que pueden recurrir según sus intereses y necesidades, con la certeza de que lograrán un servicio, cuya calidad y costo será el más conveniente del mercado. La oferta de la Caja considera prestaciones complementarias, créditos para distintos fines, ahorros y seguros, entre otros.

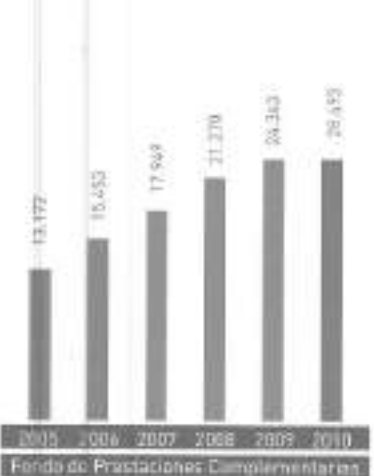
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS Y PROGRAMAS DE BIENESTAR

Jurídicamente las prestaciones complementarias están definidas como aquellas destinadas a cubrir prestaciones que no estén contempladas en los otros regímenes que las Cajas administran. Así, estos regímenes son de adscripción voluntaria y se establecen por medio de convenios con los empleadores afiliados, con los sindicatos a que pertenezcan los trabajadores afiliados o con estos en forma directa. Los planes de beneficios

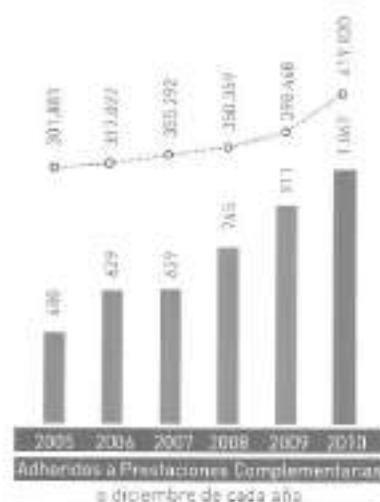
que las Cajas pueden ofrecer al amparo de este régimen, consideran, en general, cobertura ante contingencias de carácter social tales como salud, educación, vivienda y emergencias de distinta naturaleza.

En este mismo marco y conscientes del desafío que para la empresa chilena representa el logro de mayores niveles de productividad y eficiencia,

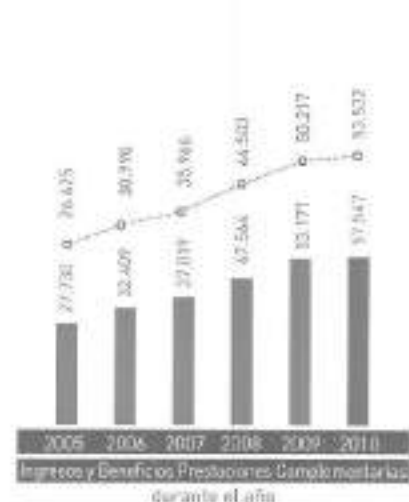
sin dejar de proveer soluciones a las múltiples y variadas necesidades de sus trabajadores, la Caja ha estado desarrollando un modelo de atención destinado a asumir el rol, que en esta materia, les compete a las áreas de bienestar. La alianza estratégica Empresa-Caja Los Andes constituye, desde esta óptica, una fortaleza para incrementar los estándares de productividad.



Valores expresados en millones de dólares de cada año (M\$)



Nº Afiliados Afiliados
Nº Días de Afiliación



Beneficios pagados de Prestaciones Complementarias (M\$)
Ingresos percibidos de Prestaciones Complementarias (M\$)
Valor en millones de dólares de cada año

CRÉDITO SOCIAL

El acceso a servicios financieros de calidad y bajo costo, ha sido, desde el año 1974, el principal desafío por el cual la Caja ha incursionado en la administración de un régimen de crédito social. Concebido como un beneficio, el crédito social consiste en préstamos en dinero, cuyo fin es satisfacer las distintas necesidades que tengan los afiliados y su grupo familiar, en los ámbitos de educación, salud, recreación, contingencias sociales y financiamiento habitacional o para emprendimiento.

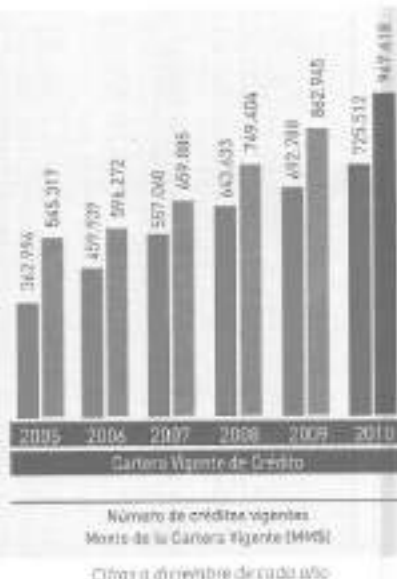
A estos préstamos se accede en condiciones competitivas respecto de otras ofertas del mercado, siendo sus tasas de interés las más convenientes en relación con otros competidores de la industria y con las del sistema financiero.

Las condiciones de universalidad en las que este sistema opera, se traducen en que las tasas de interés se aplican en iguales condiciones para créditos de idéntico plazo y monto, con lo que se evita la práctica de discriminar por riesgo utilizada por otros actores del mercado.

Pese a las limitaciones a que está sometido este régimen, la Caja se ha esforzado en diseñar un modelo de atención en que la agilidad, oportunidad, flexibilidad y eficiencia operativa estén siempre presentes, sin que ello signifique una degradación de los procedimientos a través de los cuales se califica a los deudores y un eventual riesgo que pueda afectar el patrimonio de la entidad.

El logro de un mercado financiero competitivo, amplio, profundo y de largo plazo requiere de actores que garanticen solvencia, transparencia y responsabilidad. La Caja ha dado los pasos necesarios para posicionarse como un oferente importante y reconocido proyectando para el 2011, con tal objeto, ampliar sus servicios financieros y beneficios sociales.

Todo lo anterior busca que los afiliados a la Caja tengan una fuente de financiamiento cómoda, ágil, de bajo costo y cercana al momento en que se adopta la decisión de consumir o invertir.



CRÉDITO SOCIAL HIPOTECARIO

Desde el año 2008 la Caja fue facultada para participar en el financiamiento habitacional, por la vía de la emisión de mutuos hipotecarios endosables, opción que vino a complementar la instauración, en el año 1995, de los programas de ahorro para la vivienda y los servicios de asesoría y orientación habitacional.

El crédito hipotecario de la Caja permite financiar hasta el 80% del valor de la propiedad elegida por el afiliado, con un monto mínimo de 350 UF, con tasas muy competitivas y un proceso operacional rápido y expedito.

Durante el 2010 y con la madurez de los sistemas operativos implementados, se dio énfasis a la gestión de comercialización, concretando importantes convenios con empresas inmobiliarias, con el objeto que los afiliados dispongan de una oferta diversificada, preferente y beneficiosa para quienes aspiran a la casa propia.

Asociado a este crédito hipotecario, los afiliados pueden optar a un Crédito Complementario, con el cual se pretende financiar hasta el 10% del valor de la propiedad.

CRÉDITO DE EMERGENCIA

El objetivo de este préstamo es subsanar las emergencias familiares que se originan en servicios médicos, dentales y farmacéuticos, además de bienes de primera necesidad para las personas y/o funcionamiento del hogar, para lo cual los afiliados pueden utilizar, como medio de pago, la red i-med.

LÍNEA DE CRÉDITO

Es una alternativa de financiamiento que la Caja pone al servicio de sus afiliados y que consiste en un cupo de préstamo pre-aprobado, que se utiliza según necesidades del trabajador y capacidad de pago del mismo.



MICROEMPRESARIOS

Con el fin de fomentar el emprendimiento Caja Los Andes ha implementado un área especializada en servicios para microempresarios, donde los emprendedores a quienes ya tienen una microempresa funcionando, de manera formal o informal, pueden acceder a servicios de apoyo financiero, orientación gratuita y personalizada y capacitación, a través de un completo programa que aborda temáticas como gestión de negocios, marketing, redes comerciales y planes de negocios, entre otros.

A partir del año 2010 la Caja creó el Portal Microempresarios, plataforma virtual que permite dar a conocer iniciativas y generar negocios. Asimismo, desde el año 2009 y como una forma de reconocer su esfuerzo y capacidad emprendedora, se entrega, en diciembre de cada año, el Premio Nacional al Emprendimiento, que destaca a 15 microempresarios, otorgándoles capital de trabajo para sus proyectos.

Al cierre del año 2010 se ha apoyado financieramente a 2.844 microempresarios.

MICROEMPRESARIOS	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nº de Operaciones	259	456	411	328	312	278
Monto Autorizado (M\$)	582.714	1.194.652	1.129.340	898.882	1.027.537	926.418

AHORRO PARA LA VIVIENDA

El ahorro es un pilar fundamental para solventar contingencias sociales que puedan afectar el bienestar y tranquilidad de los afiliados y público en general. La Caja, consciente de esta realidad, ha impulsado históricamente acciones que tienen relación con el acceso a planes de ahorro voluntario. Todos ellos se caracterizan por tener bajo nivel de riesgo y una atractiva rentabilidad en comparación con ofertas similares del mercado.

CENTRO DE AHORRO Y CRÉDITO HIPOTECARIO

Durante el año 2010 y en la búsqueda de un servicio más integral en materia de crédito y ahorro, la Caja inauguró en Santiago, el Centro de Ahorro y Crédito que está dedicado a entregar en forma ágil y oportuna los siguientes servicios: Ahorro para la vivienda, Asesoría y postulación gratuita al Subsidio Habitacional según DS N°40, Crédito Hipotecario y Crédito Social Complementario.

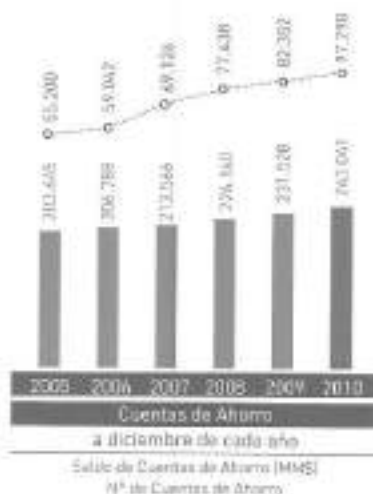
La oferta de ahorro abarca los siguientes tipos de planes:

- Ahorro de libre disponibilidad
- Ahorro para la vivienda
- Ahorro previsional voluntario

Las características comunes de los planes de ahorro son:

- Proceso certificado bajo norma ISO 9001:2008
- Dirigidos a afiliados y público en general
- Descuentos por planilla
- Sin monto mínimo de apertura
- Depósitos directos por internet
- Comisión por administración en función a la rentabilidad real obtenida en el periodo
- Atractiva rentabilidad
- Dos alternativas de fondos de inversión
- Renta fija: Caja Andes
- Renta variable: CCAF - Variable
- Retiros sin tope de monto y hasta \$500.000 en efectivo (*)
- Seis giros anuales sin costo (*)
- Seguro de vida e invalidez gratuito con tope 45 UF (*)

(*) Información para libre disponibilidad y vivienda



Valor en millones de diciembre de cada año

SEGUROS

La ventaja de organizar demanda por productos y servicios que requieren sus afiliados y la facilidad que ofrece la Caja para financiar dicha demanda, constituye una ventaja que el amparo de una adecuada orientación, facilita cubrir contingencias por la vía de diseñar seguros focalizados en las necesidades específicas de los afiliados. En este contexto, la Caja ofrece los siguientes seguros:

SEGURO DE DESGRAVAMEN PARA CRÉDITO SOCIAL

SEGURO DE VIDA PARA PENSIONADOS: cubre la eventualidad de muerte o accidentes. Además, incluye servicio telefónico, sin costo adicional, que ofrece orientación médica las 24 horas del día y los 365 días del año.

SEGURO HOGAR PROTEGIDO: cubre la propiedad y/o el contenido del domicilio asegurado. Obtiene, adicionalmente, servicio de emergencia con especialistas en cerrajería, plomería y electricidad, con valores de hasta UF 2 por cada servicio y hasta tres eventos al año para cada cobertura.

SEGURO DE DESEMPLEO: cubre hasta 3 cuotas del crédito social.

SEGURO DE VIDA FAMILIAR: cubre muerte, invalidez o enfermedad grave del afiliado(a).



SEGUROS	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nº de seguros	101.249	100.003	93.316	82.822	78.436	105.658
Monto (M\$)	176.531	185.051	192.204	186.401	164.731	229.545

Valores en millones de dólares de cada año



4. Servicios Previsionales

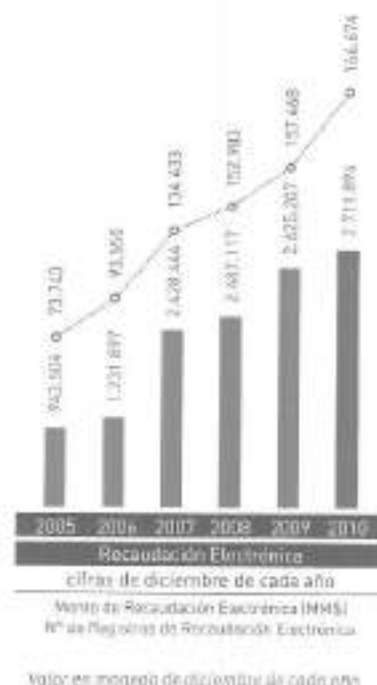
Otro de los ámbitos de acción en que la Caja está presente corresponde a la prestación de servicios a entidades públicas o privadas de la seguridad social, los cuales pueden considerarse desde la recaudación de cotizaciones, la venta de órdenes de atención médica, la digitación de registros, el pago de pensiones a la administración de fondos, entre otros.

RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES

Es uno de los servicios más destacados en función de su volumen y complejidad, abarcando en la actualidad, tanto la recaudación manual como la electrónica. La experiencia de más de 40 años, cumpliendo esta función, posiciona a la Caja como un actor relevante a este respecto.

En especial la recaudación electrónica, desarrollada en ambiente web, cumple con estándares de calidad tan diferenciadores como es la certificación ISO 9001:2008.

Son estas razones las que han permitido que más de 27.500 empresas, del mundo público y privado, operen con este servicio, brindando seguridad, agilidad y eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones previsionales originadas por sus trabajadores.





VENTA DE ÓRDENES MÉDICAS

En la búsqueda de un servicio integral para sus afiliados, la Caja ofrece, en forma rápida y oportuna, la venta de bonos médicos que emiten tanto FONASA como ISAPRES que deleguen esta función en la entidad.

DIGITACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Caja Los Andes ofrece a las distintas entidades previsionales el proceso de digitación y/o digitalización de sus planillas manuales de cotización, cuyo objetivo es generar registros de datos e imágenes de documentos, todo lo cual permite optimizar tiempos en los procesos de dichas entidades e información más oportuna a los afiliados a los distintos regímenes.

PAGO DE PENSIONES

En representación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de las Compañías de Seguros, la Caja viene realizando esta actividad desde el año 1986, poniendo a disposición de los pensionados su infraestructura, a nivel nacional, para enterar los pagos a que esta población tiene derecho. El servicio ha evolucionado hoy hacia un sistema de pago en línea, al que se puede adscribir cualquier ente pagador de pensiones.

SERVICIOS LEGALES

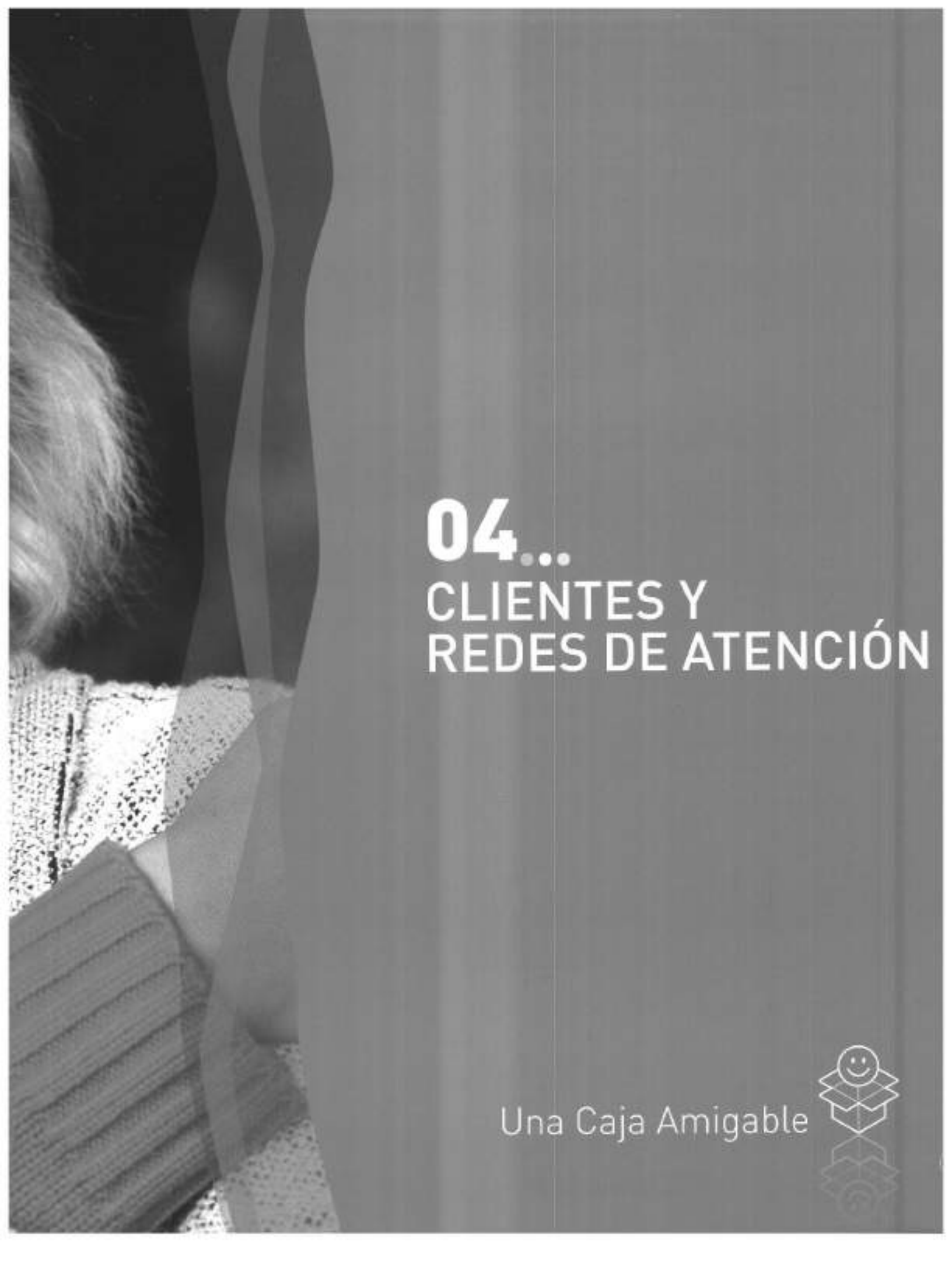
A través de un convenio con la empresa Legal Chile, se proporciona a los afiliados un servicio de asistencia legal en diversos temas jurídicos tales como: derecho de familia y sucesorio, del ámbito Civil y materias adicionales como contratos, mandatos, derechos previsionales, entre otros.

ADMINISTRACIÓN DE FONDOS

La Caja ha sido facultada legalmente para constituir y formar parte de sociedades administradoras de fondos para la vivienda de la ley 19.281, así como para participar en procesos de licitación para administrar fondos de bienestar y retiro de los trabajadores del sector público. Con este propósito se dispone de una estructura especializada en inversión de recursos financieros, plataforma cuyo performance en cuanto a rentabilidad y seguridad en la gestión de fondos ha sido atractiva para los ahorrantes. Los procesos asociados a estas funciones se encuentran certificados por normas de calidad ISO 9001:2008.

2.711.894 fue el
total de registros de recaudaciones
electrónicas efectuadas por
Caja Los Andes durante el 2010





04... CLIENTES Y REDES DE ATENCIÓN

Una Caja Amigable





Alcanzar una cobertura cercana al 20% de la población nacional y atenderle con calidez, justifica con creces la red y el modelo de atención de Caja Los Andes.





--- CLIENTES

2.239.652
Afiliados activos

37.600
Empresas

350.014
Pensionados



Afiliados Activos

Son trabajadores de empresas adherentes a la Caja, privadas o públicas, los cuales pueden acceder a los beneficios, productos y servicios que la Caja dispone, tales como créditos sociales, seguros, ahorro, actividades de extensión y cultura, utilización de centros vacacionales, recreacionales y ecovocacionales, descuentos del Club de Beneficiarios en una serie de instituciones en convenio y diferentes tipos de asignaciones en dinero, por mencionar los principales.

La afiliación no tiene costo para el trabajador

Afiliados Pasivos

Son los pensionados afiliados a la Caja, quienes acceden a los beneficios, productos y servicios que ella diseña especialmente para este grupo etario. A ellos se les ofrece una amplia gama de interesantes y diversas actividades culturales y recreativas, generadas para su entretenimiento, tales como viajes dentro y fuera del país, actividades físicas, lúdicas y recreativas, acceso a cursos de variada índole y a diferentes eventos artísticos y culturales que se realizan durante el año. Asimismo, cuentan con instalaciones especiales como es el caso de los Edificios Club, cuya infraestructura les permite realizar cómodamente sus actividades.

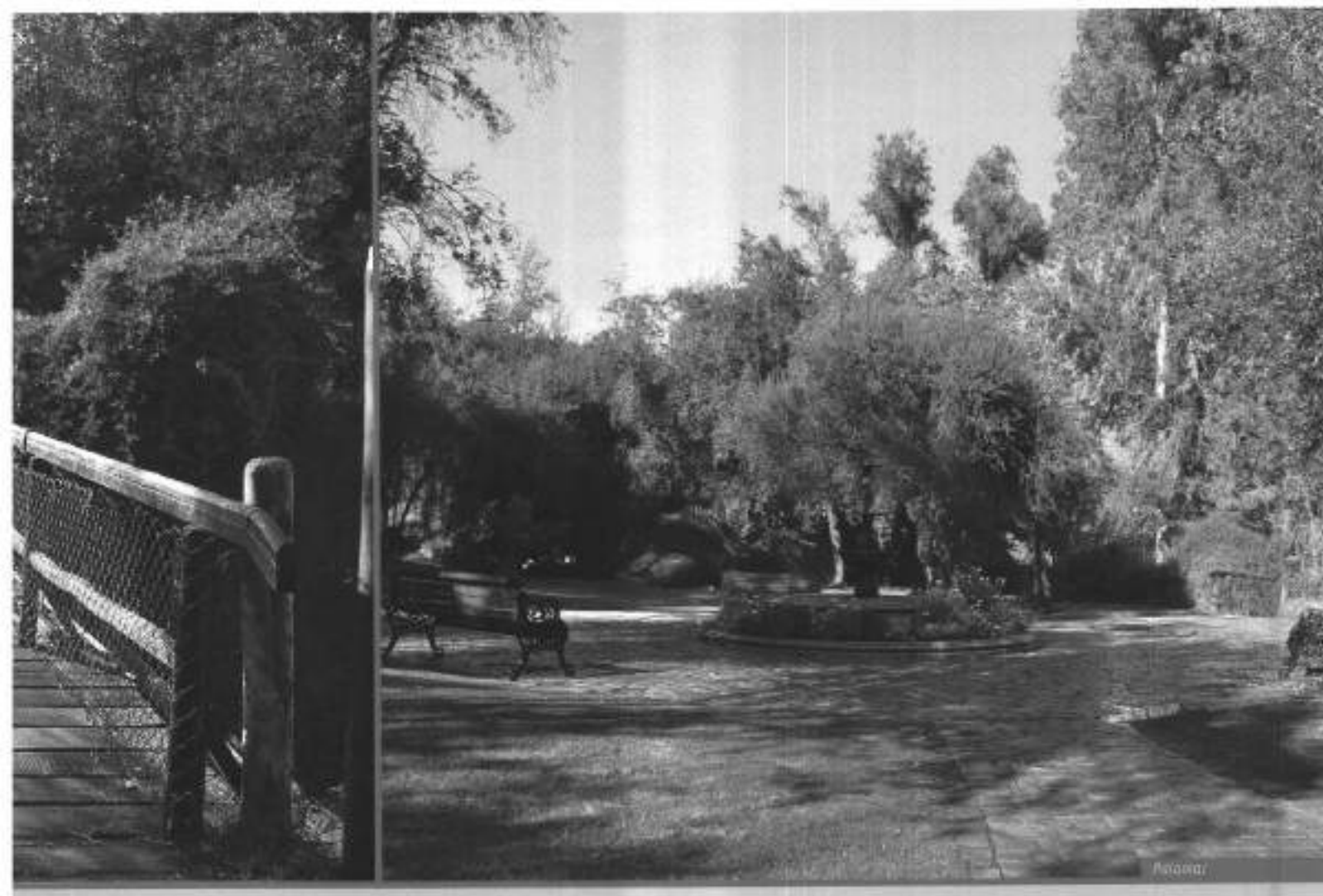
Los pensionados, por Ley deben aportar hasta el 2% de su pensión, aparte que Caja Las Andes les devuelve para cubrir contingencias sociales.

Empresas Adherentes

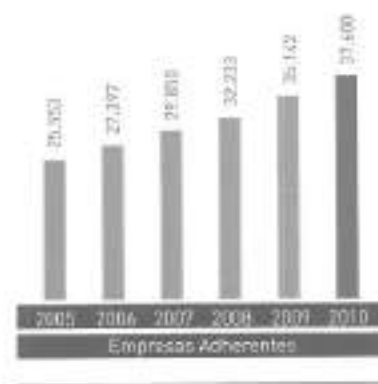
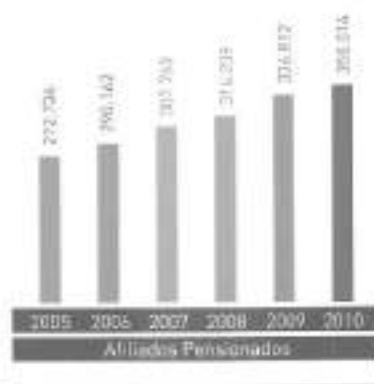
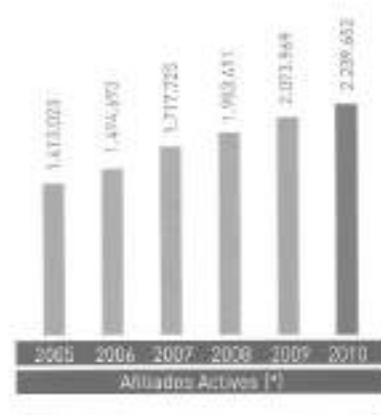
Las empresas privadas y públicas adherentes a Caja Las Andes acceden a una serie de servicios disponibles para éstos, tales como:

- Utilización de los centros vacacionales y recreacionales para diversos eventos
- Servicio de recaudación de cotizaciones previsionales
- Prestaciones Complementarias
- Variedad de infraestructura tales como: auditorios, anfiteatros, teatros, salas de capacitación, de reuniones y zonas de esparcimiento en los centros recreacionales.

La adhesión de una empresa a la Caja no tiene costo para ésta.



Alameda



(*) Incluye sector público

RED DE ATENCIÓN

Para atender en forma satisfactoria los requerimientos de los afiliados, la Caja dispone de una amplia red de atención, la cual está compuesta por:

Sistema de Atención Directa

- 71 sucursales
- 8 corresponsalías
- 4 Sucursal Pensionados
- 786 puestos de atención
- 297 cajas recaudadoras
- 150 cajas pagadoras



ATENCIÓN DIRECTA

Contempla una Red de Sucursales, puestos de atención, corresponsalías y cajas pagadoras, entre otras, donde el cliente es atendido directamente por un ejecutivo de la Caja.

Sistema de Atención a Distancia

- Oficina Virtual empresas y personas
- Centro de contacto
- Call Center
- Correo electrónico
- Mensajería



OFICINA VIRTUAL EMPRESAS Y PERSONAS

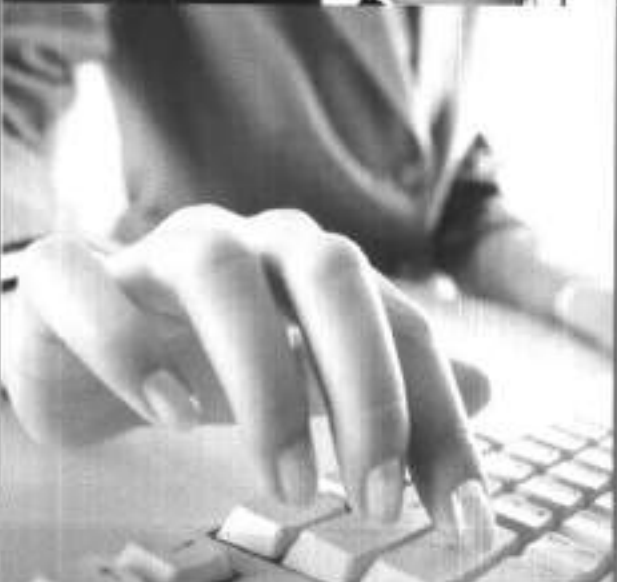
Es un servicio especialmente habilitado para las empresas adherentes y los afiliados, quienes ingresando a www.cajalobandes.cl pueden obtener información y generar algunas prestaciones en forma rápida y efectiva, con altos estándares de seguridad.

CENTRO DE CONTACTOS

Esta plataforma permite establecer contacto a través del Call Center y/o correo electrónico de manera tal que las empresas, afiliados y beneficiarios puedan realizar consultas y obtener información en línea sobre las diferentes prestaciones y servicios de la Caja.

Sistema de Atención en Terreno

- 23 oficinas móviles
- 28 Ejecutivos móviles



OFICINAS MÓVILES

Están equipadas con infraestructura y tecnología que posibilita el acercar los beneficios a los trabajadores y ser una real opción de apoyo para las áreas de recursos humanos de las empresas adherentes fundamentalmente las que están alejadas de los radios urbanos.

EJECUTIVOS MÓVILES

Corresponde al nivel de atención presencial entregado por ejecutivos de la Caja en las empresas, dotados con tecnología de apoyo.

10.061.130 *atenciones directas realizadas*

17.039 *empresas con clave*

303.041 *afiliados con clave*

32.938 *consultas por email*

15.376.602 *de emails enviados*

135 *ejecutivos telefónicos*

4.535.912
llamadas atendidas por ejecutivos o con respuestas en línea

148.938
visitas realizadas por ejecutivos móviles

30.991
visitas a empresas por sucursales móviles

Rancho El Sol



HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Autoservicio de información:

Dispositivo que permite a los afiliados obtener información de las prestaciones, convenios, sistema de crédito y ahorro.

Administradores de filas:

Disminuye los tiempos de atención optimizando la distribución de los afiliados conforme el tipo de atención que requieren.

Canal Corporativo de información:

Es un sistema de comunicación multimedia que, a través de una página de información, permite al afiliado conocer los productos y servicios de la Caja.

LISTADO DE OFICINAS

OFICINA	NOMBRE	DIRECCIÓN
Alonso Ovalle	Rodrigo Castro Mejías	Alonso Ovalle N° 1465
Alonso Ovalle - Pensionados	Cristian M. Reyes Jilberto	Alonso Ovalle N° 1493
Alameda	Marcela Rodríguez Toledo	Av. Libertador Bdo. O'Higgins N° 1112 Interior (Pensionados, Sec. Público y Pre Legales)
Huérfanos	Oscar Ponce Inbarra	Huérfanos N° 801-Df.210 (Aten. de Público)
Providencia	Ana Rosa Uribe Hernández	Av. Providencia N° 1929 (Aten. de Público)
Centro Hipotecario	Victor Araya Roman	Av. 11 de Septiembre N° 1922
Maipú	Ronnie Muñoz Araya	Esquina Blanca N° 087
Cerrillos	Ricardo Arancibia Cáceres	Camino a Melipilla N° 7003 E-D
Merandé	Juan Contreras Miranda	Huérfanos N° 1133
San Miguel	Osvaldo Valentín García	Ramón Subercaseaux N° 1268
Las Condes	Soledad Lozano Montero	Rosario Sur N° 156
Buín	Gerardo Amaza Bozo	Florín Román N° 445
Melipilla	Susana Álvarez Martínez	Plaza de Armas N° 505
San Bernardo	Luis Muñoz González	Arturo Prat N° 722
Quilicura	Pablo Ramírez Jeldres	Avda. Américo Vespucio N° 2680, local 2
Independencia	Juan Carlos Matosini Pizarro	Avda. Independencia N° 1946 Locales D, E, F
Nuñoa	Efraín Díaz Pérez	Avda. Irarrázaval N° 3000 (Atención Público y Cotizaciones)
Puerto Alto	Andrés Encinas Colomer	Av. Concha y Toro N° 95
La Florida	Magaly Echeverría Bravo	Vicuña Mackenna N° 7387
Tejagante	Sandra Silva Olivarez	Avda. Bernardo O'Higgins N° 912
Ciudad Empresarial de Huachurabé	Patricia Isla Muñoz	Av. Santa Clara N° 301 of. 802 y 803
ENEA - Puduhuel	Marcelo Ramírez Aguayo	Avda. Américo Vespucio Oriente N° 1309-Df 106
Colina	Rosa Caro Vera	Inmaculada Concepción N° 699
San Antonio	Aaron Jarabrán Chandra	Avda. Ramón Barros Luco N° 1613, Local 4

REGIÓN METROPOLITANA

El año 2011, Eduardo Ponce Rojas asume la gerencia general de la Región Metropolitana, Ricardo Arancibia Cáceres asume la gerencia de la sucursal Alonso Ovalle y Mauricio de la Barra asume la gerencia de la sucursal Cerrillos.



Gerentes y Agentes Región Metropolitana



RED DE SUCURSALES

ZONA NORTE GERENTE ZONAL: FELIPE VENEGAS Z.

- Arica
- Iquique
- Alto Hospicio
- Antofagasta
- Tocopilla
- Calama
- 4 oficinas móviles

ZONA CENTRO NORTE GERENTE ZONAL: JAIME RODRÍGUEZ P.

- Copiapó
- Vallenar
- La Serena
- Coquimbo
- Illapel
- Ovalle
- 3 oficinas móviles

ZONA CENTRO SUR GERENTE ZONAL: FRANCISCO ZAÑARTU S.

- Chillán
- Talcahuano
- Concepción
- Tomé
- Los Angeles
- 2 oficinas móviles
- Cañete
- San Carlos
- Laja

ZONA QUINTA REGIÓN GERENTE ZONAL: JOSÉ ASQUET J.

- San Felipe
- Los Andes
- La Calera
- Viña del Mar
- Viña del Mar Centro Club
- La Ligua
- Quillota
- Valparaíso
- Valparaíso Centro Club
- Quilpué
- 2 oficinas móviles

REGIÓN METROPOLITANA GERENTE ZONAL: RODOLFO CASTRO M.

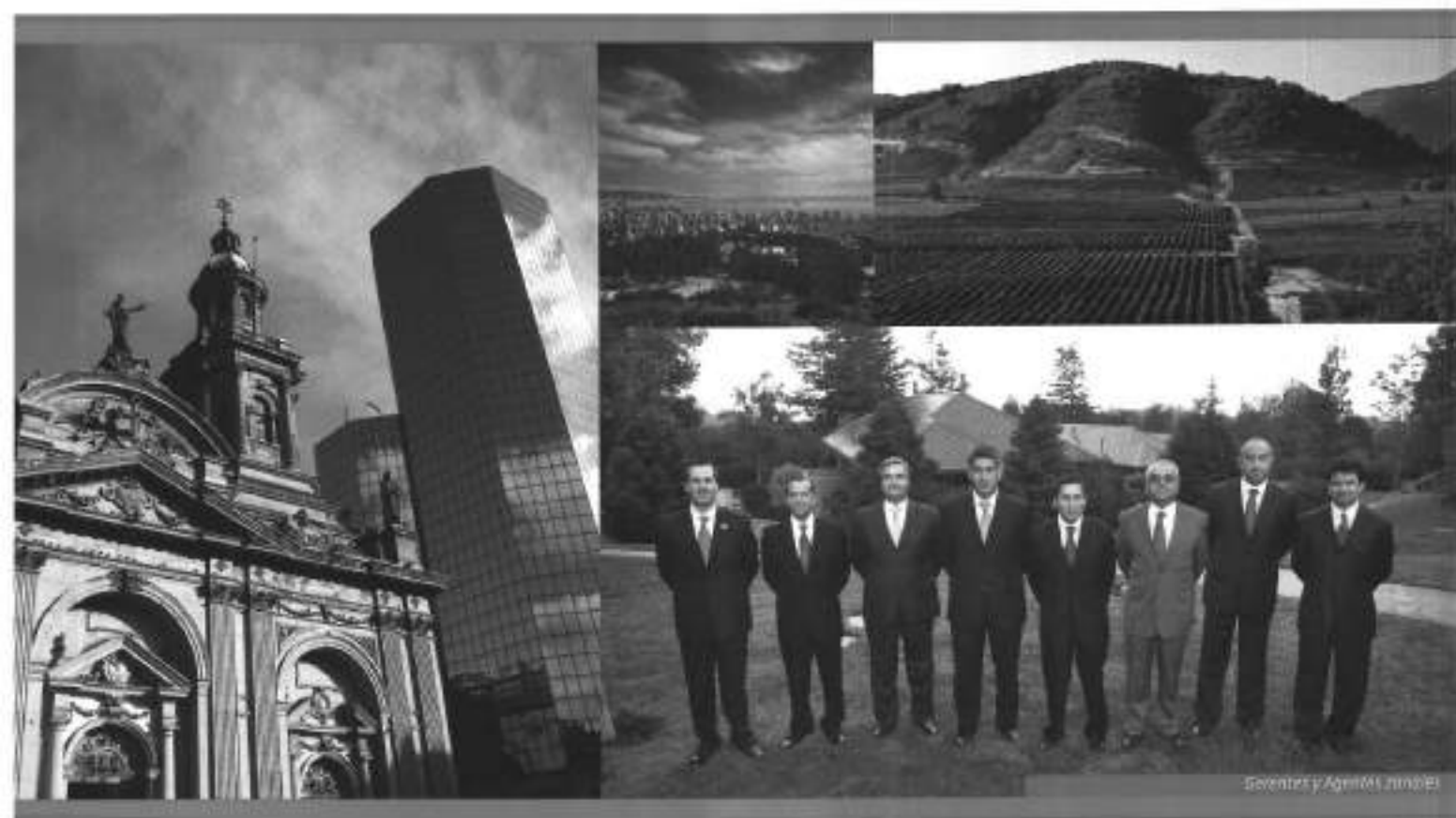
- Alameda
- Alonso Ovalle
- Buin
- Huérfanos
- La Florida
- Las Condes
- Maipú
- Morandé
- Nuñoa
- Providencia
- Centro Club Pensionados
- Ciudad Empresarial de Huechuraba
- San Bernardo
- San Miguel
- Talagante
- Quilicura
- Independencia
- Cerrillos
- San Antonio
- Melipilla
- ENEA Pudafuel
- 2 oficinas móviles
- Centro Hipotecario
- Puente Alto
- Colina

ZONA SUR GERENTE ZONAL: JOSÉ MIGUEL AVENDAÑO D.

- Temuco
- Villarrica
- Angol
- Valdivia
- Puerto Varas
- Futrona
- Temuco II
- Osorno
- La Unión
- Puerto Montt
- Chiloé
- Coyhaique
- Punta Arenas
- Puerto Natales
- 7 oficinas móviles
- Panguipulli
- Ancud
- Porvenir

ZONA CENTRO GERENTE ZONAL: EDUARDO PONCE R.

- Rancagua
- Rancagua Centro Club
- Rengo
- San Fernando
- San Vicente T.T.
- C.C. Portal Rancagua
- Santa Cruz
- Curicó
- Talca
- Constitución
- Linares
- 3 oficinas móviles



LISTADO DE OFICINAS

REGIONES

	OFICINA	NOMBRE	DIRECCIÓN
ZONA NORTE	Arica	José Ponze Paredes	San Marcos N° 121
	Iquique	Marco Encina Ares	Tarapacá N° 376
	Alto Hospicio	Hernán Osses Reyes	Av. La Pampa N° 3121 - Locales 19, 20 y 21
	Antofagasta	Felipe Venegas Zamorano	Washington N° 2701
	Tocopilla	Miguel Olivares Romero	21 de mayo N° 1420
	Calama	Walter Antecan Alvarez	Sotomayor N° 1865
ZONA CENTRO NORTE	Copiapó	Héctor Reygadas Araya	Rodríguez N° 611
	Vallepar	Cristian Aguilar Pérez	Alonso de Ercilla N° 334
	La Serena	Jaime Rodríguez Palermín	Los Carrera N° 330
	Coquimbo	Juan Carlos Pesantes Lagos	Varela N° 1016
	Illapel	Cristian Aguilar Barrera	Independencia N° 417
	Ovalle	Rodrigo Cabrera Valenzuela	Vicuña Mackenna N° 102, Local 1
ZONA V REGION	San Felipe	Luis Vera Consterla	Salinas N° 295-B
	Los Andes	Alejandra Cavieres Salas	O'Higgins N° 380
	La Ligua	Juan Carlos Pino Lemunao	Ortiz de Rozas N° 762
	Quilota	Claudia Serrey Vargas	La Concepción N° 371
	La Calera	Cecilia Reinoso Salazar	Carrera N° 511
	Viña del Mar	José Asqueit Jaque	Viña N° 609-611
	Viña del Mar Centro Club	David Norambuena Collao	Viña N° 645
	Valparaíso	Mario Barretto Muñoz	Esmeralda N° 553
	Valparaíso - Centro Club	Fabiola Guzmán Arias	Bianco N° 1002
	Quilpué	Rodrigo Miranda Villegas	Amabel Pinto N° 796



Directivos y Agencias Zona Norte, Centro Norte, y V Region



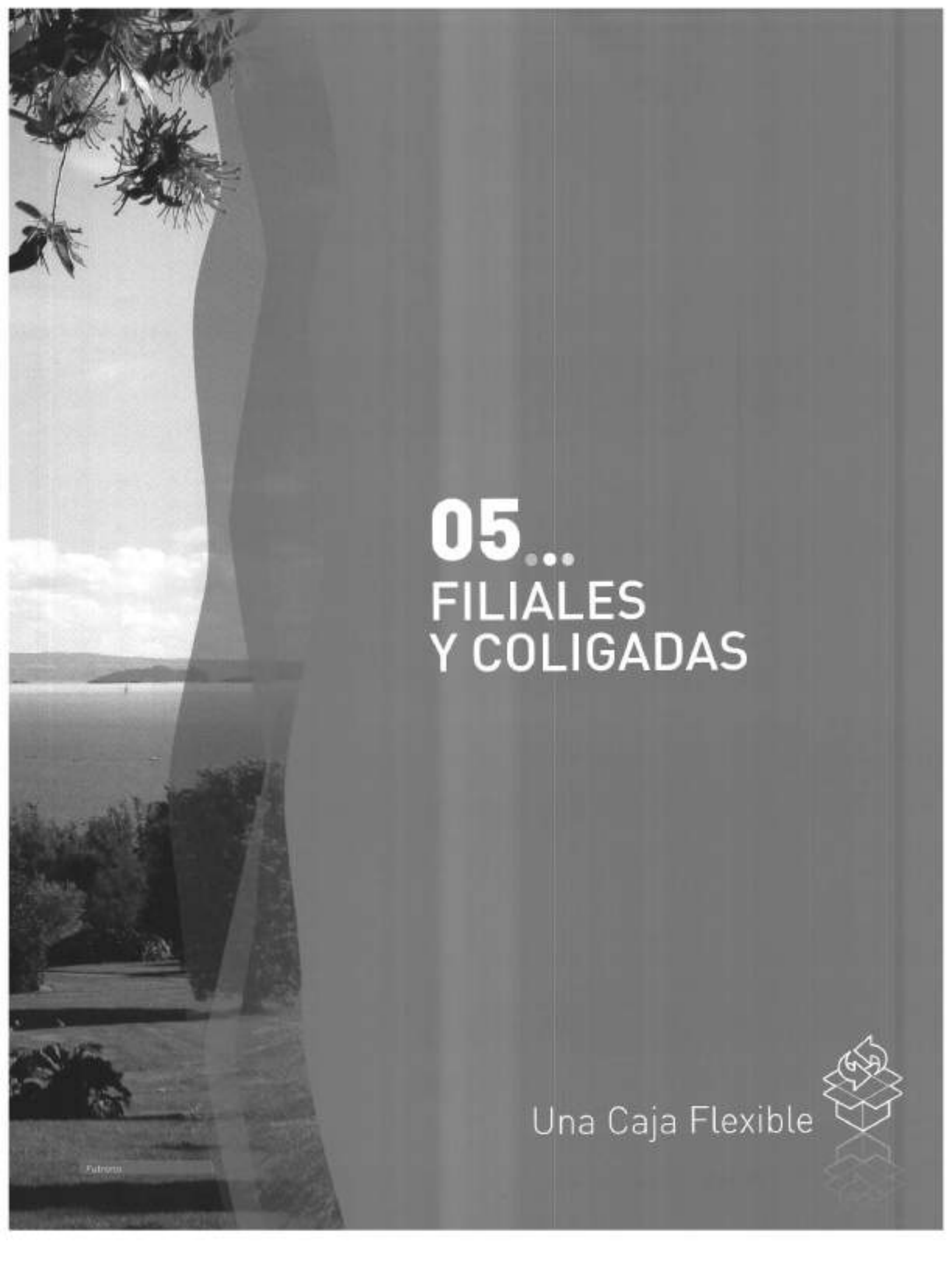
REGIONES

	OFICINA	NOMBRE	DIRECCIÓN
ZONA CENTRO	Rancagua	Eduardo Ponce Rojas	Santiago Bueras N° 508
	Rancagua - Centro Club	Paula Martínez Urzua	Santiago Bueras N° 499
	C.C. Portal Rancagua	Jorge Cáceres Ramírez	C.C. Portal Rancagua, Carretera El Cobre Presidente Frei N° 750, Local 1131
	Rengo	Antonio Arenas Valdés	Marceliano Urrutia N° 152 B
	San Fernando	Evelyn Bustamante Olivares	Chillán N° 645
	San Vicente T.T.	José Antonio Reyes Alarcón	Carlos Walker Martínez N° 0326
	Santa Cruz	Alejandro Cáceres Castro	Rafael Casanova N° 315
	Curicó	Pablo Aguilar Pinilla	Carmen N° 429
	Talca	Patricio Osorio Padilla	Una Norte N° 862
CENTRO SUR	Constitución	Enzo Muñoz Vergara	O'Higgins N° 590
	Linares	Mauro Raposo Marro	Chacabuco N° 575-A
	Chillán	Patricio Schurch Brandt	Carrera N° 480
	Tomé	Oscar Labra Moscoso	Ignacio Serrano N° 1062
	Cañete	Alejandra Alegria Villa	Séptimo de Línea N° 654
	San Carlos	Paola Bustos Muñoz	Balmaceda N° 708
	Talcahuano	Sergio Henríquez Almonacid	Colón N° 754
	Concepción	José Francisco Zafartu Saavedra	Tucapel N° 374
	Laja	Marcela Brito Díaz	Balmaceda 351
ZONA SUR	Los Angeles	Roald Marín Cerecedo	Colón N° 143
	Temuco	Victor Mellado Soto	Arturo Prat N° 829
	Temuco II	Paola Martínez Sepulveda	Ayda, Alemania N° 0830
	Villarrica	Maria Verónica Basso Neira	Pedro de Valdivia N° 640
	Angol	Alejandro Valenzuela Pardo	Lautaro N° 465
	Valdivia	José Miguel Avendaño Díaz	Av. Alemania N° 465
	Valdivia	Miguel Lazo Figueroa	Av. Alemania N° 465
	Panguipulli	Angelica Ojeda Lopez	Diego Portales N° 72
	Puerto Varas	Dagoberto Enrique Vega Barrio	San José N° 319
	Futrono	Javier Lobos Bustamante	Gómez Carrero N° 20
	Osorno	Luis Muñoz Barrera	O'Higgins N° 746
	La Unión	Jose Soto Fontalba	Manuel Montt N° 374
	Puerto Montt	Eduardo Donoso García	Rengifo N° 483
	Chiloé	Santiago Fuentes Maichel	Balmaceda N° 260 Castro
	Ancud	Juan Tapia Montecinos	Libertad N° 590
	Coyhaique	Arturo Peña Pérez	Lillo N° 20
	Porvenir	Maria Antonieta Orey Bahamonde	Carlos Ward N° 489
	Punta Arenas	Miguel Sierpe Añazco	Pedro Montt N° 870
	Puerto Natales	Alejandro Velasquez Ruiz	Manuel Bulnes N° 531
	El año 2011 Rodolfo Castro Mejías asume la gerencia zonal de la Zona Centro y María Carrero asume la gerencia de la sucursal Rancagua.		



Gerentes y Agencias Zona Centro, Centro Sur y Sur





05... FILIALES Y COLIGADAS

Una Caja Flexible



Estructura Corporativa

Caja Los Andes, con el objeto de diversificar y complementar las funciones que desempeña en el campo de la seguridad social, participa en la propiedad de las siguientes sociedades: la administradora del fondo para la bonificación por retiro -AFBR CajaLosAndes S.A., la administradora de fondos para la vivienda -AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.¹, la Sociedad de Inversiones y Servicios La Construcción - Invesco S.A.², y la sociedad certificadora - iCertifica S.A.-

CAJA LOS ANDES

AFBR CajaLosAndes S.A.

99,00%

Invesco S.A.

3,39%

iCertifica S.A.

34,00%

AFV Cámara Chilena
de la Construcción

47,00%

ACTOS Y CONTRATOS

Al 31 de diciembre de 2020 no existen actos ni contratos con filiales o coligadas que influyen de manera significativa en los resultados de la matriz.

RELACIONES COMERCIALES

Las relaciones comerciales de las filiales y coligadas son efectuadas principalmente con terceros distintos de Caja Los Andes, excepto en el caso de la AFV con la cual existen contratos de administración de fondos.

¹ Caja Los Andes acordó con la Sociedad de Inversiones y Servicios La Construcción S.A., la adquisición de las acciones que este último posee de la AFV con la cual la Caja Los Andes posee a su vez el 99% del total de las acciones de la AFV constituyéndose esta en sociedad filial. Esta operación se perfeccionó en enero de 2017.

² Caja Los Andes se convirtió al aumento de capital de Invesco S.A., vendiendo su derecho de suscripción, lo que redujo su participación desde el 5,88% al 3,39%.



Filiales

SOCIEDAD ADMINISTRADORA DEL FONDO PARA LA BONIFICACIÓN POR RETIRO CAJALOSANDES S.A.



INDIVIDUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

La Sociedad Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro CajalLosAndes S.A. es una sociedad anónima cerrada, inscrita y fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

OBJETO SOCIAL

La AFBR CajalLosAndes S.A. es una sociedad cuyo objeto exclusivo es la recaudación de los aportes definidos en el artículo 11° de la Ley N° 19.882 y en el artículo 5° de la Ley N° 19.998, la administración del Fondo para la Bonificación por Retiro, la inversión de los recursos de éste y los gastos que se dispongan en conformidad a dichas leyes.

DIRECTORIO

PRESIDENTE	Eusebio Pérez Outiérrez
VICE-PRESIDENTE	Marcelo Córdova Aguirre
DIRECTORES	Cristóbal Cruz Barros Jorge Miranda Cano Ricardo Villegas Méndez
SECRETARIO DIRECTORIO	Pablo Muñoz Pacheco
GERENTE GENERAL	Emilia Araya Catalán

Capital suscrito y pagado	\$ 647.452.896
Participación de CCAF Los Andes en el capital	99%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,063%



Coligadas

INVESCO S.A.

INDIVIDUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

Sociedad de Inversiones y Servicios La Construcción S.A. es una sociedad anónima cerrada cuya existencia y estatutos fueron aprobados por Resolución N° 642-S de fecha 2 de diciembre de 1990 de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

OBJETO SOCIAL

Invesco S.A. tiene por objeto la inversión en toda clase de bienes raíces y en valores mobiliarios tales como acciones, bonos, debentures, cuotas o derechos en sociedades, fondos mutuos, planes de ahorro y capitalización, etc.; administrar y disponer de dichas inversiones; percibir los frutos que de ellas provengan, y prestar todo tipo de asesorías, estudios y servicios a las empresas, especialmente a las vinculadas al rubro de la construcción.

DIRECTORIO

PRESIDENTE	Gastón Escala Aguirre
VICE-PRESIDENTE	Lorenzo Constans Gorri
DIRECTORES	Edgar Bogelasky Sack
	Alberto Etcheberry Aubry
	José Miguel García Echavarr
	Otto Kunz Sommer
	Italo Ozzano Cabezon
	Sergio Torretti Costa
	Francisco Vial Bezanilla
GERENTE GENERAL	Pablo González Figari

Patrimonio al 31.12.2010	M \$286.360.046
Participación de CCAF Los Andes en el capital	3,366%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,997%



ICERTIFICA S.A.

INDIVIDUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ICertifica S.A. es una sociedad anónima cerrada, por lo cual su existencia no requiere de aprobación, ya que basta con la escritura pública, inscripción en el Conservador de Bienes Raíces y publicación en el Diario Oficial.

OBJETO SOCIAL

Su objeto es la certificación del monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de empresas contratistas y subcontratistas, al tenor de lo dispuesto en la Ley N° 20.123 que 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 ciento ochenta y tres Cinciso segundo del Código del Trabajo, incorporado por dicha ley.

DIRECTORIO

PRESIDENTE	Pablo González Figari
VICE-PRESIDENTE	Eusebio Pérez Gutiérrez
DIRECTORES	Augusto Bruna Vargas
	Nicolás Errázuriz Salinas
	Sergio Mejía Viedman
SECRETARIO DEL DIRECTORIO	Maria José Muñoz Mendoza
GERENTE GENERAL	Cristóbal Cruz Barrios

Capital suscrita 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	0,003%

AFV CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN S.A.

INDIVIDUALIZACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

La Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A. es una sociedad anónima especial fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

OBJETO SOCIAL

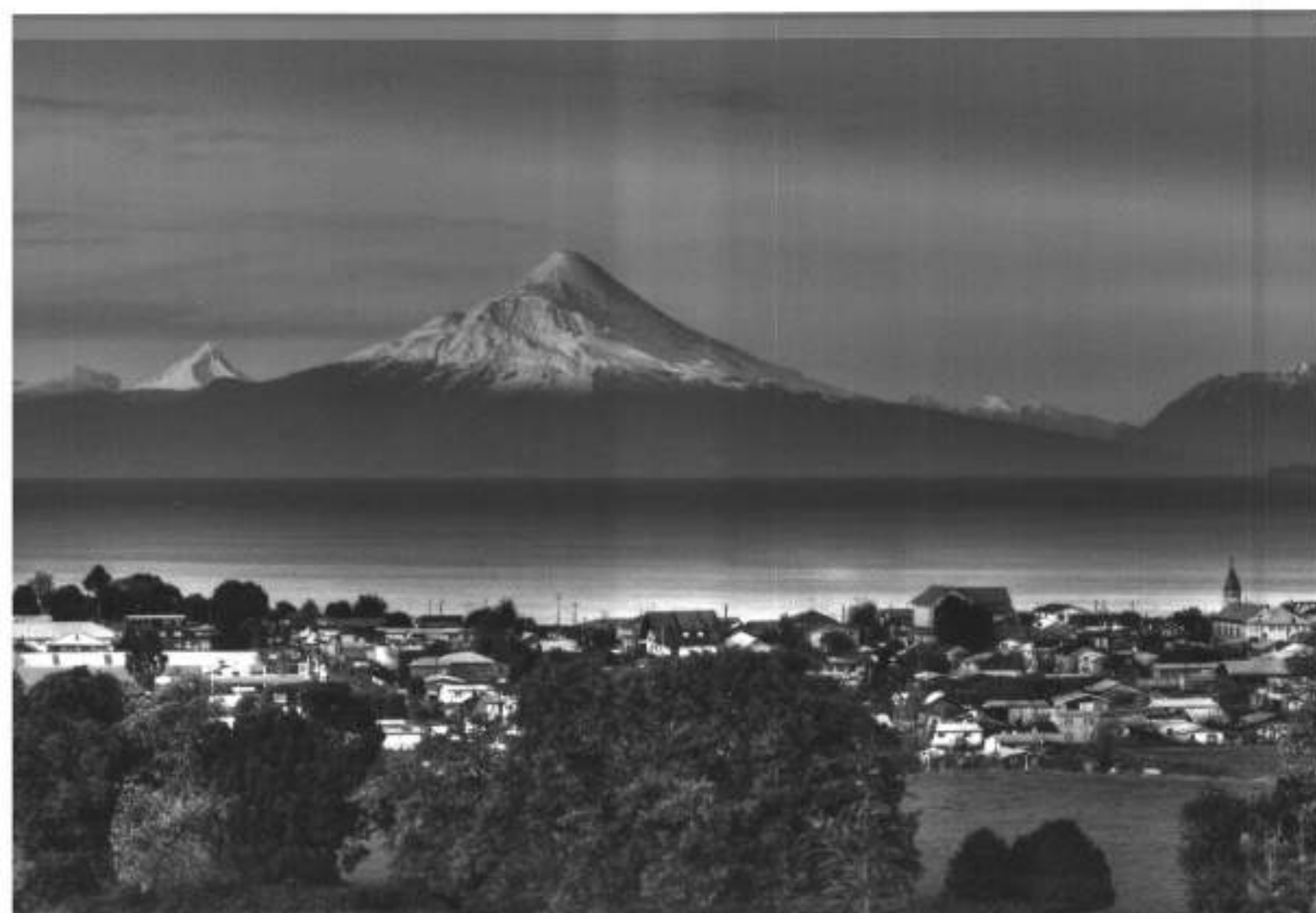
La AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. es una sociedad cuyo objetivo exclusivo es la administración del Fondo para la Vivienda de acuerdo a lo establecido por la Ley N°19.281.

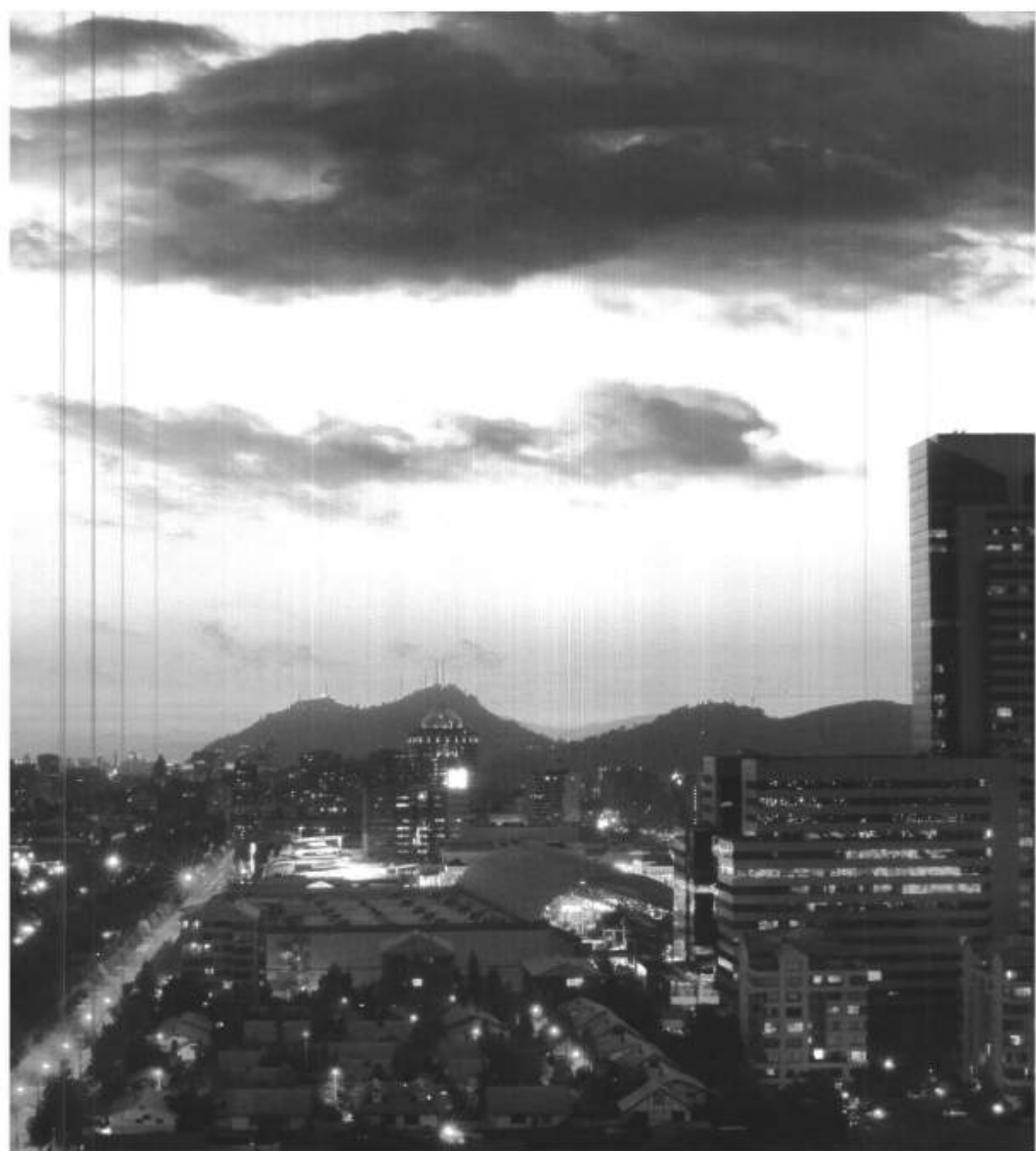
DIRECTORIO

PRESIDENTE	Jaime Muñoz Peragallo
VICE-PRESIDENTE	Eusebio Pérez Gutiérrez
DIRECTORES	Cristóbal Cruz Barros
	David Gallagher Blumberg
	Cristián Irurozabal Philippi
SECRETARIO DIRECTORIO	María José Muñoz Mendoza
GERENTE GENERAL	Ricardo Villegas Méndez

Capital suscrito y pagado	\$ 323.112.109
Participación de CCAF Los Andes en el capital	47%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz ²	0,015%

²⁰ A contar de enero de 2022, CCAF Los Andes es propietaria del 94% de las acciones de la sociedad, lo que representa un 0,030% de los activos de la matriz





06... DESEMPEÑO ECONÓMICO

Una Caja Sustentable



Principales Indicadores

	UNIDAD	31-12-2010	31-12-2009	VARIACIÓN
LIQUIDEZ				
Liquidez corriente	Voces	1.506	2.888	-47,8%
Razón ácida	Voces	1.505	2.885	-47,8%
ENDEUDAMIENTO				
Razón de endeudamiento	Voces	1.134	1.320	-14,1%
Deuda corto plazo	Voces	0.639	0.355	80,2%
Deuda largo plazo	Voces	0.495	0.966	-48,7%
ACTIVIDAD				
Total Activos	MM\$	1.014.659	965.927	5,0%
Inversiones	MM\$	136.589	134.801	0,6%
RESULTADO				
Ingresos de explotación	MM\$	178.023	171.974	3,5%
Costos de explotación	MM\$	141.207	155.713	-9,3%
Resultado operacional	MM\$	36.816	16.261	126,4%
Gastos Financieros	MM\$	25.422	31.640	-19,7%
Resultado no operacional	MM\$	22.321	14.643	52,4%
R.A.I.D.A.I.E.	MM\$	88.764	67.073	32,3%
Utilidad después de impuestos	MM\$	59.116	30.875	91,5%
Beneficios adicionales otorgados	MM\$	13.769	11.702	17,7%
Inversiones en Infraestructura	MM\$	10.914	7.685	42,0%
RENTABILIDAD				
Rentabilidad del patrimonio	%	14,2%	9,0%	77,3%
Rentabilidad del activo	%	6,0%	3,4%	76,5%
Rendimiento activos operacionales	%	6,7%	3,7%	81,1%
Capacidad de compra (*)	MM\$	1.199.717	1.065.837	12,6%
Stock de colocaciones	MM\$	779.805	733.535	6,3%

(*) Corresponde al monto del salario base de los afiliados a la Caja Los Andes. Se calcula como el promedio entre el salario promedio y el A* de afiliados.



Administración del Riesgo Financiero

La gestión del riesgo global de la institución se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen neto.

Al concentrarnos en el ámbito de los mercados financieros donde se desarrollan las mediciones de exposición al riesgo de liquidez y mercado, podemos señalar como principales factores de riesgo los siguientes: variaciones no esperadas en las tasas de interés, posibilidad de insolvencia (de los emisores o de la Caja), posibilidad de aumento en la inflación, variaciones no esperadas en el tipo de cambio, illiquidez, volatilidad, descalce entre activos y pasivos, ciclos económicos y/o deterioro de la cartera de créditos otorgados por la Caja. Debido a que la exposición cambiaria de la Caja Los Andes es nula y que la mayor parte de los otros riesgos se encuentran bastante acotados, el deterioro en la calidad crediticia de los deudores y las variaciones en las tasas de interés aparecen como los riesgos más importantes.

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 las 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 a efectiva 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.

Tales políticas buscan, por una parte, disponer de una estructura de pasivos diversificada tanto en plazos como en emisores, como también una sana distribución de los mismos respecto de los plazos comprometidos.

Respecto de las inversiones financieras, las políticas vigentes privilegian las inversiones en 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.

El Directorio de Caja Los Andes, a lo menos una vez al año revisa y aprueba las políticas generales re-

lativas a la administración del riesgo, en tanto el Comité de Finanzas, y evalúa mensualmente las políticas específicas sobre la materia y propone eventuales modificaciones al Directorio.

La estrategia para la mitigación de los riesgos requiere mantener en forma permanente un adecuado control de fondos y baja exposición a contingencias de liquidez, de calce o flujo. Son instrumentos de la estrategia: la exposición del libro de caja al vencimiento, la estructura y diversificación tanto de la cartera de inversiones como de la deuda, los flujos y calce de las plazas, las políticas de crédito de consumo e hipotecario, los niveles de exposición al riesgo y las pruebas de resistencia o stress test, donde deben considerarse aspectos como la capacidad de liquidar inversiones y de renegociación de deuda, la actualización de los planes de contingencia y la revisión, análisis y proyección de las condiciones macroeconómicas.

Con el fin de categorizar según sea el caso, límites orientados a restringir pérdidas futuras o bien sobre pérdidas soportadas, la Caja ha establecido las siguientes clasificaciones:

- Límites para el financiamiento del crédito social
- Límites fijados por covenants en emisión de Bonos Corporativos
- Límites Patrimonial por los Activos Ponderados por Riesgo
- Límites Libro de Caja de corto plazo
- Límites Libro de Caja de largo plazo

La Caja ha establecido además una estructura orientada a la administración del riesgo de liquidez y de mercado con responsabilidades a nivel de cada una de las siguientes instancias: Directorio, Comité de Finanzas, Gerencia General, Gerencia de Finanzas Corporativas.

El proceso de toma de decisiones se aplica según el nivel de riesgo que se verifique, evolucionando desde el Gerente de Finanzas Corporativas al Gerente General, de éste al Comité de Finanzas 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.

A) RIESGO DE MERCADO

Debido a la naturaleza de las operaciones y a que no posee activos ni pasivos en moneda extranjera, la 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) buscando medir la exposición al riesgo de tasas en activos y pasivos tanto a corto como a largo plazo.

Para el año 2010, se aplicó como límite máximo de exposición al riesgo de mercado de corto plazo, un 10% del fondo social del año anterior. En cambio, el límite establecido para la exposición de largo plazo se calcula como una proporción del patrimonio efectiva del mes anterior. Se estimó conveniente definir como límite máximo de exposición de largo plazo un 30% del fondo social, en consideración a las exigencias de liquidez y necesidades de caja.

B) 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.

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, debiendo cumplir con un descalce máximo para cinco bandas temporales: 15, 30, 90, 180 y hasta 365 días.

La determinación del riesgo de liquidez aplica el concepto de Brecha de Liquidez, que corresponde a la diferencia entre el flujo total de operaciones activas y el flujo total de operaciones pasivas para cada banda de tiempo previamente definida. Si la diferencia es negativa, el valor absoluto de este monto no podrá exceder un cierto porcentaje del valor del Fondo Social.



C) RIESGO DE CRÉDITO

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

Para el otorgamiento de créditos, la 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. Por otra parte, con fecha 25 de marzo 2008 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social promulgó el decreto Nº 54, mediante el cual introdujo modificaciones al decreto Nº 91 de 1978. Dicha publicación amplió el plazo de otorgamiento para el sistema de crédito social de 5 a 7 años.

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

EXPOSICIÓN AL RIESGO DE CRÉDITO

Cartera de créditos sociales: El riesgo correspondiente a la cartera de créditos sociales es el más importante que debe controlar Caja Los Andes, y dice relación con el pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, lo que implica determinar la probabilidad de incumplimiento de la obligación por la contraparte, los efectos de tal incumplimiento en los flujos y los resultados esperados en un periodo determinado.

Inversiones financieras: Los expedientes del flujo de caja son invertidos en instrumentos financieros, principalmente pactos, y el riesgo se encuentra en el incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones. Sin embargo estos riesgos son acotados a las políticas internas que tiene Caja Los Andes para el manejo de este disponible en que se establecen límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos.

Medición y límites del riesgo de crédito: Caja Los Andes cuenta con políticas de créditos definidas por el

Directorio que permiten administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio.

Las políticas existentes en cuanto al cálculo de provisiones por riesgo de crédito, tratamiento de cartera deteriorada y administración del riesgo de crédito consideran procedimientos establecidos por políticas internas de Caja Los Andes. El riesgo se mide en base a la pérdida esperada y se registran provisiones por créditos incobrables.

Clasificación de Cartera de Colocaciones: Con el fin de entregar una mayor exactitud en el cálculo de las pérdidas de la cartera de crédito social Caja Los Andes utiliza un modelo propio basado en el comportamiento histórico de grupos de créditos que tienen características de riesgo comunes. Estos grupos o camadas se basan en el seguimiento de los créditos otorgados bajo condiciones homogéneas.

Concentración de la cartera: Caja Los Andes analiza las concentraciones de carteras de crédito por actividad económica y por ubicación geográfica.

DI RIESGO OPERACIONAL

En materia de riesgo operacional, la Caja cuenta con manuales de operación y sistemas de control así como definiciones a nivel de procedimientos, que apuntan a tener una segregación funcional y responsabilidad en el origen por la tarea realizada, con adecuados niveles de supervisión, monitoreo, escalamiento de excepciones, principios y lineamientos éticos formalmente establecidos, entre otros.

El modelo de gestión de riesgos, es evaluado en forma independiente y permanente por el área de Auditoría Interna, de acuerdo a programas definidos para cada año en base a riesgo, a fin de asegurar razonablemente que éste sea efectivo, tratando las excepciones con la administración y reportando al Comité de Controlaría y al Directorio a través de éste.

E) ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL: CAPITAL REGULATORIO

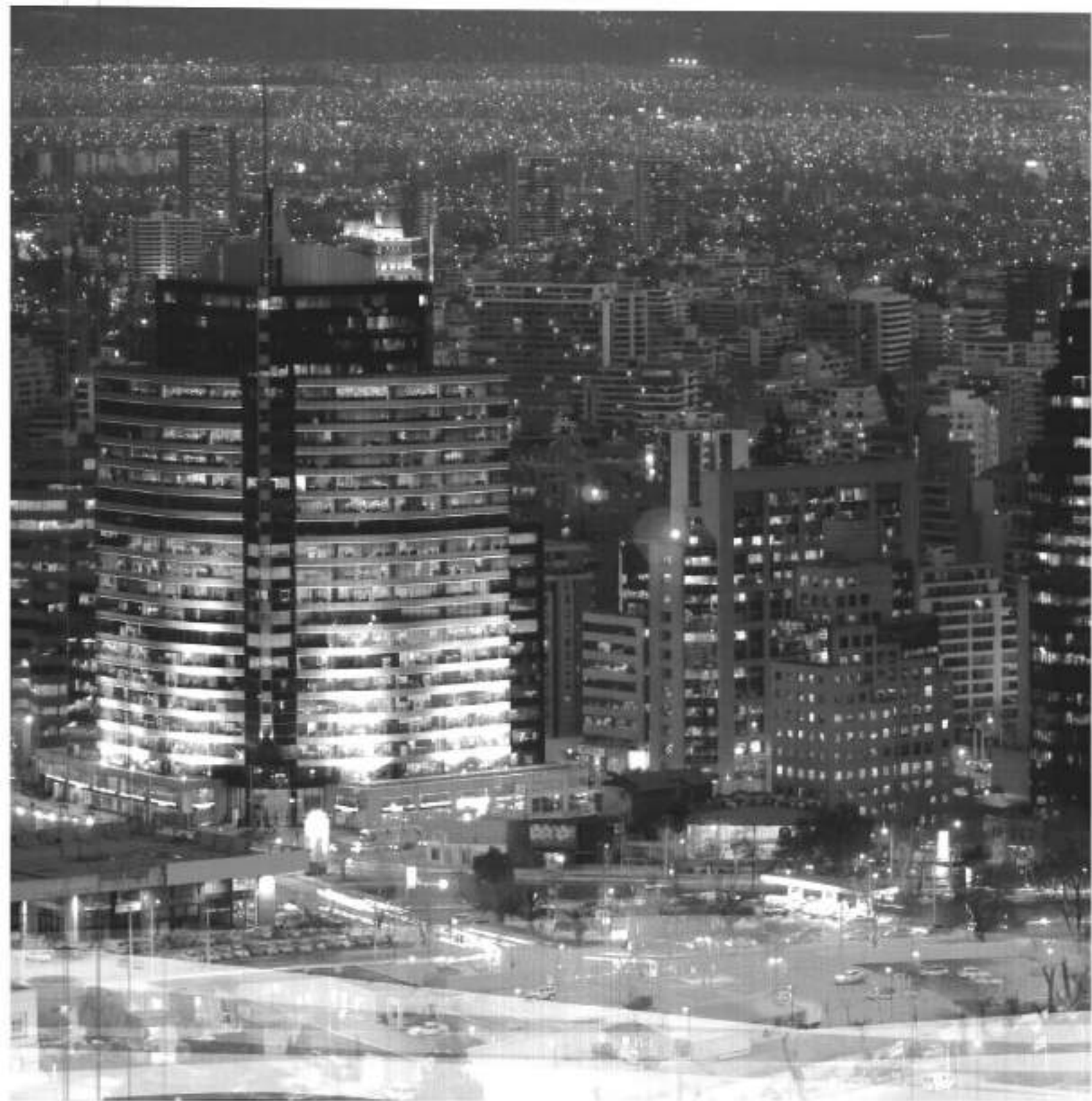
El patrimonio de una Caja de Compensación está formado por la suma de los siguientes factores: Fondo Social, que corresponde a los recursos netos de la Caja formados a través del tiempo; Reserva de Revalorización del Fondo Social; y Excedente (déficit) del Ejercicio.

La actual normativa aplicable a las Cajas de Compensación ha establecido que el capital mínimo debe ser 36% de los activos ponderados por riesgo.

La determinación de los activos ponderados por riesgo se hace separando los activos de la Caja en cinco categorías según su nivel de riesgo, comprendiendo a las siguientes definiciones:

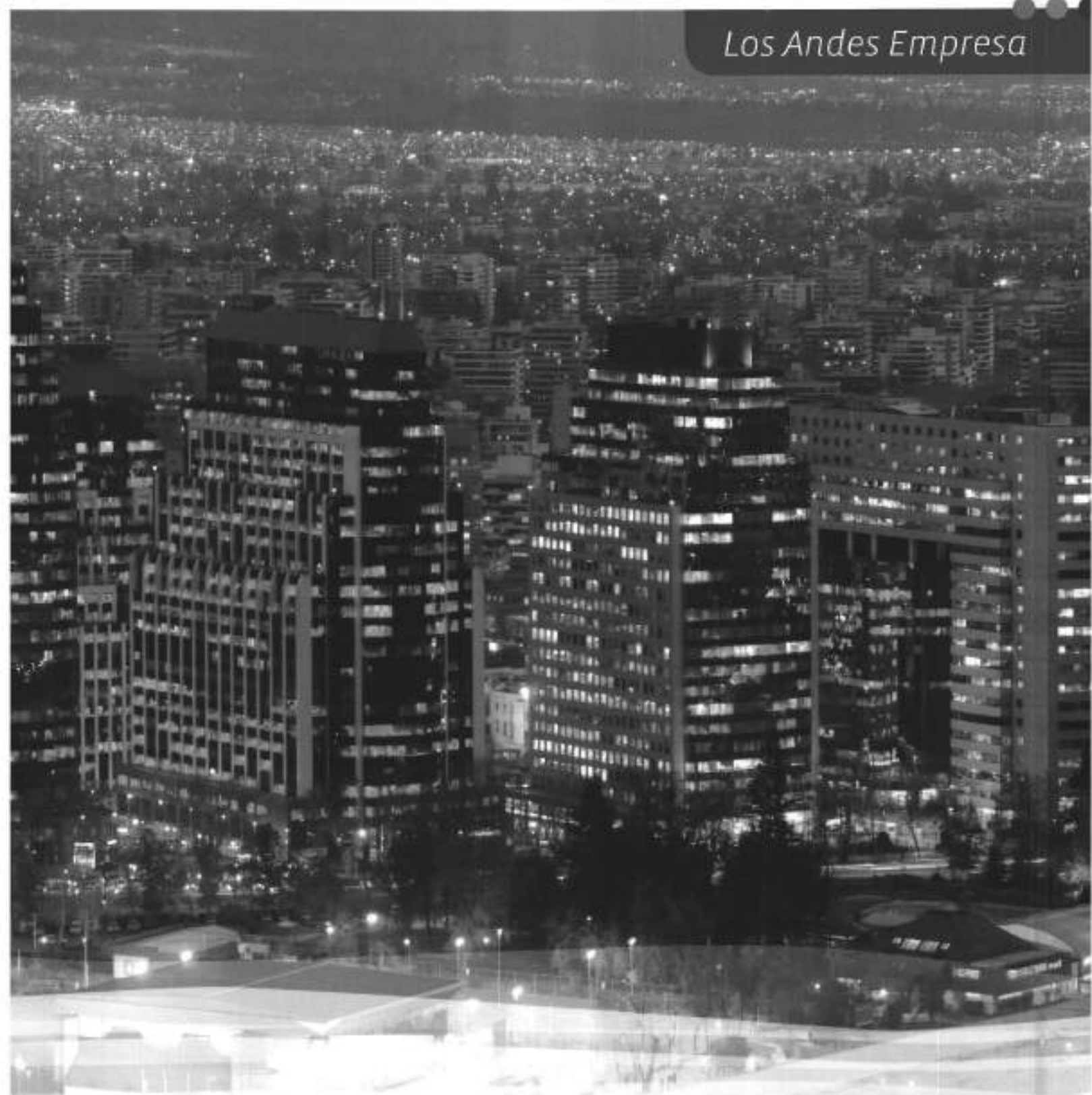
- **Categoría 1:** Disponible en caja, depósitos a la vista en instituciones financieras regidas por la Ley de Bancos e instrumentos emitidos o garantizados por el Banco Central de Chile. Tienen un factor de ponderación de 0%.
- **Categoría 2:** Instrumentos financieros emitidos o garantizados por el Fisco de Chile. Se incluyen aquí los impuestos por recuperar. Tienen un factor de ponderación de 10%.
- **Categoría 3:** Activos contra cualquiera institución financiera regida por la Ley de Bancos. Tienen un factor de ponderación de 20%.
- **Categoría 4:** Préstamos con garantía hipotecaria para vivienda. Tienen un factor de ponderación de 60%.
- **Categoría 5:** Todos los activos financieros o no, no incluidos en las categorías anteriores. Tienen un factor de ponderación de 100%.

APOYO



Con temáticas relativas a la protección social y calidad de vida de sus trabajadores, Caja Los Andes desarrolla ENANDES, un gran encuentro anual dirigido a sus empresas afiliadas.

Los Andes Empresa



Políticas de inversión y financiamiento

Caja Los Andes ha mantenido durante la última década una política de financiamiento basada en la generación de excedentes, la obtención de créditos en el sistema financiero (en la forma de empréstitos y de operaciones de lease back sobre activos) y la emisión de bonos corporativos.

Por ser Caja Los Andes una corporación de derecho privado sin fines de lucro, no distribuye utilidades. No obstante, el Directorio ha definido que el 30% de los excedentes se destina al financia-

miento de los beneficios adicionales no retornables y que el porcentaje restante se aplique en el crédito social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

Consecuente con estas políticas Caja Los Andes ha emitido bonos con cargo a dos líneas inscritas en la SVS. En ambos casos Caja Los Andes ha mantenido una clasificación de riesgo de A+ por parte de Feller Rate, y de AA- en el caso de Humphreys.

En el mes de noviembre de 2009, el Directorio aprobó la política de inversión y financiamiento, donde 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. Esta política ha sido objeto de revisión parcial durante el año 2010, con el objeto de adecuarla a las experiencias obtenidas en la operación diaria.

Principales activos

Los activos de Caja Los Andes tienen principalmente el siguiente destino:

- Activos de corto y largo plazo destinados a las colocaciones de crédito social.
- Activo fijo consistente en terrenos, construcciones y tecnología para atender ya sea en las oficinas de la Caja o a través de sistemas computacionales a la población afiliada activa y pensionada que demanda prestaciones y beneficios de crédito, ahorro, prestaciones complementarias, adicionales y legales, por una parte, y centros turísticos destinados a programas de turismo para los afiliados. Así-

misma, la infraestructura y tecnología permite desarrollar todas aquellas actividades dirigidas a prestar servicios a entidades de seguridad social.

- Activos de largo plazo destinados a inversiones en empresas relacionadas.

Los principales activos de la Caja están constituidos por aquellos necesarios para llegar a los clientes, procesar sus requerimientos y otros relacionados con el bienestar de los beneficiarios.

Estos activos lo constituyen las 83 oficinas a lo largo del país, las 23 oficinas móviles que operan a

nivel nacional y los 21 centros vacacionales, eco-vacacionales, recreacionales y deportivos, la tecnología aplicada en las diversas etapas del otorgamiento de las prestaciones, tales como recepción, registro y pago.

El año 2010 quedará marcado como el año del sismo que afectó a las regiones Quinta a Octava causando severas pérdidas en vidas humanas y bienes materiales. Caja Los Andes no estuvo ajena a esta tragedia. Los efectos que el terremoto tuvo sobre los activos de la sociedad fueron cuantiosos aunque en gran medida cubiertos por seguros contratados al efecto.



Directorio y Administración

DETALLE DIRECTORES DE LA CAJA LOS ANDES QUE SON DIRECTORES DE LA FILIAL

Los Directores de Caja Los Andes antes individualizados no forman parte del Directorio de la Filial AFBR CajaLosAndes S.A.

GASTOS EN ASESORÍA INCURRIDOS POR EL DIRECTORIO

Los gastos en asesoría del Directorio durante el ejercicio 2010 ascienden a MS 12.067. Estos gastos corresponden a asesorías contratadas con el director Sr. Ulises Bocho, en su calidad de presidente del comité de contraloría por MS 5.085, asesorías contratadas con el director Sr. Félix Joaquín Díaz, en su calidad de miembro del comité de contraloría por MS 2.329, asesorías contratadas con el director Sr. Guido Acuña, en su calidad de miembro del comité de contraloría por MS 2.543 y asesorías contratadas con el director Sr. Pedro López, en su calidad de miembro del comité de contraloría por MS 2.119.

REMUNERACIÓN DE GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2010, el monto de las remuneraciones pagadas a los Gerentes y Ejecutivos principales de la Caja Los Andes, ascendió a MS 1.457.617. En el año terminado el 31 de diciembre de 2009 dicha cifra ascendió a MS 1.212.525.

INDEMNIZACIÓN POR AÑOS DE SERVICIOS DE GERENTES

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2010, no se registraron indemnizaciones legales pagadas a Gerentes. A su vez, para el año 2009, el monto ascendió a MS 246.680. Cabe señalar, que de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 18.833 que rige a las Cajas de Compensación, éstas tienen prohibido pactar indemnizaciones por años de servicios con su personal, incluidos los ejecutivos.

PLAN DE INCENTIVO

La entidad cuenta con planes de incentivo para todo el personal, que está incluido en el sistema general de remuneraciones vigente. Este plan de incentivo consiste en pagar un número de sueldos base calculado en función de la rentabilidad sobre el patrimonio, una vez al año.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La 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 30% de los excedentes se destine al financiamiento de los beneficios adicionales no retornables y que el porcentaje restante se aplique en el crédito social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

el 30%

de los excedentes se destinan al financiamiento de los beneficios adicionales no retornables.





Principales Remodelaciones y Construcciones Ejecutadas Año 2010

APERTURA OFICINAS NUEVAS O CAMBIOS DE LOCAL

SUCURSALES	INVERSIÓN (MMS)
Alto Hospicio	64
La Uguá	115
Quillota	181
Quilpué	287
Colina	102
Víñadel Mar (Centro Club)	154
Huechuraba	65
Centro Hipotecario	235
Ciudades P14 CCHC	134
Rancagua (Mall)	78
TOTAL	1.415

REMODELACIONES Y AMPLIACIONES

SUCURSALES REGIONES	INVERSIÓN (MMS)	SUCURSALES R. METROPOLITANA	INVERSIÓN (MMS)	CENTROS	INVERSIÓN (MMS)
Arica	847	Oficina Central	415	La Huayca	96
Antofagasta	124	Alameda	45	Azapa	153
Iquique	49	Huérfales	46	Hornitos	1.292
Copiapó	422	Providencia	58	Bahía Inglesa	230
Cauquimbu	126	Marandé	32	La Serena	212
Rancagua	598			Palomar	108
Rengo	25			Parador de Darwin	124
Curicó	811			Pirque	136
Talca	53			Machali	102
Constitución	127			Las Mellizas	83
Chillán	111			Villarrica	56
Talcahuano	399			Lican Ray	118
Concepción	691			Río Quepe	1.014
Los Angeles	68			Futroneo	194
Angol	23			Llanuras de Diana	100
Coyhaique	91				
TOTAL	4.565	TOTAL	596	TOTAL	4.296

TOTAL INVERSIÓN

MMS 10.872



Remuneraciones del directorio

DETALLE DE REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Durante los ejercicios 2010 y 2009 se pagaron a los Directores por concepto de dieta por asistencia a sesiones de Directorio y asesorías, los valores que se muestran en el cuadro adjunto

NOMBRE	CARGO	CONCEPTO	2010 M\$	2009 M\$
Errázuriz Ossa Juan Eduardo	Presidente del Directorio	Dieta	10.110	8.055
Mackenna Miguez Juen	Director Empresarial	Dieta	4.044	3.881
Díaz Grahner Félix Joaquín	Director Empresarial	Dieta	3.700	3.861
Díaz Grahner Félix Joaquín	Director Empresarial	Comité Contraloría	2.329	3.557
Derraidou Díaz Javier	Director Empresarial	Dieta	3.356	3.801
Acuña García Guido	Director Laboral	Dieta	4.044	3.551
Acuña García Guido	Director Laboral	Comité Contraloría	2.543	3.349
Arce Lillo Francisco	Director Laboral	Dieta	0	317
Bocho Gahona Ulises	Director Laboral	Dieta	3.714	3.881
Bocho Gahona Ulises	Director Laboral	Comité Contraloría	5.085	5.122
López Fuchslocher Pedro	Director Laboral	Dieta	4.044	3.454
López Fuchslocher Pedro	Director Laboral	Comité Contraloría	2.119	3.666
Otros Gastos del Directorio		Gastos varios	18.234	11.522
TOTAL			43.332	58.117



Hechos Esenciales Informados a la SVS (*)

22 DE DICIEMBRE DE 2010 EFECTOS DEL AUMENTO DE PARTICIPACIÓN EN AFV CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN S.A.

Complementa información con el efecto que tendrá para la Caja Los Andes el incremento de participación del 47% al 94% mediante un desembolso de \$198.279.

21 DE DICIEMBRE DE 2010 AUMENTO PARTICIPACIÓN EN AFV CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN S.A.

Con fecha 21 de diciembre de 2010 se informó de oferta de compra realizada por esta Caja de Compensación a la Sociedad de Inversiones y Servicios la Construcción S.A., por 63.450 acciones de la Administradora de Fondos para la Vivienda

de la Cámara Chilena de la Construcción, la cual se concretó con fecha 12 de enero de 2011, con la cual se aumentó la participación en esa sociedad de un 47% al 94%.

22 DE ABRIL DE 2010 COMPRAVENTA INMUEBLE BALNEARIO HORNITOS

Con fecha 20 de Abril de 2010, en la ciudad de Antofagasta, se procedió a suscribir la escritura pública de compraventa, mediante la cual se autoriza la transferencia a la Caja, en venta directa condicionada, del inmueble fiscal de 12,45 hectáreas, ubicada en el Balneario de Hornitos, comuna de Mejillones, provincia y región de Antofagasta, por la suma de UF 37.350, equivalentes a \$785.160.122.

En este inmueble la Caja instalará, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 84, de 2007, del Ministerio de Bienes Nacionales, modificado por el Decreto N° 64, de 2010, del mismo Ministerio, un centro vacacional destinada a proporcionar servicios de recreación y turismo a sus afiliados, proyecto que en una primera etapa considera una inversión comprometida de UF 296.000 para los primeros dos años, valor que está inserto en el cumplimiento de la política definida por el Directorio, en cuanto a destinar, como máximo, el 30% de los excedentes a este tipo de inversiones.

23 DE DICIEMBRE DE 2009 EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE BONOS SERIE C

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 y en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N°



Futuro



Futuro

18.045, sobre Mercado de Valores, se informa a esa Superintendencia, como hecho esencial, que con fecha 23 de diciembre de 2009 la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes emitió y colocó bonos Serie C, 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 \$30.000.000.000- (treinta mil millones de pesos).

Dichos Bonos corresponden a la serie C, con fecha de vencimiento 14 de marzo de 2013, con una tasa de carátula de 6,15%, y con una TIR de 5,98% (precio 100,48%). El monto total recibido con fecha 22 de diciembre de 2009 alcanzó los \$ 30.635.550.470 (treinta mil seiscien-

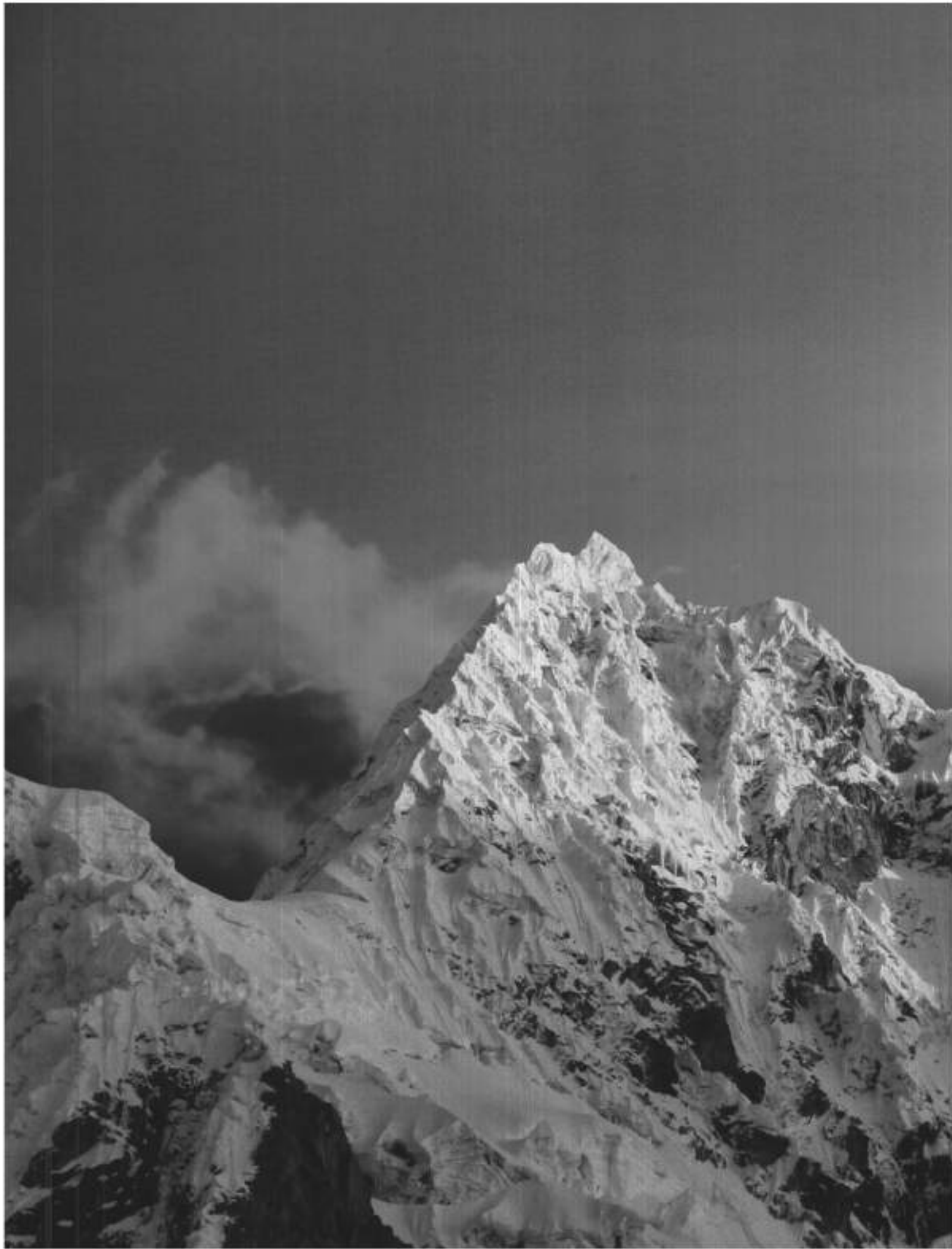
tos treinta y cinco millones quinientos cincuenta cuatrocientos setenta pesos). Actuó como agente colocador Banchile Corredores de Bolsa.

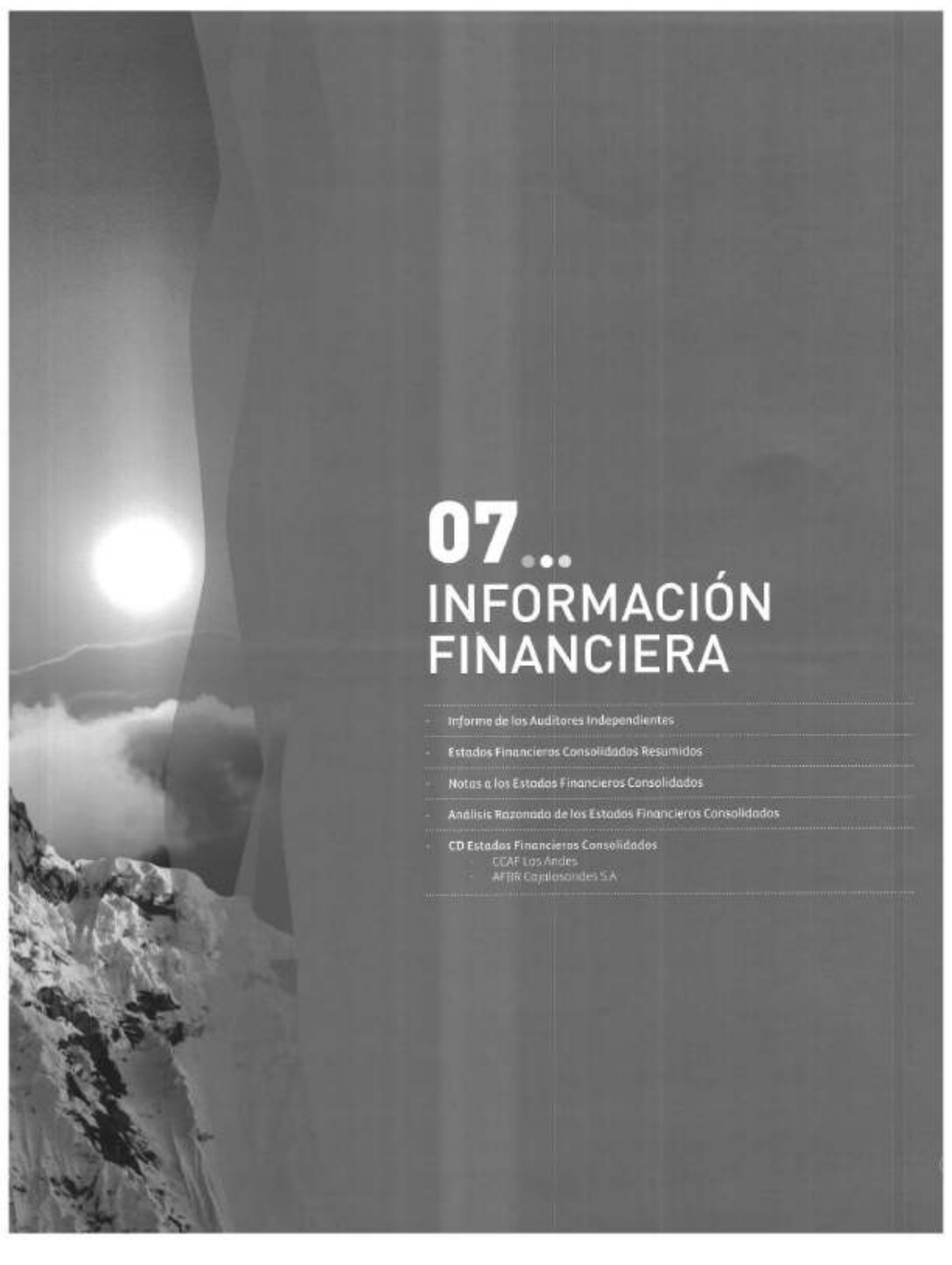
17 DE ABRIL DEL 2009 EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE BONOS SERIE C

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 y en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores, se informa a esa Superintendencia, como hecho esencial, que con fecha 16 de abril de 2009 la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes emitió y colocó bonos Serie C, 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 \$30.000.000.000- (treinta mil millones de pesos).

Dichos Bonos se colocaron a 4 años plazo, con una tasa de carátula de 6,15%, y con una TIR de 5,99% (precio 100,52%). El monto total recibido con fecha 17 de abril de 2009 alcanzó los \$ 30.323.985.504 (treinta mil trescientos veintitrés millones novecientos ochenta y seis mil quinientos cuatro pesos). Actuó como agente colocador Banchile Corredores de Bolsa.





07... INFORMACIÓN FINANCIERA

- Informe de los Auditores Independientes
- Estados Financieros Consolidados Resumidos
- Notas a los Estados Financieros Consolidados
- Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
- CD Estados Financieros Consolidados
 - CCAF Los Andes
 - AFBK Coplesandes S.A.

*cutting through complexity™*

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señor Presidente y Directores

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

Hemos auditado, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile, los estados consolidados de situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filial al 31 de diciembre de 2010 y 2009, y a sus correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas (no incluidos en este informe). En nuestro informe de fecha 29 de marzo de 2011, expresamos una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros consolidados preparados de acuerdo con Normas e Instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros.

En nuestra opinión, la información contenida en los estados financieros consolidados resumidos que se acompañan es razonablemente concordante, en todos los aspectos significativos, con los estados financieros consolidados de los cuales éstos se han derivado. Sin embargo, por presentar los estados financieros consolidados resumidos información incompleta, estos deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados auditados.

Mario Torres S.

KPMG Ltda.

Santiago, 29 de marzo de 2011

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009		31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
	M\$	M\$	M\$		M\$	M\$	M\$
ACTIVOS				PASIVOS			
Activos Corrientes	657.784.225	426.408.616	346.716.803	Pasivos Corrientes	303.877.248	147.666.725	350.311.594
Activos No Corrientes	556.874.506	539.518.367	514.135.888	Pasivos Corrientes	235.390.130	401.984.905	125.094.184
				Patrimonio Neto	475.391.353	416.275.153	385.446.913
Total Activos	1.014.658.731	965.926.983	860.852.691	Total Pasivos y Patrimonio Neto	1.014.658.731	965.926.983	860.852.691

ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	178.023.332	171.973.690
Otros Ingresos, por naturaleza	13.828.110	13.155.358
Materias primas y consumibles utilizados	(32.353.016)	(24.379.111)
Gastos por beneficios a los empleados	(38.859.101)	(34.762.297)
Gastos por depreciación y amortización	(3.994.617)	(4.750.535)
Reversión de pérdidas de valor reconocidas en el resultado del periodo	(23.063.678)	(43.273.880)
Otros gastos, por naturaleza	(17.431.008)	(16.054.072)
Otros ganancias (pérdidas)	(63.829)	(852.534)
Ingresos financieros	8.609.514	1.468.304
Gastos financieros	(25.421.888)	(31.640.210)
Participación en la ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilizan utilizando el método de la participación	94.205	146.334
Resultado por unidades de reajuste	(210.475)	(124.932)
Ganancia (pérdidas) antes de impuesto	59.137.649	30.904.115
Gasto por impuestos a las ganancias	(21.449)	(28.631)
Ganancia (pérdida)	59.116.200	30.875.484
Ganancia (pérdida) atribuibles a los propietarios de la controladora	59.114.945	30.874.242
Ganancia (pérdidas) atribuibles a propietarios de la no controladora	1.255	1.242

ESTADOS DE FUJO DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

	31.12.2010	31.12.2009
	M\$	M\$
Flujos netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	38.563.179	13.504.325
Flujos netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(28.324.370)	(69.749.367)
Flujos netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(9.450.748)	(6.272.258)
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo	788.041	76.981.434
Efectos de la variación en la tasa de cambio	-	-
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo	788.041	76.981.434
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del periodo	134.801.208	57.819.774
Efectivo y equivalente al efectivo al final del periodo	135.589.249	134.801.208

ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

	M\$ 31-12-2010	CAPITAL EMITIDO	GANANCIAS/ (PÉRDIDAS) ACUMULADAS	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	PATRIMONIO TOTAL
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2010		385.392.761	30.874.242	416.267.003	8.150	416.275.153
Saldo Inicial Reexpresado		385.392.761	30.874.242	416.267.003	8.150	416.275.153
Ganancia (pérdida)		-	59.114.945	59.114.945	1.255	59.116.200
Resultado Integral		-	59.114.945	59.114.945	1.255	59.116.200
y otros cambios		30.874.242	(30.874.242)	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio		30.874.242	28.240.703	59.114.945	1.255	59.116.200
Saldo Final Período Actual 31/12/2010		416.267.003	59.114.945	475.381.948	9.405	475.391.353

	M\$ 31-12-2009	CAPITAL EMITIDO	GANANCIAS/ (PÉRDIDAS) ACUMULADAS	PATRIMONIO ATRI- BUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	PATRIMONIO TOTAL
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2009		358.105.831	27.334.174	385.440.005	6.908	385.446.913
Saldo Inicial Reexpresado		358.105.831	27.334.174	385.440.005	6.908	385.446.913
Ganancia (pérdida)		-	30.874.242	30.874.242	1.242	30.875.484
Resultado Integral		-	30.874.242	30.874.242	1.242	30.875.484
y otros cambios		27.286.930	(27.334.174)	(47.244)	-	(47.244)
Total de cambios en Patrimonio		27.286.930	3.540.068	30.826.998	1.242	30.828.240
Saldo Final Período Actual 31/12/2009		385.392.761	30.874.242	416.267.003	8.150	416.275.153

NOTA 1

ENTIDAD QUE REPORTA

A) ANTECEDENTES DE LA CONSTITUCIÓN Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

La Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, en adelante "Caja Los Andes", es la continuadora legal de la Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción, entidad que inició sus actividades con fecha 02 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 aprobada 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.

La 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, sus reglamentos, sus estatutos particulares y, por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil.

Las Cajas de Compensación están sometidas a la supervigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social.

Las oficinas principales de Caja Los Andes se encuentran ubicadas en calle Alonso Ovalle N°1465, Santiago de Chile.

B) INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE VALORES

La 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 la Caja, a través de Ord. 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 y Filial al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y al 1 de enero de Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filial al 31 de diciembre de 2010 y 2009, 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 Standard 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° 5365 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 con normas emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), en su Oficio Ordinario indicado en párrafo precedente, el deterioro se reconoce con base en pérdidas esperadas, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Los efectos de estas diferencias de criterios en el reconocimiento del deterioro de la cartera de crédito social se resumen a continuación:

CRITERIO	31.12.2010	31.12.2009	01.01.2009
Deterioro bajo normas impartidas por la SUSESO M\$	56.383.464	56.355.604	33.928.143
Deterioro bajo IFRS M\$	49.899.632	49.604.889	27.754.285
Diferencia M\$	6.783.812	6.750.715	6.773.858

Los estados financieros consolidados fueron aprobados por su directorio en sesión 918/03 celebrada el 29/03/11

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, que es la moneda funcional de la Caja Los Andes. Toda la información presentada en pesos ha sido redondeada a la unidad de mil más cercana.

D) USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

La preparación de los estados financieros se ha 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 la filial, 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 notas 3 f), 7, 9, 10, 15, 16, 31 y 34.

E) CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS CONTABLES

Circular N°2.588, emitida con fecha 11 de diciembre de 2009

A contar del 1 de enero de 2010, Caja Los Andes ha dado cumplimiento a las exigencias contenidas en la Circular N°2.588 de la Superintendencia de Seguridad Social. Esta circular establece normas de provisiones mínimas de incobrabilidad para los créditos de consumo, créditos a microempresarios y créditos con fines educacionales.

La provisión a registrar será la provisión estándar, cuyo procedimiento es clasificar por riesgo a cada tipo de crédito según su situación de morosidad, más la provisión por riesgo idiosincrático, la que se calculará a partir de la aplicación de la matriz de riesgo interna que desarrolle la Caja Los Andes, de acuerdo a las características establecidas por dicho organismo regulador.

No existen otros cambios en políticas contables entre los períodos presentados.

Este cambio contable no tuvo efectos significativos en los estados financieros al 31 de diciembre de 2010, dado que a partir del mes de diciembre de 2009, Caja Los Andes incorporó un criterio de constitución de provisiones complementarias al dispuesto por la Superintendencia de Seguridad Social.

NOTA 3

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

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

A) PERÍODO CUBIERTO

Los presentes estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre de 2010 y al 31 de diciembre y 1 de enero de 2009. Los Estados de Resultados Integrales Consolidados por los períodos de doce meses terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009 y los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados y Flujos de Efectivo consolidados por los períodos de doce meses terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009.

B) BASES DE CONSOLIDACIÓN

Son sociedades subsidiarias aquellas en las que la Sociedad Matriz controla la mayoría de los derechos de voto o, sin darse esta situación, tiene facultad para dirigir las políticas financieras y operativas de las mismas.

A la hora de evaluar si la Caja Los Andes controla otra entidad, se considera la existencia y el efecto de los derechos potenciales de voto que sean actualmente ejercidos o convertidos.

La subsidiaria se consolida a partir de la fecha en que se transfiere el control a la Caja Los Andes, y se excluye de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

Las políticas contables de la subsidiaria han sido cambiadas cuando ha sido necesario para uniformarlas con las políticas adoptadas por Caja Los Andes. Los estados financieros han sido preparados usando políticas contables uniformes para transacciones similares y otros eventos en circunstancias similares.

Los saldos entre empresas y los ingresos y gastos que surjan de transacciones entre empresas, son eliminados durante la preparación de los estados financieros consolidados. Las pérdidas no realizadas son eliminadas de la misma forma que las ganancias no realizadas, pero sólo en la medida que no haya evidencia de deterioro.

El valor de la participación de los accionistas no controladores en el patrimonio y en los resultados de la sociedad filial consolidada por integración global se presentan, respectivamente, en los ítem "Patrimonio total: Participaciones no controladoras" del estado de situación financiera consolidada y "Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladoras" en el estado de resultados.

Las sociedades incluidas en la consolidación son:

RUT	NOMBRE SOCIEDAD	PAÍS DE ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN		
				DIRECTO	INDIRECTO	TOTAL	DIRECTO	INDIRECTO	TOTAL
					31/12/2010			31/12/2009	
76.527.570-9	A.F.B.R. Cajalinasandes S.A.	Chile	Pesos	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%

C) ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

C.1) RECONOCIMIENTO 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 en los puntos siguientes d), e), i) y o).

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 (a 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 el otro resultado integral, se reconoce en la utilidad del ejercicio.

C.4) COMPENSACIÓN

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, de manera que se presente en el balance 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 financiero o de un 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 efectivo 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.

Los Andes, a través de su filial AFBR Cajalinasandes S.A. estima el valor razonable de sus instrumentos usando precios cotizados en el mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y que ocurren regularmente sobre un base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, la filial 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 informados 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 las modelos de fijación de precio de opciones. AFBR Cajalinasandes S.A. incorporará 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.

H) ACTIVOS INTANGIBLES

El software adquirido por la Caja es reconocido a su costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos por el software desarrollado internamente son reconocidos como activo cuando la Caja 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 del software desarrollado internamente incluye todos los costos directos atribuibles al desarrollo del software, y es amortizado sobre la base de su vida útil. El software desarrollado internamente es reconocido a su costo capitalizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos posteriores del activo reconocido son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros que se comprenderán en los activos específicos en las áreas relacionadas. Todos los otros gastos son reconocidos en resultados.

La amortización es reconocida en resultados sobre la base lineal de la vida útil estimada para el software, desde la fecha en que se encuentra listo para su uso. La estimación de la vida útil del software es de 3 a 10 años.

I) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalentes al efectivo incluye documentos y dinero disponible, 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.

J) 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.

K) DETERIORO DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

El valor en libros de los activos no financieros de la Caja Los Andes, excluyendo propiedades y equipos y activos por impuestos diferidos, es revisado en cada fecha de balance 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.

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.

L) OTRAS PROVISIONES

Los pasivos de montos o vencimientos inciertos existentes a la fecha de los estados financieros, surgidos como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse disminuciones patrimoniales de probable materialización para la 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.

M) PROVISIÓN POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A 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 presta, el efecto en el estado de situación financiera se reconoce en el rubro de Provisión por Beneficios a los Empleados Corrientes.

Se reconoce una provisión por el monto que se espera pagar mediante el bono en efectivo a corto plazo si la Caja Los Andes posee una obligación legal o constructiva actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado.

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, excluyendo los resultados provenientes de la participación que la Caja Los Andes tiene en la sociedad Invesco S.A.

La participación devengada a pagar a los trabajadores, estipulada en el contrato vigente, se liquida durante el mes de marzo sobre la base del Estado de Situación del ejercicio comercial inmediatamente anterior.

N) IMPUESTO A LAS GANANCIAS E IMPUESTOS DIFERIDOS

El gasto por impuesto a las ganancias está compuesto por impuestos corrientes e impuestos diferidos. Los impuestos corrientes y los impuestos diferidos son reconocidos en resultados en tanto que estén relacionados con partidas reconocidas directamente en el patrimonio o en el otro resultado integral.

El impuesto corriente es el impuesto esperado por pagar por la renta imponible del ejercicio, usando tasas impositivas aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del balance, y cualquier ajuste a la cantidad por 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 balance. 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 relacionadas 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 de balance y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados.

Sin embargo cabe señalar que para el caso de las actividades principales de la Caja Los Andes no están afectas 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 2010 y 2009, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, debido a que las operaciones afectas de la Caja Los Andes han generado pérdida tributaria.

La 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 La filial AFBR Cajalasanides S.A., ha 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 impuesto por recuperar.

D) INGRESOS Y GASTOS ORDINARIOS Y OTROS INGRESOS POR NATURALEZA

0,11 INGRESOS Y GASTOS ORDINARIOS

INTERESES DE CRÉDITO SOCIAL

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) 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.

COMISIONES POR ADMINISTRACIÓN DE FONDOS NACIONALES

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 o pasivo financiero. Sin embargo, en el caso de los créditos sociales morosos se ha seguido el criterio prudencial de suspender el devengo de intereses y reajustes, éstos se reconocen contablemente cuando se perciben.

0,2) 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 principalmente, reconocidos al momento de generarse el derecho a cobra u obligación de su pago.

PI SEGMENTOS

La Caja Los Andes administra sus negocios a nivel de ingresos y costos sin dividirlo por tipo de productos o tipo de servicios. De acuerdo con las actuales directrices de Caja Los Andes, la Administración ha designado que el segmento a reportar es único.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, no existe concentración de clientes, que representen más del 10% de los ingresos de La Caja, dado que se trata de una cartera totalmente atomizada. Adicionalmente no existe concentración geográfica.

Los ingresos por tipo de producto y servicio se detallan en nota 26 y 27 a los estados financieros.

Las Cajas de Compensación son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuya objeto está dirigido a proveer bienestar familiar a sus afiliados. En el curso de su desarrollo histórico, la legislación le ha entregado mayores facultades para la provisión de servicios a sus afiliados. En este sentido, se pueden identificar los siguientes productos y servicios ofrecidos a sus afiliados:

CRÉDITO SOCIAL

Los créditos sociales corresponden a los préstamos de consumo relacionados con adquisiciones, servicios, fomento de microempresas, vivienda y de libre disponibilidad que la Caja Los Andes concede a sus afiliados. Constituyen la principal fuente de ingresos y el motor del desarrollo y crecimiento de Caja Los Andes. Los

créditos sociales otorgados a los trabajadores y pensionados afiliados tienen los mismos privilegios que los aportes previsionales, su cobranza se realiza mediante descuento por planilla y en el caso de que el empleador dé término al contrato de trabajo, este está obligado a descontar del finiquito las sumas de dinero adeudadas por concepto de crédito social. Adicionalmente, en caso de quiebra del empleador, los créditos sociales tienen legalmente la misma prelación que las cotizaciones previsionales. A contar de julio de 2008 la Caja Los Andes ofrece créditos hipotecarios con plazo de hasta 30 años.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Esta línea de negocios incorpora todas aquellas actividades dirigidas a entregar servicios a entidades de seguridad social o a otras especialmente facultadas por la legislación vigente, entre las cuales se cuentan el estatuto de las CCAF (Ley N° 18.833) y la ley de arriendo financiero habitacional (Ley N° 19.281), tales como, entidades que otorgan créditos hipotecarios y arriendo financiero habitacional. Esta línea exige un servicio de óptima calidad y permite contar con recursos adicionales para satisfacer requerimientos de otras líneas de la Caja Los Andes. Destacan los servicios de recaudación de cotizaciones manual y electrónica a través de internet, de digitación de datos y venta de bonos por cuenta de Fonasa, entre otros.

OTROS NEGOCIOS:

PIRGRAMA DE AHORRO: Actividad relativamente nueva, dirigida a personas naturales afiliadas y no afiliadas a la Caja Los Andes que busca posicionarse como una nueva alternativa de ahorro para los trabajadores, manteniendo un bajo nivel de riesgo y con rentabilidades superiores a alternativas de similares características y riesgo existentes en el mercado. La Caja Los Andes cobra a los ahorrantes una comisión mensual fija y una variable en proporción a la rentabilidad obtenida por el ahorrante.

TURISMO Y RECREACIÓN: Busca satisfacer la demanda por recreación de los afiliados activos y pensionados y su objetivo financiero es mantener en equilibrio los ingresos y gastos de la operación, dejando un margen para mantención y reparación de los mismos.

PENSIONADOS: La naturaleza de esta población y sus especiales intereses llevan a reunir en un solo negocio las acciones dirigidas a entregarles servicios y beneficios, sin perjuicio de aquellos que se encuentran radicados en otras áreas.

PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS: Actividad dirigida al segmento de empresas que optan por externalizar total o parcialmente su departamento de bienestar a las cuales la Caja Los Andes les proporciona un servicio de óptima calidad definiendo un conjunto de beneficios apropiados para el grupo de trabajadores de que se trate.

Esta línea de negocios tiene amplias posibilidades de expansión y debiera considerar, además, la implementación de un sistema de prestaciones complementarias estándar para la pequeña y mediana empresa, que se transforme en el departamento de bienestar de éstas. El financiamiento de esta línea de negocios proviene del reembolso de gastos de administración que pagan las empresas y/o trabajadores adscritos a un contrato de prestaciones complementarias.

PRESTACIONES ADICIONALES: Tradicionalmente esta línea de negocios ha estado dedicada al otorgamiento de prestaciones sin retorno. No obstante y acorde con la evolución del sistema de seguridad social, ha derivado en prestaciones y servicios retornables. Las principales prestaciones adicionales están referidas a Asignación de Nupcialidad, Asignación de Natalidad, Asignación de Fallecimiento y Becas de Estudio, entre otras.

La Caja Los Andes ha invertido en mejorar este servicio, vía organización de la demanda, mediante la utilización de la tarjeta multibeneficios, por medio de la cual se accede a descuentos y atenciones preferenciales en diversos establecimientos comerciales del país y los convenios de salud, entre otros. Esta línea de negocios tiene un gran futuro en la ampliación de servicios y en el atractivo que resulta para los beneficiarios. Sus ingresos son obtenidos de comisiones cobradas por este concepto.

PRESTACIONES OBLIGADAS: Esta actividad comprende la administración de los Fondos de Prestaciones Familiares y de Incapacidad Laboral, que por su naturaleza se asocian a una prestación de servicios al Estado.

OTRAS TRANSACCIONES CON EMPRESAS RELACIONADAS

Se consideran como empresas relacionadas a las Corporaciones y Fundaciones con las que la 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 la Caja Los Andes una sociedad, la relación existente no corresponde a filial ni coligada, por lo cual se le ha denominado "indirecta".

R) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

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 2010, dichas normas son:

NORMAS, INTERPRETACIONES Y ENMIENDAS		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
	MEJORAMIENTO DE LA NIIF (EMITIDAS EN 2010)	MAYORITARIAMENTE PERIODOS ANUALES INICIADOS EN O DESPUÉS DEL 01 DE ENERO DE 2011
NIIF 1	Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
NIIF 3	Combinaciones de negocios	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
Enmienda a NIIF 7	Instrumentos financieros: información a revelar	Períodos anuales iniciados en o después de 01-06-2011
NIIF 9	Instrumentos financieros	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2013
NIC 1	Presentación de estados financieros	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
Enmienda a NIC 12	Impuesto sobre las ganancias	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2012
NIC 24 Revisada	Información a revelar sobre partes vinculadas	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
NIC 27	Estados Financieros consolidados y separados	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
Enmienda a NIC 32	Instrumentos financieros: Presentación	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2010
NIC 34	Información Financiera Intermedia	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
CINIIF 13	Programa de fidelización de clientes	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
Enmienda a CINIIF 14	Prepago de requisitos mínimos de financiación	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011
CINIIF 19	Cancelación de pasivos financieros con instrumentos de patrimonio	Períodos anuales iniciados en o después de 01-01-2011

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas antes señaladas y estima que estas no tendrán un impacto significativo en la confección de sus estados financieros consolidados.



Pablo Farías Muñoz
Contador General



Eusebio Pérez Gutiérrez
Gerente General

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2010.

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

1. RATIOS FINANCIEROS, ANÁLISIS COMPARATIVO Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Los principales ratios relacionados con los Estados Financieros Consolidados de la Caja de Compensación de Asignación Familiar, en adelante "Caja Los Andes", al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se presentan en el cuadro siguiente:

	INDICADORES	UNIDAD	DIC-10	DIC-09	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	1,506	2,868	(1,36)	(47,85%)
	Razón Ácida (2)	Veces	1,505	2,865	(1,36)	(47,83%)
Endeudamiento	Razón de endeudamiento (3)	Veces	1,134	1,320	(0,19)	(14,09%)
	Deuda Corriente (4)	%	56%	27%	0,29	107,41%
	Deuda No Corriente (4)	%	44%	73%	(0,29)	0,00%
Rentabilidad	Rentabilidad del Patrimonio (5)	%	14,20%	8,01%	0,06	77,29%
	Rentabilidad de Activos (6)	%	5,97%	3,38%	0,03	76,60%
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	6,73%	3,72%	0,03	81,02%
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	-	-
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	-	-

(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 pasivos corrientes.

(3) Razón de endeudamiento, 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) Rentabilidad de los activos Operacionales, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos totales, descontados el efectivo, efectivo equivalente y cuentas por cobrar relacionadas.

Análisis de las principales variaciones.

1.1 VARIACIONES DEL ACTIVO:

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

ACTIVOS	DIC-10 M\$	DIC-09 M\$	VAR 10/09 M\$	VAR 10/09 %
Activos Corrientes	457.784.225	426.408.416	31.375.809	7,00%
Activos No Corrientes	556.874.506	539.518.367	17.356.139	3,00%
Total Activos	1.014.658.731	965.926.783	48.731.948	5,00%

El total de activos al 31 de diciembre de 2010 aumenta en relación al 31 de diciembre de 2009 en M\$48.731.948 como consecuencia del aumento del activo corriente por M\$31.375.809 y un aumento en activos no corrientes por M\$17.356.139.

El aumento del activo corriente se debe principalmente al aumento deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$30.765.504, un aumento en el efectivo y equivalentes al efectivo por M\$ 788.041 y un aumento de otros activos no financieros, corriente por M\$ 375.681 y otras variaciones negativas por M\$553.417.

El aumento de los otros activos no corrientes se debe principalmente al aumento los derechos por cobrar no corrientes M\$ 15.830.127 y propiedades, planta y equipo por M\$6.233.845, disminución en los otros activos financieros no corrientes por M\$ (5.102.788) y otras variaciones positivas por M\$ 394.955.

1.2 VARIACIONES DEL PASIVO Y PATRIMONIO:

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

PASIVOS	DIC-10 M\$	DIC-09 M\$	VAR 10/09 M\$	VAR 10/09 %
Pasivos Corrientes	303.877.248	147.666.725	156.210.523	106,00%
Pasivos No Corrientes	235.390.130	401.984.905	(166.594.775)	(41,00%)
Total Pasivos	539.267.378	549.651.630	(10.384.252)	(2,00%)
Patrimonio	475.391.353	416.275.153	59.116.200	14,00%
Total Pasivos y Patrimonio Neto	1.014.658.731	965.926.783	48.731.948	5,00%

El pasivo total al 31 de diciembre de 2010 disminuyó al 31 de diciembre de 2009 en M\$10.384.252 como consecuencia de aumento del pasivo corriente por M\$156.210.523 y una disminución en el pasivo no corriente por M\$166.594.775, a su vez el patrimonio aumenta en M\$59.116.200.

La mayor variación del pasivo corriente está originada principalmente por un aumento de M\$ 152.174.964 de otros pasivos financieros corrientes producto de una reclasificación entre pasivos corrientes y no corrientes, aumentos de cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar por M\$ 6.781.107, disminución de provisiones corrientes M\$3.299.040 y otras variaciones positivas por M\$ 553.492.

La variación del Pasivo no corriente se explica por una disminución de otros pasivos financieros no corrientes en M\$166.804.580, aumentos de otras cuentas por pagar corrientes por M\$192.713 y otros pasivos no financieros no corrientes de M\$ 17.092.

La variación del Patrimonio se genera por los resultados del periodo de M\$59.116.200.

1.3 VARIACIONES DE LOS ESTADOS DE RESULTADOS:

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

CONCEPTO	UNIDAD	DIC-10	DIC-09	VAR 10/09	% VAR 10/09
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	178.023.332	171.973.690	6.049.642	3,52%
Otros ingresos, por naturaleza	M\$	13.828.110	13.155.358	672.752	5,11%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(32.353.016)	(24.379.111)	(7.973.905)	32,71%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(38.858.101)	(34.762.297)	(4.095.804)	11,78%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(3.994.617)	(4.750.525)	755.918	(15,91%)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(23.083.878)	(43.273.880)	20.190.002	(46,66%)
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(17.431.508)	(16.054.072)	(1.377.436)	8,58%
Otros ganancias (pérdidas)	M\$	(63.829)	(852.534)	788.705	(92,51%)
Ingresos financieros	M\$	8.609.514	1.468.304	7.141.210	486,36%
Gastos financieros	M\$	(25.421.888)	(31.640.210)	6.218.322	(19,65%)
que se contabilizan utilizando el método de la participación	M\$	94.205	148.334	(52.129)	(35,82%)
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(210.675)	(126.932)	(83.743)	65,97%
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	M\$	59.137.609	30.904.115	28.233.534	91,36%
Gasto por impuesto a las ganancias	M\$	(21.449)	(29.631)	7.182	(25,06%)
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas	M\$	59.116.200	30.875.484	28.240.716	91,47%
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	59.114.945	30.874.242	28.240.703	91,47%
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	1.255	1.242	13	1,05%
Ganancia (pérdida)	M\$	59.116.200	30.875.484	28.240.716	91,47%

La Caja Los Andes obtuvo utilidades atribuibles a los propietarios de la controladora por M\$59.114.945 lo que implica un aumento de M\$28.240.703, respecto a diciembre de 2009. Este mayor resultado se explica principalmente por un aumento de M\$6.049.643 en los ingresos de actividades ordinarias, un aumento de M\$7.141.210 en los ingresos financieros, una disminución de los costos financieros de M\$6.218.322, un disminución de deterioro de la cartera de crédito de M\$20.190.002, contrarrestado por un aumento de los costos de materias primas y suministros de M\$7.973.905, un aumento de los gastos por beneficios a los empleados de M\$4.095.804.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$178.023.332, un 3,52% mayor si se compara con igual período 2009, el aumento se debe principalmente a los intereses del sistema de crédito social que aumentó en M\$2.959.085, y otros ingresos del sistema de crédito social por M\$2.325.705, existe además un aumento en ingresos referentes a comisiones, intereses y otros gastos por M\$764.852.

Los Ingresos Financieros aumentaron en M\$7.141.210 un 486,36% respecto de igual período del año anterior, este aumento se debe principalmente a al reparto extraordinario de dividendos de INVESCA S.A, los cuales ascendieron a M\$6.402.833 y al aumento de los intereses por inversiones en M\$738.377.

Los costos financieros, presentan una disminución de M\$6.218.322, esa disminución se origina por una disminución de M\$6.622.475 en el costo de los préstamos obtenidos para cubrir la colocaciones de crédito social y un aumento de en el gasto financiero de M\$404.153.

Las pérdidas por deterioro (inversiones), neto disminuyeron con respecto al mismo mes del período anterior en M\$20.190.002, debido principalmente por el cambio de modelo del cálculo del deterioro impuesto por la Superintendencia de Seguridad Social.

Las cuentas de Materias primas y consumibles utilizados aumentó en relación a septiembre de 2009 en M\$7.973.905, dentro de este rubro se incluyen todos los gastos devengados en bienes de consumo y servicios, y otros gastos mantención y administración necesarios para el adecuado funcionamiento de Caja Los Andes.

Los gastos por beneficios a los empleados y otros gastos, por naturaleza presentan una variación positiva de M\$4.095.804.

1.4 OTROS INDICADORES

Históricamente, los ingresos generados por el régimen de crédito han representado una parte significativa de los ingresos totales -alrededor del 90%, situación que se en el último período ha tendido a disminuir.

CONCEPTO	DIC-10 M\$	DIC-09 M\$
Ingresos de Crédito	157.668.822	81.213.625
Ingresos Totales	191.890.068	91.903.929
Relación	82,7%	88,1%

2. ANÁLISIS DE LAS DIFERENCIAS ENTRE EL VALOR LIBRO Y EL VALOR ECONÓMICO Y/O DE MERCADO DE LOS PRINCIPALES ACTIVOS.

Los activos y pasivos de la Caja Los Andes y su filial AFBR Cajalosalandes S.A. han sido valorizados y presentados de acuerdo IFRS que se explican en las notas a los estados financieros de la Caja Los Andes, y no existen diferencias significativas entre el valor libro y el valor económico de estos.

3. ANÁLISIS DE MERCADO.

El mercado de las Cajas está constituido por 5 entidades: Los Andes, 18 de Septiembre, Los Héroes, La Araucana y Gabriela Mistral.

Caja Los Andes enfrenta la competencia de las otras Cajas respecto de la afiliación de empresas, trabajadores y pensionados, sin embargo, su principal ventaja competitiva reside en la calidad de productos que ofrece y en la capacidad de superar en calidad y precio a la de los productos similares que existen en el mercado abierto.

Considerando que Caja Los Andes no cuenta con ingresos permanentes por el sólo hecho de afiliarse a empresas o pensionados, ésta debe colocar sus productos en los afiliados para obtener ingresos. En este sentido la 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 la cartera de créditos vigentes de la Caja Los Andes, comparada con las otras Cajas al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

CONCEPTO	31-12-2010			31-12-2009		
	LOS ANDES	INDUSTRIA	PARTICIPACIÓN	LOS ANDES	INDUSTRIA	PARTICIPACIÓN
Monto cartera vigente (MM\$)	1.025.001	2.331.434	44,0%	1.022.921	2.348.099	43,6%
Número de Trabajadores Afiliados	2.239.652	3.985.754	56,2%	2.073.969	3.711.609	55,8%
Número de Pensionados Afiliados	350.014	1.363.293	25,9%	336.812	1.361.991	25,1%

Como se puede observar la participación de mercado de la 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 en la principal actividad de las Cajas se tiene una participación de mercado de un 44,0% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja los Andes.

En cuanto a su comparación con el sistema de créditos de consumo del sistema financiero alcanza alrededor de 11,5%, a abril de 2010. Cabe señalar que la cartera vigente de este último alcanza cifras del orden de MM\$8.917.999 a abril de 2010. En todo caso, se debe señalar que los mercados a que acceden las Cajas de Compensación no necesariamente coinciden con los del sistema financiero.

Durante el presente ejercicio Caja Los Andes no dispone de información pública, de los estados financieros de las otras Cajas que permita concluir que hayan existido variaciones significativas en el patrimonio y excedentes de cada una de las Cajas.

No obstante, se presenta a continuación una comparación del patrimonio y excedentes de la Caja Los Andes con las otras Cajas, con la última información disponible (diciembre 2010 y 2009, según información presentada a la SUSESO bajo PCGA).

CAJAS DE COMPENSACIÓN	PATRIMONIO		EXCEDENTES	
	31-12-10	31-12-09	31-12-10	31-12-09
CIFRAS EN M\$				
Otras Cajas	295.085.279	261.830.017	35.857.733	40.756.332
LOS ANDES	478.617.489	417.220.126	50.230.185	39.927.614

La fortaleza financiera de Caja Los Andes para hacer frente a la competencia de las otras Cajas, se aprecia en que cuenta con el 62% (61% el año 2009) del patrimonio del sistema y es capaz de generar el 58% (49% el año 2009) de los excedentes del mismo con un rendimiento sobre el patrimonio de 10,5% (9,6% el 2009). Otro indicador importante es que frente a la exigencia patrimonial de la autoridad de tener un patrimonio mínimo, ponderado por riesgos, de 16%, Caja los Andes alcanza a diciembre de 2010 al 61,6% es decir casi cuatro veces el mínimo exigido.

4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE FLUJOS NETOS.

La disminución neta en el efectivo y equivalentes al efectivo, al 31 de diciembre de 2010 fue M\$788.041 e inferior en M\$76.193.393 al flujo neto obtenido el mismo período del año anterior.

Los flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrado al 31 de diciembre de 2010 fue de M\$88.563.179, el cual es superior a los flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación en M\$25.058.854 al registrado durante el mismo período del año anterior.

Los flujos de efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2010 fue por (M\$9.450.768), inferior al del año anterior en M\$3.178.520.

Los flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación registrado al 31 de diciembre de 2010 fue de (M\$28.324.370), el cual es inferior al registrado durante el mismo período del año anterior, donde este último fue de M\$69.749.367.

5. ANÁLISIS DE RIESGO.

5.1 EXPOSICIÓN AL TIPO DE CAMBIO.

Caja Los Andes no posee Activos y Pasivos en Moneda Extranjera ni tampoco considera Ingresos o Egresos en moneda extranjera, por lo cual no existe riesgo por este concepto.

5.2 RIESGO POR VARIACIONES EN LAS TASAS DE INTERÉS.

Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y, con ella, el margen de ganancias en el sistema de créditos.

Durante los años 2010 y 2009 Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria en tasa fija nominal.

Como consecuencia de la obtención de recursos a través de la emisión de bonos durante los años 2007 y 2009, se pagaron préstamos bancarios de corto plazo, poniendo en práctica la política de calce de plazos y moneda definida, de manera de minimizar la exposición a variaciones de tasas.

5.2 EXPOSICIÓN DE RIESGO DE LOS ACTIVOS

Con relación a los Activos Fijos y a las principales operaciones de la empresa, se encuentran cubiertos de todo riesgo por las respectivas pólizas de seguros.

5.4 FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS QUE DESARROLLA LA 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 ella, el margen de ganancias en el sistema de créditos.

Riesgo de créditos: Para el otorgamiento de créditos, La 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. Por otra parte, con fecha 25 de marzo 2008 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social promulgó el decreto N° 54, mediante el cual introdujo modificaciones al decreto N° 91 de 1978. Dicha publicación amplió el plazo de otorgamiento para el sistema de crédito social de 5 a 7 años.

Los criterios considerados para definir los niveles de riesgo de las empresas son los siguientes:

- » Morosidad por cotizaciones y crédito social.
- » Antigüedad en Caja Los Andes.
- » Número de trabajadores.
- » Índices de morosidad.
- » Información comercial.

Los elementos considerados para definir los niveles de riesgo de cada trabajador son los siguientes:

- » Morosidad directa o indirecta.
- » Antigüedad laboral.
- » Tipo de contrato.
- » Tipo de renta.
- » Historial de créditos.
- » Morosidad inter-cajas.

Los principales puntos considerados al establecer una política de créditos para los trabajadores son la clasificación de la empresa a la que pertenecen y la antigüedad laboral del solicitante.

Los elementos considerados para definir los niveles de riesgo de cada pensionado son los siguientes:

- » Morosidad directa o indirecta.
- » Tipo de entidad pagadora.
- » Edad del pensionado.
- » Morosidad inter-cajas.

5.5 RIESGO DE LIQUIDEZ

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 un doce meses móviles mediante el análisis de cinco bandas de tiempo que van desde 15 días la primera hasta 365 días la quinta banda. En cada una de ellas se detallan las obligaciones efectivas y las proyectadas de manera de poder evaluar semanalmente la exposición de la Caja al riesgo de liquidez.

Los flujos se someten además a pruebas de resistencia periódicamente, pruebas en las cuales se ha mostrado sistemáticamente la calidad de la liquidez de la Caja.

5.6 GENERAL

Considerando que alrededor del 80% de los ingresos provienen del crédito social, los riesgos más significativos están relacionados con este producto y, por consiguiente, es muy similar al riesgo bancario.

No obstante, la situación de la 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 la Caja Los Andes respecto de la industria de Cajas y del sistema financiero, se presenta en el cuadro siguiente con la última información disponible a diciembre 2010.

Cifras en M \$									
SISTEMA FINANCIERO (*)	DIC-10		PARTICIPACIÓN		SISTEMA FINANCIERO (*)	DIC-09		PARTICIPACIÓN	
	SISTEMA CCAF (*)	CCAF DE LOS ANDES (*)	ANDES/ SIST. FIN.	ANDES/ SIST. CCAF		SISTEMA CCAF (*)	CCAF DE LOS ANDES (*)	ANDES/ SIST. FIN.	ANDES/ SIST. CCAF
9.738.588.000	2.381.012.990	1.058.788.659	10,90%	44,50%	8.700.975.000	2.348.099.336	1.022.921.277	11,80%	43,60%

* Incluye intereses pactados

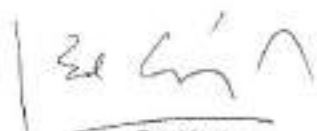
Como se puede observar, la participación de la Caja Los Andes se ha mantenido dentro de la industria de las Cajas, situación que se ha mantenido en los últimos años. Respecto del sistema financiero, la participación también muestra un ascenso, cifras que permiten posicionar a la Caja Los Andes como un actor relevante dentro de la industria del crédito de consumo.



Eusebio Pérez Gutiérrez
Gerente General

Declaración de Responsabilidad ●●

En conformidad a la norma de Carácter General Nº 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, los abajo firmantes declaran que los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación económica y financiera de la CAJA DE COMPENSACIÓN DE LOS ANDES.



Presidente
Juan Eduardo Errázuriz Ossa
Rut: 4.108.103-1
Ingeniero Civil



Vicepresidente
Juan Mackenna Iñiguez
Rut: 4.523.286-7
Ingeniero Civil



Director Empresarial
Félix Joaquín Díaz Gornert
Rut: 6.372.326-6
Ingeniero Civil



Director Empresarial
Javier Darraidou Díaz
Rut: 6.376.219-9
Ingeniero Civil



Director Laboral
Ulises Eduardo Bacha Gahona
Rut: 8.993.446-K
Ingeniero Comercial



Director Laboral
Guido Acuña García
Rut: 6.103.791-8
Ingeniero Eléctrico



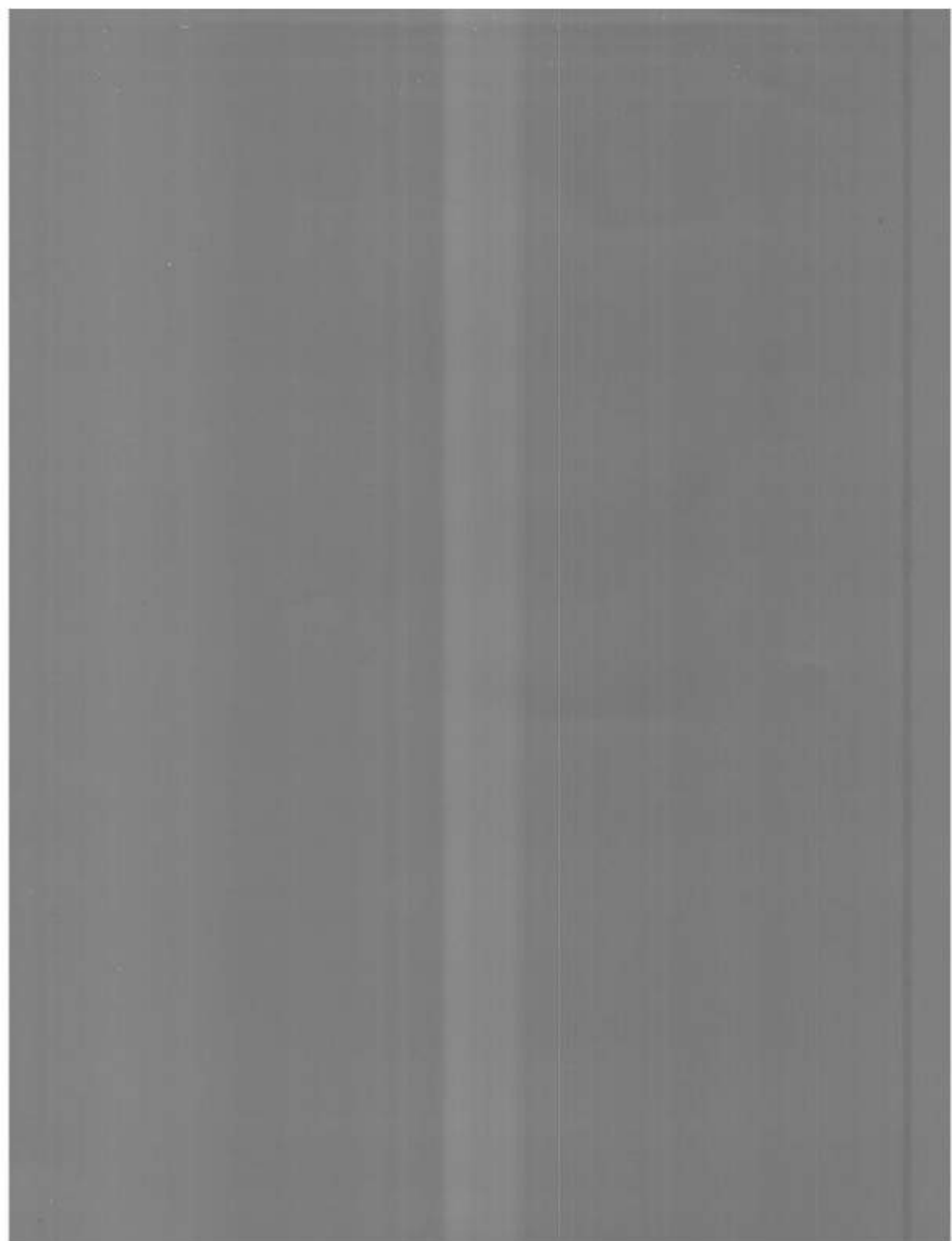
Director Laboral
Pedro Javier López Fuchslocher
Rut: 8.360.282-1
Ingeniero Comercial



Representante del Personal
Juan Contreras Miranda
Rut: 6.491.214-3
Contador Auditor



Gerente General
Eusebio Pérez Gutiérrez
Rut: 4.984.123-K
Contador Auditor



DIRECCIÓN EDITORIAL
Manuela Rossi Wehrhahn

DISEÑO
Angelica Kestin G.

FOTOGRAFÍA
Tomás Cobo R.
Cristián Martínez
Archivo Caja Los Andes
Shutterstock © 2011

IMPRESIÓN
Firma Gráfica

Abril 2011