

Caja Los Andes

# memoria anual 2011



cercanía confianza

cercanía confianza

**Caja Los Andes**  
memoria anual 2011



## Identificación de la entidad

**Razón social** / Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes

**RUT** / 81.826.800-9

**Domicilio Legal** / Santiago, sin perjuicio de las agencias que establezca en otros lugares

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

**Teléfono** / (56 2) 600 510 0000

**Fax** / (56 2) 510 0385

**E-mail** / correo@cajalosandes.cl

### Inscripción en el Registro de Valores

Con fecha 7 de diciembre de 2006, Caja Los Andes se inscribió en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el número 959, quedando sujeta a los requerimientos que la superintendencia impone a las empresas fiscalizadas.

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

¿QUIÉNES SOMOS?

6



¿EN QUÉ CREEMOS?

26



¿CUÁL ES NUESTRA HISTORIA?

36



¿QUÉ ENTREGAMOS A NUESTROS CLIENTES?

42



¿CUÁLES SON NUESTROS RESULTADOS FINANCIEROS?

58



INFORMACIÓN FINANCIERA

72

## Carta Presidente

# caja los andes

Nuestra **principal aspiración** es ser reconocidos como referente en el campo de la **seguridad social**



El ejercicio del año 2011 será recordado como clave y estratégico del nuevo periodo corporativo que la compañía se ha trazado para el siglo XXI.

Efectivamente, este proceso de cambio -que inició mi antecesor, Juan Eduardo Errázuriz, a quien agradezco sus diez años en la presidencia del Directorio, busca potenciar aún más nuestro rol como Caja de Compensación, considerando al afiliado y los beneficios sociales como el alma y centro de nuestro quehacer.

Somos la Caja con mayor participación de mercado en la industria, atendemos a más del 20% de la población nacional, abarcando a más de 2 millones 385 mil afiliados activos, cerca de 400 mil pensionados y 40 mil empresas adheridas.

De acuerdo a lo anterior, y entendiendo que las necesidades de cada uno de nuestros afiliados tienen requerimientos individuales, tenemos la responsabilidad y obligación de responderles de la mejor forma.

Por ello, esta nueva mirada institucional también ha significado un proceso de modificaciones estructurales y organizacionales, que sin duda se traducirán en cambios positivos para nuestros

colaboradores, donde el concepto de complementariedad, transparencia y compromiso, son lo que buscan guiar nuestro trabajo.

Pero, ¿qué ha significado en hechos concretos esta nueva política?, no ha sido más que potenciar nuestro trabajo, esto es, entregar una mejor calidad de vida a los trabajadores, pensionados y empresas afiliadas, cualquiera sea el lugar geográfico donde ellos se encuentren.

Así lo muestran los más de MM \$21.000 en beneficios sociales que la Caja invirtió durante el año 2011. De esos, \$4.737.784.000 fueron entregados para educación y \$5.802.068.484 en prestaciones dirigidas a eventos de distinta naturaleza que enfrentan las familias, además de una cartera variada en prestaciones y programas de salud.

En cuanto a la oferta recreacional y turística, este 2011 finalizó con 21 centros distribuidos en todo Chile, donde nuestros afiliados pudieron disfrutar, compartir y descansar en familia.

Otro aspecto relevante es el fortalecimiento de nuestra eficiente, amplia y personalizada red de atención a lo largo del país. Esta red cuenta hoy con 158 puntos de atención, 53 centros más

que el periodo anterior, lo que ha permitido este 2011 atender a 3.893.028 beneficiarios en forma directa.

Siguiendo la línea de aumentar beneficios y servicios para nuestros afiliados, es relevante destacar que este 2011, se realizó la segunda versión del Encuentro Nacional ENANDES, punto de reunión obligado de nuestras empresas afiliadas, ya que es -sin lugar a dudas- una plataforma real de discusión de temas relacionados con personas y desarrollo organizacional, enfocado especialmente en temáticas de protección social, bienestar y calidad de vida.

Está claro que para entregar nuevos y mejores beneficios tenemos que ser capaces también de colocar nuestros productos y servicios financieros y posicionarnos en este ámbito como una entidad confiable e innovadora, lo que nos permita, al igual que este año 2011, generar mayores excedentes para ofrecer mejores beneficios no retornables a nuestros afiliados.

Ad portas de la puesta en marcha de una nueva normativa destinada a velar por la transparencia de la información que se le entrega a los consumidores, el SERNAC Financiero, nuestra institución

este año 2011, ha actualizado sus procedimientos respecto de la información que entrega de tasas de interés y montos de los dividendos, entre otros puntos, con el fin de contribuir de manera eficiente a las nuevas demandas.

Nuestra principal aspiración, esto es, ser reconocidos como referente en el campo de la seguridad social, tendrá un enorme desafío el próximo año 2012, ante la modernización legislativa de nuestra regulación como Cajas, situación ante la cual estamos preparados ya que desde hace un buen tiempo hemos trabajado en los lineamientos de transparencia y eficiencia hacia nuestros usuarios.

Sumado a ello, esperamos el próximo periodo fortalecer nuestros planes estratégicos enfocados a nuestros colaboradores, con el fin de mantener y profundizar la calidad de vida y felicidad de los mismos.

Todos nuestros desafíos y esfuerzos corporativos no pueden olvidar el sustantivo cambio que han experimentado nuestros afiliados. Hoy, asistimos a ciudadanos cada vez más y mejor informados, que exigen -legítimamente- el respeto de sus derechos.

Al terminar, quiero agradecer muy sinceramente a los miembros del anterior Directorio, ya que sin su visión de futuro hoy no estaríamos en el actual sitio de liderazgo. Y, de manera especial, mis agradecimientos a quien lideró la plana ejecutiva durante estos últimos años, Eusebio Pérez, y a todo su equipo.

Asimismo, aprovecho de dar la bienvenida al nuevo gerente general, Nelson Rojas, y a los nuevos ejecutivos que se incorporan en la administración de Caja Los Andes, quienes tendrán la ardua tarea de materializar la nueva visión de esta institución, que durante más de 58 años se ha dedicado a mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas.

Javier Darraidou D.  
Presidente Caja Los Andes

# compromiso

TRABAJAMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CHILENOS

“La oficina móvil es una herramienta potente y muy útil para las personas que nos encontramos en lugares apartados y que contamos con tiempo acotado, ya que nos permite interiorizarnos sobre los productos y beneficios que ofrece Caja Los Andes sin movernos de nuestra oficina. A nosotros nos complica el tema del tiempo, porque para hacer trámites sólo contamos con el horario de colación, que es justo cuando las oficinas se colapsan, por eso que puedan venir a nuestro lugar de trabajo nos favorece mucho, nos permite ganar tiempo y nos brinda más oportunidades”.

RICARDO ROJAS,  
TRABAJADOR DE AGROSUPER



# ¿Quiénes somos?

Somos la primera Caja de Compensación creada en Chile por la Cámara Chilena de la Construcción. Nuestro rol social está íntimamente ligado con mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y pensionados de nuestro país.

Los **3.187** trabajadores de Caja Los Andes se encuentran distribuidos a lo largo de todo Chile, desde Arica a Porvenir en una red de **90** sucursales y un total de **158** puntos de atención



## Directorio



De pié (de izquierda a derecha): Juan Contreras M., José Ignacio Amenábar M., Ulises Bacho G., Guido Acuña G.  
Sentados (de izquierda a derecha): José Luis Ortega P., Javier Darraidou D., Juan Mackenna I., Rodrigo Muñoz V.

Durante la Sesión de Directorio N° 928/08, con fecha 01 de agosto 2011, se renovó el directorio de Caja Los Andes nombrando a un nuevo presidente y a tres nuevos miembros, los que permanecerán en sus funciones por un período de tres años, al término del cual pueden ser reelectos.

Como Presidente del Directorio fue elegido Javier Darraidou Díaz. Los nuevos miembros son: José Ignacio Amenábar Montes, Rodrigo Muñoz Vivaldi y José Luis Ortega Pereira. Permanecieron en sus cargos anteriores: Ulises Bacho Gaona, Guido Acuña García y Juan Mackenna Iñiguez. Adicionalmente, el representante de la empresa designado a través del Sindicato de Trabajadores, Juan Contreras Miranda, permaneció en sus funciones.

La principal función del Directorio de Caja Los Andes es velar por un buen desarrollo de esta entidad, con el objeto de que cumpla en forma eficiente con su rol social.

Durante el 2011 funcionaron los siguientes comités de Directorio: Comité de Contraloría; Comité de Finanzas y Comité de Infraestructura.

Al asumir el nuevo Directorio agradeció y destacó la excelente labor desarrollada por sus antecesores.

**Presidente**  
Javier Darraidou D.  
*Ingeniero Civil*

**Vicepresidente**  
Juan Mackenna I.  
*Ingeniero Civil*

**Directores**  
Guido Acuña G.  
*Ingeniero Eléctrico*

José Ignacio Amenábar M.  
*Ingeniero Civil*

Ulises Bacho G.  
*Ingeniero Comercial*

Rodrigo Muñoz V.  
*Ingeniero Civil Industrial*

José Luis Ortega P.  
*Administración Hotelera*

**Representante del Personal**  
Juan Contreras M.  
*Contador Auditor*

# Administración



Nelson Rojas, Gerente General

La Administración de Caja Los Andes tiene como principal foco dar respuestas eficientes y satisfactorias a sus afiliados en todo lo que a bienestar y calidad de vida se refiere.

Durante el 2011 se realizaron cambios a nivel organizacional. De esta forma, asumió como nuevo gerente general Nelson Rojas –en reemplazo de Eusebio Pérez–, quien se desempeñó cinco años en el cargo. Esta reestructuración implicó la creación de nuevas gerencias y el ingreso de los siguientes ejecutivos como gerentes de línea: el ingeniero civil hidráulico Ignacio Torres K., la ingeniero comercial Marie Auteroche y el cientista político Cristián Pizarro A.

En tanto, dejaron sus cargos: José Ramón Valenzuela Álvarez -Salamanca y Cristóbal Cruz Barros. Con esta nueva organización interna se está dando un giro más renovado e innovador a toda

la administración, lo que permitirá una mejor alineación con la estrategia corporativa, planes y acciones de la nueva dirección.

### COMITÉS DE LA ADMINISTRACIÓN

#### Comité Bipartito de Capacitación

Es un organismo cuyo fin es promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad y la calidad de los procesos y productos. Dentro de sus funciones está acordar los programas de capacitación ocupacional de la empresa, evaluar los programas, asesorar a la dirección de la empresa en estas materias y aprobar el otorgamiento de becas de estudio, de acuerdo al reglamento interno de becas. Este Comité está compuesto por representantes de los trabajadores y de la empresa.

#### Comité Comercial

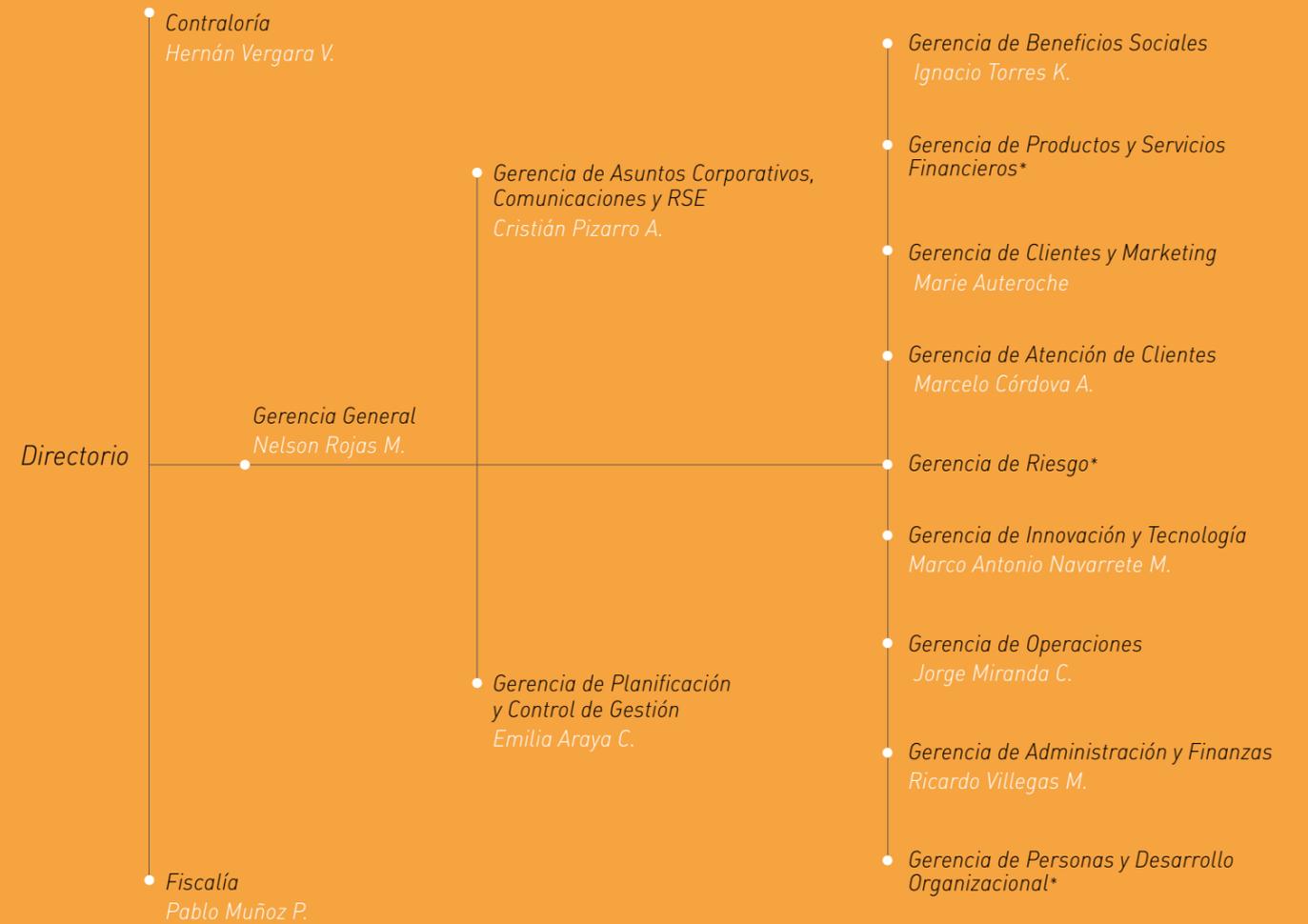
El objetivo principal de este Comité es aprobar o modificar estrategias de venta, distribución, precios, incentivos, personal, etc. Asimismo, son analizados: presupuestos de inversión y gasto; propuestas de nuevas contrataciones; líneas principales de nuevos diseños y plan de marketing y medios.

#### Comité Pensionados

La gerencia comercial expone a este Comité diversas materias con el fin de que las apruebe o modifique. Dentro de ellas se pueden señalar algunas como: estrategias respecto de la afiliación y fidelización de pensionados; presupuestos de inversión y gasto, sobre todo lo referido a la extensión cultural, académica, deportiva y social.



# Organigrama



\* Gerencias nuevas que serán completadas en el primer trimestre del 2012

# Gerentes



**1 Ricardo Villegas M.**  
Gerente de Administración  
y Finanzas  
*Contador Auditor*

**2 Nelson Rojas M.**  
Gerente General  
*Ingeniero Comercial*

**3 Emilia Araya C.**  
Gerente de Planificación  
y Control de Gestión  
*Ingeniero Civil Industrial*

**4 Pablo Muñoz P.**  
Fiscal  
*Abogado*

**5 Jorge Miranda C.**  
Gerente de Operaciones  
*Contador Auditor*

**6 Marcelo Córdova A.**  
Gerente de Atención de Clientes  
*Ingeniero Civil Industrial*

**7 Hernán Vergara V.**  
Contralor  
*Contador Auditor*

**8 Marco Antonio Navarrete M.**  
Gerente de Innovación y Tecnología  
*Ingeniero Civil Industrial*

**9 Cristián Pizarro A.**  
Gerente de Asuntos Corporativos,  
Comunicaciones y RSE  
*Cientista Político*

**10 Marie Auteroche**  
Gerente de Análisis de Clientes  
y Marketing  
*Ingeniero Comercial*

**11 Ignacio Torres K.**  
Gerente de Beneficios Sociales  
*Ingeniero Civil Hidráulico*

## Presencia Nacional

Caja Los Andes responde en forma ágil, segura y comprometida con los requerimientos de sus clientes



Caja Los Andes cuenta con una amplia red de sucursales y puntos de contacto, que le permiten estar presente en los más diversos y apartados lugares de Chile para responder en forma ágil, segura y comprometida con los requerimientos de sus clientes.

Esta red consta de 158 puntos de atención, los que están distribuidos en una red física de 90 oficinas, incluyendo sucursales, agencias y corresponsalías, más tres centros de recaudación de cotizaciones previsionales independientes de la sucursal (Providencia, Huérfanos y Rancagua). Además, dispone de 34 Centros Club de Pensionados, los que están habilitados en las mismas dependencias de las sucursales, de los cuales cuatro (Iquique, Viña del Mar, Valparaíso y Alonso de Ovalle) cuentan con instalaciones independientes y exclusivas para el uso de sus pensionados. También cuenta con 30 oficinas móviles, las que están especialmente equipadas para trabajadores de empresas y entidades adherentes ubicadas en puntos remotos. Toda esta infraestructura ha permitido atender durante el año 2011 a 3.893.028 beneficiarios.

En este período se sumaron a la habitual red de atención 14 puntos de contacto. De esta manera, la Caja invirtió en aperturas de nuevas oficinas o cambios de local MM\$ 2.215 y en remodelaciones y ampliaciones MM\$11.042, incluidos los centros turísticos.

# presencia nacional

### Remodelaciones y Construcciones Ejecutadas Año 2011

Ciudad	Inversión (MM\$)
<b>Apertura Oficinas Nuevas o Cambios de Local</b>	
Iquique Centro Club	404
El Salvador	50
Diego de Almagro	4
Caldera	34
Copiapó	1.438
El Quisco	55
Viña del Mar II	24
Casablanca	55
Chimbarongo	51
<b>Total</b>	<b>2.215</b>
<b>Remodelaciones y Ampliaciones Regiones</b>	
Coquimbo	502
San Felipe (compra de terreno)	207
Los Andes	80
Rancagua	798
Concepción	1.236
Osorno	125
Valdivia (sucursal)	576
Puerto Montt	278
<b>Total</b>	<b>3.802</b>
<b>Remodelaciones y Ampliaciones Región Metropolitana</b>	
Oficina Central	134
Buín	158
<b>Remodelaciones y Ampliaciones Centros Turísticos</b>	
La Huayca	62
Hornitos	5.731
Parador de Darwin (compra de terreno)	120
Pirque	29
Huallilemu Norte	62
Machalí	380
Las Mellizas	19
Río Quepe (construcciones)	129
Frutillar	416
<b>Total</b>	<b>6.948</b>

*De pie (de izquierda a derecha):  
Rodolfo Castro M., Zona Centro; Jose Asquet J.,  
Zona V Región; José Miguel Avendaño D.,  
Zona Sur; Francisco Zañartu S., Zona Centro Sur; Eduardo  
Ponce R., Zona Región Metropolitana; Jaime Rodríguez P.,  
Zona Centro Norte.*

*Sentados (de izquierda a derecha):  
Marcelo Córdova A., Gerente Atención  
de Clientes; Nelson Rojas M.,  
Gerente General; Felipe Venegas Z., Zona Norte.*



# presencia nacional

La estrategia de desarrollo organizacional de **Caja Los Andes** pone un fuerte acento en el trabajo en equipo



Para facilitar el acceso de los clientes, la Caja ha diseñado diversas modalidades de atención, las que se describen a continuación:

### Sistema de atención directa

Contempla una red de puntos de atención como sucursales, agencias y corresponsalías, donde los requerimientos de los clientes son atendidos en forma directa por un ejecutivo.

### Sistema de atención en terreno

Oficinas Móviles: este servicio está orientado preferentemente a empresas que se encuentran en lugares alejados de los radios urbanos. Hasta allí llegan vehículos totalmente equipados, donde un ejecutivo gestiona la solicitud y el otorgamiento de beneficios en coordinación con la sucursal más cercana.

Ejecutivos Móviles: corresponde a los ejecutivos que atienden de manera directa y presencial a los afiliados dentro de sus propias empresas. Cuentan con la tecnología de apoyo necesaria que permite gestionar los requerimientos de los trabajadores en línea.

### Sistema de atención a distancia

Oficina Virtual: es un servicio especialmente habilitado para las empresas adherentes y afiliados, quienes utilizando la plataforma de Internet [www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl) pueden obtener

información y acceder a algunas prestaciones en forma rápida, efectiva y con altos estándares de seguridad. Las empresas tienen disponibilidad de descargar nóminas y archivos, gestión de solicitudes de crédito, consulta de diversas prestaciones y beneficios, entre otros. Los afiliados, en tanto, utilizan este servicio para la obtención de certificados de afiliación y de cargas autorizadas, de pago de las reservas de turismo, de depósitos en las cuentas de ahorro de la Caja y transacciones de línea de crédito, por mencionar algunos.

Centro de Contactos: esta plataforma permite establecer un contacto con los clientes a través del call center y del correo electrónico para obtener información relativa sobre las diferentes prestaciones y servicios que la Caja otorga. A la vez, se debe considerar el contacto directo vía correo electrónico a través del "News letter Caja Los Andes", en el cual regularmente se publican diversas actividades.

A todas estas modalidades de contacto con los clientes se deben sumar algunas herramientas complementarias de atención e información como: Canal Corporativo de Información, Dispositivo de Autoservicio de Información, Caja Automática, entre otros.



Gerardo Lecaros C., Gerente de Administración e Infraestructura y César Urrea R., Gerente de Administración y Personal.



Subgerentes



Equipo de Trabajo



Equipo de Trabajo



**Caja Los Andes** cuenta con una red física de atención de 90 puntos distribuidos a lo largo del país.



### Atención Directa a 9.718.801 personas

Sucursales	90
Puestos de atención	846
Cajas recaudadoras	274
Cajas pagadoras	155

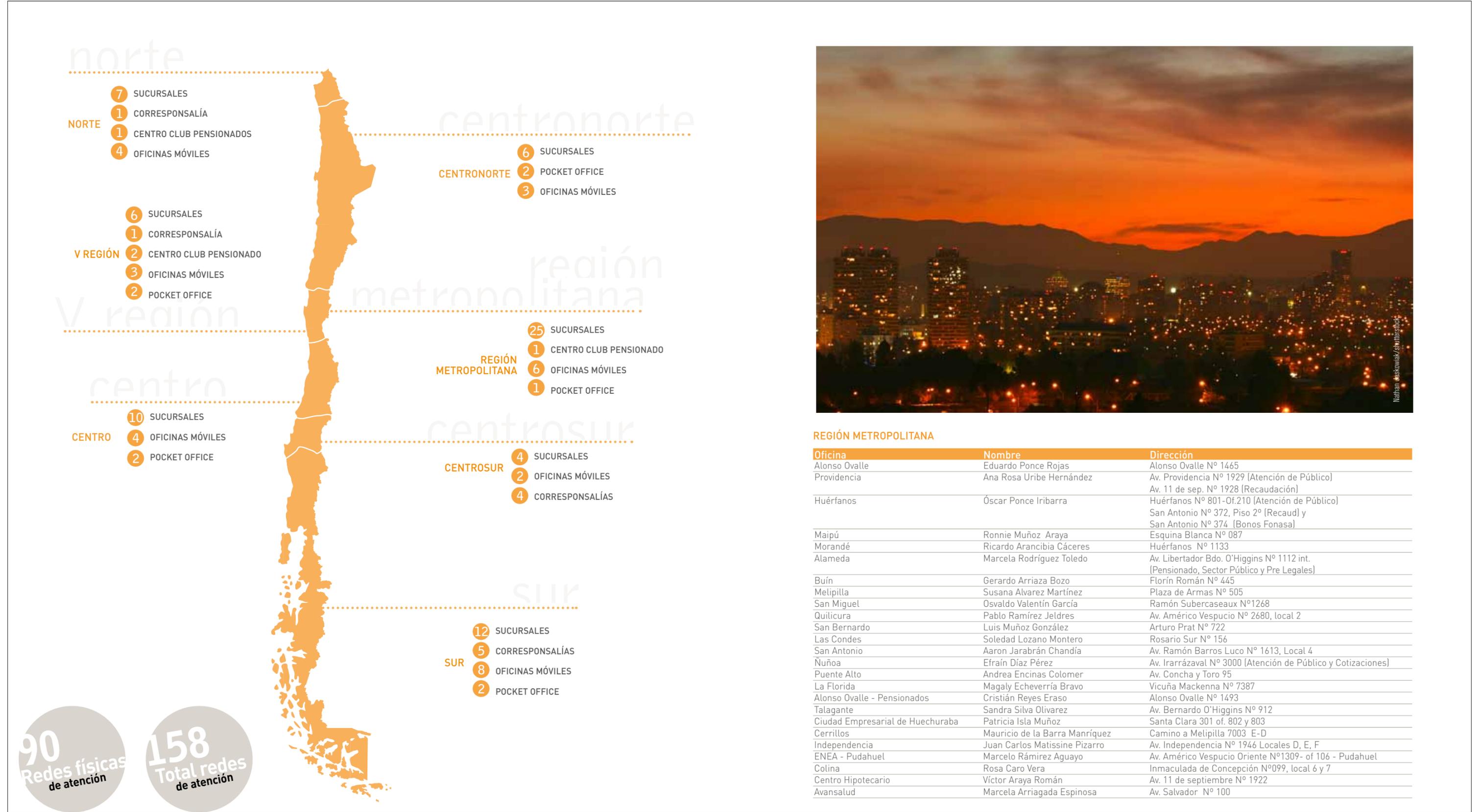
### Atención en Terreno de 232.621 visitas a empresas

Oficinas móviles	30
Ejecutivos de atención empresas	212

### Atención a Distancia 5.195.369 llamadas atendidas 19.657 empresas con clave 396.294 afiliados con acceso al servicio de oficina virtual

Ejecutivos telefónicos	150
Empresas con clave	19.657
Afiliados con clave	396.294
Consultas por email	38.690
E mails enviados	34.575.373

# Sucursales a lo largo de Chile



## REGIÓN METROPOLITANA

Oficina	Nombre	Dirección
Alonso Ovalle	Eduardo Ponce Rojas	Alonso Ovalle N° 1465
Providencia	Ana Rosa Uribe Hernández	Av. Providencia N° 1929 (Atención de Público) Av. 11 de sep. N° 1928 (Recaudación)
Huérfanos	Óscar Ponce Iribarra	Huérfanos N° 801-Of.210 (Atención de Público) San Antonio N° 372, Piso 2° (Recaud) y San Antonio N° 374 (Bonos Fonasa)
Maipú	Ronnie Muñoz Araya	Esquina Blanca N° 087
Morandé	Ricardo Arancibia Cáceres	Huérfanos N° 1133
Alameda	Marcela Rodríguez Toledo	Av. Libertador Bdo. O'Higgins N° 1112 int. (Pensionado, Sector Público y Pre Legales) Florín Román N° 445
Buín	Gerardo Arriaza Bozo	Florín Román N° 445
Melipilla	Susana Alvarez Martínez	Plaza de Armas N° 505
San Miguel	Oswaldo Valentín García	Ramón Subercaseaux N°1268
Quilicura	Pablo Ramírez Jeldres	Av. Américo Vespucio N° 2680, local 2
San Bernardo	Luis Muñoz González	Arturo Prat N° 722
Las Condes	Soledad Lozano Montero	Rosario Sur N° 156
San Antonio	Aaron Jarabrán Chandía	Av. Ramón Barros Luco N° 1613, Local 4
Nuñoa	Efraín Díaz Pérez	Av. Irarrázaval N° 3000 (Atención de Público y Cotizaciones)
Puente Alto	Andrea Encinas Colomer	Av. Concha y Toro 95
La Florida	Magaly Echeverría Bravo	Vicuña Mackenna N° 7387
Alonso Ovalle - Pensionados	Cristián Reyes Eraso	Alonso Ovalle N° 1493
Talagante	Sandra Silva Olivarez	Av. Bernardo O'Higgins N° 912
Ciudad Empresarial de Huechuraba	Patricia Isla Muñoz	Santa Clara 301 of. 802 y 803
Cerrillos	Mauricio de la Barra Manríquez	Camino a Melipilla 7003 E-D
Independencia	Juan Carlos Matissine Pizarro	Av. Independencia N° 1946 Locales D, E, F
ENEA - Pudahuel	Marcelo Rámirez Aguayo	Av. Américo Vespucio Oriente N°1309- of 106 - Pudahuel
Colina	Rosa Caro Vera	Inmaculada de Concepción N°099, local 6 y 7
Centro Hipotecario	Víctor Araya Román	Av. 11 de septiembre N° 1922
Avansalud	Marcela Arriagada Espinosa	Av. Salvador N° 100



### NORTE

Oficina	Nombre	Dirección
Arica	José Ponce Paredes	San Marcos N° 121
Iquique	Marco Encina Aros	Tarapacá N° 376
Centro Club Iquique	María Soledad Bravo Díaz	Patricio Linch N°1442
Antofagasta	Felipe Venegas Zamorano	Washington N° 2701
Antofagasta II	Eliana Villarroel Espinoza	O'Higgins 1940 - Pensionados
Calama	Walter Antecao Alvarez	Sotomayor N° 1865
Alto Hospicio	Hernán Osses Reyes	Av. La Pampa N°3121, locales 19, 20 y 21
Tocopilla	Miguel Olivares Romero	21 de mayo N° 1420
Mejillones	Francisca Sarriá Insulza	Latorre N°529

### CENTRO NORTE

Oficina	Nombre	Dirección
La Serena	Jaime Rodríguez Palominos	Los Carrera N° 330
Copiapó	Héctor Reygadas Araya	Rodríguez N° 611
Coquimbo	Juan Carlos Pesantes Lagos	Varela N° 1016
Ovalle	Rodrigo Cabrera Valenzuela	Vicuña Mackenna N° 102, local 1
Vallenar	Cristián Aguilar Pérez	Alonso de Ercilla N°334
Illapel	Onan Aguilar Barraza	Independencia N°417
Diego de Almagro	Pedro Gutiérrez Fantuzzi	Juan Martínez 706, local 1
Caldera	Jonathan Dorador Suárez	Cousiño N° 353

### V REGIÓN

Oficina	Nombre	Dirección
Viña del Mar	José Asquet Jaque	Viana N° 609-611
Viña del Mar Centro Club	David Norambuena	Viana N°645
Valparaíso	Mario Barretto Muñoz	Esmeralda N° 953 (matriz)
Valparaíso - Centro Club	Mauricio Bastidas Vera	Blanco N° 1002
San Felipe	Luis Vera Consterla	Salinas N° 295-B
La Calera	Cecilia Reinoso Salazar	Carrera N° 511
Quilpué	Rodrigo Miranda Villegas	Anibal Pinto N° 796
Los Andes	Alejandra Cavieres Salas	O'Higgins N°380
La Ligua	Juan Carlos Pino Lemunao	Ortiz de Rozas N° 762 - La Ligua
Quillota	Claudia Serey Vargas	La Concepción N° 371, frente a la Plaza de Armas
Casablanca	Dixiana Lorca Santis	Leiva Amor N° 251 - Constitución N° 397



### CENTRO

Oficina	Nombre	Dirección
Rancagua	Rodolfo Castro Mejías	Santiago Bueras N° 508 y N° 499 (Cobranzas)
Rancagua - Centro Club	Claudia Veliz Pérez	Santiago Bueras N° 508
Talca	Patricio Osorio Padilla	Uno Norte N° 862
San Vicente T.T.	José Antonio Reyes Alarcón	Carlos Walker Martínez N° 0326
Santa Cruz	Alejandra Cáceres Castro	Rafael Casanova N° 315
Curicó	Pablo Aguilar Pinilla	Carmen N° 429
San Fernando	Evelyn Bustamante Olivares	Chillán N°645
Rengo	Antonio Arenas Valdés	Martiniano Urriola N° 152-B
Linares	Mauricio Raposo Marro	Chacabuco N° 575-A
Constitución	Endo Muñoz Vergara	O'Higgins N° 590
C.C. Portal Rancagua	Jorge Cáceres Ramírez	C. Comercial Portal Rancagua, Carr. El Cobre Pdte. Frei N° 750, L.1131
Molina	Sabina Reyes Arenas	Aromo N° 1350

### CENTRO SUR

Oficina	Nombre	Dirección
Chillán	Patricio Schurch Brandt	Carrera N° 480
Tomé	Oscar Labra Moscoso	Ignacio Serrano N°1062
Cañete	Alejandra Alegría Villa	Séptimo de Línea N°654
San Carlos	Paola Bustos Muñoz	Balmaceda N° 708
Talcahuano	Claudia Toledo Polanco	Colón N° 754
Concepción	José Francisco Zañartu Saavedra	Tucapel N° 374
Los Ángeles	Roald Marín Cereceda	Colón N°143
Laja	Marcela Brito Díaz	Balmaceda N° 351
Concepción- Centro Club	Marcela Gonzalez Molina	Tucapel N° 374, pisos 1°, 7° y 8°



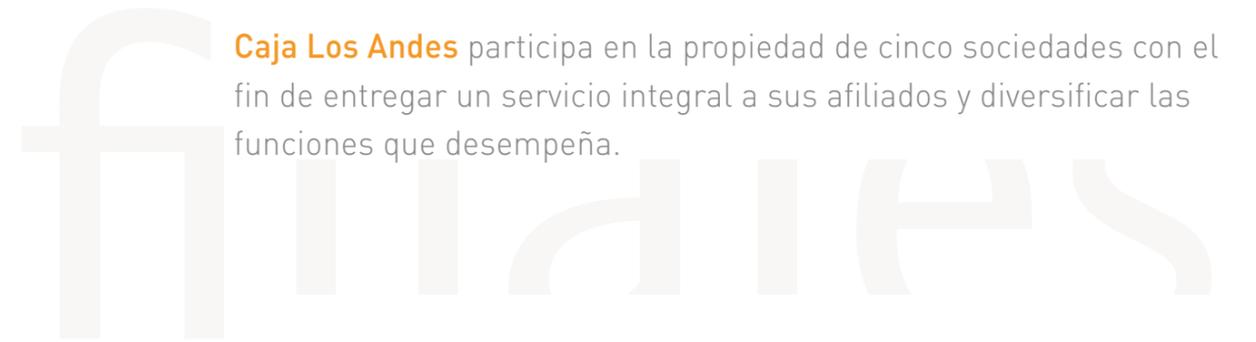
### SUR

Oficina	Nombre	Dirección
Temuco	Victor Mellado Soto	Arturo Prat N° 829
Valdivia	José Miguel Avendaño Díaz	Av. Alemania N° 465
Valdivia-Centro Club	Karina Ramírez Gómez	Av. Alemania N° 465, pisos 1°, 2° y 3°
Futroneo	Augusto González Álvarez	Gómez Carreño N°20
Osorno	Luis Muñoz Barrera	O'Higgins N° 746
Puerto Montt	Eduardo Donoso García	Rengifo N° 483
Punta Arenas	Miguel Sierpe Añazco	Pedro Montt N° 870
Coyhaique	Arturo Pena Pérez	Lillo N° 20
Villarrica	María Verónica Basso Neira	Pedro de Valdivia N° 640
Castro	Santiago Fuentes Maechel	Balmaceda N°260
Puerto Natales	Alejandro Velásquez Ruiz	Manuel Bulnes N° 531
La Unión	José Soto Fontealba	Manuel Montt N°374
Angol	Javier Lobos Bustamante	Lautaro N° 465
Puerto Varas	Dagoberto Enrique Vega Barría	San José N° 319
Temuco II	Jean Caire Mauter	Av. Alemania N° 0830
Panguipulli	Angélica Ojeda López	Diego Portales N°72
Porvenir	María Antonieta Otey Bahamondez	Carlos Word N° 489
Ancud	Juan Tapia Montecinos	Libertad N° 590
Victoria [Consalud]	Daisy Getsemari Spuler Reyes	Calama N°1129
Puerto Aysén [Consalud]	Juan Carlos Eugenio Díaz	Sargento Aldea N° 955



A fin de entregar un servicio integral a sus afiliados y diversificar las funciones que desempeña, Caja Los Andes participa en la propiedad de las siguientes sociedades: Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro, AFBR CAJALOSANDES S.A., Administradora de Fondos para la Vivienda, AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.; Sociedad de Inversiones y Servicios La Construcción, Invesco S.A.; Sociedad Certificadora, iCertifica S.A. y Sociedad MEDIPASS.

Es importante dejar constancia de que al 31 de diciembre de 2011 no existen actos ni contratos con estas sociedades que influyan de manera significativa en los resultados de la matriz. Asimismo, es necesario establecer que las relaciones comerciales con ellas son efectuadas principalmente con terceros distintos de Caja Los Andes, excepto en el caso de la AFV, con la cual existen contratos de administración de fondos.



Caja Los Andes participa en la propiedad de cinco sociedades con el fin de entregar un servicio integral a sus afiliados y diversificar las funciones que desempeña.

FILIALES

**SOCIEDAD ADMINISTRADORA DEL FONDO PARA LA BONIFICACIÓN POR RETIRO CAJA LOS ANDES S.A. AFBR CAJALOSANDES S.A.**

Es una sociedad anónima cerrada, inscrita y fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros. Su objetivo 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. Asimismo, se ocupa de la administración del Fondo para la Bonificación por Retiro; la inversión de los recursos de éste y los giros que se dispongan en conformidad a dichas leyes.

**Directorio**

Presidente	Nelson Rojas Mena
Vicepresidente	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	0,102%

**ADMINISTRADORA DE FONDOS PARA LA VIVIENDA. AFV CÁMARA CHILENA DE CONSTRUCCIÓN S.A.**

Es una sociedad anónima especial, fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros, cuyo objetivo exclusivo es la administración del Fondo para la Vivienda de acuerdo a lo establecido por la Ley N°19.281.

**Directorio**

Presidente	Félix Joaquín Díaz Grohnert
Vicepresidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Cristóbal Cruz Barros David Gallagher Blamberg Rodrigo Muñoz Vivaldi
Secretario Directorio	María José Muñoz Mendoza
Gerente General	Ricardo Villegas Méndez

Capital suscrito y pagado	\$ 330.717.922
Participación de CCAF Los Andes en el capital	94%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz <sup>3</sup>	0,045%

<sup>3</sup> A contar de enero de 2011, CCAF Los Andes es propietaria del 94% de las acciones de la sociedad, lo que representa un 0,045% de los activos de la matriz.



# coligadas

Las **Sociedades Coligadas** son Invesco S.A., iCertifica S.A. y MEDIPASS.

## COLIGADAS

### SOCIEDAD DE INVERSIONES Y SERVICIO LA CONSTRUCCIÓN S.A. INVESCO S.A.

Es una sociedad anónima cerrada, cuya existencia y estatutos fueron aprobados por Resolución N° 642-S de fecha 02 de diciembre de 1980 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Su principal fin es la inversión en toda clase de bienes raíces y valores mobiliarios tales como: acciones, bonos, debentures, cuotas o derechos en sociedades, fondos mutuos, planes de ahorro y capitalización, etc. Así también tiene por objeto 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
Vicepresidente	Lorenzo Constans Gorri
Directores	Edgar Bogolasky Sack
	Alberto Etchegaray Aubry
	José Miguel García Echavarri
	Paulo Bezanilla Saavedra
	Ítalo Ozzano Cabezón
	Sergio Torretti Costa
	Francisco Vial Bezanilla
Gerente General	Pablo González Figari

Patrimonio al 31.12.2011	M \$284.360.846
Participación de CCAF Los Andes en el capital	3,386%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,895%

### iCertifica S.A.

Es una sociedad anónima cerrada. Su objeto es la certificación del monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de empresas contratistas y subcontratistas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.123 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 183 C inciso segundo del Código del Trabajo, incorporado por dicha ley.

#### Directorio

Presidente	Pablo González Figari
Vicepresidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Augusto Bruna Vargas
	Nicolás Errázuriz Salinas
	Sergio Mejía Viedman
Gerente General	Cristóbal Cruz Barros

Capital suscrito y pagado	\$ 85.000.000
Participación de CCAF Los Andes en el capital	34%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,005%

### MEDIPASS

Esta sociedad fue creada con fecha 01 de julio de 2011 y en ella participa Caja Los Andes, La Araucana, Los Héroes y Gabriela Mistral, a fin de administrar la generación de licencias médicas electrónicas. Se especializa en el desarrollo y operación de sistemas tecnológicos avanzados, lo que permite la generación digital y transmisión electrónica segura y certificada de documentos entre distintos agentes.

#### Directorio

Presidente	Germán Lafrenz Heinsen
Directores	Andrés Cave
	Óscar Pradenas
	Jaime Fernández Dodds
	Carlos Andrés López
Gerente General	Alfonso Escobar

Capital suscrito y pagado	\$ 167.960.000
Participación de CCAF Los Andes en el capital	23,75%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,016%

# confianza

REALIZAMOS UNA ALIANZA ESTRATÉGICA CON NUESTRAS EMPRESAS ADHERENTES PARA ENTREGAR BENEFICIOS A SUS TRABAJADORES

“Nosotros nos aliamos con Caja Los Andes para entregar beneficios a nuestros trabajadores, desde bonos y créditos sociales, hasta disponibilidad de lugares para ir a veranear. Hemos depositado nuestra confianza en esta entidad porque nos ha demostrado que se trata de una institución seria, competente y que hace bien las cosas...

... A la vez, nos sentimos orgullosos de habernos ganado el premio 'Calidad de Vida', durante ENANDES 2011, porque nos confirma que estamos haciendo las cosas bien. Nos sentimos con la responsabilidad de ir más allá de pagar un sueldo justo o brindar un buen ambiente laboral, queremos apoyar a nuestros trabajadores y sus familias con variados beneficios”.

DARÍO OVALLE, GERENTE GENERAL  
DE EMPRESA CONSTRUCTORA MENA Y OVALLE



## ¿En qué creemos?

Creemos en el bienestar social, por eso trabajamos para entregar una mejor calidad de vida a los trabajadores y pensionados chilenos



Nuestra **Misión** es mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pensionados, proporcionándoles más y mejores soluciones y beneficios sociales, orientados a promover el pleno **desarrollo** de aquellos, en conjunto con sus respectivos grupos familiares

## Principios y Valores



El accionar de la Caja se enmarca dentro de los principios éticos y morales de quienes fueron sus fundadores, todos ellos empresarios de la Cámara Chilena de la Construcción y cuya visión estaba inspirada en el desarrollo de la seguridad social en el país.

### VALORES

- Integridad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Austeridad
- Respetuosos de Nuestra Historia

Tanto las decisiones como las acciones que la Caja realiza deben sustentarse en un marco de transparencia, eficiencia y mejora continua, teniendo presente siempre a sus destinatarios finales, quienes son sus afiliados, familias y las empresas en que ellos se desarrollan.

### VISIÓN

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

### 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.

## Gobierno Corporativo

# gobierno



# corporativo

Una preocupación permanente del Directorio de Caja Los Andes es el establecimiento y aplicación de correctas prácticas del gobierno corporativo que entreguen el equilibrio necesario entre los distintos intereses presentes en la Institución, para la adecuada toma de decisiones y la generación de valor. Así, la especial naturaleza jurídica de la Caja, constituida como una Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro, impone el deber de plantearse las directrices del gobierno corporativo establecidas para sociedades con presencia de accionistas.

Por disposición legal contenida en el Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Ley N° 18.833, la administración de la Caja descansa en un directorio, entidad que designa al gerente general y al fiscal, los que deben ser de su exclusiva confianza. Paralelamente, Caja Los Andes estableció la existencia de un contralor que reporta al Comité de Contraloría.

Este Directorio está compuesto por siete miembros, que duran tres años en sus cargos y pueden ser reelegidos. Tres directores son elegidos mediante votación por los trabajadores de empresas adherentes, en un proceso democrático.

Los otros cuatro miembros son designados por la organización fundadora, la Asociación Gremial de la Cámara Chilena de la Construcción.

La injerencia de la Cámara Chilena de la Construcción en la designación de la mayoría de los integrantes del Directorio le ha permitido a Caja Los Andes contar con un "accionista controlador", al que no se le reparten dividendos, pero que vela por la estabilidad de la Institución y evita la generación de asuntos de agencia.

Desde el punto de vista externo, Caja Los Andes se encuentra sometida al control del Ministerio de Justicia; la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Seguridad Social como órgano contralor fundamental conforme a su naturaleza jurídica y giro previsional.

Como emisor de valores de oferta pública, está bajo el control de la Superintendencia de Valores y Seguros, a la que entrega continuamente antecedentes para la información de los inversionistas.

Además, la Caja ha adoptado una serie de normas propias de las sociedades anónimas abiertas, como por ejemplo sus políticas de operaciones con partes relacionadas.

### ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Existen cuatro comités integrados por directores, los que tienen por misión interiorizarse a fondo en las materias propias del quehacer de la Institución, de forma de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a su consideración. Estos comités son:

#### Comité de Contraloría

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

#### Comité de Finanzas

Este Comité tiene por función definir estrategias y políticas contables, de financiamiento y riesgo para el corto y largo plazo, asociadas a la administración financiera de la Caja.

#### Comité de Infraestructura

A este Comité 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 de Compensaciones

Es un órgano intermedio de la Administración y el Directorio, cuya función primordial es apoyar en las decisiones y funciones de evaluación y compensaciones de los empleados y funcionarios de la alta dirección.

### DOCUMENTOS RELEVANTES

#### Código de Ética

Este documento, aprobado por el Directorio, establece que Caja Los Andes está comprometida con los más altos estándares de gobierno corporativo, y administra sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile.

El código de Ética contiene las normas que, basadas en aquellos principios y valores éticos definidos por la Institución, constituyen un marco de conducta mínima.

La efectiva aplicación de este Código es entregada a un Comité de Ética, integrado por dos directores, el gerente general, el fiscal y el contralor, y tiene

por misión promover y regular el cumplimiento por parte de todos los trabajadores, ejecutivos y directores de Caja Los Andes, de las normas, principios y valores que se contienen en este código. Asimismo, deberá conocer las denuncias que se formulen con motivo de las infracciones a este Código y aprobar las sanciones.

#### Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Caja Los Andes elabora un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, con el propósito de formalizar los principios que guían su actuar en materias de transacciones efectuadas por directivos, gerentes y todo el personal de Caja Los Andes. Este manual está basado en los preceptos contenidos en la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores y las normas emanadas de la Superintendencia de Valores y Seguros, incluyendo la NCG 270 de fecha 31 de diciembre de 2009.

#### Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad

Tiene como objetivo regular las obligaciones, derechos, beneficios, prohibiciones y –en gene-

ral– las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todas las personas que trabajan en cualquiera de las oficinas y sucursales de la Caja.

#### Políticas de Habitualidad para Contratación con partes Relacionadas

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

### DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Con el fin de incrementar la transparencia, entrega oportuna y veraz de antecedentes al mercado, Caja Los Andes divulga su acción a través de los siguientes elementos:

- Publicación de estados financieros cada tres meses.
- Elaboración de Memoria Anual y Balances.
- Edición de informe anual de responsabilidad social.
- Información de hechos esenciales.
- Cumplimiento a la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros, y de la Superintendencia de Seguridad Social.

## Indicadores de Liderazgo



**Un alto conocimiento de marca** de un 58% fue lo que arrojó el estudio de conocimiento y posicionamiento Caja los Andes-Adimark, realizado en octubre. Los principales elementos de evocación escogidos por los encuestados fueron los beneficios y ayudas (60,5% de las respuestas). Asimismo, Caja Los Andes alcanza la mejor evaluación del sistema CCAF con 42,1 puntos, la única con evaluación positiva (nota mayor a 4). En cuanto a las principales características que la destacan respecto de la competencia, se señala el prestigio y la solvencia (52,9 y 52,1 respectivamente), y en términos generales esta Caja duplica en conocimiento a su seguidor más cercano.

Un estudio realizado por SERNAC en marzo de 2011 sitúa a Caja Los Andes con los costos de **créditos de consumo más bajos del sistema** CCAF (en rango de 24 meses).



grado de adhesión

Este año se realizó la cuarta encuesta NPS & CSI orientada a indagar el **grado de adhesión y satisfacción del cliente** respecto del servicio entregado 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. El resultado fue un NPS de 48 puntos, puntuación similar respecto de la medición efectuada el año 2010 y 2009 (50 y 48 puntos, respectivamente), lo cual determina que este porcentaje de afiliados tiene una opinión positiva de Caja Los Andes y, 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. El índice CSI alcanzó una valoración superior al 70% para todos los procesos analizados, porcentaje que representa a los encuestados completamente satisfechos con los productos y/o servicios, ya que evidencia que siete de cada diez personas aprueban el servicio otorgado por Caja Los Andes.

clima laboral



**El tercer Estudio de Clima Laboral de Caja Los Andes** se llevó a cabo en diciembre, alcanzando un resultado global de 78%, ocho puntos superior al obtenido en 2009. Los ámbitos mejor evaluados fueron Funcionamiento Organizacional y Relaciones Humanas.

Caja Los Andes posee **el menor monto de dividendo para crédito** de UF 1.500 a 20 años plazo, dentro del subsector CCAF, de acuerdo al Boletín de Créditos Hipotecarios, elaborado en septiembre por SERNAC, que analiza bancos, cajas de compensación, compañías de seguros de vida y cooperativas de ahorro y crédito.



monto de dividendo

## Acciones Destacadas 2011

# destacadas 2011

### MEJORA CONTINUA

• Bajo los lineamientos del programa de Mejora Continua que se viene aplicando en Caja Los Andes desde el 2009, se continuó con la implementación de un software de Clase Mundial con la finalidad de perfeccionar la gestión y operación de la organización. Así, se conformó un equipo de profesionales que bajo el nombre "Vanguardia" implementaron los módulos de componente financiero contable (ERP) y el de Inteligencia de Negocios (BI).

• El Sistema de Gestión de Calidad de Caja Los Andes fue auditado externamente en el mes de mayo, obteniendo la certificación de la norma ISO 9001:2008 por el periodo 2011-2014.

### CANALES COMUNICACIÓN REMOTA

• Con objeto de lograr una mayor cercanía con los beneficiarios, se ampliaron y mejoraron los canales de comunicación remota y servicios tecnológicos, realizando las siguientes acciones:

- Modificaciones en la Web, especialmente en módulos de oficina virtual y recaudación electrónica.

- Implementación de "APV Home", nuevo acceso de consultas para afiliados, a través de un chat, con video, audio y texto, respondiendo consultas relacionadas inicialmente con Crédito Hipotecario.

- Habilitación de un botón de pago de reservas de turismo en la oficina virtual.

- Implementación de un sistema de información financiera en sucursales a través de "pizarras electrónicas".

### NUEVOS ÓRGANOS INTERNOS

#### Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información tiene como objeto resguardar en forma adecuada la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información institucional, principalmente las bases de datos de clientes y proveedores como un activo clave para Caja Los Andes.

### NUEVAS INSTALACIONES Y REMODELACIONES

• Se remodelaron los edificios corporativos en las ciudades 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.

• Durante el último bimestre del año se implementó el Proyecto "Stands Club de Beneficios" en diferentes centros comerciales de la capital y regiones, cuyo propósito ha sido reforzar el compromiso de ser un aliado estratégico para los afiliados y entregar soluciones integrales a sus necesidades.

### EVENTOS ESPECIALES

#### ENANDES 2011

Por segundo año consecutivo se realizó el Encuentro Nacional ENANDES 2011, cuyo tema principal fue Liderazgo y Calidad de Vida. El encuentro convocó a autoridades, empresarios,

líderes de opinión, gerentes, ejecutivos de RR.HH. y dirigentes sindicales de las principales empresas afiliadas a la Caja. En la ocasión, el consultor internacional Stewart Friedman presentó su libro "Total Leadership", así también se otorgó el premio Calidad de Vida Caja Los Andes a empresas adherentes en reconocimiento a sus buenas prácticas laborales. Este año, por primera vez, se desarrolló este encuentro también en Antofagasta y Concepción.

#### FIDAM 2011

Como ya es tradición, entre los meses de octubre y diciembre se realizó la 10ª versión de la Feria Interactiva del Adulto Mayor (FIDAM) en 18 ciudades del país y congregando a más de 21 mil personas. El encuentro incluyó diversas actividades dirigidas al adulto mayor como: espectáculos artísticos, entretenimiento, programas educativos, desarrollo de voluntariado y una amplia exposición de beneficios y productos a través de diversos stands informativos.

### RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS

#### Premio Nacional de Emprendimiento

Por tercer año se entregó el Premio Nacional de Emprendimiento, consistente en un aporte al capital de trabajo a sus afiliados emprendedores que han financiado sus proyectos a través de la Línea de Crédito CORFO Microempresas.

#### Premio Calidad de Vida

Distingue a aquellas empresas adherentes que se destaquen por realizar un trabajo permanente



en beneficio de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y familias. Durante el 2011 el premio fue entregado a diversas empresas: Codelco Chile División Chuquibambilla, Corporación Municipal de Desarrollo Social Antofagasta, Compañía Contractual Minera Candelaria, Compañía Minera Nevada S.A., Junta Nacional de Jardines Infantiles, Banco Crédito e Inversiones, Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A., Empresa Constructora Mena y Ovalle S.A., Sociedad Maderera Melillanka Limitada, Sociedad Prestadora de Servicios Medioambientales Limitada, Universidad Austral de Chile, Empresa Nacional del Petróleo.

#### Premio en FIDAM

En la inauguración de este evento se entregaron reconocimientos a los pensionados por su permanencia en la Caja y se hizo mención especial a la empresa Lápez López, por su apoyo a la inserción laboral de afiliados pensionados, a través del Programa Oportunidad Mayor.

### RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

Durante el año 2011 se trabajó en profundidad para la implementación de sistemas de información, los que se señalan a continuación:

• **SILHIA.** Es un sistema de información destinado al mejoramiento de la gestión fiscalizadora del gasto en subsidios por incapacidad laboral (SIL) de origen curativo que administran las CCAF, con herramientas de inteligencia artificial o de

negocios (Business Intelligence). Generará a la SUSESOL la capacidad de revisar cada SIL, y de gestionar la autorización del pago de cada uno de ellos, haciendo más eficientes los procesos de revisión.

• **Sistema de Verificación del Gasto Mensual (SIVEGAM).** Es un sistema complementario de información SIAGF vigente actualmente, de forma tal de relacionar las rendiciones mensuales del gasto de las diferentes entidades administradoras con la base nacional de beneficiarios y causantes reconocidos. Esto busca garantizar el correcto pago de los beneficios (asignación familiar y maternal y el subsidio familiar) y, por ende, que los recursos fiscales estén siendo utilizados para los fines que fueron destinados.

• **Sistema de Gestión de Información para el Control y Fiscalización de los Subsidios Maternales (SIMAT).** Este proyecto tiene como objetivo controlar eficientemente los recursos destinados al pago de subsidios maternales y mejorar la fiscalización de la Superintendencia mediante la incorporación de variados archivos de información, permitiendo a la Superintendencia un mejor análisis de los datos.

• **Central de Riesgo Financiero de las CCAF (CRC-CAAF).** Es un sistema de información encargado de proporcionar una plataforma tecnológica capaz de entregar un apoyo en las labores de supervisión y monitoreo de la normativa vigente relativa al régimen de crédito social, al riesgo de crédito

asociado y beneficios adicionales otorgados por las CCAF. Además, se planifica que se encargará de entregar información, tanto para los afiliados como a las CCAF, sobre el endeudamiento del afiliado en el Sistema CCAF y algún otro tipo de información de interés general.

• **Licencia Médica Electrónica (LME).** Proyecto destinado a facilitar el otorgamiento y tramitación de las licencias médicas a través del uso de tecnologías de información. En base a esto se efectuaron mesas de trabajo, entre la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOL), las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) y el Fondo Nacional de Salud (FONASA), para dar inicio en septiembre de 2011 a la implementación del sistema de Licencias Médicas Electrónicas en la Región Metropolitana. Caja Los Andes fue la primera entidad en pagar una LME, el 06 de octubre de 2011.

## Responsabilidad Social

# social

La **Responsabilidad Social** está inserta en el espíritu fundacional de **Caja Los Andes** y responde a la necesidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores

responsabilidad



El mismo espíritu fundacional de Caja Los Andes se relaciona con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que sus orígenes se encuentran en la necesidad detectada por los empresarios de la construcción de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Fiel a ese espíritu y yendo mucho más allá de la norma, esta entidad realiza un aporte significativo a sus públicos de interés, lo que se encuentra ampliamente especificado en la publicación de responsabilidad social anexa a esta Memoria.

Caja Los Andes está convencida de que el tema de RSE no constituye un acto de filantropía, sino que se relaciona con el desarrollo de una organización que considera todos los efectos ambientales, sociales y económicos positivos y negativos que genera en la sociedad. Es por ello que ha ido avanzando año a año en esta temática, sistematizando las acciones emprendidas en este aspecto.

Debido a la importancia que este ámbito representa para la Institución es que se crea a fines del 2011 la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE, con el fin de que implemente y desarrolle una política sostenida en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

# protección

OFRECEMOS A NUESTROS PENSIONADOS UN LUGAR PARA SU DESARROLLO Y ENTRETENCIÓN

# protección



“En Caja Los Andes encontré una excelente infraestructura donde todo está hecho para que el adulto mayor lo pase bien. Aquí hice amigos y descubrí un espacio para poder seguir desarrollándome como persona. Me siento muy protegida por esta institución, porque hay un momento en que los hijos se van de la casa, uno queda sola y la Caja se transforma en un lugar donde entretenerse, sentirse acompañada y divertirse”.

MARÍA ENRIQUETA TOLEDO  
PENSIONADA



# ¿Cuál es nuestra historia?

Prontos a cumplir 60 años de historia, Caja Los Andes está inspirada en el espíritu de los visionarios empresarios de la Cámara Chilena de la Construcción



Caja Los Andes ha contribuido al desarrollo de la **seguridad social en Chile**, adecuándose exitosamente a los cambios políticos, sociales y económicos



## Orígenes

En el año 1953 nace Caja Los Andes, la primera Caja de Compensación de Chile, convirtiéndose en una entidad pionera, no sólo en el país sino que en el resto de Latinoamérica.

Sus orígenes están ligados a la Cámara Chilena de la Construcción, institución creada en 1951 y cuya principal preocupación fue buscar soluciones a las malas condiciones de vida en las que se encontraban sus obreros. Influenciados por los cambios vividos en la posguerra en Europa, por la Encíclica Rerum Novarum e, incluso por las enseñanzas de San Alberto Hurtado, decidieron crear un fondo que pagara un beneficio de tipo voluntario a favor de la familia de los trabajadores, el cual sería administrado por la naciente entidad.

Fue tal el éxito de esta medida, que expusieron su experiencia al Presidente de la República de la época, Carlos Ibáñez del Campo, con el fin de que esta asignación pudiera ser recibida por

todos los trabajadores chilenos. El Gobierno acogió esta preocupación y en 1953, promulgó el DFL N° 245, en el que instituyó legalmente el beneficio de la asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación.

Caja Los Andes ha contribuido desde entonces al desarrollo de la seguridad social en Chile, adecuándose exitosamente a los cambios políticos, sociales y económicos de nuestro país y ampliando permanentemente su quehacer institucional. Así se ha transformando en un aliado estratégico para que las empresas puedan entregar beneficios sociales a sus trabajadores con los mejores estándares de calidad y oportunidad.

En la actualidad, es un actor principal dentro de la industria de las Cajas de Compensación, aspecto que se valida en relación a la mayor participación de mercado.



**1959** Ley N° 13.305 permite ampliar beneficios a trabajadores, más allá de la asignación familiar.

**1974** DS N° 99 autoriza para otorgar préstamos en dinero a sus afiliados con cargo a sus fondos de beneficios sociales.

**1976** DL N° 1.596 permite la incorporación de los empleados de la empresa adherida, no sólo obreros.

**1989** Ley N° 18.833, nuevo estatuto permite a las CCAF obtener fuentes adicionales de ingresos.

**1997** Ley N° 19.539 autoriza la incorporación individual de los pensionados al Sistema de Cajas a partir de 1998.

**2007** Ley N° 20.233 que permite la afiliación de los empleados públicos a las Cajas de Compensación.

**2008** DS N° 54 que modifica el DS N° 91, permitiendo a las Cajas otorgar créditos sociales hasta siete años plazo, y con garantías hipotecarias hasta 30 años plazo.

## Seguridad Social en Chile

# seguridad

En **Chile**, la seguridad social está establecida como un derecho de todos, cuyo propósito es generar bienestar en el trabajador, pensionado y sus familias, y protegerlos ante diversas contingencias.



## La Industria de las Cajas de Compensación

# industria

### Qué se entiende por seguridad social

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

### Quién garantiza el derecho a la seguridad social

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

### Quiénes componen el sistema de seguridad social

El sistema de seguridad social en Chile está conformado por:

- Entidades públicas: 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.
- 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 entidades de derecho privado, sin fines de lucro, creadas para entregar bienestar social a los trabajadores. La mayoría de los beneficios, productos y servicios que otorgan son de carácter gratuito para sus afiliados, aún cuando existen productos financieros y otros que se costean total o parcialmente, con aportes de los afiliados y en algunos casos, de las empresas.

La afiliación a ellas no tiene costo alguno

para el trabajador ni para el empleador, y las empresas se pueden adherir con el acuerdo mayoritario de sus trabajadores. Los pensionados –en tanto– se afilian en forma personal y voluntaria y requieren aportar hasta el 2% de su pensión.

La principal fuente de financiamiento de las CCAF proviene de la rentabilidad obtenida por el crédito social. Asimismo, se financian a través de la venta de servicios al Estado y a otras entidades de seguridad social y me-

dante servicios y beneficios pagados total o parcialmente por sus afiliados. Otra forma de financiamiento corresponde al endeudamiento en el sistema financiero y la emisión de instrumentos de deuda, tales como bonos directos y securitizados.

Esta industria forma parte del sistema privado de seguridad social y está compuesta actualmente por cinco entidades: Los Andes, La Araucana, Gabriela Mistral, 18 de Septiembre y Los Héroes.

### SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

#### Privado

AFP	Pensiones
Compañía de Seguros de Vida	Pensiones
ISAPRES	Salud
CCAF	Protección Familiar
Mutualidades	Riesgo Laboral
AFC	Desempleo

#### Público

ISL	Riesgo Laboral
IPS	Pensiones
Servicio de Salud FONASA	Salud

### Integrantes Industria

Caja de Compensación de Asignación Familiar	Organismo Fundador
Los Andes	Cámara Chilena de la Construcción
La Araucana	Cámara de Comercio de Santiago
Gabriela Mistral	Cámara del Cuero y el Calzado
10 de Septiembre	Sociedad de Fomento Fabril
Los Héroes	Asociación de Industriales Metalúrgicos

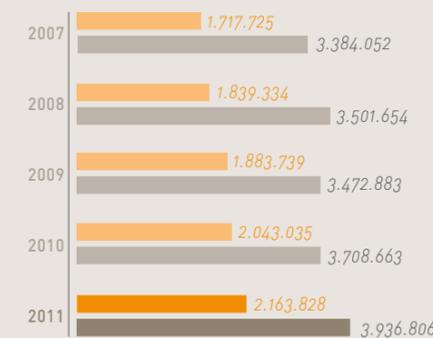
# Participación de Caja Los Andes en la Industria

LOS ANDES  
SISTEMA CCAF

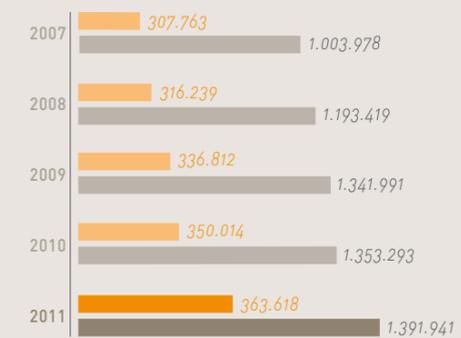
# industria



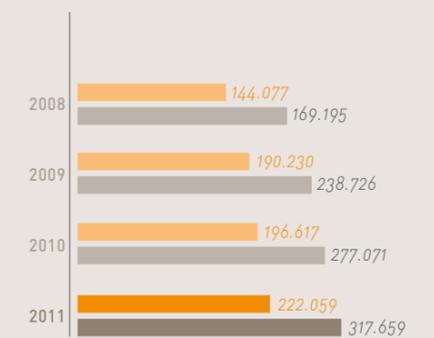
Afiliados Activos (1)



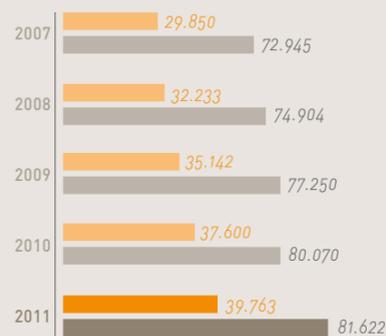
Afiliados Pensionados (1)



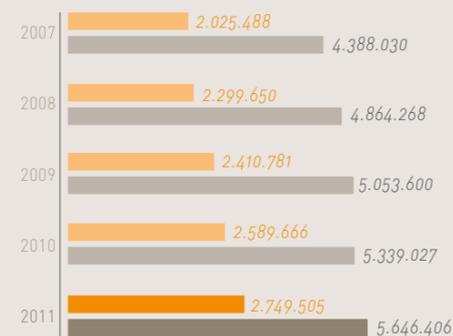
Afiliados Sector Público (1)



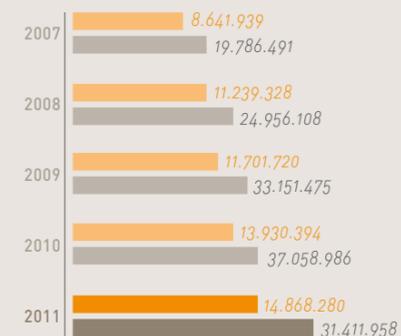
Empresas Adherentes (1)



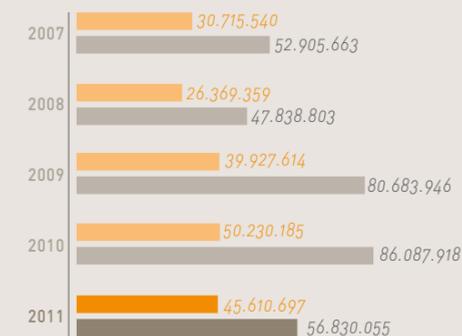
Afiliados



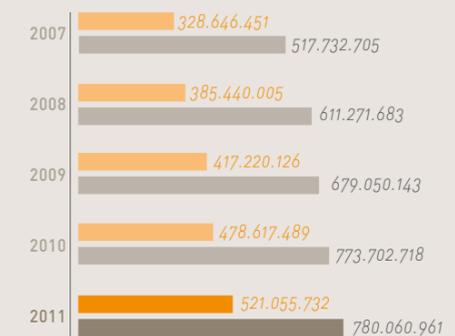
Beneficios Adicionales (2) (4)



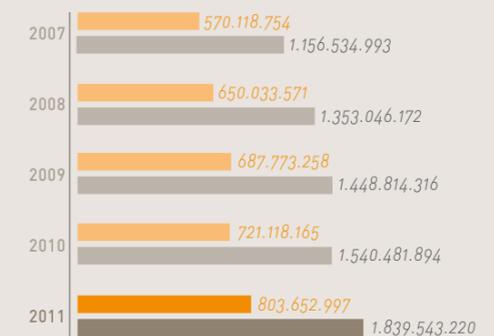
Excedentes (2) (3) (5)



Patrimonio (2)



Cartera de Crédito Vigente (2)



Fuente: Asociación Gremial CCAF, FUPE Cajas de Compensación.

(1) Antecedentes al 31 de diciembre de cada año (2) Valores en miles de pesos y en moneda a diciembre de cada año (3) Según normas contables de la SUSESO (4) Valor estimado sobre la base de la participación de la Caja y crecimiento de la Industria del monto en beneficios no retornables (5) Para el año 2011 considera los valores de las entidades que reportan a la S.V.S.



# beneficios

PROMOVEMOS LA VIDA SANA Y EL DEPORTE

# beneficios

“Participé en el Campeonato de Tenis que realiza la Caja y fue una excelente experiencia. Me gusta el tenis y encuentro muy bueno que las empresas fomenten las actividades deportivas y que lo hagan de manera tan organizada y profesional como realizaron este torneo. Quedé muy contento, no sólo por obtener el primer lugar sino porque fue muy agradable el campeonato en general. Obviamente que seguiré participando porque ahora, además, debo defender mi título”.

EDUARDO PALACIOS  
1º LUGAR DEL CAMPEONATO DE TENIS  
CAJA LOS ANDES



# beneficios

# ¿Qué entregamos a nuestros clientes?

Entregamos a nuestros afiliados y pensionados una serie de beneficios y servicios que apuntan a mejorar su calidad de vida e incrementan el bienestar social

Caja los Andes atiende a **2.385.887** Afiliados Activos,  
**363.618** Pensionados y a **39.763** Empresas Adheridas



## Clientes

Atendemos al 20% de la población nacional, ofrecemos una red a lo largo de todo Chile y otorgamos los más diversos servicios y beneficios para mejorar su calidad de vida.

### AFILIADOS ACTIVOS

Son trabajadores de empresas adherentes a la Caja Los Andes, 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 ecovacacionales, descuentos del Club de Beneficios en una serie de instituciones en convenio y diferentes tipos de asignaciones en dinero, por mencionar algunos.

### AFILIADOS PASIVOS

Son los pensionados afiliados a la Caja, quienes acceden a los beneficios, productos y servicios creados especialmente para ellos. Además, cuentan con una gama de interesantes y diversas actividades culturales y recreativas generadas para su entretención, tales como viajes dentro y fuera del país, actividades físicas, lúdicas y recreativas, y acceso a cursos de variada índole. Asimismo, cuentan con instalaciones especiales como es el caso de los Edificios Club, cuya infraestructura les permite realizar cómodamente sus actividades.





# Clientes

# fuentes de financiamiento

## EMPRESAS ADHERENTES

Las empresas públicas y privadas adherentes a Caja Los Andes acceden a una serie de servicios disponibles, 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.

## Adhesión

La afiliación no tiene costo para el trabajador. Los pensionados se adhieren a la Caja en forma totalmente voluntaria y por Ley, deben aportar hasta el 2% de su pensión. No obstante, por acuerdo entre las Cajas, se estableció que el aporte fuera del 1% de la pensión.

Para las empresas no tiene ningún costo adherirse a la Caja. Sin embargo, si voluntariamente desean suscribir a sus trabajadores a las prestaciones complementarias deben desembolsar un monto en dinero.

## 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, Caja Los Andes 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 la Caja 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, para su población beneficiaria.



Nota: (1) afiliados activos incluye sector público





## Servicios y Productos



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 un grupo diverso y heterogéneo. Es por eso que Caja Los Andes realiza un esfuerzo permanente por entregar a cada uno de ellos productos y servicios acordes a sus requerimientos reales de acuerdo a los siguientes ámbitos de acción:

### Servicios y Productos Financieros

- Crédito Social
- Ahorro
- Seguros
- Servicios Previsionales
- Administración de Fondos

### Prestaciones y Beneficios Sociales

Prestaciones:

- Prestaciones Legales
- Prestaciones Adicionales
- Prestaciones Complementarias

Beneficios Sociales:

- Educación
- Salud y Deporte
- Turismo social, viajes y tiempo libre

## SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

### CRÉDITO SOCIAL

Caja Los Andes ofrece diversos créditos a sus afiliados, todos pensados en cómo alivianar y/o solucionar situaciones económicas de los trabajadores y su familia.

Las cuotas del pago de estos créditos se generan de manera acorde a cada uno de nuestros afiliados, con el fin de no provocar endeudamiento. Estos créditos son:

#### Crédito Social

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 realizar algún tipo de emprendimiento.

A estos préstamos se accede en condiciones competitivas respecto de otras ofertas, 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.

Con el objetivo de no generar sobreendeudamiento o problemas de liquidez al afiliado, las cuotas del crédito social no pueden exceder el 25% de su ingreso líquido.

La oportunidad, flexibilidad y eficiencia operativa, son características de este crédito, sin que ello signifique una degradación de los procedimientos a través de los cuales se califica a los deudores de un eventual riesgo que pueda afectar el patrimonio de la entidad.

Los afiliados tienen, mediante el Crédito Social, una fuente de financiamiento cómoda, ágil y de bajo costo.

#### Crédito Social Hipotecario

El crédito hipotecario de la Caja Los Andes 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.

Asociado a este crédito hipotecario, los afiliados pueden optar a un Crédito Complementario, con el cual se puede financiar hasta el 10% del valor de la propiedad, expresado en UF y un plazo de hasta 84 meses.

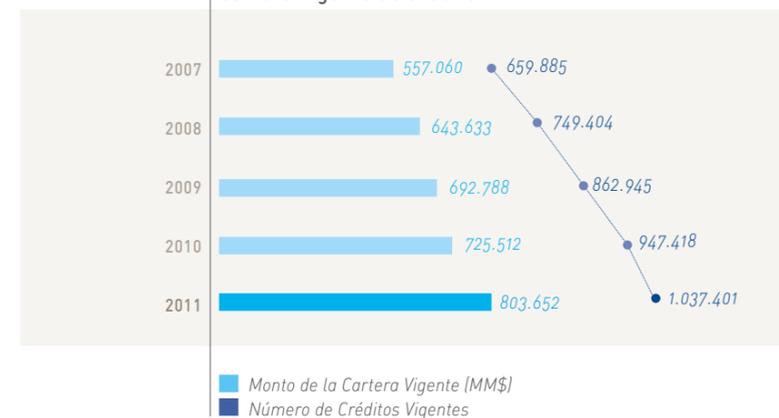
#### Crédito de Emergencia

El objetivo de este préstamo es dar solución a 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

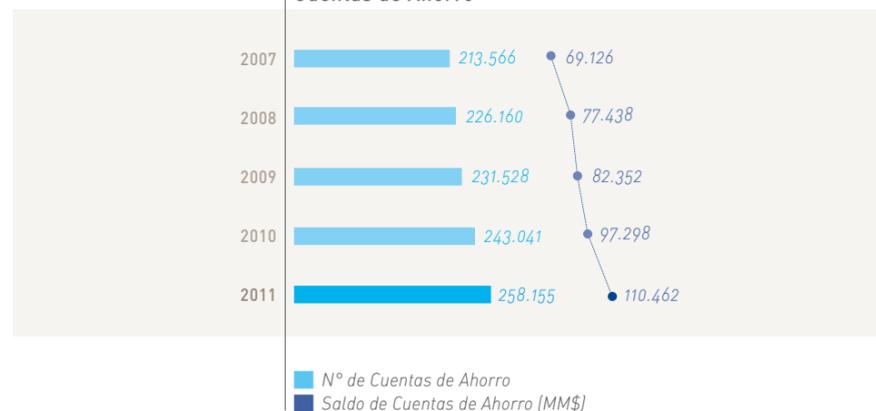
Es una alternativa de financiamiento que la Caja pone al servicio de sus afiliados y que consiste en un cupo de préstamo pre-aprobado, que se utiliza según necesidades del trabajador. Respecto al interés de éste, se calcula sobre el monto diario efectivamente utilizado.

a diciembre de cada año Cartera Vigente de Crédito



Microempresarios	2007	2008	2009	2010	2011
Nº de Operaciones	411	328	312	278	317
Monto Autorizado (M\$)	1.129.340	888.882	1.027.537	926.418	1.224.786

a diciembre de cada año **Cuentas de Ahorro**



#### AHORRO

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 tipos 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 (\*).

(\* Válido solo para libre disponibilidad y vivienda.

Al 31 de diciembre de 2011 el stock era de 258.155 cuentas de ahorro con un monto de \$110.462 millones.

#### SEGUROS

Con el objetivo de apoyar a sus afiliados en diversas contingencias, Caja Los Andes pone a su disposición diferentes planes de seguros, los cuales han sido desarrollados especialmente por las compañías de seguros para satisfacer las necesidades específicas de los afiliados a un bajo costo mensual:

- 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. Contempla, 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: en caso que el trabajador quede sin empleo y sea beneficiario de un crédito social, cubre hasta 3 cuotas de éste.

- Seguro de Vida Familiar: cubre muerte, invalidez o enfermedad grave del afiliado(a) y sus cargas legales

#### SERVICIOS PREVISIONALES

Son servicios que Caja Los Andes presta a entidades de Seguridad Social, tanto públicas como privadas. Entre ellos destacan:

- Digitación de Registros: 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 y entregar información más oportuna a los afiliados de los distintos regímenes.
- Recaudación de Cotizaciones: es uno de los servicios más destacados en función de su volumen y complejidad, abarcando en la actualidad, la recaudación manual y la electrónica. Esta última desarrollada en ambiente web, cumple con estándares de calidad tan diferenciadores, como es la certificación ISO 9001:2008.

Actualmente más de 23.700 empresas del mundo público y privado, operan con este servicio, brindando seguridad, agilidad y eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones previsionales originadas por sus trabajadores.

# extensión

Caja Los Andes realiza una serie de actividades enfocadas al buen uso del tiempo libre de sus afiliados y pensionados

- Pago de Pensiones: en representación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de las Compañías de Seguros, la Caja pone a disposición de los pensionados su infraestructura -a nivel nacional- para entregar los pagos a que esta población tiene derecho. El servicio ha evolucionado hacia un sistema de pago en línea, al que se puede adscribir cualquier ente pagador de pensiones.

- 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 emite tanto FONASA como ISAPRES que deleguen esta función en la entidad.

#### 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. Para ello, dispone de una estructura especializada en inversión de recursos financieros, plataforma cuya 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.



# beneficios

Las **prestaciones adicionales** están orientados a cubrir necesidades específicas que enfrentan las familias como lo es el matrimonio, nacimiento, escolaridad y fallecimiento

## PRESTACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES

### Prestaciones

#### PRESTACIONES LEGALES

De acuerdo al principio de subsidiariedad, la Caja administra por cuenta del Estado 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 que se paga por cada carga familiar reconocida como tal por la legislación vigente. Es de carácter redistributiva y complementaria a la remuneración, cuyo valor se determina conforme al salario del trabajador.

#### Subsidio de Cesantía

Proporciona apoyo económico de subsistencia mientras el trabajador permanezca inactivo y se otorga por un plazo máximo fijado por ley. El objeto de esta prestación es proteger a los trabajadores que pierden su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad.

#### Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal

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

En general los subsidios de incapacidad laboral son:

- Subsidios por incapacidad de origen laboral: aquellos producidos por enfermedades causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que le produzca incapacidad o muerte.
- Subsidio por incapacidad de origen maternal: aquellos que se relacionan al embarazo; tanto a sus patologías asociadas como al descanso pre y postnatal; a la enfermedad grave del hijo menor de un año; se tenga su cuidado y se esté en juicio de adopción.
- Permiso postnatal parental: corresponde a una extensión del actual postnatal por 12 semanas más.

#### PRESTACIONES ADICIONALES

Son beneficios previsionales otorgados voluntariamente que no se encuentran considerados en otras prestaciones que administre la Caja. Están orientados a cubrir necesidades específicas que enfrentan las familias como lo es el matrimonio, nacimiento, escolaridad y fallecimiento. Asimismo,

#### Prestaciones Adicionales

Item	Nº	Monto (\$)
Adicionales por Contingencia	110.040	2.928.271.474
Asignaciones, Becas y Excelencia Académica	205.728	4.737.784.000
Bonificaciones para Pensionados	32.333	601.499.583
Programas de Extensión, Culturales y Deportivos	631.252	2.651.971.919
Bonificación a Centros Vacacionales	760.950	2.954.477.398
<b>Total</b>	<b>1.740.303</b>	<b>13.874.004.374</b>

contempla actividades de orden educacional, cultural, deportivo, recreativo, artístico u otras de carácter social.

#### PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Son prestaciones a las que adscriben los afiliados en forma voluntaria y se establecen por medio de convenios con los empleadores afiliados. También puede adherirse a estas prestaciones los sindicatos a que pertenezcan los trabajadores afiliados. Los planes de beneficios que las Cajas pueden ofrecer al amparo de este régimen, consideran -en general- cobertura de carácter social (salud, educación, vivienda y emergencias de distinta naturaleza).

En este sentido, la Caja se presenta como un aliado estratégico de las empresas y especialmente a las áreas de bienestar de ellas, entregando soluciones múltiples a sus trabajadores que les permiten una mejor calidad de vida y al mismo tiempo redundan en mayores niveles de productividad y eficiencia.





# extensión

Caja Los Andes apoya económicamente a sus afiliados para realizar estudios superiores, universitarios, de post grado, técnicos y escolares

## Beneficios Sociales

### EDUCACIÓN, CULTURA Y EXTENSIÓN:

#### EDUCACIÓN

##### Oferta Educativa

Es un programa dirigido a los pensionados y que tiene como objeto reforzar los conocimientos adquiridos durante la vida, a través de cursos y talleres con una metodología y elementos curriculares, diseñados especialmente para este grupo etéreo.

Para el desarrollo de estas actividades, Caja Los Andes dispone de modernas instalaciones, las que se han ido extendiendo en función de las demandas de los afiliados.

##### 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. 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.

Por otra parte, a través del Centro de Formación Técnica ProAndes, la Caja ofrece carreras técnicas de nivel superior para entregar a los trabajadores mayor empleabilidad y especialidad técnica.

Caja Los Andes apoya económicamente a sus afiliados para realizar estudios superiores, universitarios, de post grado, técnicos y escolares. Asimismo, entrega asignaciones en dinero para matrículas de afiliados que cursen estudios en alguna universidad estatal, privada o instituto.

#### Becas de Estudio

Oferta Educativa	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Cursos y Talleres	7.870	116.316
<b>Total Oferta Educativa</b>	<b>7.870</b>	<b>116.316</b>

Oferta Educativa Superior	Nº Actividades	Nº de Asistentes
II Encuesta "Calidad de Vida en la Vejez"	2	1.158
Clases interactivas	25	1.923
Diplomado Gestión Comunitaria	1	370
Diplomado "Desarrollo de Competencias Adultos Mayores"	1	252
Diplomado "Creando Innovando"	1	256
Diplomado "Especialización en Educación de Adultos Mayores"	1	204
Curso "Cuidadores Personas Mayores Frágiles o Dependientes"	1	197
Ciclo de charlas	271	20.070
<b>Total Extensión Académica Superior</b>	<b>303</b>	<b>24.430</b>

#### CULTURA

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. Las actividades consideran los diversos intereses de acuerdo a los grupos etéreos y se perfilan como herramientas de integración social, facilitando el desarrollo armónico de las personas y promoviendo la generación de redes sociales.

Es importante destacar en este sentido algunos eventos que concitan la atención de muchos afiliados, como es el paseo al Buin Zoo, que consiste en una fiesta nocturna en el zoológico, con entretenidas actividades. A la vez, el programa de visitas al MIM exclusivo para afiliados y la FIDAM, que es la Feria para el adulto mayor más importante que se realiza en Chile y que este año se llevó a cabo en 16 ciudades y contó con la participación de más de 21 mil personas.

Eventos	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Eventos Anfiteatro	11	5.284
Eventos Bailables Familiares	26	19.311
Eventos Regionales	30	19.527
Eventos Menores Sala Andes Santiago	190	27.863
Eventos Menores Sala Andes Concepción	295	26.957
Fundación Beethoven	60	30.624
<b>Total Eventos</b>	<b>612</b>	<b>129.566</b>

La Caja Entretenida	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Fidam	7	21.699
Día del Niño	2	367
Buin Zoo	1	3.980
<b>Total Caja Entretenida</b>	<b>10</b>	<b>26.046</b>

#### EXTENSIÓN

##### Enandes

Es un encuentro anual que organiza y desarrolla Caja Los Andes con el objeto de entregar a sus empresas afiliadas distintas temáticas de interés. La segunda versión, realizada el 2011, se enfocó en el tema Liderazgo y Calidad de Vida.

El éxito obtenido en el periodo anterior, obligó a expandir su cobertura hacia el norte (Antofagasta) y sur del país (Concepción), poniendo a disposición de un mayor número de empresas esta instancia de análisis y discusión de temas de Recursos Humanos, la que contó con expositores nacionales y extranjeros, cuyas presentaciones se basaron en profundizar cómo el liderazgo aporta en la calidad de vida de los trabajadores y cómo esto incide positivamente en la productividad de las empresas y el país.

En este encuentro, también se otorga el premio Calidad de Vida Caja Los Andes a empresas adherentes en reconocimiento a sus buenas prácticas laborales.



# Salud

Convencidos que la salud es uno de los principales indicadores de bienestar, **Caja Los Andes** entrega beneficios y servicios que facilitan y promueven un estilo de vida saludable

## SALUD Y DEPORTE:

### SALUD

Caja Los Andes ha desarrollado distintas alternativas que facilitan un mejor acceso a servicios de salud, tales como: atenciones médicas y dentales, adquisición de medicamentos, planes de prevención e inmunización, programas de beneficios exclusivos para pensionados. Todos ellos se otorgan a través de una extensa red de 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

Los pensionados pueden acceder a este programa que reúne un conjunto de servicios médicos, incluyendo orientación familiar. Para ello, deben efectuar un aporte mensual equivalente al menor valor entre el 1% de la pensión o \$ 3.000.

#### Programa de Acceso y de Descuentos

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

### Prestaciones Dentales

A través de un convenio con 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 las 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.



# deporte

En el Campeonato **Futsal 2011**, organizado por Caja Los Andes, participaron más de **11 mil** jugadores



## DEPORTE

Caja Los Andes ha desarrollado un programa de actividades para incentivar la práctica del deporte entre sus afiliados y grupo familiar, cuyo principal objetivo es prevenir el sedentarismo y el estrés. Para ello ha dispuesto la instalación de gimnasios totalmente equipados y de uso libre para sus pensionados en diversos lugares del país.

Así también organiza y desarrolla, entre sus empresas afiliadas, el Campeonato de Fútbol Salón (FUTSAL) más grande del país, en el cual participan 850 equipos y un total de más de 11 mil jugadores. También lleva a cabo los siguientes campeonatos: Tenis Amateur, Básquetbol Escolar, Futsal Infantil y las Olimpiadas del Sector Público, entre otras.

Gimnasio Libre	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Gimnasio Libre	12	3.209

Masoterapia y Podología	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Masoterapia	12	1.253
Podología	12	2.500
<b>Total eventos</b>	<b>24</b>	<b>3.753</b>

Campeonatos	Nº Actividades	Nº de Asistentes
Campeonato Fútbol Playa La Serena	1	320
Abierto de Tenis	1	366
Campeonatos Fútbol Arica y Coyhaique	2	379
Liga Fútbol Lo Espejo	1	536
Campeonato Fútbol	1	11.050
Campeonato de Básquetbol Valdivia	1	175
Olimpiadas La Serena	1	27
<b>Total Campeonatos</b>	<b>8</b>	<b>12.853</b>



**TURISMO SOCIAL, VIAJES Y TIEMPO LIBRE**  
Caja Los Andes cuenta en la actualidad con 21 centros distribuidos a lo largo del país: 10 centros vacacionales, 6 ecovacacionales y 5 recreacionales, los que están dotados de una excelente infraestructura y un entorno natural privilegiado para el descanso de las familias de los afiliados y las empresas adherentes. Vacaciones, paseos de fin de semana, jornadas, seminarios y todo tipo de actividades se desarrollan en ellos.

**Centros Vacacionales**  
Ofrecen alojamiento en cabañas, habitaciones o departamentos. Cuentan con diversas comodidades para el descanso y la realización de eventos empresariales.

**Centros Ecovacacionales**  
Se orientan al descanso familiar teniendo un modelo de turismo ecológico que incentiva la sustentabilidad, la preservación y el cuidado de los recursos naturales y el medio ambiente.

**Centros Recreacionales y Deportivos**  
Son espacios a los que se puede acceder por el día y que cuentan con sectores de quinchos, piscinas al aire libre, canchas de tenis, de fútbol y multicanchas. Su finalidad es entregar un espacio para que los trabajadores puedan recrearse junto a su familia en los fines de semana y también practicar deportes.

**VIAJES**  
Los afiliados a Caja Los Andes pueden participar -a precios preferenciales- de paseos por el día, los que se realizan aprovechando toda la infraestructura de los centros recreacionales y vacacionales que la Caja tiene emplazados a lo largo de Chile. También organiza viajes dentro y fuera del país para aquellos que tengan la posibilidad de hacerlo.



**CENTROS VACACIONALES, RECREACIONALES, ECOVACACIONALES Y SUS CARACTERÍSTICAS**

Ubicación	Parques Hás.	M <sup>2</sup> Construidos	Pasajeros Centros Vacacionales	Pasajeros Centros Recreacionales	Pasajeros Centros Ecovacacionales
Azapa	1,40	1.053	7.771	3.216	
La Huayca	15,00	650	20.570	29.322	
Bahía Inglesa	20,00	2.200	21.473	4.960	22.369
La Serena	2,80	6.402	46.068	96	
Huallilemu Norte	7,50	2.532	47.264		
Huallilemu Sur	13,00	3.788	37.546	8.965	
Palomar	20,00	4.603	32.449	15.241	
Parador de Darwin	1,34	1.434	7.983	4.359	
Pirque	24,00	856		101.945	
Lo Espejo	12,00	285		26.371	
Beaucheff	1,70	270		19.309	
Machalí	7,67	2.578		90.174	
Río Quepe	8,00	1.486			
Las Mellizas	7,50	2.485	36.326	28.697	
Villarrica	0,10	750	5.459		
Calafquén	28,00	850	8.422	437	19.543
Costanera	0,30	767	10.905	18	
Lago Ranco	24,00	3.950	21.613	2.640	
Punta Larga	25,00	7.903	40.184	7.993	
Llanuras de Diana	30,00	4.560	23.301	781	
Río Serrano	7,00	1.120			7.180
<b>Total</b>	<b>256,31</b>	<b>50.522</b>	<b>367.334</b>	<b>344.524</b>	<b>49.092</b>

transparencia

ACOMPañAMOS A NUESTROS AFILIADOS EN TODAS SUS NECESIDADES

# transparencia

“Gracias a la oportunidad que me dio Caja Los Andes pude continuar con mis estudios y tener una carrera universitaria. Hoy veo los frutos de mi esfuerzo y perseverancia, me siento una mujer plena y una profesional exitosa”.

ADRIANA SOTO S., JEFA DE ADQUISICIONES CAJA LOS ANDES.  
INGENIERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA,  
MENCIÓN FINANZAS. UNAB



## Desempeño Económico

# ¿Cuáles son nuestros resultados financieros?

Nuestro exitoso desempeño económico nos permite destinar \$ 45.611 millones de excedentes a entregar más y mejores beneficios a nuestros afiliados



Principales Indicadores		Unidad	31/12/11	31/12/10	Variación	% Var 11/10
Liquidez	Liquidez Corriente	Veces	2,23	1,53	0,70	45,98%
	Razón Acida	Veces	2,23	1,53	0,70	45,98%
Endeudamiento	Razon de endeudamiento	Veces	1,05	1,13	[0,08]	[7,48%]
	Deuda Corriente	%	37,50%	56,35%	[0,19]	[33,45%]
	Deuda No Corriente	%	62,50%	43,65%	0,19	0
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio	%	8,76%	12,44%	0,04	68,76%
	Rentabilidad de Activos	%	4,27%	5,83%	0,02	75,75%
	Rendimiento Activos Operacionales	%	4,72%	6,73%	0,02	68,03%
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	0
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	0
	Capacidad de compra (*)	MM\$	1.417.106	1.199.717	217.389	18,12%
	Stock de colocaciones	MM\$	803.653	725.512	78.141	10,77%
			1000	1000	1000	100.000%
Actividad			31/12/11	31/12/10	Var 11/10	% Var 11/10
Activos Corrientes		MM\$	457.255	464.137	[6.882]	[1,00%]
Activos No Corrientes		MM\$	610.672	550.521	60.151	11,00%
Total Activos		MM\$	1.067.927	1.014.658	53.269	5,00%
Inversiones		MM\$	85.357	124.329	[38.972]	[31,00%]
Total Inversiones		MM\$	85.357	124.329	[38.972]	[31,00%]
Resultado		Unidad	31/12/11	31/12/10	Var 11/10	% Var 11/10
Ingresos de actividades ordinarias		MM\$	188.713	178.023	10.690	6,00%
Otros Ingresos, por naturaleza		MM\$	14.196	13.828	368	2,66%
Materias primas y consumibles utilizados		MM\$	[39.405]	[32.353]	[7.052]	21,80%
Gastos por beneficios a los empleados		MM\$	[55.460]	[38.858]	[16.602]	42,72%
Gastos por depreciación y amortización		MM\$	[3.447]	[3.995]	548	[13,72%]
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto		MM\$	[21.137]	[23.084]	1.947	8,44%
Otros gastos, por naturaleza		MM\$	[18.565]	[17.427]	[1.138]	6,53%
Otros ganancias (pérdidas)		MM\$	[7]	[64]	57	[89,21%]
Ingresos financieros		MM\$	6.733	8.610	[1.877]	[21,80%]
Costos financieros		MM\$	[25.811]	[25.422]	[389]	1,53%
que se contabilicen utilizando el método de la participación		MM\$	11	90	[79]	[87,88%]
Resultados por unidades de reajustes		MM\$	[132]	[211]	79	[37,22%]
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto		MM\$	45.689	59.137	[13.448]	[22,74%]
Gasto por Impuesto a las ganancias		MM\$	[68]	[21]	[47]	216,80%
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas		MM\$	45.621	59.116	[13.495]	[22,83%]
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		MM\$	45.611	59.115	[13.504]	[22,84%]
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora		MM\$	10	1	9	723,59%
Ganancia (pérdida)		MM\$	45.621	59.116	[13.495]	[22,83%]
Beneficios adicionales otorgados		MM\$	8.490	8.714	[224]	[2,57%]
Inversiones en Infraestructura		MM\$	14.781	10.586	4.195	39,63%

(\*) Corresponde al monto del salario total de los afiliados a la Caja Los Andes. Se calcula como el producto entre salario promedio y el N° de afiliados.

## Administración del Riesgo Financiero

# riesgo

Una correcta gestión de la liquidez permite **financiar adecuadamente** el crecimiento de los activos con los compromisos financieros



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

La Caja ha establecido una estructura orientada a la administración y control del riesgo con responsabilidades a nivel de cada una de las siguientes instancias: Directorio, Comité de Finanzas, Comité de Auditoría, Gerencia General, Contraloría y Gerencia de Finanzas Corporativas. Una reestructuración administrativa llevada a cabo a fines de 2011 creó el comité de Riesgos y la Gerencia de Riesgos orientados ambos a un control independiente de los riesgos existentes.

El Directorio de Caja Los Andes, a lo menos una vez al año, revisa y aprueba las políticas generales relativas a la administración del riesgo, en tanto el Comité de Finanzas evalúa las políticas específicas sobre la materia.

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

### Factores de Riesgo Financiero

Las actividades de la Caja Los Andes están expuestas a diversos riesgos financieros:

- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Capital

La exposición cambiaria de Caja Los Andes es nula por operar solamente en el mercado nacional. El mayor riesgo proviene del deterioro en la calidad crediticia de los deudores y de las variaciones en las tasas de interés.

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

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

En cuanto a las inversiones financieras, las políticas vigentes privilegian instrumentos de elevada liquidez que permitan ayudar en el cumplimiento de los calces de plazos y tasas de interés, acotando el monto de las inversiones con plazos superiores a un año.

La estrategia para la mitigación de los riesgos

requiere mantener en forma permanente un adecuado control de fondos y la 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 los plazos, las políticas de crédito de consumo e hipotecario, los niveles de exposición al riesgo y los ejercicios 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.

El proceso de toma de decisiones se aplica, según el nivel de riesgo que se verifique, evolucionando desde el Gerente de Administración y Finanzas 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. A contar de 2012 este esquema cambia con la incorporación del Comité de Riesgos y Gerente de Riesgo.

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

El cumplimiento de los covenants incorporados

en los contratos de emisión de bonos corporativos se verifica e informan al representante de los tenedores con ocasión de la emisión de los estados financieros trimestrales.

### Riesgo de Mercado

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

La medición estándar del riesgo de mercado se calcula asignando los flujos correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo en 14 bandas temporales (desde 1 mes hasta 20 años). Con lo anterior, se busca medir la exposición al riesgo de tasas del libro de caja, considerando tanto el impacto a corto como a largo plazo. Dada la estructura de los activos financieros de la Caja, la mayor concentración de activos y pasivos sujetos a riesgo de mercado se encuentra en el segmento de hasta 5 años, con

cifras muy inferiores en los segmentos superiores.

El límite establecido para la exposición de corto plazo se calcula como un porcentaje límite sobre el patrimonio. En consecuencia para el año 2011, 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 efectivo 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.

La exposición al riesgo de mercado se informa semanalmente a la superintendencia respectiva, habiéndose mantenido sistemáticamente dentro de los límites definidos, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

### 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.

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, monto que no podrá exceder un cierto porcentaje del valor del fondo social.

En el caso de la exposición al riesgo de liquidez, ésta se informa quincenalmente a la entidad reguladora y se revisa mensualmente la evolución en el Directorio de Caja Los Andes.

### Exposición por riesgo de mercado comparado 2011 - 2010

	al 31 de diciembre de 2011			al 31 de diciembre de 2010		
	Exposición de corto plazo	Exposición de largo plazo	Exposición total	Exposición de corto plazo	Exposición de largo plazo	Exposición total
Monto M\$	3.276.663	16.007.414	19.284.077	3.519.948	9.033.429	12.553.377
%	0,63%	3,37%	4,00%	0,80%	2,05%	2,85%



# Riesgo financiero

El riesgo más importante que debe controlar **Caja Los Andes** es el correspondiente a la cartera de crédito social

## Pruebas de Resistencia

Trimestralmente se realizan pruebas de resistencia relacionadas con los riesgos de liquidez y de mercado, evaluando una serie de escenarios en cada caso. Estos escenarios se derivan de someter a ciertas variables a pruebas, las que permiten medir cómo se ven afectados los resultados de los análisis de liquidez y mercado practicados al cierre de cada trimestre.

Estas pruebas parten de un escenario base, conformado por la situación efectiva a una fecha determinada y utilizando la información de esa fecha, se someten las variables escogidas a exigencias extremas. Los resultados para las pruebas de resistencia muestran cuál es –en cada oportunidad- la variable más relevante.

## Riesgo de Crédito

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

Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan las distintas empresas, trabajadores y pensionados. Por consiguiente, las empresas y personas

son calificadas en las categorías A, B o 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 de 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 cinco a siete años. El procedimiento de asignación de la calificación de riesgo cumple estrictos procedimientos por los cuales se establecen los niveles de autorización requeridos para la aprobación de una operación de crédito. Caja Los Andes ha definido el riesgo de crédito como el no pago o incumplimiento de una contraparte y que implique una pérdida al valor presente.

## 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, relacionado con el pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, por la probabilidad de incumplimiento de la obligación de la contraparte, afectando los flujos y resultados en un periodo determinado. Inversiones financieras: los excedentes 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, donde establece 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, las 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, donde los criterios considerados para definir los niveles de riesgo son:

Riesgo Empresas: actividad económica, morosidad por cotizaciones y crédito social; antigüedad e historial de pagos en la Caja Los Andes; número de trabajadores, índices de morosidad e información comercial.

Riesgo Trabajador-Pensionado: contrato-liquidación de sueldo, pensión, antigüedad laboral, renta o pensión promedio, empresa e historial crediticio.

## 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 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.

Dicho modelo tiene las siguientes características:

- Se basa en el comportamiento histórico de las retenciones enviadas a cobro desde el período de diciembre de 2006 hasta la fecha.
- El riesgo de cada crédito se evalúa en función de la clasificación del deudor y de la empresa en que trabaja para los trabajadores activos.
- El cálculo del deterioro de la cartera se realiza de acuerdo a las definiciones entregadas por la SUSESO y que clasifican los créditos otorgados.

## Concentración de la cartera

Caja Los Andes analiza las concentraciones de carteras de crédito por sector y por ubicación geográfica en un reporte mensual, que circula ampliamente al interior de la entidad.

El análisis de la concentración está calculado en términos de la ubicación geográfica y de la actividad económica en que se desempeña la empresa afiliada a la cual pertenece el deudor.

El objetivo es que las carteras se encuentren distribuidas, tanto en lo relativo a la actividad de los trabajadores como en lo geográfico, de manera equilibrada de acuerdo con los patrones de distribución de la población y producto geográfico del país.

## Riesgo Operacional

Caja Los Andes asume como definición de riesgo operacional aquella según la cual es el riesgo de incurrir en pérdidas originadas por fallos o inadecuación de los procesos internos, mal funcionamiento de los sistemas, errores humanos, o como consecuencia de fraudes o sucesos externos de cualquier naturaleza.

En esta definición de riesgo se incluye el riesgo legal, pero se excluye el riesgo estratégico y de reputación. La responsabilidad por la definición y aplicación de controles para enfrentar el riesgo operacional recae en la administración superior de cada una de las unidades administrativas y de negocio de la Caja.

El objetivo en este caso es identificar, cuantificar y controlar los diferentes factores de riesgo operativo de manera de mitigarlos. En esta materia, 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.

Los manuales se revisan periódicamente y se modifican para adecuarlos a las nuevas circunstancias que significan la corrección de deficiencias detectadas, los nuevos productos, nuevos procesos, mejora de controles, incorporación de nuevos sistemas de procesamiento de información, etc. Cada uno de estos manuales es sometido a la consideración de los comités del Directorio y luego a la aprobación de este último, con lo cual se consideran de plena vigencia.

El modelo de gestión de riesgos es evaluado en forma independiente y permanente por el área de Auditoría Interna, de acuerdo con 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 Contraloría y al Directorio a través de éste.

A fines del año 2011 la SUSESO ha dictado una norma relativa al riesgo operacional, para cuyo cumplimiento Caja Los Andes se encuentra desarrollando un completo proyecto de definición, medición, control de riesgos y pérdidas operacionales.

## Administración de Capital Regulatorio

# capital

La determinación de los activos ponderados por riesgo se hace separando los activos de la Caja en **cinco categorías** según su nivel de riesgo

El patrimonio de una Caja de Compensación está formado por la suma de los siguientes factores:

- a) Fondo Social, que corresponde a los recursos netos de la Caja formados a través del tiempo;
- b) Reserva de Revalorización del Fondo Social;
- c) Excedente (déficit) del Ejercicio.

La actual normativa aplicable a las cajas de compensación ha establecido que el capital mínimo ajustado por riesgos debe ser de 16%.

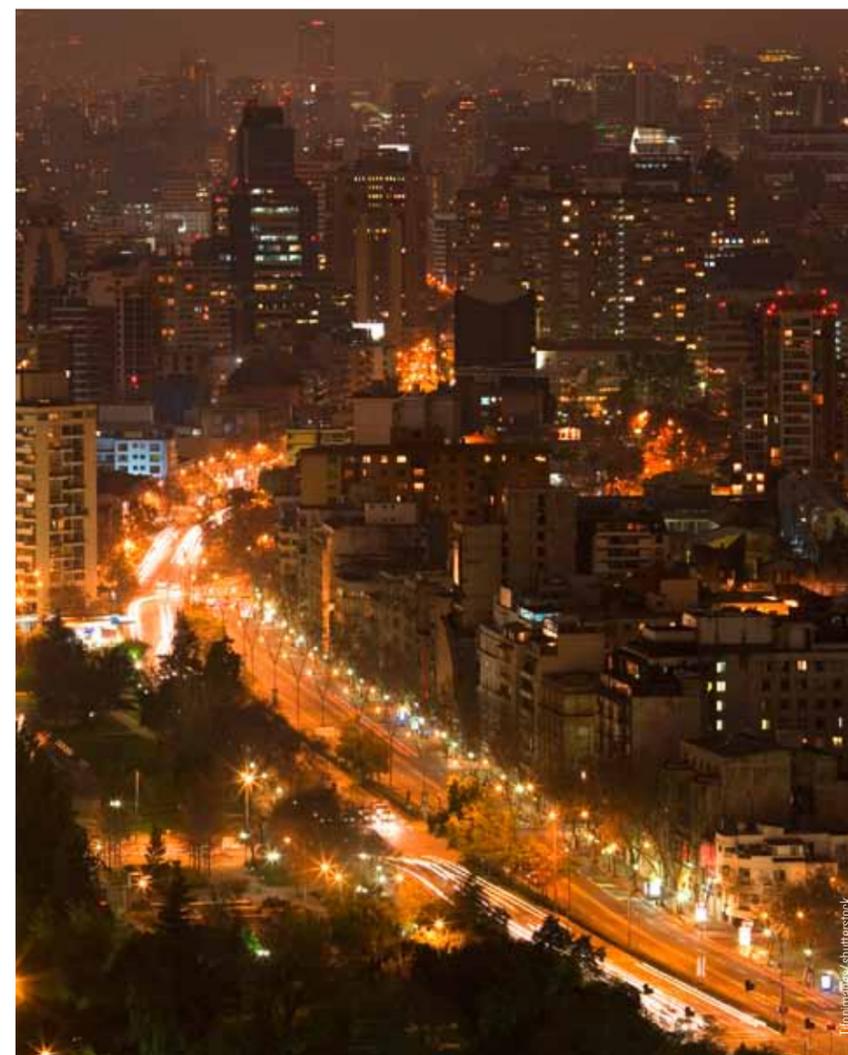
La determinación de los activos ponderados por riesgo se hace separando los activos de la Caja en cinco categorías según su nivel de riesgo.

A fines del año 2011 la Caja modifica la estructura de riesgo con el objetivo de tener como pilares fundamentales: la gestión de los riesgos, el cumplimiento de requisitos de solvencia y liquidez, transparencia y seguridad de la información y la segregación de funciones.



## Políticas de inversión y financiamiento

# regulatorio



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.

Esta entidad es una corporación de derecho privado sin fines de lucro, por tanto no distribuye utilidades. No obstante, el Directorio, en sesión extraordinaria número 920, de fecha 9 de mayo de 2011, acordó incrementar el porcentaje de los excedentes anuales destinados a beneficio de los afiliados del 30%, vigente hasta el año 2011, al 65% a contar del 2012. El saldo de los excedentes se destinará a incrementar el Fondo Social, con el fin de generar recursos para 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, en la cual se definieron: los principios generales de inversión; los límites máximos de inversión por emisor y tipo de instrumento e intermediario; las fuentes de financiamiento y sus respectivos límites; el límite máximo de endeudamiento y la exigencia de capital mínimo según nivel de riesgo. Esta política ha sido objeto de revisión parcial durante el año 2011, con el objeto fin de adecuarla a las experiencias obtenidas en la operación diaria.

## Principales activos

# activos

- Activos de corto y largo plazo destinados a las colocaciones de crédito social.
- Activos fijos, consistentes en terrenos, construcciones y tecnología, destinados a 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. Asimismo, la infraestructura y tecnología permiten 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 fijos de la Caja están constituidos por: 90 oficinas a lo largo del país, 30 oficinas móviles que operan a nivel nacional y 21 centros vacacionales, ecovacacionales, recreacionales y deportivos. De la misma manera, se considera activos a la tecnología aplicada en las diversas etapas del otorgamiento de las prestaciones, tales como recepción, registro y pago.



90

90 sucursales a lo largo del país



30

30 oficinas móviles



21

21 centros vacacionales, ecovacacionales, recreacionales y deportivos



## Directorio y Administración

### Directores y/o administradores de la Caja Los Andes que son Directores de las Filiales

Los Directores de Caja Los Andes individualizados en esta Memoria no forman parte del Directorio de la Filial AFBR CAJALOSANDES S.A.

Por su parte, Eusebio Pérez G., gerente general de Caja Los Andes hasta el 31 de agosto de 2011, y posteriormente Nelson Rojas M., actual gerente general de Caja Los Andes, son directores en la filial AFBR CAJALOSANDES S.A., sin que perciban remuneración alguna.

En el periodo transcurrido entre el 1 de enero de 2011 y 21 de septiembre de 2011 Pedro López F. y Eusebio Pérez G.; director y gerente general de Caja Los Andes, respectivamente, forman parte del directorio de la filial AFV C.Ch.C.

Desde el 21 de septiembre de 2011 Rodrigo Muñoz V., director de la Caja Los Andes, y Nelson Rojas M., gerente general de la Caja Los Andes, se incorporan al directorio de la AFV C.Ch.C.

Las remuneraciones percibidas por concepto de dieta en la filial AFV C.Ch.C., en sus respectivos periodos están señaladas en el cuadro ubicado en la parte inferior de esta página.

### Gastos en asesoría incurridos por el Directorio

Los Gastos de Asesoría del Directorio durante el ejercicio 2011, ascendieron a M\$41.222, de los cuales M\$33.627 corresponde a asesorías

y M\$7.595 a participaciones en el Comité de Contraloría, siendo su distribución la siguiente: Ulises Bacho Gahona M\$8.447, de los cuales M\$5.409 corresponden a asesorías contratadas y M\$3.038 a su participación como presidente del comité; Félix Joaquín Díaz Grohnert M\$1.519 por su participación como miembro del Comité de Contraloría; Guido Acuña García M\$4.950, de los cuales M\$3.431 corresponden a asesorías contratadas y M\$1.519 a su participación como miembro del mismo comité; Pedro López Fuchslocher M\$1.519 por su participación como miembro del Comité de Contraloría; Javier Darraidou Díaz M\$6.181 corresponden a asesorías contratadas; Juan Mackenna Iñiguez M\$5.872 corresponden a asesoría contratadas; José Ignacio Amenábar Montes M\$3.431, Rodrigo Muñoz Vivaldi M\$5.872 y José Luis Ortega Pereira M\$3.431, por asesorías contratadas.

### Remuneración de Gerentes y Ejecutivos principales

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2011, el monto de las remuneraciones pagadas a los gerentes y ejecutivos principales de la Caja Los Andes ascendió a M\$ 1.375.419. En el año terminado el 31 de diciembre de 2010, dicha cifra ascendió a M\$1.457.617.

### Indemnización por años de servicios de Gerentes

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2011, el monto de indemnizaciones legales pagadas a gerentes ascendió a M\$ 421.670. A su vez, para el año 2010, no se registraron indemnizaciones por este concepto. 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 un plan de incentivo para todo el personal, que está incluido en el sistema general de remuneraciones vigente. Este plan de incentivo consiste en cancelar un número de rentas brutas, las cuales se calculan en función de la rentabilidad sobre el patrimonio, una vez al año.

### Política de dividendos

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

### Remuneraciones por dieta filial AFV CChC

Nombre	Cargo Filial AFV C.Ch.C.	Monto M\$ 01/01/11 al 31/12/11
Pedro López F.	Director*	1.370
Eusebio Pérez G.	Director*	1.370
Rodrigo Muñoz V.	Director	833
Nelson Rojas M.	Director	833

\* Fueron reemplazados en septiembre por Rodrigo Muñoz y Nelson Rojas

## Administración

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

### Tabla Detalle de Remuneraciones del Directorio

Durante los ejercicios 2011 y 2010 se pagaron a los Directores, por concepto de dieta por asistencia a sesiones de Directorio y asesorías, los valores que se muestran en el siguiente cuadro:

Nombre	Cargo	Concepto	2011 M\$	2010 M\$
Errázuriz Ossa Juan Eduardo	Presidente del Directorio*	Dieta	6.070	10.110
Mackenna Iñiguez Juan	Vicepresidente	Dieta	3.540	4.044
Mackenna Iñiguez Juan	Vicepresidente	Asesorías	5.872	0
Díaz Grohnert Félix Joaquín	Director*	Dieta	2.428	3.700
Díaz Grohnert Félix Joaquín	Director*	Comité Contraloría	1.519	2.329
Darraidou Díaz Javier	Presidente del Directorio	Dieta	6.068	3.356
Darraidou Díaz Javier	Presidente del Directorio	Asesorías	6.181	0
Acuña García Guido	Director	Dieta	3.884	4.044
Acuña García Guido	Director	Comité Contraloría	1.519	2.543
Acuña García Guido	Director	Asesorías	3.431	0
Bacho Gahona Ulises	Director	Dieta	3.884	3.714
Bacho Gahona Ulises	Director	Comité Contraloría	3.038	5.085
Bacho Gahona Ulises	Director	Asesorías	5.409	0
López Fuchslocher Pedro	Director*	Dieta	2.428	4.044
López Fuchslocher Pedro	Director*	Comité Contraloría	1.519	2.119
Amenábar Montes José	Director	Dieta	1.456	0
Amenábar Montes José	Director	Asesorías	3.431	0
Muñoz Vivaldi Rodrigo	Director	Dieta	1.456	0
Muñoz Vivaldi Rodrigo	Director	Asesorías	5.872	0
Ortega Pereira José	Director	Dieta	1.456	0
Ortega Pereira José	Director	Asesorías	3.431	0
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	27.119	18.234
<b>Total</b>			<b>101.011</b>	<b>63.322</b>

[\*] Directores que dejan sus cargos a partir del 01 de agosto del presente ejercicio

## Hechos esenciales informados a la SVS

# 2011

DURANTE EL PERÍODO TRANSCURRIDO ENTRE EL 1º DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 SE HAN INFORMADO A LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS LOS SIGUIENTES HECHOS ESENCIALES DE LA MATRIZ CCAF DE LOS ANDES:

### Cambios en la administración

Con fecha 30 de marzo de 2011 se informó que en sesión ordinaria del 29 de marzo de 2011, el Directorio de la Caja acordó desvincular al Gerente General de esta entidad, Eusebio Joaquín Pérez Gutiérrez, medida que se hizo efectiva el día 02 de septiembre de 2011, asumiendo en su reemplazo a contar del día 05 del mismo mes Nelson Rojas Mena.

Conforme a los Estatutos de la Caja, entre los días 6 y 8 de julio se llevó a cabo la elección de los directores laborales de ésta, quienes ejercerán sus funciones por el periodo comprendido entre el 01 de agosto de 2011 y el 31 de julio de 2014, siendo reelectos Guido Acuña García y Ulises Bacho Gahona, e integrándose por primera vez José Ortega Pereira.

Por otro lado, con fecha 15 de julio, en sesión 923/07 se tomó conocimiento de los cuatro directores empresariales designados por la Asociación Gremial de la Cámara Chilena de la Construcción, siendo éstos Javier Darraidou Díaz, Juan Mackenna Iñiguez, José Ignacio Amenábar Montes y Rodrigo Muñoz Vivaldi.

En consecuencia, en sesión extraordinaria de Directorio N° 928/08, realizada con fecha 1º de agosto de 2011, se constituyó el nuevo Directorio para el período comprendido entre el 1º de agosto de 2011 y el 31 de julio de 2014, cuyas designaciones son las siguientes:

### Presidente

Javier Darraidou Díaz

### Vicepresidente

Juan Mackenna Iñiguez

### Directores Empresariales

José Ignacio Amenábar Montes  
Rodrigo Muñoz Vivaldi

### Directores Laborales

Ulises Eduardo Bacho Gahona  
Guido Acuña García  
José Luis Ortega Pereira

Con fecha 07 de diciembre de 2011, producto de la reestructuración que se está llevando a cabo en la Caja, se puso término al contrato de trabajo de los ejecutivos José Ramón Valenzuela Alvarez-Salamanca y Juan Pablo Cristóbal Cruz Barros, Gerente Comercial y Gerente de Crédito, respectivamente.

### Filiales

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

Producto de la toma de control por parte de Caja Los Andes, con fecha 20 de abril en junta ordinaria de accionistas, se procedió a la renovación total del Directorio de la Administradora y posteriormente se llevó a cabo la reunión de directorio extraordinaria,

en la cual se procedió a la elección de presidente y vicepresidente, quedando en consecuencia el directorio conformado de la siguiente manera:

### Presidente

Félix Joaquín Díaz Grohnert

### Vicepresidente

Eusebio Pérez Gutiérrez\*

### Directores

Cristóbal Cruz Barros  
Pedro López Fuchslocher\*  
Davis Gallagher Blamberg

\* reemplazado en septiembre de 2011

Con fecha 21 de septiembre se informa que en sesión de Directorio del mes de septiembre, presentaron la renuncia a su cargo: Eusebio Pérez Gutiérrez y Pedro López Fuchslocher. El directorio nombró en su reemplazo a Nelson Mauricio Rojas Mena y Rodrigo Muñoz Vivaldi.

#### Administradora de Fondos para Bonificación por Retiro CAJALOSANDESS.A.

Con fecha 30 de septiembre se informa que en sesión de Directorio del mes de septiembre, presentó la renuncia a su cargo de Director Eusebio Pérez Gutiérrez. El Directorio nombró en su reemplazo a Nelson Mauricio Rojas Mena.

# 2010

DURANTE EL PERÍODO TRANSCURRIDO ENTRE EL 1º DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 SE INFORMARON A LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS LOS SIGUIENTES HECHOS ESENCIALES DE LA MATRIZ CCAF DE LOS ANDES:

### 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 lo que se aumentó la participación en esa sociedad del 47% al 94%. Esta operación significó un desembolso para la Caja de M\$198.279.

### 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, ubicado 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 con lo dispuesto en el Decreto N° 84, de 2007, del Ministerio de Bienes Nacionales, modificado por el

Decreto N° 04, de 2010, del mismo ministerio, un centro vacacional destinado a proporcionar servicios de recreación y turismo a sus afiliados. Este proyecto considera, para los primeros dos años, una inversión de UF 296.000, 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.



# Información Financiera

Informe de los Auditores Independientes	71
Estados Financieros Consolidados Resumidos	72
Notas a los Estados Financieros Consolidados	74
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados	84
CD Estados Financieros Consolidados	
CCAF Los Andes	
AFBR CAJALOSANDES S.A.	
AFV de la Cámara Chilena de la Construcción S.A.	



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señor Presidente y Directores  
Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes:

1. Hemos efectuado una auditoría, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile, de los estados consolidados de situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales al 31 de diciembre de 2011 y 2010, 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 hemos auditado los estados financieros de las filiales Sociedad Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Cajaloesandes S.A. y Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A., los cuales muestran respectivamente, activos totales de M\$1.734.651 y de M\$1.039.466 al 31 de diciembre de 2011 y 2010 e ingresos totales de M\$318.818 y M\$125.545 por los años terminados en esas fechas. Aquellos estados financieros fueron examinados por otros auditores, cuyos informes nos han sido proporcionados, y nuestra opinión aquí expresada, en lo que se refiere a los montos incluidos de la Sociedad Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Cajaloesandes S.A. y Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A. se basa únicamente en los informes emitidos por esos auditores. En nuestro informe de fecha 27 de marzo de 2012, basado en nuestras auditorías y los informes de los otros auditores, expresamos una opinión sin salvedades sobre esos estados financieros consolidados preparados de acuerdo con instrucciones y normas impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, descritas en Nota 2(a). Dicha opinión incluye un párrafo de énfasis para informar que esta Superintendencia autorizó a Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes a reconocer en sus estados financieros bajo IFRS, el deterioro de la cartera de crédito social en base a la pérdida esperada y provisiones complementarias.
2. En nuestra opinión, basada en nuestras auditorías y los informes de los otros auditores, la información contenida en los estados financieros consolidados resumidos adjuntos está presentada razonablemente, en todos los aspectos significativos, en relación con los estados financieros consolidados de los cuales éstos se han derivado. Sin embargo, por presentar los estados financieros resumidos información incompleta, estos deben ser leídos en conjunto con los citados estados financieros consolidados auditados.

Mario Torres S.

KPMG Ltda.

Santiago, 27 de marzo de 2012

© 2012 KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

## estados financieros resumidos

Cifras expresadas en miles de pesos chilenos del 31 de diciembre de 2011

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Activos	31/12/11	31/12/10	Pasivos	31/12/11	31/12/10
	M\$	M\$		M\$	M\$
Activos corrientes	457.255.276	464.137.316	Pasivos corrientes	205.078.977	303.877.248
Activos no corrientes	610.671.930	550.521.415	Pasivos no corrientes	341.792.497	235.390.130
<b>Total de Activos</b>	<b>1.067.927.206</b>	<b>1.014.658.731</b>	Patrimonio	521.055.732	475.391.353
			<b>Total de patrimonio y pasivos</b>	<b>1.067.927.206</b>	<b>1.014.658.731</b>

### ESTADOS DE RESULTADOS POR NATURALEZA CONSOLIDADOS

	31/12/11	31/12/10
	M\$	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	188.712.634	178.023.332
Otros ingresos, por naturaleza	14.196.326	13.828.110
Materias primas y consumibles utilizados	(39.405.140)	(32.353.016)
Gastos por beneficios a los empleados	(55.459.699)	(38.858.101)
Gasto por depreciación y amortización	(3.447.264)	(3.994.617)
Reversión de pérdidas por deterioro de valor (Pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(21.136.730)	(23.083.878)
Otros gastos, por naturaleza	(18.564.714)	(17.427.472)
Otras ganancias (pérdidas)	(6.888)	(63.829)
Ingresos financieros	6.732.503	8.609.514
Costos financieros	(25.810.715)	(25.421.888)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	10.925	90.169
Resultados por unidades de reajuste	(132.254)	(210.675)
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	45.688.984	59.137.649
Gasto por impuestos a las ganancias	(67.951)	(21.449)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	45.621.033	59.116.200
Ganancia (pérdida)	45.621.033	59.116.200
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras	10.336	1.255

## estados financieros resumidos

Cifras expresadas en miles de pesos chilenos del 31 de diciembre de 2011

### ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

	31/12/11	31/12/10
	M\$	M\$
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	8.291.383	37.471.135
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(33.882.702)	(26.771.999)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(9.771.776)	(9.911.095)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(35.363.095)	788.041
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	0	0
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(35.363.095)	788.041
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	135.589.249	134.801.208
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	100.226.154	135.589.249

### ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS

M\$ 31-12-2011	Capital emitido	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2011	416.267.003	59.114.945	0	9.405	475.391.353
Saldo Inicial Reexpresado	416.267.003	59.114.945	0	9.405	475.391.353
Ganancia (pérdida)	0	45.610.697	0	10.336	45.621.033
Resultado integral	0	45.610.697	0	10.336	45.621.033
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	59.114.945	(59.114.945)	32.957	10.389	43.346
Total de cambios en patrimonio	59.114.945	(13.504.248)	32.957	20.725	45.664.379
Saldo Final Período Actual 31/12/2011	475.381.948	45.610.697	32.957	30.130	521.055.732

M\$ 31-12-2010	Capital emitido	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2010	385.392.761	30.874.242	0	8.150	416.275.153
Saldo Inicial Reexpresado	385.392.761	30.874.242	0	8.150	416.275.153
Ganancia (pérdida)	0	59.114.945	0	1.255	59.116.200
Resultado integral	0	59.114.945	0	1.255	59.116.200
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	30.874.242	(30.874.242)	0	0	0
Total de cambios en patrimonio	30.874.242	28.240.703	0	1.255	59.116.200
Saldo Final Período Actual 31/12/2010	416.267.003	59.114.945	0	9.405	475.391.353

**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 2 de febrero de 1953. Su existencia legal deriva del Decreto con fuerza de Ley N°245, publicado en el Diario Oficial del 31 de julio de 1953, y del Estatuto aprobado por decreto supremo N°156 del 28 de noviembre de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 21 de diciembre de 1979.

Caja Los Andes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social, que se regirá por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, 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) Gobierno Corporativo**

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

Caja Los Andes está comprometida en mejorar continuamente sus prácticas de Gobierno Corporativo. Los esfuerzos en esta materia se concentran fundamentalmente en mantener un Directorio efectivo, el cual debe liderar y controlar la organización. Este Directorio se enfoca fundamentalmente en los objetivos de largo plazo de la entidad y en la supervisión de alto nivel de las actividades operacionales de la entidad.

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

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

**Comité de Contraloría:**

El principal objetivo de este Comité, es resguardar el patrimonio de la entidad, asesorar al Directorio en funciones de control, de políticas, aplicación de normas y de revisión y aprobación de los Estados Financieros, asegurando adecuada gestión y administración de los riesgos. Especial preocupación tiene el análisis y conocimiento de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos, así como de vigilar el cumplimiento de la normativa y procedimientos, teniendo una clara comprensión de los riesgos del negocio.

**Comité de Finanzas:**

Este comité tiene como función definir estrategias y políticas contables, estructura de financiamiento para el corto y largo plazo, compatibles con las estrategias de administración financiera definidas por su gobierno corporativo.

**Comité de 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 tiene 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 de 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.

**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.

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

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

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

**Nota 2 | Bases de Preparación**

**a) Bases de Preparación**

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filiales al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, 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°5165 de fecha 12 de enero de 2011.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce cuando existe evidencia objetiva que se ha incurrido en una pérdida en el valor de dichos activos financieros. El monto de la pérdida será la diferencia entre el valor libro de la cartera y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero. De acuerdo 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 y provisiones complementarias, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Con el objeto de presentar los saldos en forma comparativa se han realizado algunas reclasificaciones en los estados financieros del ejercicio 2010.

Los estados financieros consolidados fueron aprobados por el directorio en sesión 933/03 celebrada el 27 de marzo de 2012.

**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 Caja Los Andes. Toda la información presentada en pesos ha sido aproximada a la unidad de mil más cercana.

**d) Uso de Estimaciones y Juicios**

En 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 las filiales, 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), 6, 8, 9, 14, 15 y 29.

**e) Cambios en las Políticas Contables**

No existen cambios en políticas contables en los períodos presentados.

**Nota 3 | Principales Criterios Contables Aplicados**

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

**a) Período cubierto**

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos:

Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre 2011 y 2010, los Estados de Resultados Integrales Consolidados por los períodos de doce meses terminados el 31 de diciembre 2011 y 2010 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 2011 y 2010.

**b) Bases de consolidación**

**b.1) Subsidiarias**

Son sociedades subsidiarias aquellas en las que la Sociedad Matrix 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 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.

Las subsidiarias son consolidadas a partir de la fecha en que se transfiere el control a Caja Los Andes, y se excluye de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

Las políticas contables de las subsidiarias han sido cambiadas cuando ha sido necesario para uniformarlas con las políticas adoptadas por Caja Los Andes. Las pérdidas aplicables a las participaciones no controladoras en una subsidiaria se distribuyen en forma igualitaria a las participaciones no controladoras.

Los estados financieros han sido preparados usando políticas contables uniformes para transacciones similares y otros eventos en circunstancias similares. El valor de la participación de los accionistas no controladores en el patrimonio y en los resultados de las sociedades filiales consolidadas por integración global se presentan, respectivamente, en los ítem "Patrimonio total: Participaciones no controladoras" del estado de situación financiera consolidado intermedio 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 31/12/2011			Porcentaje de Participación 31/12/2010		
				Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
76.527.570-9	A.F.B.R. CAJALOSANDES S.A.	Chile	pesos	99,00%	0,94%	99,94%	99,00%	0,47%	99,47%
96.777.540-1	A.F.V. Cámara Chilena de la Construcción S.A.	Chile	pesos	94,00%	0,00%	94,00%	47,00%	0,00%	47,00%

**b.2) Transacciones eliminadas en la consolidación**

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.

**c) Activos y Pasivos Financieros**

**c.1) Reconocimiento y medición inicial**

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

**c.2) Clasificación**

Las políticas contables asociadas a cada clasificación se tratarán en los puntos siguientes d), e), j) 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 (o el valor en libros asignado a la porción del activo transferido), y la suma de (i) la contraprestación recibida (incluyendo cualquier activo nuevo obtenido menos cualquier pasivo nuevo asumido) y (ii) cualquier ganancia o pérdida acumulativa que haya sido reconocida en 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 estado de situación financiera su monto neto, cuando y sólo cuando Caja Los Andes tiene el derecho, exigible legalmente, de compensar los montos reconocidos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

**c.5) Valorización a costo amortizado**

El costo amortizado de un activo 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 efectiva de cualquier diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso en el vencimiento, y menos cualquier disminución por deterioro.

**c.6) Medición de valor razonable**

El valor razonable de un activo o pasivo financiero es el monto por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

La Caja, a través de sus filiales AFBR Cajalosandes S.A. y AFV C.Ch.C. 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 una 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 informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. AFBR Cajalosandes S.A. y AFV C.Ch.C. S.A. incorporarán todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros.

**c.7) Identificación y medición del deterioro**

Caja Los Andes evalúa permanentemente y a cada fecha de balance si existe evidencia objetiva que los activos financieros no reconocidos al valor razonable con cambio en resultado están deteriorados, exceptuando los créditos y cuentas por cobrar a clientes. Estos activos financieros están deteriorados si existe evidencia objetiva que demuestre que un evento que causa la pérdida haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento tiene un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero que pueda ser estimado con fiabilidad.

c.8) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para el Crédito Social se efectúa de acuerdo a lo establecido en la circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.
- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, entre otros.

Las pérdidas por deterioro en la cartera de Crédito Social es la diferencia entre el valor en libros del activo financiero y la provisión estimada por riesgo de crédito. Las pérdidas son reconocidas en resultados en la cuenta provisiones por riesgo de créditos.

Caja Los Andes al 31 de diciembre 2011 solo ha reconocido provisión por riesgo estándar por cuanto la aplicación de los otros modelos de riesgo serán obligatorios a contar del 1 de enero de 2012 según lo establece la circular indicada en párrafos anteriores.

d) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes y Derechos por Cobrar no Corrientes

d.1) Crédito social

Los créditos y cuentas por cobrar de Crédito Social son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Los créditos y cuentas por cobrar de Crédito Social son valorizados inicialmente al valor razonable más los costos de transacción directamente incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado usando el método de interés efectivo.

d.2) Mutuos hipotecarios endosables

Los mutuos hipotecarios endosables son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Los mutuos hipotecarios endosables son valorizados inicialmente al valor razonable más los costos de transacción directamente incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado usando el método de interés efectivo.

Los mutuos hipotecarios endosables (neto) consignarán aquellos mutuos hipotecarios endosables, propios e inscritos en el Conservador de Bienes Raíces (CBR) respectivo, que no se encuentran garantizando alguna deuda determinadas. Se presentan netos de provisión de incobrabilidad o morosidad.

d.3) Cuentas por cobrar Fondos Nacionales

Corresponde al déficit de los fondos de cesantía, familiar, incapacidad laboral y licencias médicas, que se originan posteriores al pago efectuado por estos conceptos a los afiliados a Caja Los Andes y que serán reintegrados por la Superintendencia de Seguridad Social.

d.4) Ingresos por intereses después del reconocimiento del deterioro

Al 31 de diciembre 2011 Caja los Andes ha reconocido ingresos por intereses, empleando la tasa de interés aplicada al descuento de los flujos de efectivo futuros utilizada con el propósito de evaluar la pérdida por deterioro, esto de acuerdo a lo establecido en la NIC 39, GA93.

d.5) Deudores por ventas

Corresponde a las cuentas y/o documentos por cobrar provenientes de la venta de servicios a terceros.

d.6) Deudores varios

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de operaciones propias de Caja Los Andes, tales como anticipo a proveedores, deudores por ventas de activos fijos, entre otros.

e) Inventarios

Las existencias de materiales, útiles de escritorio y formularios se presentan al costo histórico medio ponderado. Los valores así determinados no exceden los respectivos valores netos realizables.

f) Propiedades y Equipos

f.1) Reconocimiento y valorización

Las propiedades y equipos se valoran a su costo de adquisición, neto de su correspondiente depreciación acumulada y de las pérdidas por deterioro que haya experimentado. Adicionalmente al precio pagado por la adquisición de cada elemento, el costo también incluye, en su caso, los gastos financieros devengados que sean directamente atribuibles a la adquisición.

El costo de activos construidos por Caja Los Andes incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para utilizar en su uso previsto.

Los costos de modernización, ampliación o mejora que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia o un alargamiento de la vida útil de los bienes se capitalizan aumentando el valor de los correspondientes bienes. Los gastos de reparaciones, conservación y mantenimiento se cargan como un cargo a los resultados del ejercicio en que se incurren.

Las ganancias o pérdidas que surgen en ventas o retiros de bienes de propiedades y equipos se reconocen como resultados del período y se calculan como la diferencia entre el valor de venta y el valor neto contable del activo.

f.2) Costos posteriores

El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad y equipos, es reconocido en su valor en libros, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a Caja Los Andes y su costo pueda ser medido de forma fiable.

f.3) Depreciación

Las Propiedades y Equipos, neto en su caso del valor residual de los mismos, se deprecia distribuyendo linealmente el costo entre los años de vida útil estimada, que constituyen el período en el que Caja Los Andes espera utilizarlos. La vida útil se revisa periódicamente y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

Grupo de Activos	Años vida útil estimada mínima	Años vida útil estimada máxima
Construcciones e infraestructura	20	100
Instalaciones	2	10
Vehículos	5	10
Muebles y maquinarias	5	10
Otros activos fijos	2	10

La depreciación de los activos fijos en construcción comienza cuando los bienes están en condiciones de ser usados.

Los terrenos son registrados de forma independiente de los edificios o instalaciones y se entiende que tienen una vida útil infinita y, por lo tanto, no son objeto de depreciación.

g) Activos en Arrendamiento – Arrendatario

g.1) Arrendamientos Financieros

Los arrendamientos en los que se transfieren a Caja Los Andes sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad se clasifican como arrendamientos financieros. El resto de arrendamientos se clasifican como operativos y no son reconocidos en el estado de situación financiero de Caja Los Andes.

Los bienes recibidos en arrendamiento que revisten las características de un arrendamiento financiero, se registran como activos. Su valorización equivale al valor presente, según la tasa de interés efectiva, de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan las propiedades y equipos. El gasto financiero se reconoce como gasto y se distribuye entre los ejercicios que constituyen el período de arrendamiento, de forma que se obtiene una tasa de interés constante en cada ejercicio sobre el saldo de la deuda pendiente de amortizar.

g.2) Arrendamientos Operativos

Los arrendamientos en los que no se transfieren sustancialmente a Caja Los Andes todos los riesgos y beneficios se clasifican como arrendamientos operacionales. Los pagos de arrendamientos operativos se reconocen como gasto del ejercicio, durante la vigencia del contrato.

**h) Activos Intangibles**

h.1) Programas Informáticos

Los programas informáticos adquiridos por Caja Los Andes se presentan al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos por los programas informáticos desarrollados internamente son reconocidos como activo cuando Caja Los Andes es capaz de demostrar su intención y habilidad para completar su desarrollo y utilizarlo internamente para generar beneficios económicos futuros, y puede medir confiablemente el costo de completar su desarrollo. La capitalización de los costos de los programas informáticos desarrollados internamente incluye todos los costos directos atribuibles al desarrollo de los programas informáticos, y son amortizados sobre la base de sus vidas útiles. Los programas informáticos desarrollados internamente son contabilizados al costo capitalizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioros acumulados.

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

La amortización es reconocida en resultados sobre la base lineal de la vida útil estimada de los programas informáticos, desde la fecha en que se encuentran listos para su uso. La estimación de la vida útil de los programas informáticos es de 5 años.

Los métodos de amortización, vidas útiles y valores residuales son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

**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 Caja Los Andes, excluyendo propiedades de inversión y activos por impuestos diferidos, es revisado en cada fecha del estado de situación financiera para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo o la unidad generadora de efectivo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el valor en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados. Las pérdidas por deterioro reconocidas en relación con las unidades generadoras de efectivo son asignadas primero, para reducir el valor en libros de cualquier plusvalía asignada en las unidades y para luego reducir el valor de otros activos en la unidad (grupo de unidades) sobre la base de prorrateo.

Una pérdida por deterioro en relación con la plusvalía no se reversa. En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en periodos anteriores, son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro se reversa si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el importe recuperable. Una pérdida por deterioro se reversa sólo en la medida que el valor en libros del activo no exceda el valor en libros que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, si no hubiese sido reconocida ninguna pérdida por deterioro.

**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 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 Corrientes**

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son valorizadas en base no descontada y son contabilizadas como gastos a medida que el servicio relacionado se provee, el efecto en el estado de situación financiera se reconoce en el rubro de Provisión por Beneficios a los Empleados Corriente.

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

La participación en resultados, a que tiene derecho el personal, se encuentra establecida en contrato colectivo de trabajo y se determina en función del excedente del ejercicio, excluyendo los resultados provenientes de la participación que Caja Los Andes tiene en la sociedad Invesco S.A.

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

El tratamiento contable utilizado para registrar la provisión de vacaciones del personal por Caja Los Andes y Filiales está de acuerdo a lo establecido en la NIC 19.

**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 estado de situación financiera, y cualquier ajuste a la cantidad por pagar por impuesto a las ganancias en relación con años anteriores.

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios. Los impuestos diferidos son valorizados a las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporarias cuando son reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son ajustados si existe un derecho legal exigible de

compensar los pasivos por impuestos corrientes contra los activos por impuestos corrientes, y están relacionados con los impuestos a las ganancias aplicados por la misma autoridad tributaria sobre la misma entidad tributable, o en distintas entidades tributarias, pero pretenden liquidar los pasivos y activos por impuestos corrientes en forma neta, o sus activos y pasivos tributarios serán realizados al mismo tiempo.

Un activo por impuestos diferidos es reconocido por las pérdidas tributarias no utilizadas, los créditos tributarios y las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que sea probable que las ganancias imponibles futuras estén disponibles contra las que pueden ser utilizadas. Los activos por impuestos diferidos son revisados en cada fecha del estado de situación financiera y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados.

Sin embargo cabe señalar que para el caso de las actividades principales de Caja Los Andes no están afectos a impuesto a la renta de primera categoría, de acuerdo a la exención establecida en el número 3º inciso final del Artículo N°40 de la Ley de Impuesto a la Renta.

Al 31 de diciembre 2011 y diciembre de 2010, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, debido a que las operaciones afectas a Caja Los Andes han generado pérdida tributaria.

Caja Los Andes no ha reconocido impuestos diferidos por las diferencias existentes entre la base contable y la base tributaria, por considerar que dichas diferencias son de carácter permanente, debido a su régimen tributario.

Para el caso de las filiales AFBR Cajalososandes S.A y AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A., han reconocido la provisión de impuesto a la renta de primera categoría de acuerdo a las normas tributarias vigentes, la cual se presenta dentro del rubro impuesto por recuperar en el estado de situación financiera.

#### o) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

Las obligaciones con bancos e instituciones financieras y obligaciones por bonos se valorizan inicialmente al valor razonable y con posterioridad son medidos al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

#### p) Ingresos y Gastos Ordinarios y otros Ingresos por Naturaleza

##### p.1) Ingresos y Gastos Ordinarios

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

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado de resultados usando la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o cuando sea adecuado, en un período más corto) 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.

##### Ingresos por 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 perciban.

##### p.2) Ingresos y Gastos por Naturaleza

##### Ingresos y Gastos por prestaciones adicionales y complementarias

Sólo se reconocen ingresos y gastos ordinarios derivados de la prestación de servicios a terceros cuando pueden ser estimados con fiabilidad y en función del grado de realización de la prestación del servicio a la fecha del estado de situación.

##### Ingresos y gastos por prestaciones de servicios

Corresponden a la prestación de servicios de recaudación otorgados y recibidos principalmente, reconocidos al momento de generarse el derecho al cobro u obligación de su pago.

#### q) Información financiera por segmentos operativos

Las directrices de Caja Los Andes y filiales están orientadas a desarrollar y medir el negocio como un solo segmento. Dicho segmento corresponde al otorgamiento de beneficios sociales a través de diversos productos y servicios, entre los que se destacan:

- a) Créditos Sociales
- b) Prestaciones complementarias y adicionales

#### r) Transacciones con Empresas Relacionadas

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

#### s) Nuevas Normas e Interpretaciones Aún no Adoptadas

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados de Caja Los Andes se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no son efectivas para el período finalizado el 31 de diciembre 2011, dichas normas son:

Nuevas NIIF		Fecha de Aplicación Obligatoria
NIIF 9	Instrumentos financieros	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2015
NIIF 10	Estados Financieros consolidados	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIIF 11	Acuerdos conjuntos	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIIF 12	Revelaciones en Participaciones de Otras Entidades	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIC 27 [2011]	Estados Financieros Separados	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIC 28 [2011]	Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIIF 13	Medición de Valor Razonable	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIC 1	Presentación de Estados Financieros - Presentación de componentes de Otros Resultados Integrales	Periodos anuales iniciados en o después de 01.07.2012
NIC 12	Impuestos diferidos - Recuperación del activo Subyacente	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2012
NIC 19	Beneficios a los Empleados [2011]	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013
NIC 32	Instrumentos Financieros: Aclaración de requerimientos para el neteo de activos y pasivos financieros	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2014
NIIF 7	Instrumentos Financieros: Modificaciones a revelaciones acerca de neteo de activos y pasivos financieros	Periodos anuales iniciados en o después de 01.01.2013

NIIF 9. Establece los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

NIIF 10. Establece los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas.

NIIF 11. Establece los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir acuerdos conjuntos).

NIIF 12. El objetivo de esta, es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar: (a) la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas, y (b) los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

NIC 27 (2011). Su objetivo es prescribir los requerimientos de contabilización e información a revelar para inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas cuando una entidad prepara estados financieros separados.

NIC 28 (2011). Determinar el tratamiento contable que debe adoptar el inversor para las inversiones en empresas asociadas en las que tenga una influencia significativa.

NIIF 13. Define el valor razonable, ofrece un marco para valorar a valor razonable y establece los requerimientos de información a revelar para las valoraciones a valor razonable.

NIC 1. El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

NIC 12. El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto a las ganancias. Para los propósitos de esta Norma, el término impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que se relacionan con las ganancias sujetas a imposición. El impuesto a las ganancias incluye también otros tributos, tales como las retenciones sobre dividendos, que se pagan por parte de una entidad subsidiaria, asociada o negocio conjunto, cuando proceden a distribuir ganancias a la entidad que presenta los estados financieros.

NIC 19. En esta norma, se dividen los beneficios a los empleados en cuatro categorías dependiendo de sus características: Beneficios a corto plazo, beneficios post- jubilatorios, otros beneficios a largo plazo y beneficios por terminación.

NIC 32. El objetivo de esta es mejorar el entendimiento de los usuarios del estado financiero respecto de la importancia que los instrumentos financieros tienen para la posición financiera, el desempeño, y los flujos de efectivo de la entidad.

NIIF 7. El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el período y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

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



Nelson Rojas Mena  
Gerente General

Empresa:	Caja de Compensación de Los Andes	
RUT:	81.826.800-9	Número de inscripción: 959
Filial:	AFBR CAJALOSANDES S.A.	
RUT:	76.527.570-9	Número de inscripción: 225
Filial:	AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A.	
RUT:	96.777.540-1	Número de inscripción: 263

## 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 2011 y 31 de diciembre de 2010, se presentan en el cuadro siguiente:

### Indicadores

		Unidad	31/12/11	31/12/10	Variación	% Var 11/10
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	2,23	1,53	0,70	45,98%
	Razón Ácida (2)	Veces	2,23	1,53	0,70	45,98%
Endeudamiento	Razón de endeudamiento (3)	Veces	1,05	1,13	(0,08)	(7,48%)
	Deuda Corriente (4)	%	37,50%	56,35%	(0,19)	(33,45%)
	Deuda No Corriente (4)	%	62,50%	43,65%	0,19	-
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (5)	%	8,76%	12,44%	0,04	68,76%
	Rentabilidad de Activos (6)	%	4,27%	5,83%	0,02	75,75%
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	4,72%	6,73%	0,02	68,03%
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	-
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	-

(1) Liquidez corriente, definida como la razón de activos 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 del período.

(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 activos Operacionales, definida como la razón del 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		31/12/11	31/12/10	Var 11/10	% Var 11/10
Activos Corrientes	M\$	457.255.276	464.137.316	(6.882.040)	(1,00%)
Activos No Corrientes	M\$	610.671.930	550.521.415	60.150.515	11,00%
<b>Total Activos</b>		<b>1.067.927.206</b>	<b>1.014.658.731</b>	<b>53.268.475</b>	<b>5,00%</b>

El total de activos al 31 de diciembre de 2011 aumentó en relación al 31 de diciembre de 2010 en M\$53.268.475 como consecuencia de la disminución del activo corriente por M\$6.882.040 y un aumento en activos no corrientes por M\$60.150.515.

La disminución del activo corriente se debe principalmente a la disminución del efectivo y el efectivo equivalente por M\$35.363.095, un aumento en los Deudores comerciales y Otras cuentas por cobrar en M\$28.721.267 y otras variaciones negativas por M\$240.212.

El aumento de los otros activos no corrientes se debe principalmente al aumento de los derechos por cobrar no corrientes M\$50.318.463, este rubro está compuesto principalmente por la cartera de créditos. Aumentos en el ítem propiedades, planta y equipo por M\$9.156.256 originados por nuevas inversiones en obras de infraestructura con el propósito de ampliar y mejorar nuestra presencia a nivel nacional, y otras variaciones positivas por M\$675.796.

### 1.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio:

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

Pasivos		31/12/11	31/12/10	Var 11/10	% Var 11/10
Pasivos Corrientes	M\$	205.078.977	303.877.248	(98.798.271)	(33,00%)
Pasivos No Corrientes	M\$	341.792.497	235.390.130	106.402.367	45,00%
<b>Patrimonio</b>	<b>M\$</b>	<b>521.055.732</b>	<b>475.391.353</b>	<b>45.664.379</b>	<b>10,00%</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio Neto</b>		<b>1.067.927.206</b>	<b>1.014.658.731</b>	<b>53.268.475</b>	<b>5,25%</b>

El pasivo total al 31 de diciembre de 2011 aumentó respecto al del 31 de diciembre de 2010 en M\$ 7.604.096, esto como consecuencia principal del aumento del fondo de prestaciones complementarias en M\$ 7.022.866. Las variaciones de pasivos corrientes y no corrientes obedecen a la renovación habitual de deuda por vencimiento de deuda que pasaron del corto y largo plazo

La variación del Patrimonio se genera principalmente por los resultados del periodo de M\$45.610.697 y otros ajustes a reservas por M\$32.957.

### 1.3 Variaciones de los Estados de Resultados:

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

Concepto	Unidad	31/12/11	31/12/10	Var 11/10	% Var 11/10
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	188.712.634	178.023.332	10.689.302	6,00%
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	14.196.326	13.828.110	368.216	2,66%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(39.405.140)	(32.353.016)	(7.052.124)	21,80%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(55.459.699)	(38.858.101)	(16.601.598)	42,72%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(3.447.264)	(3.994.617)	547.353	(13,70%)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(21.136.730)	(23.083.878)	1.947.148	(8,44%)
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(18.564.714)	(17.427.472)	(1.137.242)	6,53%
Otros ganancias (pérdidas)	M\$	(6.888)	(63.829)	56.941	(89,21%)
Ingresos financieros	M\$	6.732.503	8.609.514	(1.877.011)	(21,80%)
Costos financieros	M\$	(25.810.715)	(25.421.888)	(388.827)	1,53%
Participación en las ganancias (perdidas) de asociados y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	M\$	10.925	90.169	(79.244)	(87,88%)
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(132.254)	(210.675)	78.421	(37,22%)
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto	M\$	45.688.984	59.137.649	(13.448.665)	(22,74%)
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	(67.951)	(21.449)	(46.502)	216,80%
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas	M\$	45.621.033	59.116.200	(13.495.167)	(22,83%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	45.610.697	59.114.945	(13.504.248)	(22,84%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	10.336	1.255	9.081	723,59%
<b>Ganancia (pérdida)</b>		<b>45.621.033</b>	<b>59.116.200</b>	<b>(13.495.167)</b>	<b>(22,83%)</b>

La Caja Los Andes obtuvo utilidades atribuibles a los propietarios de la controladora por M\$45.610.697 lo que implica una disminución de M\$13.504.248, respecto del mismo periodo del año 2010. Este menor resultado se explica principalmente por un aumento de M\$10.689.302 en los ingresos de actividades ordinarias, un aumento de M\$368.216 en otros ingresos por naturaleza, disminución de M\$1.877.011 en Otros ingresos financieros, aumento de los costos financieros en M\$388.827, aumento de los costos de materias primas y suministros de M\$7.052.124, un aumento de los gastos por beneficios a los empleados de M\$16.601.598, una disminución en las pérdidas por deterioro de M\$1.947.148, un aumento en otros gastos, por naturaleza de M\$1.137.242 y otras variaciones positivas de M\$603.471.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$188.712.634, un 6,00% mayor si se compara con igual periodo 2010, el aumento se debe principalmente a los intereses del sistema de crédito social que aumentaron en M\$3.156.648, como consecuencia de un incremento en la cartera de colocaciones, un aumento en intereses, reajustes y multas por M\$4.439.541 y los ingresos referentes a comisiones, intereses y otros ingresos por M\$3.093.113.

Los costos financieros, presentan un aumento de M\$388.827, este aumento se origina principalmente por un incremento de M\$353.020 del costo de los préstamos obtenidos para cubrir las colocaciones de crédito social.

Las pérdidas por deterioro (reversiones), neto disminuyó con respecto al periodo anterior en M\$1.947.148, producto de la disminución del nivel de riesgo de la cartera.

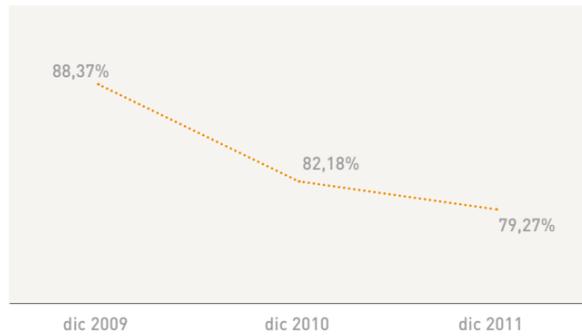
Las cuentas de Materias primas y consumibles utilizados aumentó en relación a diciembre de 2010 en M\$7.052.124, dentro de este rubro se incluyen todos los gastos devengados en bienes de consumo y servicios, y gastos de mantención y administración los cuales se han incrementado por la habilitación de nuevas oficinas durante este periodo.

Los gastos por beneficios a los empleados presentan una variación negativa de M\$16.601.598, esta variación corresponden al ítem de remuneraciones las cuales se incrementaron producto de la negociación colectiva que se llevó a efecto durante el primer cuatrimestre del presente año y al aumento en el número de trabajadores, el cual ha crecido un 18% durante el año 2011.

**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 en el último periodo ha tendido a disminuir, esto de acuerdo a la política de diversificación de ingresos que la administración ha impulsado.

Relación ingresos de Crédito v/s ingresos totales



**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 sus filiales AFBR Cajaloesandes S.A. y AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. han sido valorizados y presentados de acuerdo IFRS que se explican en las notas a los estados financieros de 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 2011 y 31 de diciembre de 2010.

Concepto	31/12/11			31/12/2010		
	Los Andes	Industria	Participación	Los Andes	Industria	Participación
Monto cartera vigente (MM\$)	783.958	1.793.267	43,7%	1.025.001	2.331.434	44,0%
Número de trabajadores afiliados	2.314.266	4.168.430	55,5%	2.239.652	3.985.734	56,2%
Número de pensionados afiliados	362.010	1.389.142	26,1%	350.014	1.353.293	25,9%

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 43,7% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja los Andes.

Durante el presente ejercicio Caja Los Andes no dispone de información pública, de los estados financieros de 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	
	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009
Cifras en M\$				
Otras Cajas	295.085.229	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 2011 fue M\$35.363.095 e inferior en M\$34.575.054 al flujo neto obtenido el mismo periodo del año anterior.

Los Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrado al 31 de diciembre de 2011 fue de M\$8.291.383, el cual es inferior a los flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación en M\$29.179.752 al registrado durante el mismo periodo del año anterior.

Los flujos de efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2011 fueron de M\$(9.771.776), en tanto para el mismo periodo anterior fueron de M\$(9.911.095), esto producto principalmente de la adquisición de propiedades de planta y equipo ocurrida en ese periodo.

Los flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación registrado al 31 de diciembre de 2011 fue de M\$(33.882.702), el cual es inferior al registrado durante el mismo periodo del año anterior, donde este último fue de M\$(26.771.999).

**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 ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.

Durante los años 2011 y 2010 Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria y deuda con el público 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.

**5.3 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 ello, 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 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 agosto 2011.

Concepto	Cartera Crédito (1) M\$		Participación Caja Los Andes	
	30-11-11	30-11-10	30-11-11	30-11-10
Sistema Financiero	10.800.570	9.184.766	7,26%	11,29%
Sistema CCAF	1.793.267	2.351.174	43,72%	44,12%
CCAF Los Andes	783.958	1.037.234		

*(1) Cifras incluyen intereses pactados*

Como se puede observar, la participación de la Caja Los Andes se ha mantenido en los últimos años dentro de la industria de las Cajas. 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.



Nelson Rojas Mena  
Gerente General

## Declaración de Responsabilidad

En conformidad a la norma de Carácter General N° 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, los abajo firmantes declaran que los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación económica y financiera de Caja Los Andes,



Presidente  
Javier Darraidou D.  
6.376.219-9  
Ingeniero Civil



Vicepresidente  
Juan Mackenna I.  
4.523.286-7  
Ingeniero Civil



Director  
Guido Acuña G.  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico



Director  
José Ignacio Amenábar M.  
6.595.390-0  
Ingeniero Civil Industrial



Director  
Ulises Bacho G.  
8.993.446-k  
Ingeniero Comercial



Director  
Rodrigo Muñoz V.  
6.721.632-6  
Ingeniero Civil Industrial



Director  
José Luis Ortega P.  
12.148.045-k  
Administración Hotelera



Gerente General  
Nelson Rojas M.  
8.046.049-k  
Ingeniero Comercial

**Dirección Editorial**  
Mariella Rossi W.

**Diseño**  
Claudia Morales A.

**Periodista**  
Macarena Figueroa

**Fotografías**  
Tomás Cobo  
Cristián Martínez  
Archivo Caja Los Andes  
Shutterstock

**Corrección de textos**  
Miguel Ortíz

**MRW Comunicaciones Ltda.**

Impresión  
Ograma, abril 2012

ción compromiso

ción compromiso

nza entusiasmo  
promiso cercar



[www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl)