



2013
memoria anual

Caja
Los Andes
SOMOS CChC

MEMORIA ANUAL 2013

4	8	10	16	26	28
Mensaje del Presidente	Capítulo 1 Estructura Administrativa	Directorio	Hitos y Acciones destacadas	Sistema de Seguridad Social	Industria de las Cajas en Chile
52	56	61	66	78	81
Liderazgo en la Industria	Capítulo 3 Nuestros Afiliados	Presencia en Todo Chile	Sucursales	Capítulo 4 Beneficios, Servicios y Productos	Beneficios Sociales

30	32	36	40	42	48
Hitos Históricos	Participación de Mercado	Capítulo 2 Pilares Estratégicos	Principios Inspiradores	Gobierno Corporativo	Responsabilidad Social Empresarial
98	108	110	116	124	126
Productos y Servicios Financieros	Capítulo 5 Resultados	Administración de Riesgo	Nuestro Desempeño Económico	Informe Auditores	Información Financiera

índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE

El ejercicio 2013 en Caja Los Andes fue intenso, considerando que éste coincidió con las celebraciones de los 60 años de nuestra institución y con el avance en muchos proyectos que nos permitieron mantenernos como la organización líder en gestión de bienestar social.

Con orgullo puedo señalar que finalizamos este período con un 50,3% de participación de mercado, atendiendo a la fecha a 3.178.702 afiliados activos y pensionados, y a 45.386 empresas adheridas. A ellos entregamos MM\$53.176 en beneficios sociales y MM\$968.878 en créditos sociales.

Hemos logrado una mejora significativa en la calidad de vida de nuestros afiliados. Sin embargo, nos enfrentamos a una sociedad en permanente cambio y cada día hay nuevas necesidades para trabajadores y pensionados, necesidades de las que tenemos la obligación de hacernos cargo.

Para materializar este proceso, “Desafío 2MIL20”, estuvo a cargo de coordinar las distintas acciones realizadas por la Caja, entregando un marco de acción estratégico que nos permitirá alcanzar el objetivo de multiplicar los beneficios entregados en la segunda década del presente siglo.

En relación con lo anterior, el 2013 desarrollamos una metodología de medición de impacto social, cuyo

4

Con orgullo puedo señalar que finalizamos este período con un 50,3% de participación de mercado, atendiendo a la fecha a 3.178.702 afiliados activos y pensionados.

índicador nos permitió crear nuevos beneficios, entre ellos Mi Primera Caja, Caja Escolar, Móviles preventivos de Salud, entre otros. Éstos diversificaron nuestra cartera, en la que también destacan ENANDES, FIDAM, Tour Corrida Familiar, Festival Caja Los Andes, Copa Futuros de Chile, Campeonato Futsal y tantos otros.

Asimismo, aplicamos nuestro nuevo modelo integral de atención en 75 sucursales a lo largo del país, y consolidamos la nueva segmentación de los afiliados, que diferencia necesidades de acuerdo a grupos y variables socioeconómicas, perfeccionando la entrega de beneficios y servicios.

Se iniciaron los estudios técnicos, definiciones y procesos de licitación de nuestros Centros Día, los cuales ofrecerán asistencia integral durante la jornada a adultos mayores autovalentes frágiles o en condiciones de dependencia leve. Estos centros se ubicarán en Maipú, Santiago Centro, Ñuñoa, Peñalolén, Viña del Mar y en la zona sur del país.

Continuando con el plan estratégico elaborado hace ya dos años y relacionado con nuestros colaboradores, debemos destacar las mejoras alcanzadas en nuestra encuesta anual de clima organizacional, considerando que estamos insertos en un proceso de cambio. Además, se diseñó y desarrolló un proceso de Gestión del Desempeño y se implementó un proceso de Gestión de Desarrollo, que se tradujo en que el 65% de las nuevas posiciones fueron cubiertas por colaboradores a través de concursos internos. Esta gestión nos permitirá retener el talento y potenciar las carreras profesionales de los colaboradores.

En el mismo ámbito, lanzamos “Tu Idea Innova”, iniciativa que buscó potenciar la cultura de innovación entre los colaboradores, quienes pudieron participar ingresando sus ideas –en relación a los objetivos



estratégicos de la institución- en el sitio web www.tuideainnova.cl. En su primera campaña, participó el 61% de los colaboradores, aportando con 436 ideas relativas a la mejora de la entrega de beneficios.

El Proyecto Pilar Financiero, desarrollado por el equipo de Vanguardia, marcó un hito para la Caja, realizando el levantamiento y análisis de dos software de clase mundial, que serán implementados a fines del próximo período y que permitirán desarrollar nuevos productos de créditos que beneficien y protejan a nuestros afiliados.

Destacan este año dos iniciativas en el plano financiero. Por un lado, Caja Los Andes realizó dos emisiones y colocaciones de bonos corporativos en el mercado local, por la suma total de 130 mil millones de pesos. Junto a ello, la Gerencia de Riesgo implementó un nuevo modelo de cobranza, que permitió perfeccionar la eficiencia de la gestión de cobranza, e impulsó una Política de Riesgo Operacional enfocada en la continuidad y seguridad del negocio.

Finalmente, la gestión 2013 se caracterizó por un sólido compromiso con el desarrollo sostenible, poniendo en marcha distintas iniciativas alineadas con este fin. Entre ellas destaca nuestro primer reporte de sostenibilidad, que se emitió bajo la norma GRI (Global Reporting Initiative), y presentó los avances de la Caja en materias de Responsabilidad Social Empresarial, el diagnóstico en torno a la norma ISO 26.000 y el Programa MÁS Sostenibilidad; mediante nuestro primer voluntariado corporativo, un programa de inclusión de colaboradores discapacitados y la renovación del Sello ProPyme, validando nuestro compromiso con las pequeñas y medianas empresas del país.

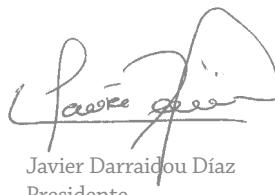
5

Finalmente, la gestión 2013 se caracterizó por un sólido compromiso con el desarrollo sostenible, poniendo en marcha distintas iniciativas alineadas con este fin.

En materias de reputación corporativa, se continuaron las sesiones del Directorio en regiones, y se potenció la vinculación con los distintos grupos de interés, difundiendo los fundamentos estratégicos de la organización y su injerencia en las distintas temáticas de la seguridad social.

Sólo me queda expresar mis más sinceros agradecimientos a todos quienes hicieron posible esta exitosa gestión 2013, especialmente a los colaboradores de Caja Los Andes. Son ellos quienes han impulsado a esta organización a renovarse e innovar, para mantener siempre su liderazgo en materias de seguridad social.

Afectuosamente,



Javier Darrайдou Diaz
Presidente

PARA
QUE JUNTOS
VIVAMOS MEJOR

Caja
Los Andes
SOMOS CChC



3.100.000

afiliados y sus familias disfrutan de su tiempo libre con las diversas actividades que Caja Los Andes les ofrece.



Estructura Administrativa

CAPÍTULO UNO



SOMOS PERSONAS COMPROMETIDAS CON LO QUE HACEMOS.

directorio

*De izquierda a derecha: Juan Contreras M., José Ignacio Amenábar M., Juan Mackenna I.,
Javier Darraido D., Ulises Bacho G., Rodrigo Muñoz V., Jose Luis Ortega P. y Guido Acuña G.*





El Directorio de Caja Los Andes trabaja para que la institución cumpla permanentemente con su rol social de manera eficiente, transparente y cercana. Uno de sus más importantes propósitos ha sido el de defender los postulados emanados de la seguridad social, los que, en la práctica, se sustentan en el desarrollo y bienestar de sus afiliados y familias.

El actual Directorio de Caja Los Andes fue elegido en Sesión N°928/08, del 1 de agosto de 2011, y continuará en sus funciones hasta el 1 de agosto de 2014. Está compuesto por siete miembros, que duran tres años en sus cargos y que pueden ser reelectos. Tres directores son elegidos mediante un proceso democrático por los trabajadores de las empresas adherentes. Los otros cuatro miembros son designados por la Cámara Chilena de la Construcción, asociación gremial fundadora de Caja Los Andes.

Algunos de los actuales directores han formado parte de Directores anteriores, como es el caso de:

Javier Darraidou D. (Dos períodos, uno como director y actualmente como Presidente)

Juan Mackenna I. (Tres períodos como Vicepresidente)

Guido Acuña G. (Dos períodos como director laboral)

Ulises Bacho G. (Seis períodos como director laboral)

11

PRESIDENTE

Javier Darraidou D.
Ingeniero Civil
Rut 6.376.219-9
Constructora DLP
Designado por CChC

VICEPRESIDENTE

Juan Mackenna I.
Ingeniero Civil
Rut 4.523.286-7
SKChile
Designado por CChC

DIRECTORES

Guido Acuña G.
Ingeniero Eléctrico
Rut 6.103.791-8
Codelco División Teniente
Director Laboral

José Ignacio Amenábar M.
Ingeniero Civil
Rut 6.595.390-0
Inmobiliaria Fortaleza
Director Empresarial

Ulises Bacho G.
Ingeniero Comercial
Rut 8.993.446-K
U. del Pacífico
Director Laboral

Rodrigo Muñoz V.

Ingeniero Civil Industrial
Rut 6.721.632-6
Capital Trust
Director Empresarial

José Luis Ortega P.
Administración Hotelera
Rut 12.148.045-K
Sodimac S.A.
Director Laboral

REPRESENTANTE DEL PERSONAL

Juan Contreras M.
Contador Auditor
Rut: 6.491.214-3

Bajo este Directorio funcionaron durante el 2013 los siguientes comités: Auditoría, Riesgo, Beneficios Sociales, Productos y Servicios Financieros, Infraestructura, Desarrollo Organizacional y Asuntos Corporativos.

administración



Nelson Rojas, Gerente General

12

TRABAJADORES CAJA LOS ANDES

La Administración de Caja Los Andes, cuyo Gerente General es Nelson Rojas Mena desde 2011, continuó realizando modificaciones durante 2013, con la finalidad de renovar e impulsar la gestión de las diferentes gerencias, teniendo siempre en mente las necesidades de los afiliados.

En el marco del proceso de transformación que ha venido desarrollando la Caja en los últimos años, y con el objeto de mejorar la coordinación entre las distintas gerencias, se han dispuesto los nombramientos, cambios y creación de las nuevas áreas que se indican:

- Se crea la Gerencia de Finanzas, Administración y Control de Gestión, que incluye a las anteriores gerencias de Administración y Finanzas y a la Gerencia de Planificación y Control de Gestión. Esta gerencia está a cargo de Emilia Araya, quien lideraba la Gerencia de Planificación y Control de Gestión.
- Se crea la Gerencia Comercial, que incluye a la antigua Gerencia de Canales de Atención, manteniendo bajo su dependencia las áreas de Afiliación, Activación de Empresas y Red de Sucursales. Esta gerencia está a cargo de Roberto Carter, quien se desempeñaba como Gerente de Red de Sucursales.
- La Gerencia de Beneficios Sociales se amplía, quedando bajo su responsabilidad las áreas de Turismo y Pensionados. Esta Gerencia es liderada por Marcelo Córdova, quien se desempeñaba como Gerente de Canales de Atención.
- La Subgerencia de Canales Virtuales pasa a depender de la Gerencia de Clientes y Marketing.

Tipo	Número
Gerentes y Ejecutivos principales	60
Profesionales	689
Técnicos	719
Enseñanza Media - otras	2.123

Tipo	Número
Indefinido	3.333
Plazo fijo	198

comités

DE LA ADMINISTRACIÓN

Comité Ejecutivo

Se encarga de verificar la puesta en marcha de los proyectos, operaciones y acciones, junto con coordinar la primera línea de la administración. Se reúne periódicamente con el objetivo de analizar y resolver temas estratégicos de la empresa.

Comité Finanzas

Controla el cumplimiento del plan estratégico, la ejecución del presupuesto anual y el presupuesto de inversiones. Además, se encarga de velar por el correcto funcionamiento y aplicación de las políticas financieras.

Comité Beneficios Sociales

Este organismo cumple un rol fundamental dentro de los otros comités, ya que se ocupa de estudiar, analizar y aprobar los nuevos proyectos en materia de Beneficios Sociales, fundamentales para cumplir con la misión de la Caja.

Comité Comercial

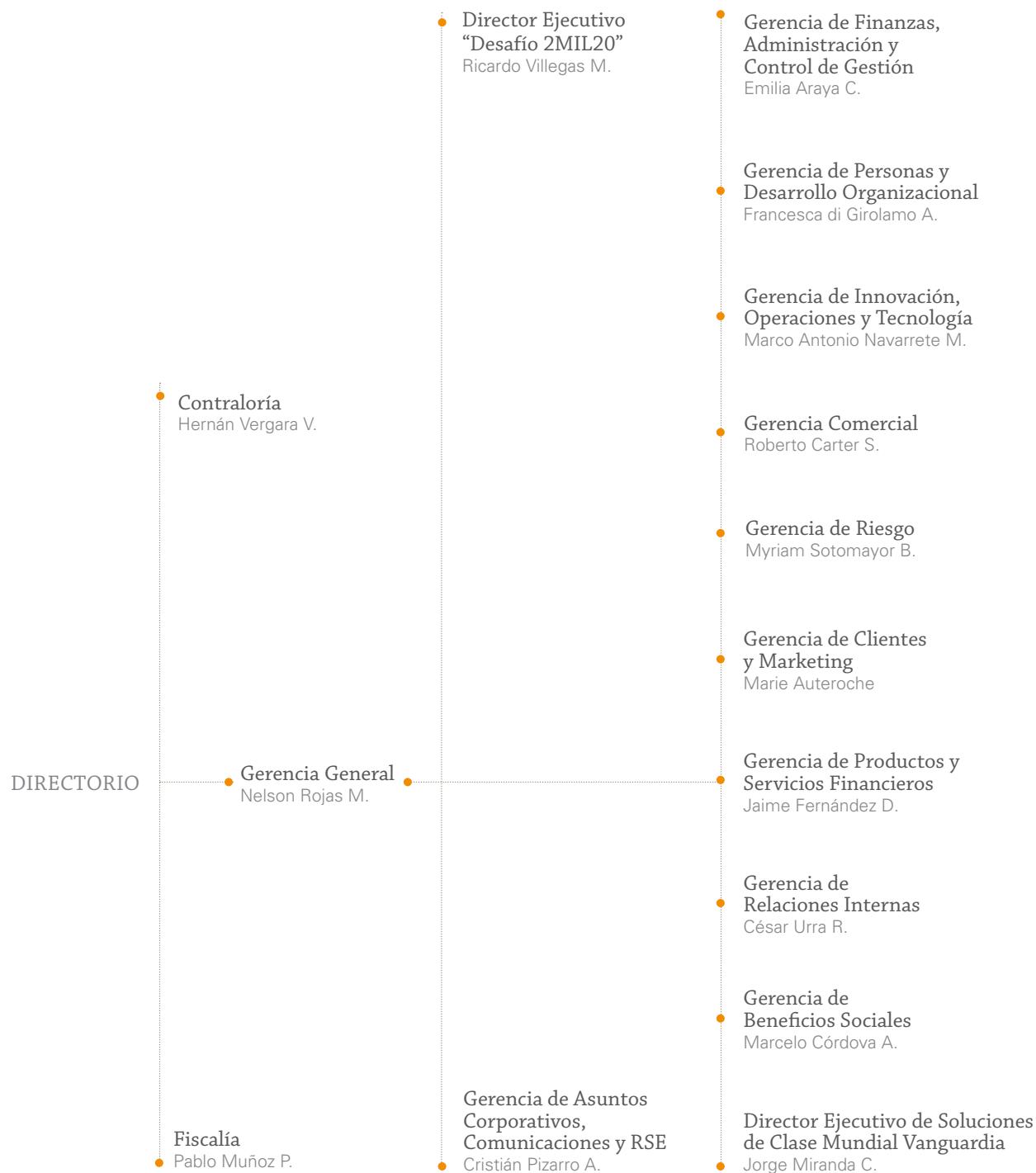
Analiza las estrategias comerciales y sus grados de avance de acuerdo a los planes definidos. Lo anterior tanto en ámbitos de productos financieros como en beneficios sociales. Adicionalmente define y supervisa la estrategia de los distintos canales de atención y de difusión, para el logro de los objetivos de la organización.

13



organograma

14





De izquierda a derecha de pie: Cristián Pizarro, Marco Antonio Navarrete, Pablo Muñoz, Jorge Miranda, César Urra, Hernán Vergara, Roberto Carter, Jaime Fernández y Marcelo Córdova.
De izquierda a derecha sentados: Myriam Sotomayor, Emilia Araya, Nelson Rojas y Marie Auteroche.

15



hitos

Y ACCIONES DESTACADAS

MÁS Y MEJORES BENEFICIOS

Beneficios con Medición de Impacto Social

Establecidos los lineamientos de la estrategia de Beneficios Sociales 2013, se desarrolló una metodología de medición de impacto social, la cual se traduce en la generación de un indicador que considera tres dimensiones: 1) la incidencia económica del beneficio en los ingresos del afiliado, 2) la cobertura, es decir, el número de afiliados beneficiados conforme a la cobertura potencial del beneficio y, 3) cómo el beneficio social incide en mejorar la calidad de vida y bienestar de los afiliados. Para calcular esta última dimensión, se consideraron cuatro subdimensiones: el segmento a quien va dirigido el beneficio (adultos mayores, primera-infancia, familias con hijos, solteros, parejas sin hijos y empresas); el eje social (educación, salud, turismo, recreación, etc.); la valoración, es decir, cuán atingente es el beneficio a las necesidades del afiliado; y finalmente, si el beneficio responde a un segmento poblacional con algún grado de discapacidad o vulnerabilidad. Este análisis permitió generar acciones estratégicas y diseñar nuevos beneficios, como por ejemplo Mi Primera Caja; Caja Escolar; programas dentales gratuitos; programas educativos de certificación, formación y/o especialización; móvil de prevención en salud; atractivas promociones en viajes nacionales y paseos por el día, entre otros.

16

Mi Primera Caja

Este beneficio comenzó a entregarse en el mes de noviembre de 2013 y consiste en una caja destinada a proveer parte de los productos que se requieren para atender las necesidades básicas de un recién nacido. Mi Primera Caja es entregada directamente en el domicilio del afiliado o en el lugar donde lo prefiera, y el único requisito para su obtención es que el afiliado tenga emitido el bono de natalidad. Durante el año 2013 se entregaron 15.900 cajas y se proyecta llegar a un total de 78.000 durante el año 2014.

Caja Escolar

Es un nuevo beneficio que consta de un set de útiles escolares. A través de un trabajo en equipo y una prolífica coordinación logística a nivel nacional, la entrega de este beneficio se realiza en dependencias de las empresas adherentes. Durante 2013, se entregaron 83.619 cajas a las cargas de trabajadores de empresas privadas afiliadas y 8.000 GiftCard a cargas de trabajadores de empresas públicas.

Centros Día

Es un proyecto que consiste en el desarrollo de Centros Socio Sanitarios en los cuales se ofrecerá asistencia integral durante la jornada de día a adultos mayores autovalentes frágiles o en condición de dependencia leve, a fin de mantener o elevar su nivel de autonomía personal y mejorar su calidad de vida. Sus principales objetivos son: proteger la salud funcional (envejecimiento saludable), mejorar la integración y participación (envejecimiento activo) e incrementar el bienestar subjetivo (envejecimiento positivo).



hitos

Y ACCIONES DESTACADAS

En el año 2013 se desarrollaron los estudios técnicos, licitaciones y definiciones de puntos de operación. En esta primera etapa se considera la construcción de centros en Santiago, Viña del Mar y en el sur del país.

EL AFILIADO COMO PRIORIDAD

Nuevo Modelo de Atención

Durante el primer semestre de 2013 se aplicó, en 75 sucursales, el nuevo Modelo de Atención -probado en forma piloto en 15 sucursales durante el último trimestre del 2012-. Este modelo consiste en aplicar y medir altos estándares de servicio, tiempos medios de atención y de espera y tasas de abandono, entre otros. Lo anterior permite entregar soluciones integradas en función de las necesidades y características de los afiliados y sus familias.

Segmentación de Afiliados e Identificación de Necesidades

Se incluyeron nuevas variables en la segmentación de los afiliados de Caja Los Andes, las que -además de contemplar sus necesidades como grupos: solteros y parejas sin hijos, familias con bebés, familias con hijos en edad escolar, familias con hijos universitarios, adultos mayores y empresas- incorporaron la variable socioeconómica, lo cual hace más completo el panorama a la hora de diseñar nuevos productos, diagnosticar la situación y visualizar los desafíos futuros.

Nuevas Sucursales y Puntos de Atención

A la amplia red de sucursales que Caja Los Andes tiene a lo largo del país, este año se sumaron siete puntos de contacto. La apertura de estas oficinas, así como algunos cambios de local (seis traslados), significaron poder llegar a los más diversos lugares y personas, logrando presencia de la marca desde Arica a Porvenir.

DESARROLLO PARA COLABORADORES

Gestión del Desempeño

Se diseñó y desarrolló un proceso de Gestión del Desempeño que abarcó -en su primera etapa- gerentes, subgerentes, agentes y jefaturas. Asimismo, se implementó un programa de Gestión de Desarrollo que tuvo como resultado 119 promociones internas a posiciones de mayor responsabilidad, lo que se tradujo en que el 65% de las nuevas posiciones fueron ocupadas por colaboradores a través de concursos internos.

“Tu Idea Innova”

Es un programa que busca potenciar una cultura de innovación dentro de la Caja. Todos los colaboradores pueden participar ingresando sus ideas de mejora, relacionadas con los objetivos estratégicos, en el sitio www.tuideainnova.cl.

Las ideas más votadas y comentadas por la comunidad de colaboradores pasan a la siguiente etapa, el Top 20%, del cual se eligen los 10 finalistas. Con esta iniciativa, la Caja espera mejorar sus procesos, productos y servicios, generar nuevos beneficios y hacer más eficiente el trabajo de sus colaboradores. En los 21 días que duró la primera campaña, participó el 61% de los colaboradores, aportando 436 ideas relacionadas con una mejor entrega de beneficios. Este programa funciona en forma trimestral (con distintos focos), y se extenderá al año 2014.



MEJORA CONTINUA

“Desafío 2MIL20”

Durante el 2013, este programa puso el acento en dos líneas de acción. La primera se relaciona con la gestión de los proyectos estratégicos, incorporando una visión integradora, levantando riesgos y oportunidades conjuntas, velando porque el impacto de dichas iniciativas fuese beneficioso para la Caja y sus colaboradores, y aplicando planes y acciones desde la mirada de gestión del cambio. La segunda línea de acción correspondió a la generación de la metodología de gestión de proyectos para la Caja, la que será implementada durante el año 2014.

Proyecto Pilar Financiero

La ejecución del proyecto Pilar Financiero, de responsabilidad de Vanguardia, marca un hito dentro de la Caja, ya que considera la implementación de dos software de clase mundial, que permitirán desarrollar nuevos productos de créditos, en pro del bienestar y la seguridad financiera de los afiliados.

En 2013, se cumplió con los hitos de análisis y diseño de esta nueva plataforma. Su puesta en marcha, a fines de 2014, generará mayor valor agregado para los beneficiarios, agilizará los procesos y entregará mayor competitividad en la industria.

Mantenimiento del Sello ProPyme

Con el fin de garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño en el país, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo creó el Sello ProPyme, una certificación que distingue a las grandes compañías que cumplen con pagar a sus proveedores Pyme en un plazo máximo de 30 días. Caja Los Andes obtuvo nuevamente la certificación de este sello el año 2013.

PROYECTOS E INICIATIVAS CORPORATIVAS

Emisión de Bonos Corporativos

Durante el año 2013, la Caja realizó dos emisiones y colocaciones de bonos. Con fecha 20 de marzo de 2013, colocó bonos en el mercado local, de la Series D, código nemotécnico BCAJ-D1212, con cargo a la línea de bonos a 10 años plazo, inscrita en el Registro de Valores bajo el N° 488, por la suma de 60.000 millones de pesos.

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

Política de Riesgo Operacional y Modelo de Cobranza

La implementación de un nuevo Modelo de Cobranza ha permitido incrementar la eficiencia en la gestión de cobranza, con metas alineadas con el presupuesto de Riesgo y diferenciadas por morosidad de la cartera.

En tanto, el principal objetivo de la generación de una Política de Riesgo Operacional es lograr una transformación cultural en la organización en torno a la filosofía de Continuidad, Seguridad y Riesgo, impulsada por la necesidad de crecer en forma sostenida y adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias y de mercado.

hitos

Y ACCIONES DESTACADAS

DIFUSIÓN EN MEDIOS Y PUBLICACIONES

Presencia en Medios de Comunicación

Caja Los Andes potenció la estrategia de comunicación externa de todas sus actividades y de las acciones que involucraron no sólo a sus afiliados y sus familias, sino que a toda la comunidad. Esto contribuyó a que se gestionaran más de 600 publicaciones positivas no pagadas en la prensa, hasta diciembre de 2013.

Primer Reporte de Sostenibilidad

En junio del 2013 se lanzó el primer Reporte de Responsabilidad Social bajo la norma GRI (Global Reporting Initiative). Este informe permitió informar los estados de avance en materia de RSE, quedando como un punto de comparación frente a los indicadores que Caja Los Andes reporte en los próximos años. Este informe, el primero de la institución con estas características, corresponde a los años 2011/2012.

20

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Sesiones del Directorio en Regiones

En un esfuerzo de la organización por incentivar la descentralización y ante su interés de constatar en terreno la realidad de las regiones del país, en 2013 el Directorio de Caja Los Andes realizó, por segundo año, una serie de sesiones en regiones. En sus visitas a las distintas ciudades, se relacionó con autoridades y empresas afiliadas y se reunió con la gente de la zona. En el marco de estas actividades, se realizaron eventos culturales con las comunidades, como conciertos en las regiones de Valparaíso, Tarapacá, Coquimbo y Magallanes.

Vinculación con Grupos de Interés

Durante el año 2013, Caja Los Andes continuó estrechando lazos con sus grupos de interés, alineándose con su visión de negocio: ser una entidad sustentable, que integra armónicamente su desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

A través del acercamiento a los distintos actores con los que se relaciona la Caja, y que se encuentran en su entorno más directo –como autoridades, políticos, organismos públicos y privados, fundaciones, proveedores, entre otros– difundió la misión de la organización y su importancia, así como su injerencia en las distintas temáticas de seguridad social.

La Caja logró acercarse a sus grupos de interés por medio de visitas de relacionamiento e invitaciones a diversas acciones institucionales –como eventos corporativos, culturales y de entretenimiento– aportando así al conocimiento y difusión de su labor como organización gestora de bienestar social.

Durante el año de conmemoración de sus 60 años de vida, Caja Los Andes tuvo una relación más estrecha con varias instituciones, tales como la CChC, CPC, ICARE, Acción RSE, Generación Empresarial, El Mercurio, PUC de Chile, Comunidad Mujer, Ilustre Municipalidad de Vitacura, Ilustre Municipalidad de Quinta Normal y Fundación Mar de Chile, por mencionar algunas.



Asimismo, la Caja reforzó su relación con las FF.AA y de Orden, especialmente con el Ejército, la Armada y Carabineros, producto de actividades en conjunto, reuniones institucionales y convenios de colaboración.

Ejemplo de estas acciones fue la Corrida del Ejército, que se desarrolló en forma simultánea en 16 ciudades, desde Arica hasta la Antártica.

Asimismo, se firmaron convenios de salud y educación con el Ejército, que estrechan aún más la relación con ambas instituciones.

SENAMA

Especial mención merece la suscripción de un convenio de colaboración con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA). El objetivo fue realizar un trabajo conjunto en diversas actividades dirigidas a los pensionados (programas informativos y seminarios, entre otros). Destacaron las Mesas de Trabajo sobre la Ley Integral de Envejecimiento Positivo, las que se llevaron a cabo en todas las regiones del país. Además, se realizó un seminario de norte a sur, dirigido a profesionales, dirigentes, adultos mayores, encargados de entidades gubernamentales, ONG, académicos y empresas, cuyo objetivo fue dar a conocer los alcances de dicha Ley. Asimismo, es importante mencionar el trabajo permanente realizado por la “Revista Ser Mayor”, dirigida a adultos mayores que están en contacto con la Caja y el SENAMA. Su finalidad es educar y entregar herramientas para el autocuidado, promoviendo el envejecimiento activo.

21

EVENTOS

Celebración de los 60 años

Con las siguientes actividades conmemorativas se celebraron los 60 años de vida de Caja Los Andes:

- **Niños Cantores de Viena:** Caja Los Andes organizó un espectáculo de primer nivel para todos los afiliados y sus familias, colaboradores y grupos de interés, trayendo a Chile al coro austriaco Niños Cantores de Viena. La gira, inédita en el país, se realizó en siete ciudades, además de una Gala en el Teatro Municipal.
- **Cena aniversario 60 años:** A esta actividad, que se realizó a nivel nacional, fueron invitados más de 3 mil colaboradores y tuvo como temática los años 60. A ella asistieron directores, ejecutivos y trabajadores de la Caja.

ENANDES

Con la participación de más de mil personas, se realizó el IV Congreso Internacional ENANDES, cuyo tema fue “Felicidad Interna Bruta: FIB”, concepto centrado en la convicción de que el bienestar de un país puede y debe medirse más allá de los indicadores tradicionales.

En esta ocasión, los expositores internacionales fueron el reconocido economista Jeffrey Sachs, quien ha sido nombrado dos veces entre los 100 líderes más influyentes del mundo y Alexander Kjerulf, fundador de Woohooinc y uno de los principales expertos internacionales en el tema de la felicidad en el mundo laboral.

hitos

Y ACCIONES DESTACADAS

22

XII FIDAM

Se realizó la XII versión de la ya tradicional Feria Interactiva del Adulto Mayor, FIDAM. En esta oportunidad se desarrollaron diversas actividades culturales y recreativas, junto con talleres gratuitos de capacitación. Destacó la exposición de más de 200 puestos de trabajo que se ofrecieron a los pensionados afiliados, junto con la posibilidad de realizarse cheques médicos con especialistas de manera gratuita.

II Tour Corrida Familiar

Caja Los Andes realizó por segundo año el Tour Corrida Familiar. Esta actividad, totalmente gratuita, que tiene como objetivo fomentar el deporte y la vida sana en familia, fue un gran éxito, ya que reunió a más de 50 mil personas a lo largo de todo Chile. La iniciativa, dirigida a los afiliados, entregó como premio especial a los ganadores del segmento de 10K –categoría damas y varones– una invitación y pasajes pagados para participar en la media maratón de Bogotá y la maratón de Santiago.

II Festival Caja Los Andes

El Festival Caja Los Andes se realizó en las principales ciudades del país, logrando una asistencia de 46.000 personas. Fue un show para toda la familia, animado por Eduardo Fuentes y Andrea Hoffman, y en donde participaron el humorista Stefan Kramer, Los Vásquez, Francisca Valenzuela, La Sonora Palacios y Los Viking 5.

Copa Futuros de Chile

Con el fin de transmitir valores y sana competencia deportiva a niños en riesgo social, Caja Los Andes y el Instituto Nacional del Deporte, IND, organizaron el campeonato de Fútbol Copa Futuros de Chile.

La iniciativa permitió que cerca de 6 mil niños de distintas escuelas deportivas tuvieran la oportunidad de participar, mostrar sus habilidades y talentos y, al mismo tiempo, adquirir formación en valores como el respeto, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la creatividad. Los jóvenes fueron apoyados, además, con talleres en diferentes temáticas como salud, nutrición, autoestima y bullying, así como operativos médicos y dentales.

XI Futsal

Se desarrolló la XI versión del Campeonato Nacional de Fútbol Salón Futsal Caja Los Andes, en el que participaron cerca de 900 equipos con más de 12.000 jugadores –hombres y mujeres–, pertenecientes a empresas afiliadas a la Caja. Este campeonato se realiza con gran éxito a lo largo de todo el país.



Caja
Los Andes

META

11:02

Caja
Los Andes



MINISTRO

366

6

484

OLIMPIADAS
NACIONALES



hitos

Y ACCIONES DESTACADAS

25

Eventos de Navidad

Con motivo de la tradicional celebración de la Navidad con la comunidad, Caja Los Andes realizó dos grandes espectáculos para todo público. El primero, el musical “Scrooge, un Cuento de Navidad”, se presentó en el Parque O’Higgins con el elenco de destacados actores, músicos y cantantes. Asimismo, la Caja organizó “Navidad en el Parque: Ballet Pinocho”, función gratuita para toda la familia, la que se realizó en conjunto con El Mercurio y la Municipalidad de Vitacura y contó con la participación del Ballet de Cámara del Teatro Municipal de Santiago.

RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS

Premio Sergio May Colvin

En la IV versión de ENANDES, y en presencia de autoridades de la Caja y del subsecretario del Trabajo, Bruno Baranda, se entregó el Premio Sergio May Colvin-ENANDES. Por decisión del Directorio, el año 2013 se definieron dos categorías, Grandes empresas y PYMES, siendo las ganadoras Colbún y el Colegio San Ignacio, respectivamente.

Estas empresas afiliadas fueron reconocidas por el aporte que entregan sus prácticas laborales a la calidad de vida de sus trabajadores. Algunas organizaciones ganadoras de años anteriores fueron Chileexpress, Banco Santander, VTR, Molymet, Universidad Austral, ENAP y BCI.

Premio Emprende

En 2013 se llevó a cabo la cuarta entrega del Premio Emprende, dirigido a microempresarios afiliados o familiares, que destacaron por la innovación, manufactura y desarrollo innovador en sus proyectos. Este año postularon 1.800 emprendedores de diversos rubros y zonas de Chile. En la premiación participaron autoridades de la Caja así como de CONUPIA y CORFO. Los ganadores fueron dos hermanos, Jorge y Carlos Araya Huerta, de 23 y 27 años respectivamente, provenientes de Coquimbo, quienes desarrollan innovadores video juegos utilizados en dispositivos móviles. Tanto ellos como los otros microempresarios premiados recibieron capital para sus proyectos, becas y cursos de capacitación.

sistema

DE SEGURIDAD SOCIAL

Nuestro país ha sido pionero en Latinoamérica en la preocupación por la seguridad social. A principios del siglo XX, ya distintos grupos sociales, como los empresarios y la iglesia, comenzaron a entender la importancia de trabajar por el bienestar de los trabajadores, en una época en la que se encontraban tremadamente desprotegidos. Esta preocupación se hizo cada vez más creciente y el Estado decidió darle un reconocimiento jurídico. Es así como la Constitución de 1925 establece la protección al trabajo y a las obras de previsión social. Además, garantiza condiciones mínimas de bienestar a los ciudadanos y regula los deberes y derechos de los trabajadores en esta materia.

26



Seguridad Social

Se entiende por seguridad social a la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales -como 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.

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

Miembros del Sistema de Seguridad Social

El sistema de Seguridad Social en Chile está conformado por:

Entidades Públicas: Su objetivo es el de garantizar las prestaciones básicas en materia de pensiones y salud y cumplir un rol supervisor a través de las superintendencias especializadas.

Entidades privadas: Son la base del sistema en materia de pensiones, accidentes de trabajo, salud, cesantía, pensiones y la generación de bienestar social en el trabajador, el pensionado y sus familias.



industria

DE LAS CAJAS EN CHILE

28

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son entidades de derecho privado, sin fines de lucro y con patrimonio propio, creadas para entregar bienestar social a los trabajadores. Brindan beneficios, servicios y productos para sus afiliados, en su mayoría de carácter gratuito. Asimismo, entregan algunos productos financieros y otros que se costean, total o parcialmente, con aportes de los afiliados y en algunos casos, de las empresas.

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

INTEGRANTES DEL SISTEMA

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

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

Integrantes del Sistema de Cajas de Compensación en Chile

Caja de Compensación de Asignación Familiar	Organismo fundador	Año de fundación
Los Andes	Cámara Chilena de la Construcción	1953
Los Héroes	Asociación de Industriales Metalúrgicos	1955
Gabriela Mistral	Cámara del Cuero y el Calzado	1956
La Araucana	Cámara de Comercio de Santiago	1968
18 de Septiembre	Sociedad de Fomento Fabril	1969

Cuatro de ellas (18 de Septiembre, Gabriela Mistral, La Araucana y Los Andes) se agrupan en la Asociación Gremial de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, fundada en 1991.



PRESTACIONES

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar administran tres tipos de prestaciones de seguridad social: Prestaciones Legales; Prestaciones de Bienestar Social y Adicionales; y Prestaciones Complementarias.

29

Prestaciones Legales

El Estado le traspasa recursos a las Cajas de Compensación, delegando la administración de una parte de los fondos de seguridad social en ellas.

Es así como las Cajas se ocupan de pagar a los trabajadores los siguientes beneficios: Asignación Familiar; Subsidio por Incapacidad Laboral (Licencias Médicas, pre y post natal, además de licencias por enfermedad grave de niño menor de un año); y el Subsidio de Cesantía.

Prestaciones de Bienestar Social y Adicionales

Las Cajas otorgan a sus afiliados beneficios adicionales de carácter social y familiar, como créditos sociales, y prestaciones adicionales tales como bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento o escolaridad.

Asimismo, entregan becas de estudio, convenios médicos y permiten el uso de centros vacacionales y recreacionales.

Prestaciones Complementarias

Estas incorporan la administración de fondos proporcionados por la empresa o por los trabajadores, con el fin de otorgar beneficios no considerados en los regímenes que administran. A la vez, los pensionados pueden establecer convenios con asociaciones para obtener este beneficio.

FINANCIAMIENTO

Las Cajas de Compensación se financian principalmente de la rentabilidad obtenida por el crédito social; de la venta de servicios al Estado o a otras entidades de seguridad social y a través de servicios y beneficios pagados total u 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.

hitos

HISTÓRICOS DE LA INDUSTRIA DE CAJAS

30

1977



Las Cajas pueden administrar otros regímenes previsionales, como son los subsidios por incapacidad laboral y subsidio de cesantía, en virtud del DL N°2.062, que se los permite.

1953



Se autoriza y reconoce legalmente el funcionamiento de las Cajas de Compensación de Chile, gracias a la promulgación del DFL N°245, que instituyó legalmente el beneficio de asignación familiar en el país.

1959



La labor de las Cajas se amplía, lo que les permite entregar otros beneficios a los trabajadores, además de la asignación familiar, en virtud de la Ley N°13.305.

1989



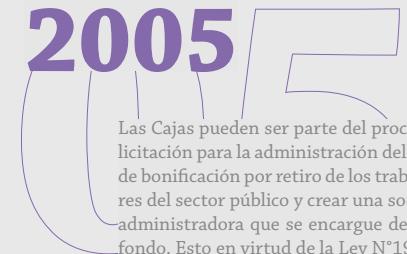
La industria de las Cajas de Compensación obtiene un nuevo estatuto con la Ley N°18.833, que amplía sus funciones y les permite obtener fuentes adicionales de ingresos.

1991



Se crea la Asociación Gremial de Cajas de Compensación de Chile, con el fin de proteger, desarrollar y promover las actividades comunes de las Cajas.

2005



Las Cajas pueden ser parte del proceso de licitación para la administración del fondo de bonificación por retiro de los trabajadores del sector público y crear una sociedad administradora que se encargue de dicho fondo. Esto en virtud de la Ley N°19.882.

2007



Se permite la afiliación de los empleados públicos a partir de 2008, según lo consigna la Ley N°20.233.

2008



Las Cajas pueden otorgar créditos sociales hasta siete años plazo, y con garantías hipotecarias de hasta 30 años, gracias al DS N°54, que modifica el DS N° 91.



1973

Se unifica, a través del DL N°307, el valor de las asignaciones familiares, eliminando también las cotizaciones empresariales para estos beneficios.

1974

Las CCAF pueden otorgar préstamos en dinero a sus afiliados, en virtud del DS N°99. De esta manera se les abre una alternativa a los obreros, quienes no podían obtener estos créditos en el sistema bancario tradicional.

1976

Se amplía la cobertura de las Cajas a todos los integrantes de la empresa, no solo a sus obreros, cumpliendo así con el derecho constitucional de igualdad en el bienestar social, gracias al DL N° 1.596

31

1995

Las Cajas pueden administrar cuentas de ahorro para la vivienda y constituir sociedades administradoras del sistema leasing habitacional de acuerdo a la Ley N°19.281.

1997

Se incorporan los pensionados al sistema, autorizados por la Ley N° 19.539, respondiendo así a la nueva realidad chilena: una población que envejece y con una esperanza de vida en aumento.

2002

La Ley N°19.728 permite a las CCAF crear una Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y participar en la licitación del Seguro de Desempleo.

2009

Se promulga la ley que permite a las Cajas emitir mutuos hipotecarios endosables, y transferir esos mutuos a inversionistas institucionales, con lo cual logran otra forma de financiamiento.

2010

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

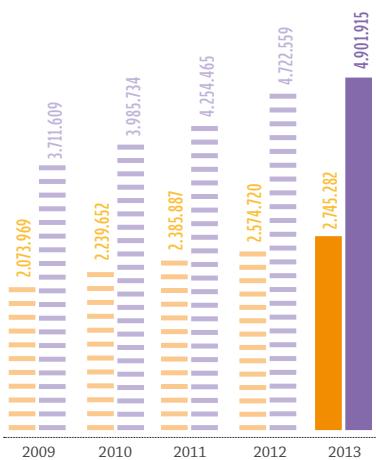
2012

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

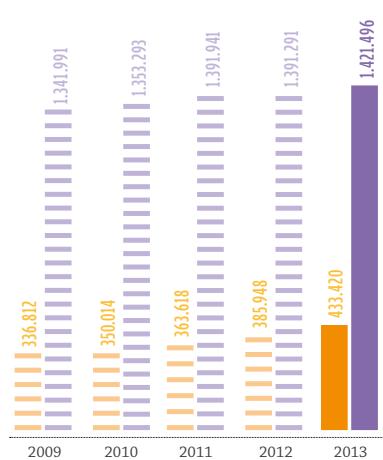
participación DE MERCADO



32



Afiliados Activos (1) (2) (3)



Afiliados Pensionados (1) (3)



Empresas Adherentes (1) (2) (3)

CAJA LOS ANDES
SISTEMA CCAF



Fuentes:

Asociación Gremial CCAF, SUESO y SVS

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

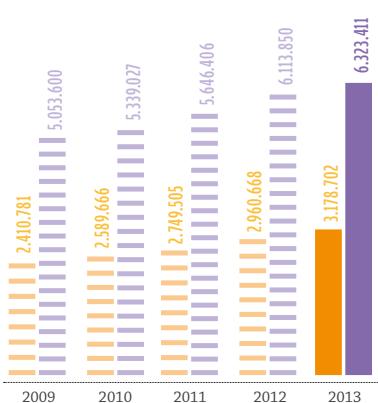
(2) Incluye al sector público.

(3) Según estadísticas reportadas a SUESO.

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

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

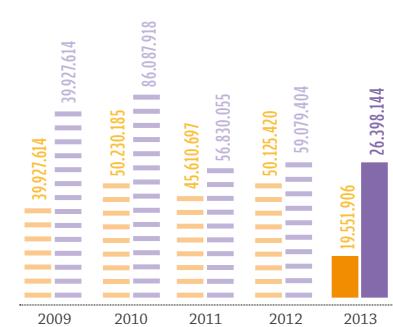
33



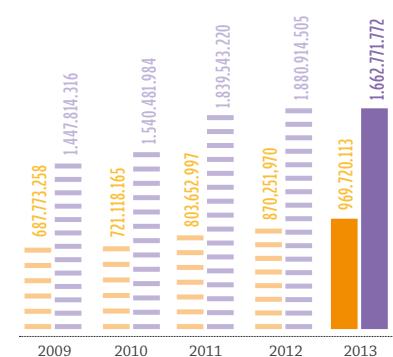
Total Afiliados (1) (2) (3)



Patrimonio (1) (4)



Excedentes (1) (4)



Cartera de Crédito Vigente (1) (5)

PARA
QUE JUNTOS
VIVAMOS MEJOR



más de **460.000**
fueron las personas que se beneficiaron con algún servicio orientado a la educación.



Caja
Los Andes
SOMOS CChC



Pilares Estratégicos

CAPÍTULO DOS



NUESTRO TRABAJO ESTÁ INSPIRADO EN PRINCIPIOS Y VALORES.

inicios

Las precarias condiciones en que vivían los obreros a mediados del siglo XIX, inspiró a algunas personas de la época a comprometerse para entregar un mayor bienestar a los trabajadores, buscando la manera de contribuir a mejorar su situación.

Estas primeras ideas, inspiradas en el momento político y social que vivía Europa en ese entonces, cobraron más fuerza con la primera Encíclica Social de la Iglesia, de 1891: *Rerum Novarum*. En ella, el Papa León XIII abordó la justicia social y abogó por el mejoramiento de las condiciones laborales de los obreros, planteando la necesidad de asegurarles un salario que les permitiera llevar una vida digna. Asimismo, promovió la creación de asociaciones sindicales para organizarse y hacer valer sus derechos y reafirmó el derecho a la propiedad privada.

No fue hasta principios de la década de los ´50 que esta visión de la protección a la clase asalariada se popularizara en nuestro país. Europa aún sufría las devastadoras consecuencias de la Segunda Guerra Mundial, y en Chile la realidad no era muy distinta. La grave crisis económica desató un alza creciente del costo de la vida, que impactó especialmente a los sectores más pobres de la sociedad.

En este contexto fue que en 1951 nació la Cámara Chilena de la Construcción, gracias al espíritu visionario de un grupo de empresarios del sector, que comprendieron la necesidad de agruparse en un gremio que les brindara representatividad frente a la comunidad y a las autoridades y les permitiera generar soluciones para las precarias condiciones laborales. Una de las primeras acciones de esta naciente entidad fue la creación de un fondo que pagara un beneficio de tipo voluntario a favor de las familias de los trabajadores.

Esta medida fue tan exitosa que el Gobierno visualizó que esta asignación podría ser percibida por todos los trabajadores. Dos años después, en julio de 1953, se promulgó el DFL N°245, que instituyó legalmente el beneficio de la asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación en Chile, pavimentando el terreno para la creación, ese mismo año, de Caja Los Andes.

Raúl Valdivieso Delaunay, Luis Neut Latour y Sergio Silva Bascuñán fueron los fundadores y primeros directores de esta organización. Sin siquiera vislumbrarlo, se convirtieron así en los precursores de un cambio cultural, que motivó a las empresas del país a enfocarse en sus empleados.

Caja Los Andes cumplió 60 años de existencia y, desde sus orígenes hasta la fecha, su principal objetivo ha sido contribuir al desarrollo de la seguridad social en Chile. Se ha convertido así en una entidad pionera en la gestión de bienestar, en sintonía con los tiempos modernos y los cambios sociales, políticos y económicos.

Con el 50,3% de participación en el mercado, Los Andes es actualmente la Caja de Compensación de Asignación Familiar más grande de su industria. Gracias a su gestión, se ha convertido en un aliado estratégico de las empresas públicas y privadas, generando un impacto positivo en el bienestar y calidad de vida de sus afiliados activos y pensionados.



principios

INSPIRADORES

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

Misión

CONTRIBUIR AL PLENO DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES Y PENSIONADOS AFILIADOS, Y DE SUS RESPECTIVOS GRUPOS FAMILIARES, PROPORCIONANDO SOLUCIONES Y BENEFICIOS SOCIALES QUE MEJOREN SU BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA.

40

Visión

SER LÍDERES EN LA GENERACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL, MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS.

TODO EL ACCIONAR DE LA CAJA, Y DE SUS COLABORADORES, DEBE INSPIRARSE EN LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE SUS FUNDADORES. ESTOS SON: LIBERTAD Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS, RESPETO A LA VERDAD Y ORIENTACIÓN AL BIEN COMÚN.

LIBERTAD Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS:

EL HOMBRE ESTÁ DOTADO DE LIBRE ALBEDRÍO Y DOMINIO DE SUS ACTOS. SU DIGNIDAD SE ORIGINA EN QUE POR SÍ MISMO, Y NO POR OTROS, SE DIRIGE HACIA EL BIEN.

RESPETO A LA VERDAD:

EL ACCIONAR DE LOS COLABORADORES DEBE GUIARSE SIEMPRE POR LA HONRADEZ Y COHERENCIA ENTRE LO QUE SE DICE Y HACE, EN UN MARCO DE DISCRECIÓN Y RESPETO POR LAS PERSONAS Y LOS PROCESOS.

ORIENTACIÓN AL BIEN COMÚN:

TODA ACCIÓN DE LA CAJA ESTÁ DIRIGIDA A INCREMENTAR EL BIENESTAR COLECTIVO DE LA SOCIEDAD. PROPENDER AL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL DEL PAÍS ES EL IDEARIO QUE GUÍA EL ACCIONAR DE ESTA ORGANIZACIÓN.

Principios



Valores

TRANSPARENCIA:

TODAS LAS DECISIONES Y ACTOS DE QUIENES TRABAJAN EN CAJA LOS ANDES DEBEN REGIRSE POR ESTE VALOR, RELACIONÁNDONOS CON HONESTIDAD Y CLARIDAD HACIA TODO EL ENTORNO QUE NOS RODEA: AFILIADOS, EQUIPOS DE TRABAJO, PROVEEDORES, AUTORIDADES Y LA COMUNIDAD EN GENERAL.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE:

LOS AFILIADOS SON EL CENTRO DE NUESTRO TRABAJO. TODO LO QUE HACEMOS DEBE ESTAR ENFOCADO A ENTENDER Y RESOLVER SUS NECESIDADES.

INNOVACIÓN:

PROMOVEMOS EL PENSAR CREATIVO, QUE BUSQUE NUEVAS Y MEJORES RELACIONES Y PROCESOS, QUE AGREGUEN VALOR A LA ORGANIZACIÓN Y A NUESTROS AFILIADOS.

COMPROMISO:

RECONOCEMOS A LAS PERSONAS QUE SE HACEN RESPONSABLES DE SUS ACTOS Y DECISIONES, Y SE OCUPAN PROACTIVAMENTE DE ASUMIR SUS DESAFÍOS, INVOLUCRÁNDOSE CON EL TRABAJO DEL EQUIPO.

EXCELENCIA:

VALORAMOS EL TRABAJO BIEN HECHO Y LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA MEJORA CONTINUA. BUSCAMOS CREAR UN AMBIENTE QUE POSIBILITE EL DESARROLLO DE LOS COLABORADORES Y RECONOZCA A LOS MEJORES.

GOBIERNO corporativo

El establecimiento y aplicación de las correctas prácticas del gobierno corporativo, que garanticen el equilibrio necesario entre los distintos intereses de la institución, para la adecuada toma de decisiones y la generación de valor, ha sido una preocupación permanente del Directorio de Caja Los Andes. Teniendo presente la naturaleza jurídica de la Caja -constituida como Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro-, la alta Administración se ha impuesto el deber de respetar las directrices del gobierno corporativo, establecidas para las sociedades anónimas con presencia de accionistas.

El Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Ley N°18.833, establece que la administración de la Caja corresponde a un Directorio, entidad que designa al Gerente General y al Fiscal, quienes deben ser de su exclusiva confianza. Paralelamente, Caja Los Andes estableció la existencia de un Contralor que reporta al Comité de Auditoría.

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

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.

Los directores elegidos en votación por los propios trabajadores de empresas adherentes, por su parte, garantizan que se cuente con la opinión de quienes, en definitiva, constituyen los destinatarios de todas las acciones de bienestar social que realiza la Caja.

Conforme a su naturaleza jurídica y giro previsional, Caja Los Andes se encuentra bajo el control del Ministerio de Justicia, la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Seguridad Social como órgano contralor fundamental.

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

BALANCED SCORECARD (BSC)

A partir del año 2012, Caja Los Andes adoptó el Balanced ScoreCard (BSC) como metodología corporativa para controlar su gestión. En este marco, durante 2013, se definieron siete “Macro Objetivos Estratégicos” transversales a toda la organización. Estos objetivos abarcan las áreas de: Beneficios Sociales entregados a los afiliados (tanto en valor como en impacto social), Generación de Excedentes (como vía de financiamiento para los beneficios entregados), Nivel Reputacional (relación con grupos de interés), Satisfacción de Clientes, Gestión por Procesos y Desarrollo Organizacional.

Para alcanzar las metas propuestas en este BSC, el equipo directivo y gerencial desarrolló un mapa estratégico, que pretende ordenar y traducir los objetivos macro en un portafolio de



objetivos específicos, clasificados en las cuatro perspectivas clásicas del BSC: Financiera, Procesos, Clientes y Aprendizaje. Una vez definido este mapa, cada gerencia de la Caja identifica y selecciona el grupo de objetivos específicos que competen a su área, para luego definir sus propios objetivos e iniciativas estratégicas sobre las cuales trabajar durante el año. De esta forma, contribuyen al cumplimiento de los objetivos específicos y macros de la Caja, produciendo un verdadero efecto de cascada.

La concreción de las metas fijadas a través de la metodología de Control de Gestión Balanced ScoreCard, se monitorea según la información entregada mensualmente por cada gerencia, la que a su vez es reportada al Directorio en períodos establecidos por el gobierno corporativo.

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

43

Comité de Auditoría

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

Integrantes:

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

Comité de Riesgo y Finanzas.

Este Comité tiene por función definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización.

Desde noviembre del año 2013, en este Comité se da cuenta de la situación y gestión financiera de la entidad.

Integrantes:

Rodrigo Muñoz (Director)
José Ignacio Amenábar (Director)
José Luis Ortega (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Myriam Sotomayor (Gerente de Riesgo)
Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros)

GOBIERNO corporativo

44

Comité de Beneficios Sociales

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

Integrantes:

Javier Darraido (Presidente Directorio)
Juan Mackenna (Director)
Guido Acuña (Director)
José Ignacio Amenábar (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Marcelo Córdova (Gerente de Beneficios Sociales)
Pablo Muñoz (Fiscal)
Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing)

Comité de Productos y Servicios Financieros

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

Integrantes:

Javier Darraido (Presidente Directorio)
Juan Mackenna (Director)
Guido Acuña (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Finacieros)
Pablo Muñoz (Fiscal)

Comité de Infraestructura

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

Integrantes:

José Ignacio Amenábar (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
José Anguita (Subgerente de Infraestructura)



Comité de Desarrollo Organizacional

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

Integrantes:

Javier Darraidou (Presidente Directorio)
Juan Mackenna (Director)
Guido Acuña (Director)
José Ignacio Amenábar (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Francesca di Girolamo (Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional)

45

Comité de Asuntos Corporativos

Este Comité se constituyó con el fin de generar los lineamientos para el área, aprobar las acciones específicas que afecten la reputación de Caja Los Andes, informar el estado de avance de los distintos proyectos de la gerencia y alinear las distintas iniciativas tendientes a reforzar la reputación organizacional.

Integrantes:

Javier Darraidou (Presidente Directorio)
Juan Mackenna (Director)
Rodrigo Muñoz (Director)
José Luis Ortega (Director)
Nelson Rojas (Gerente General)
Cristián Pizarro (Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones & RSE)

DOCUMENTOS IMPORTANTES

Código de Ética

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

Un Comité de Ética -integrado por un director, el gerente general, el fiscal, el contralor y la gerente de Personas y Desarrollo Organizacional- es el encargado de velar por la efectiva aplicación de este Código. Su misión es 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 contiene. Asimismo, deberá conocer las denuncias que se formulen con motivo de las infracciones a este Código y aprobar las sanciones que corresponda.

GOBIERNO corporativo

46

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Con el propósito de formalizar los principios que guían su actuar en materia de transacciones efectuadas por directivos, gerentes y personal en general, Caja Los Andes elaboró un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado. 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.

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

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

Políticas de Habitualidad para Contratación con Partes Relacionadas

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

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Caja Los Andes dispone de una serie de canales destinados a difundir sus acciones de manera oportuna y veraz, buscando siempre la mayor claridad y transparencia. Estos canales son:

- Publicación de estados financieros cada tres meses.
- Elaboración de Memoria Anual y Balances.
- Publicación de Reporte Anual de Responsabilidad Social.
- Información de hechos esenciales.
- Cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros y de la Superintendencia de Seguridad Social.



responsabilidad

SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

48

CAJA LOS ANDES Y LA SOSTENIBILIDAD

Caja Los Andes ha asumido un compromiso con el desarrollo sostenible, consciente del impacto social, económico y ambiental que puede provocar su gestión.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una visión de negocios indispensable para la sustentabilidad y competitividad de las empresas hoy en día. Desde esta perspectiva, el rol social que cumple Caja Los Andes va de la mano con la RSE, ya que desde sus inicios la organización se ha preocupado por el bienestar de sus afiliados. Su objetivo primordial, asimismo, ha sido contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental de Chile.

A través de la gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE, la entidad ha potenciado la relación y el diálogo con grupos de interés, con el propósito de dar a conocer el impacto de cada una de sus acciones en la comunidad.

El 2013 se creó el Comité de Cierre de Brechas, el cual tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible de la organización, generando acciones en todas las áreas involucradas en la gestión de Caja Los Andes.

Dentro de las principales actividades, se implementaron diversas políticas internas, entre ellas las de Sostenibilidad, Derechos Fundamentales Corporativos y de Compra Responsable. Conjuntamente, se realizaron charlas de gestión responsable con los proveedores de la Caja, reforzando así el trabajo con los grupos de interés, con el fin de generar una completa alineación de todos los organismos que de alguna forma se relacionan con la institución.

Esto significó para la Caja un 78% de cumplimiento de la norma ISO 26.000 de Chile (guía orientadora sobre la Responsabilidad Social desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización, ISO).

Paralelamente, durante el 2013 se potenció el programa MÁS Sostenibilidad, que coordina y agrupa las diversas acciones que fomentan el bienestar social, el desarrollo sostenible, la cultura, el cuidado del medio ambiente y el apoyo a las personas con algún grado de vulnerabilidad.

Considerando lo anterior, en junio del 2013 se publicó el Reporte de Responsabilidad Social, el primero bajo la norma GRI (Global Reporting Initiative), correspondiente a los años 2011-2012. Este Reporte permitió informar los estados de avance en materia de RSE, quedando como un punto de comparación frente a los indicadores que Caja Los Andes presente en los próximos años.



Cosa reciclar:
PLASTICO

- 1 Separar el plástico
- 2 Reciclar el plástico para su reutilización
- 3 Reciclar el plástico para su reutilización

Cosa reciclar:
PAPER Y CARTON

- 1 Separar el cartón
- 2 Reciclar el cartón para su reutilización
- 3 Reciclar el cartón para su reutilización

acciones

AÑO 2013

50

PROGRAMA MÁS SOSTENIBILIDAD 2013

Arte Vivo

Con el objeto de aportar al desarrollo cultural y artístico de nuestra comunidad, durante el año 2013 se desarrollaron tres exposiciones en Casa Matriz, con la participación de destacados artistas nacionales.

Voluntariado Sénior

Este programa nació gracias a la constante preocupación por crear espacios de participación e integración social, generando actividades para personas en condiciones vulnerables. En el Voluntariado Sénior de Caja Los Andes, participa un amplio grupo de pensionados que ponen sus capacidades y experiencia al servicio de otros en situación menos favorable. Durante el 2013, el trabajo de este voluntariado estuvo dirigido a apoyar a fundaciones, hogares de adultos mayores y niños en riesgo social.

Voluntariado Corporativo

Durante 2013, Caja Los Andes consolidó su programa de Voluntariado Corporativo “Yo quiero ayudar”, gracias a la activa participación de sus colaboradores en diversas actividades en beneficio de la comunidad. A través de esta iniciativa, colaboradores de la Caja apadrinaron a jóvenes del Colegio Juan Francisco Fresno, de la comuna de Puente Alto, apoyándolos en la toma de decisiones sobre su futuro profesional,

a través de mentorías, programa “Sombra” (un alumno acompaña a su mentor en una jornada laboral) y charlas motivacionales. Este programa, que cuenta con la asesoría de la Fundación Trascender, benefició a 150 jóvenes.

Programa de Inclusión

En el 2013, Caja Los Andes contrató a 12 personas con algún tipo de discapacidad, gracias al trabajo conjunto realizado con la Fundación Tacal, entidad que educa y prepara a personas con discapacidad para insertarse en el mundo laboral.

Vacunaciones Anti-influenza

Durante los meses de mayo, junio y julio se realizaron operativos de inmunización gratuita a lo largo de todo el país. La actividad benefició a empresas afiliadas, con trabajadores en situación de vulnerabilidad; adultos mayores desprotegidos y a quienes no estaban contemplados en el plan de vacunación del Ministerio de Salud.

Operativo Hogar de Cristo

Desde sus inicios, la misión del Hogar de Cristo ha sido trabajar junto a las personas más carentes de recursos, centrándose su accionar en “los más pobres entre los pobres”. En este contexto, Caja los Andes realizó



un operativo de salud que benefició a 200 personas en situación de calle, permitiendo detectar oportunamente enfermedades crónicas y factores de riesgo de alta prevalencia y con alto impacto en su salud. Además, este operativo entregó soluciones oftalmológicas y dentales.

Programa SEBRA

En su constante preocupación por todas las materias de seguridad pública y prevención, Caja Los Andes lanzó la campaña preventiva “SEBRA” (Seguridad en Brazalete), en conjunto con La Policía de Investigaciones de Chile, a través de su área de búsqueda de personas. Este programa -que se realiza por tercer año consecutivo- consiste en un dispositivo de seguridad que permite identificar en forma oportuna, en caso de extravío, a niños menores de 7 años, a personas mayores de 60 o a quienes presenten problemas de salud asociados a la pérdida de las capacidades cognitivas.

Cajas Escolares

Con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias chilenas, durante 2013 Caja Los Andes distribuyó más de 8.000 Cajas Escolares en municipalidades, empresas, corporaciones, colegios y fundaciones adherentes, beneficiando a familias con algún grado de vulnerabilidad.

Encuentros Caja País

Santiago, Valdivia y Arica fueron los lugares seleccionados para realizar los talleres de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. Esta actividad tiene por finalidad entregar herramientas de RSE y nociones de la ISO 26.000 a proveedores, empresas y a la comunidad en general. Asimismo, busca actualizar la información sobre G4 (reporte de sostenibilidad), respondiendo a su rol de organización socialmente responsable. Es destacable, además, el hecho de haber llevado este taller a zonas extremas, contribuyendo a la descentralización de sus actividades.

Conociendo Nuestro Mar

Por segundo año consecutivo, Caja Los Andes desarrolló el programa educativo “Conociendo Nuestro Mar”, en conjunto con la Fundación Mar de Chile. La actividad comprende seminarios a profesores, clases interactivas de cultura marítima, conferencias, charlas y talleres realizados por dicha Fundación. El objetivo es acercar al mar a más de 450 niños de colegios municipalizados de la comuna de Quinta Normal.

LIDERAZGO EN LA
industria

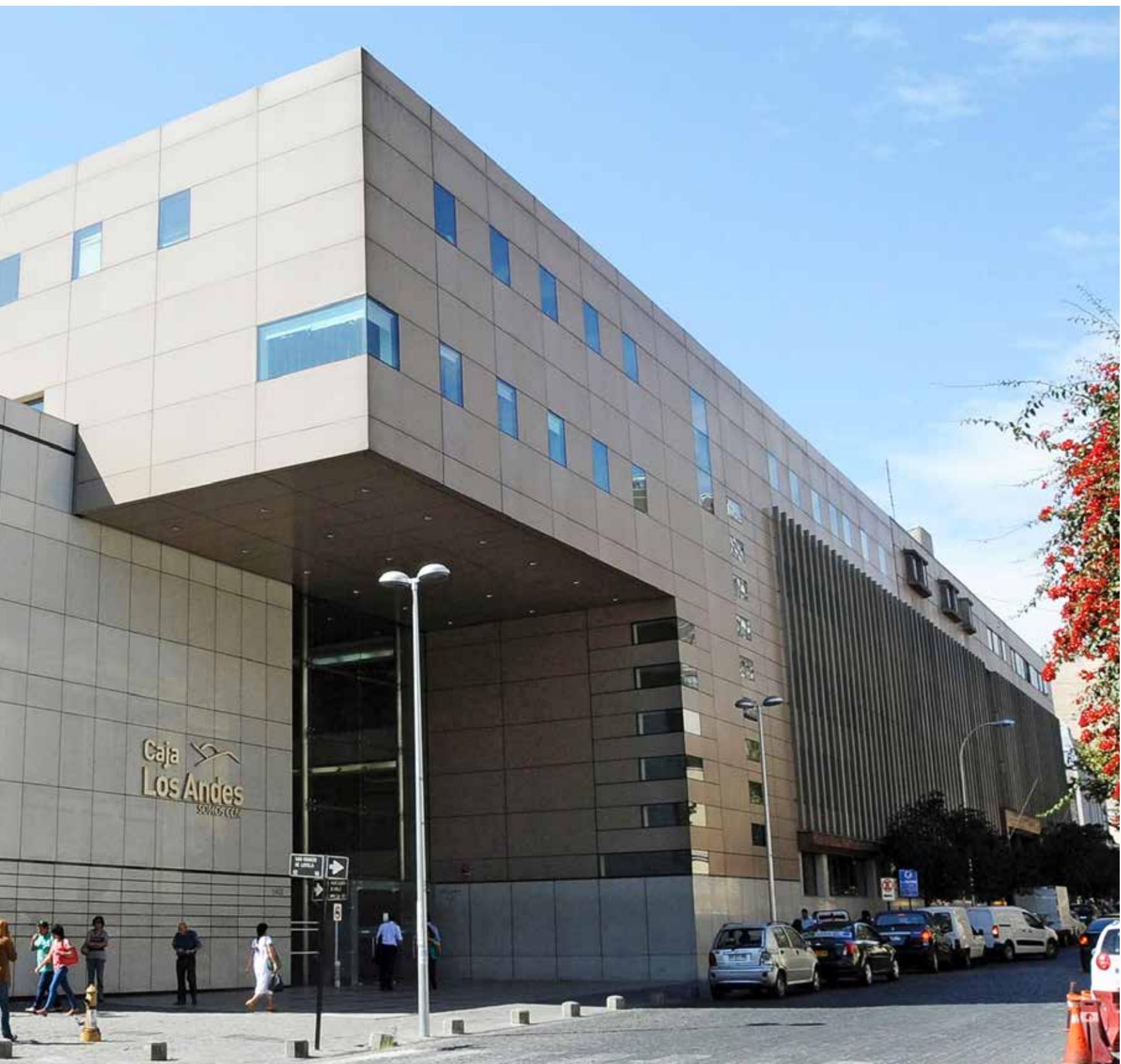


IMAGEN Y POSICIONAMIENTO

En enero de 2014, Caja Los Andes encargó un Estudio de Imagen y Posicionamiento a la empresa Adimark, dirigido a trabajadores y pensionados incorporados al sistema de las Cajas de Compensación. El conocimiento de marca de la Caja fue del 47%, siendo los principales elementos evocados por los encuestados los créditos sociales, los beneficios legales y la salud.

Además, Caja Los Andes alcanzó una recordación del 76% y fue evaluada con el 30% de Satisfacción Neta a nivel de industria, la más alta de las Cajas. Las principales características a destacar respecto de la competencia son el prestigio y reconocimiento (61%), y la confianza que inspira Caja Los Andes (59%) logrando una diferencia significativa en todos los aspectos respecto de sus competidores.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

En diciembre de 2013, el Estudio de Satisfacción Global, encargado a la empresa de investigación de mercado IPSOS, reveló que la experiencia de los encuestados con Caja Los Andes fue evaluada en Satisfacción Neta con el 77%, resultado que se compara positivamente con el 74% obtenido el año anterior. Además, un 67% está de acuerdo con que la Caja les otorga beneficios a ellos y a sus familias, y el 70% piensa que la Caja los apoyará cuando lo necesiten.

Caja Los Andes fue conocida, principalmente, por entregar beneficios (78% de los encuestados) y dar confianza a sus afiliados (80%). Los Servicios Financieros fueron los mejor evaluados, con un 79% de Satisfacción Neta. Un 93% de los afiliados encuestados declaró que “definitivamente” o “probablemente” recomendaría a Caja Los Andes.

En el 2013, este estudio incorporó un atributo que permitió medir una nueva variable, la que indicó que un 54% de los afiliados considera que Caja Los Andes “mejora el bienestar y la calidad de vida de sus beneficiarios”.

ESTUDIO CHILE 3D

Chile 3D es un estudio cuantitativo que consolida tres dimensiones: estilos de vida de los chilenos, Capital de Marca (260 marcas en 43 categorías) y relación entre el capital de marca y la inversión publicitaria. Este estudio fue realizado a través de encuestas presenciales realizadas durante los meses de enero y febrero de 2013, en hogares a nivel nacional.

El análisis se basa en 13 atributos, los cuales componen sus tres indicadores principales: Prestigio, Afecto y Presencia.

En el indicador Presencia (de marca), Caja Los Andes aumentó 67 puntos en comparación al año 2012, la cuarta mayor alza en esta dimensión, posicionándose detrás de Quillayes, Toyota y Corona. Este aumento se logró gracias a la campaña “Para que juntos vivamos mejor”, la cual se enfocó en educar a la audiencia sobre el rol y los beneficios de Caja Los Andes.

BOLETÍN DE CRÉDITOS DE CONSUMO DEL SERNAC

El Boletín de Créditos de Consumo del SERNAC -el cual evaluó el costo de los créditos, tanto del sistema bancario como el de Cajas de Compensación, a septiembre del 2013- indicó que Los Andes se encuentra en el primer lugar en relación a las otras Cajas de Compensación, para créditos de entre \$500.000 y \$3.000.000, a un período de 24 meses, y en segundo lugar (también en relación a las otras Cajas) para los mismos montos, a un período de 36 meses.

En cuanto a Créditos Hipotecarios, el Boletín del SERNAC de noviembre de 2013, reveló que Caja Los Andes tiene el menor CAE y monto de dividendo para créditos de UF 1.500, a 20 años plazo, dentro del subsector de las CCAF.

Este estudio analizó bancos, cajas de compensación, compañías de seguros y cooperativas de ahorro y crédito.

ESTUDIO CLIMA LABORAL

El estudio de clima laboral realizado en Caja Los Andes en 2013 arrojó muy buenos resultados. Los encuestados mostraron, en promedio, un 64% de alta satisfacción en relación con sus cargos, a sus jefaturas y al desempeño al interior de la institución (dos puntos porcentuales más que el año anterior). Los ítems mejor evaluados fueron: ética y probidad laboral (80%), enfoque hacia las personas (79%), claridad organizacional (78%), trabajo en equipo (77%) y estabilidad laboral y ambiente interpersonal (ambos con 76%), entre otros.

El 88% de los colaboradores participó en este estudio, lo que demuestra el alto interés que desperta el tema. Esto, junto a los excelentes resultados obtenidos, incentiva a la Caja a continuar trabajando por mejorar cada día el clima laboral, aspecto fundamental para las organizaciones que consideran que su capital humano es uno de sus principales activos. De esta forma, Caja Los Andes se enfocará en profundizar aspectos como el reconocimiento, la equidad y el desarrollo laboral de sus colaboradores.

PARA QUE JUNTOS VIVAMOS MEJOR



más de 110.000
bonos Pro Familia entregó Caja los Andes en 2013



Nuestros Afiliados

CAPÍTULO TRES



NUESTROS AFILIADOS SON LA RAZÓN DE NUESTRO TRABAJO.

afiliados

Doscientos veinte mil nuevos afiliados se incorporaron a Caja Los Andes durante el año 2013, llegando a 3.178.702 el número total de personas. Ellos, junto a sus grupos familiares y empresas adheridas, son los destinatarios de cada uno de los servicios y beneficios que la institución ofrece.

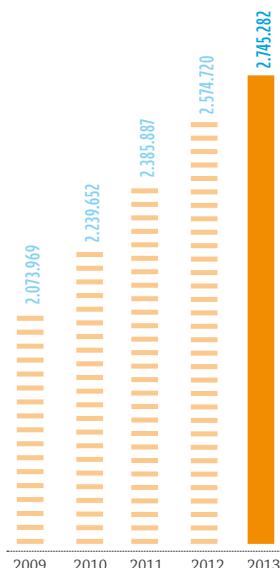
Consciente de la heterogeneidad de sus beneficiarios, y con el fin de focalizar los beneficios en la solución de sus reales necesidades, muy distintas entre sí, es que Caja Los Andes, a través de su Gerencia de Clientes y Marketing, realizó en el año 2012 una segmentación de afiliados y sus cargas. Esta categorización se mantuvo durante el 2013, permitiendo así una gestión más eficiente y una mejor difusión de la oferta de beneficios y servicios.

- Solteros y Parejas sin hijos.
- Familias con bebés.
- Familias con hijos escolares.
- Familias con hijos universitarios.
- Adultos mayores.
- Empresas.

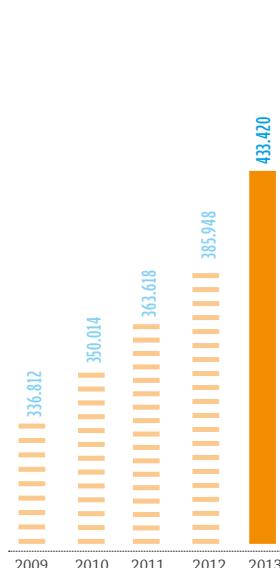
58

AFILIADOS ACTIVOS

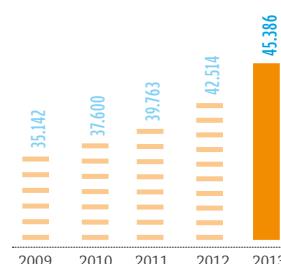
Los afiliados activos son aquellos trabajadores independientes y empleados de empresas -públicas o privadas- adheridas a Caja Los Andes, los cuales tienen acceso a sus beneficios, productos y servicios. Entre ellos, destacan los créditos sociales, seguros, ahorro, actividades culturales, re-



Afiliados Activos (1) (2)



Afiliados Pensionados (1)



Empresas Adherentes (1)

(1) Antecedentes al 31 de diciembre de cada año

(2) Incluye al sector público

Fuente: SUSESPO

creativas y deportivas, centros vacacionales, convenios y descuentos en medicamentos, atención dental, exámenes de laboratorio, servicios hospitalarios y de urgencia médica, programas de prevención, convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, escuelas de idiomas y preuniversitarios; charlas educativas y asignaciones directas en dinero.

AFILIADOS PASIVOS

Los afiliados pasivos son aquellos adultos mayores pensionados que se adhieren en forma voluntaria e individual, accediendo así a una multiplicidad de beneficios, productos y servicios, en áreas como cultura, deporte, educación, salud y recreación. Entre las principales actividades que la Caja desarrolla para este grupo de afiliados, destacan los paseos y viajes dentro y fuera del país, eventos, cursos y talleres.

EMPRESAS ADHERENTES

Las empresas públicas y privadas asociadas a Caja Los Andes tienen acceso a una serie de servicios, como por ejemplo:

- Utilización de la infraestructura de la Caja (salas de reuniones, salas de capacitación, auditorios, anfiteatros y teatros, entre otros).
- Servicio de recaudación de cotizaciones previsionales.
- Prestaciones complementarias.
- Utilización de los centros vacacionales y recreacionales para diversos eventos.

AFILIARSE A CAJA LOS ANDES

Afiliarse a Caja Los Andes no tiene costo para los trabajadores ni para las empresas. En el caso de estas últimas, los trabajadores escogen en forma democrática a qué Caja afiliarse. La empresa se inscribe y de esta forma sus trabajadores tienen derecho a utilizar automáticamente los servicios y beneficios que ofrece la Caja.

Los pensionados, en tanto, se pueden adherir a la Caja en forma voluntaria e individual, debiendo aportar legalmente hasta el 2% de su pensión. Sin embargo, un acuerdo entre las Cajas de Chile permitió reducir este porcentaje al 1%. En el caso de Caja Los Andes, los pensionados pueden obtener beneficios que superan con creces este valor, por lo que, en la práctica, la afiliación no representa un costo real. Es importante mencionar que a contar del año 2012, los trabajadores independientes pueden incorporarse a las Cajas de Compensación, al igual que los pensionados de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

financiamiento

Los recursos que administra la Caja provienen de los intereses por colocaciones de crédito, rentas de inversiones, ingresos por venta de servicios, multas, sanciones y valores percibidos por las actividades vacacionales y recreativas que desarrolla esta organización.

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

En cuanto a los excedentes que obtiene la Caja, estos se reinvierten en más beneficios, infraestructura y mejor tecnología. Es por ello que la gestión económica-financiera se ve directamente reflejada en mayor bienestar y más y mejores beneficios y servicios para sus afiliados.



presencia

EN TODO CHILE

Caja Los Andes ha implementado una estrategia de atención que permite acceder a los beneficios y servicios en forma eficiente, rápida, simple e informada. Con la finalidad de atender y gestionar las necesidades de sus afiliados, empresas y entidades adherentes con un alto nivel de servicio y calidad, la Caja dispone de canales de atención desde Arica a Porvenir, los cuales se diferencian de acuerdo con la siguiente descripción.

RED DE SUCURSALES (PRESENCIAL)

61

El principal punto de contacto directo de los afiliados con la Caja son las sucursales, infraestructura física de atención donde el afiliado puede solicitar y gestionar todo tipo de prestaciones, con distintas modalidades de pago directo. Estas sucursales cuentan con personal altamente calificado en los beneficios que la Caja otorga, de manera de ofrecer un servicio rápido y eficiente.

Los Andes cerró el año 2013 con una red de 118 sucursales y 209 puntos de atención, desde Arica a Porvenir, incorporándose siete nuevos puntos. Asimismo, se concretaron seis traslados de sucursales a nuevos y más amplios locales en Puerto Natales, Viña del Mar, Ovalle, Pangipulli, Victoria, Puerto Aysén y Miraflores (ex Huérfanos). Esto significó la incorporación de 1.771mt² en beneficio de la atención directa a público (apertura de oficinas y cambios de local), con una inversión total de MM\$ 1.436.

Durante el 2014, la Caja proyecta continuar con este plan de expansión, con la apertura de nuevas sucursales, centros turísticos, oficinas móviles y Centros Club. Cabe señalar que estos últimos son considerados como puntos de atención, ya que son lugares habilitados con infraestructura de primer nivel para los pensionados y trabajadores afiliados. La Caja dispone de 32 Centros Club, de los cuales 25 se encuentran en dependencias de sucursales y siete disponen de instalaciones independientes y exclusivas para el uso de sus pensionados (Iquique, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, Concepción, Valdivia y Alonso Ovalle).

En forma complementaria, la Caja cuenta con Oficinas Móviles, canal de atención dirigido a empresas y pensionados, según se detalla a continuación.

Oficinas Móviles

Son vehículos especialmente habilitados para entregar la atención de prestaciones y beneficios en terreno. Las oficinas móviles cuentan con tecnología de primer nivel, la que permite al ejecutivo gestionar las solicitudes de los afiliados que se encuentran en localidades distantes de los radios urbanos. La Caja cerró el año 2013 con 45 oficinas móviles para la atención de sus afiliados activos, pensionados y empresas adherentes.

CANAL VIRTUAL

Caja Los Andes dispone de una serie de plataformas tecnológicas que componen su canal virtual de atención, y que permiten a sus afiliados y empresas adherentes acceder a información, realizar consultas y transacciones relacionadas con los beneficios, prestaciones y servicios que la Caja ha definido para ellos. Este canal virtual está compuesto por el sitio web, la oficina virtual y la plataforma de contactos, puntos de atención que a continuación detallamos.

Sitio Web www.cajalosandes.cl

El sitio web de la Caja entrega información clara y precisa de los beneficios (Apoyo Social, Apoyo Financiero, Turismo y Viajes, Salud y Educación) y eventos y actividades (Recreación) que la Caja gestiona. Además, pone a disposición de los usuarios información general sobre temas sociales, corporativos y de interés comunitario.

Una innovación al sistema fue la vinculación a 14 accesos directos a los contenidos de la web pública, facilitando así el ingreso al portal privado.

En materia de seguridad, la Caja logró certificar el sitio privado y sus transacciones, generando a la vez ataques controlados que demostraron la efectividad de sus sistemas.

En mayo, la Caja marcó su sitio privado con Google Analytics, lo que permitió la identificación de flujos de navegación y la definición de embudos de conversión, logrando establecer, por consiguiente, mejoras en los diferentes módulos.

Finalmente, cabe señalar que los contenidos incluidos en este canal constituyeron también un importante aporte para los afiliados, quienes pudieron obtener información relevante acerca de diversos temas, entre ellos, “Actualizaciones de tramos” (que representó un aumento de 15.125 visitas en campaña), “Caja Escolar” (235.924 visitas anuales) y “Mi Primera Caja” (8.944 visitas anuales).

Sucursal Virtual

El canal de atención Sucursal Virtual dispuesto por la Caja en su sitio web, permite a los afiliados (Sucursal Virtual Personas, SVP, y Sucursal Virtual Empresas, SVE) ejecutar transacciones, realizar consultas y obtener información de servicios y beneficios, de manera rápida y segura, utilizando Rut y clave de acceso como medio de autentificación.

Los beneficiarios que acceden a SVP pueden obtener certificados de afiliación, acreditación de cargas, estado de sus licencias médicas, realizar pagos de reservas de turismo, ver saldos en cuentas de ahorro y gestionar transacciones de créditos, entre otros servicios.

La SVE, en tanto, constituye un importante apoyo para las empresas que disponen de clave de acceso, contribuyendo a optimizar su gestión de recursos humanos. Es así como pueden obtener información a través de archivos electrónicos y consultar sobre diversas prestaciones y beneficios, entre otros servicios.

Al término del año 2013, la Caja contaba con 630.585 afiliados con clave de Sucursal Virtual Persona y 20.770 empresas con acceso a Sucursal Virtual Empresa, los que fueron testigos de una serie de mejoras en navegabilidad y optimización de procesos.

Cabe destacar los mensajes perfilados para mejorar la navegabilidad de los usuarios. En el caso de Productos Financieros, el servicio de Cupo Controlado generó un incremento de un 49% de las colocaciones en el primer mes de implementación. En el caso del área de Beneficios Sociales, los mensajes perfilados fueron para informar de la Mi Primera Caja y Caja Escolar.



Asimismo, se efectuaron modificaciones que optimizan tanto el registro como la recuperación de clave de acceso. En el primer caso, se implementó un proceso de creación de clave con mayor seguridad y en solo tres pasos. Para la recuperación de clave, en tanto, se dispuso un servicio en línea, ingresando el Rut y la clave indicada por el sistema de seguridad.

Adicionalmente, para un mejor control de las creaciones y recuperaciones de claves, se gestionó un sistema de reporte que permite certificar números reales en ambos casos, incorporando igualmente el conteo de creación/recuperación para empresas.

Durante el 2013 se crearon 169.257 nuevas claves, logrando un acumulado de 630.585, lo que representa un 266% de incremento respecto al 2012 (106.113).

Plataforma de Contactos

Este sistema de atención virtual concentra todas las acciones tecnológicas destinadas a facilitar la interacción del afiliado con la Caja y viceversa. Está compuesto por los canales que a continuación se detallan.

63

Call Center 600-510 00 00

Durante el año 2013, la Caja dio respuesta telefónica a un total de 5.528.382 consultas a través de su Call Center, que cuenta con una plataforma de 177 ejecutivos calificados para entregar información relativa a las diferentes prestaciones, beneficios y servicios que otorga a sus beneficiarios.

De este total de llamadas, 3.935.485 fueron respondidas directamente por los ejecutivos telefónicos, mientras que otras 1.322.897 fueron atendidas automáticamente a través del sistema IVR. Las consultas durante este período se concentraron, principalmente, en temas como licencias médicas, crédito social y asignación familiar. Por otra parte, como una acción de fidelización de afiliados, los ejecutivos gestionaron 1.338.201 llamadas.

Una de las principales mejoras introducidas durante el 2013 al servicio de Call Center, fue el cambio de plataforma tecnológica, que permitió un mayor acceso a información de las llamadas, con el objetivo de ajustar el servicio a las necesidades de los afiliados.

Contáctenos

Mediante este servicio entregado a través de la página web www.cajalosandes.cl, el afiliado puede ingresar sus consultas a la Caja, las que son respondidas por un grupo especializado de ejecutivos. Durante el año 2013, se recibieron 35.274 consultas, las que fueron respondidas en un plazo estándar de cinco días hábiles.

SMS

Este contacto realizado con el afiliado a través de mensajería de celular, tiene por objeto informarle sobre aquellos beneficios disponibles, facilitando el acceso y rapidez en la entrega de información. Durante el 2013, se incluyeron las nuevas notificaciones de licencia médica disponible, pago de excesos, beneficios disponibles e información comercial, con un total de 380.324 envíos.

presencia

EN TODO CHILE

Correo Electrónico

Este sistema de emails a los afiliados y empresas (que han registrado previamente sus direcciones) permite informar sobre los beneficios, actividades, eventos, servicios y normativas.

Durante el 2013, se incluyeron nuevas notificaciones, tales como licencia médica disponible, beneficios disponibles y pago de excesos, totalizando el envío de 18.713.266 emails con información de la Caja.

Módulo de Autoservicio

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

64



En noviembre del 2013, se instaló la versión autoservicio 1.5 (software), la que aumentó de un 0.1% a un 12% el promedio de las consultas presenciales a nivel nacional, totalizando 131.561 consultas a través de este módulo.

CENTROS VACACIONALES, ECOVACACIONALES Y RECREACIONALES

Con el fin de facilitar el descanso y entretenimiento de los afiliados, pensionados, sus familias y empresas, Caja Los Andes pone a su disposición 21 centros vacacionales, ecovacacionales y recreacionales especialmente habilitados a lo largo de todo el país.

Durante 2013, 832.984 pasajeros visitaron los recintos vacacionales de la Caja, lo que representa un aumento del 5% respecto al año anterior.

RED DE CENTROS EN EL PAÍS

Centros Vacacionales, Ecovacacionales y Recreacionales

Nombre	Dirección	
Centro Vacacional La Huayca	Ruta al Valle de Pica s/n	Iquique
Centro Eco Vacacional Azapa	Camino a Valle de Azapa, km. 3 1/2	Azapa
Centro Vacacional Hotel Hornitos	Ruta 1, km 85	Mejillones
Centro Vacacional La Serena	Av. Los Nísperos 0661	La Serena
Centro Vacacional Palomar	Ex Fundo El Encón Palomar, Panquehue	San Felipe
Centro Vacacional Huallilemu Sur	Av. Los Andes 790	El Quisco
Centro Vacacional Huallilemu Norte	Av. Los Andes s/n	El Quisco
Centro Vacacional Parador de Darwin	La Gruta 2501	Olmué
Machalí Centro Deportivo	Camino de Los Mayos, parcelas 49 y 50	Rancagua
Centro Vacacional Las Mellizas	Panamericana Sur, km 492, Cruce Perales	Los Ángeles
Centro Eco Vacacional Camping Calafquén	Km 6 camino LicánRay, Coñaripe	LicánRay
Centro Eco Vacacional Hotel Villarrica	General Korner 255, esquina Urrutia	Villarrica
Centro Turístico Río Quepe	Fundo Santa Catalina S/N Lote 1-A, sector Momberg / Huichahue, comuna de Padre Las Casas.	Temuco
Centro Vacacional Costanera	Av. Prat 1035	Valdivia
Centro Vacacional Lago Ranco	Carlos Acharán A. 2000	Futrono
Centro Vacacional Punta Larga	Camino Punta Larga, km 13, Bahía Domeyko	Frutillar
Centro Vacacional Llanuras de Diana	Ruta Pta. Arenas-Puerto Natales Km. 215 S/N	Puerto Natales
Camping Río Serrano	Parque Nacional Torres del Paine	Puerto Natales
Centro Recreacional Pirque	Virginia Subercaseaux 5201, Pirque	Santiago
Centro Deportivo Recreacional Lo Espejo	Av. Lo Espejo 3780, San Bernardo	Santiago
Centro Deportivo Recreacional Beaucheff	Beaucheff 3500	Santiago

sucursales

A LO LARGO DE CHILE



Zona Norte

9 SUCURSALES
1 CENTRO CLUB
5 OFICINAS MÓVILES

Zona Centro Norte

10 SUCURSALES
3 CENTROS CLUB
5 OFICINAS MÓVILES

Región Metropolitana

27 SUCURSALES
11 CENTROS CLUB
8 OFICINAS MÓVILES

V Región

18 SUCURSALES
4 CENTRO CLUB
6 OFICINAS MÓVILES

Zona Centro

19 SUCURSALES
2 CENTROS CLUB
5 OFICINAS MÓVILES

Zona Centro Sur

18 SUCURSALES
7 CENTROS CLUB
7 OFICINAS MÓVILES

ZONA Sur

17 SUCURSALES
4 CENTROS CLUB
9 OFICINAS MÓVILES

949
puestos de atención a lo largo de todo Chile

Atención Directa	Cantidad puntos contacto
Sucursales	118
Puestos de atención	949
Cajas recaudadoras	251
Cajas pagadoras	222
Total	9.803.827 personas atendidas

Atención en terreno	Cantidad puntos contacto
Oficinas móviles	45

Atención a Distancia	Cantidad puntos contacto
Ejecutivos telefónicos	177
Empresas con clave	20.770
Afiliados con clave	630.585
Consultas por “Contáctenos”	35.274
Emails enviados	18.713.266
Total (llamadas personas e IVR)	5.528.382
Total (Contáctenos + Emails enviados)	18.748.540

118
sucursales desde Arica a Porvenir



REGIÓN METROPOLITANA

Gerente Zonal: Cristián Aguilera Rodríguez

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Avansalud	Marcela Arriagada Espinoza	marcela.arriagada@cajalosandes.cl	Av. Salvador N° 100
Buin	Gerardo Arriaza Bozo	gerardo.arriaza@cajalosandes.cl	Florín Román N° 445
Ciudad Empresarial Huechuraba	Patricia Isla Muñoz	patricia.isla@cajalosandes.cl	Santa Clara N° 301. Of. 802-803
Colina	Rosa Caro Vera	rosa.caro@cajalosandes.cl	Inmaculada Concepción N° 099. Local 6-7
La Reina	Guillermo Poblete Saavedra	guillermo.poblete@cajalosandes.cl	Jorge Alessandri N° 160
Las Condes	Soledad Lozano Montero	soledad.lozano@cajalosandes.cl	Rosario Sur N° 156
Ñuñoa	Efraín Díaz Pérez	efrain.diaz@cajalosandes.cl	Av. Irarrázaval 3000 (At. Público y Cotizaciones)
Providencia	Pablo Ramírez Jeldrez	pablo.ramirez@cajalosandes.cl	Av. Providencia N° 1929 (Atención Público)
Puente Alto	Andrea Encinas Colomer	andrea.encinas@cajalosandes.cl	Av. Concha y Toro N° 95
Quilicura	Pamela Celis Morales	pamela.celis@cajalosandes.cl	Av. Américo Vespucio N° 2680. Local 2
San Bernardo	Luis Muñoz González	luis.munoz@cajalosandes.cl	Arturo Prat N° 722
Talagante	Sandra Silva Olivares	sandra.silva@cajalosandes.cl	Av. Bernardo O'Higgins N° 912
Vitacura	Marina Bustos Toro	marina.bustos@cajalosandes.cl	Av. Costanera N° 4091





REGIÓN METROPOLITANA

Gerente Zonal: Marco Caro Jara

69

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Alameda 1	Juan Matissine Pizarro	juan.matissine@cajalosandes.cl	Av. Libertador Bdo. O'Higgins 1112 interior
Alameda Galería	Verónica Suez Collao	veronica.suez@cajalosandes.cl	Av. Libertador Bdo. O'Higgins 1112 interior (Pensionado, Sec. Público y Pre Legales)
Alonso Ovalle	Juan Contreras Miranda	juan.contreras@cajalosandes.cl	Alonso Ovalle N° 1465 / 1493 (pensionados)
Cerrillos	Mauricio de La Barra Manríquez	mauricio.delabarra@cajalosandes.cl	Camino a Melipilla N° 7003 E-D
ENEA - Pudahuel	Marcelo Ramírez Aguayo	marcelo.ramirez@cajalosandes.cl	Av. Américo Vespucio Oriente N° 1309. Of 106
Independencia	Jeannette Alfaro Palma	jeannette.alfaro@cajalosandes.cl	Av. Independencia N° 1946. Locales D-E-F
La Florida	Verónica Pino Leyton	veronica.pino@cajalosandes.cl	Vicuña Mackenna N° 7387
Maipú	Ronnie Muñoz Araya	ronnie.munoz@cajalosandes.cl	Av. 5 de abril N° 33. Local 33 Mall Pumay. 2ºpiso
Melipilla	Patricia Arancibia Faúndez	patricia.arancibia@cajalosandes.cl	Plaza de Armas N° 505
Miraflores	Oscar Ponce Irribarra	oscar.ponce@cajalosandes.cl	Miraflores N° 144
Morandé	Juan Antonio Loyola Novoa	juan.loyola@cajalosandes.cl	Huérfanos N° 1133
San Joaquín	Marcia Arce Catalán	marcia.arce@cajalosandes.cl	Av. Vicuña Mackena N° 3301
San Miguel	Ignacio Martínez Herrera	ignacio.martinez@cajalosandes.cl	Ramón Subercaseaux N° 1268
San Pablo	Gabriel Barbano Fuenzalida	gabriel.barbano@cajalosandes.cl	Calle San Pablo N° 2642



**ZONA NORTE** Gerente Zonal: Miguel Lazo Figueroa

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Arica	Renato Beyzaga Muñoz	renato.beyzaga@cajalosandes.cl	San Marcos N° 121
Alto Hospicio	Hernán Osses Reyes	hernan.osses@cajalosandes.cl	Av. La Pampa N° 3121. Locales 19-20-21
Iquique	Marco Encina Aros	marco.encina@cajalosandes.cl	Tarapacá N° 376
Iquique II	Cinthia Aravena Arancibia	cinthia.aravena@cajalosandes.cl	Patricio Linch N° 1442
Tocopilla	Miguel Olivares Romero	miguel.olivares@cajalosandes.cl	21 de mayo N° 1420
Calama	Walter Antecao Alvarez	walter.antecao@cajalosandes.cl	Sotomayor N° 1865
Antofagasta	Paulo Villanueva Vera	paulo.villanueva@cajalosandes.cl	Washington N° 2701
Antofagasta II	Edward Talamilla Campos	edward.talamilla@cajalosandes.cl	O'Higgins N° 1940 (Pensionados)
Mejillones	Eliana Villarroel Espinoza	eliana.villarroel@cajalosandes.cl	Latorre N° 529



ZONA CENTRO NORTE

Gerente Zonal: Jaime Rodríguez Palomino

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Diego de Almagro	Juan Carlos Letelier Trigo	juan.letelier@cajalosandes.cl	Juan Martínez N° 706. Local 1
El Salvador	Juan Carlos Letelier Trigo	juan.letelier@cajalosandes.cl	18 de Septiembre N° 2306
Caldera	Jonathan Dorador Suarez	jonathan.dorador@cajalosandes.cl	Cousiño N° 353
Copiapó	Juan Rojas Álvarez (Interino)	juan.rojasa@cajalosandes.cl	Rodríguez N° 611
Vallenar	Cristián Aguilar Pérez	cristian.aguilar@cajalosandes.cl	Alonso de Ercilla N° 334
Los Vilos	Claudio Rojas Rivera	claudio.rojas@cajalosandes.cl	Caupolicán N° 437
La Serena	Juan Carlos Pesantes Lagos	juan.pesantes@cajalosandes.cl	Los Carrera N° 330
Coquimbo	Aldo Fuenzalida Quinteros	aldo.fuenzalida@cajalosandes.cl	Varela N° 1016
Ovalle	Rodrigo Cabrera Valenzuela	rodrigo.cabrera@cajalosandes.cl	Victoria N° 350
Illapel	Onan Aguilar Barraza	onan.aguilar@cajalosandes.cl	Independencia N° 417





V REGIÓN

Gerente Zonal: José Asquet Jaque

72

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Cabildo	Karen Garay Seco	karen.garay@cajalosandes.cl	Av. Humeres N° 580
La Ligua	Alejandro Vicencio Pérez	alejandro.vicencio@cajalosandes.cl	Ortiz de Rozas N° 762
San Felipe	Luis Vera Consterla	luis.vera@cajalosandes.cl	Salinas N° 295-B
Quintero	Juan Pino Lemunao	juan.pino@cajalosandes.cl	Av. Francisco Bilbao N° 180
La Calera	Cecilia Reinoso Salazar	cecilia.reinoso@cajalosandes.cl	Carrera N° 511
Los Andes	Alejandra Cavieres Salas	alejandra.cavieres@cajalosandes.cl	O'Higgins N° 380
Llay llay	Patricio Rodríguez Banda	patricio.rodriguez@cajalosandes.cl	Calle Edwards N° 114-118
Quillota	Claudia Serey Vargas	claudia.serey@cajalosandes.cl	La Concepción N° 371
Limache	Danilo Ramírez Zamora	danilo.ramirez@cajalosandes.cl	Av. Urmeneta N° 1
Viña del Mar	Alvaro Espinoza Sanhueza	alvaro.espinoza@cajalosandes.cl	Quinta 258
Viña del Mar II	Edgar Contreras Rivas	edgar.contreras@cajalosandes.cl	Nueva Libertad N° 1410. Local 2
Quilpué	Rodrigo Miranda Villegas	rodrigo.miranda@cajalosandes.cl	Aníbal Pinto N° 796
Villa Alemana	Luisa Olguín Briceño	luisa.olguin@cajalosandes.cl	Av. Valparaíso N° 598-03
Valparaíso	Mario Barretto Muñoz	mario.barretto@cajalosandes.cl	Esmeralda N° 953 (matriz)
Valparaíso II	María Corvalán Bascuñán	maria.corvalan@cajalosandes.cl	Av. Pedro Montt N° 2017
Casa Blanca	Claudia Astorga Sanhueza	claudia.astorga@cajalosandes.cl	Leiva Amor N° 251 - Constitución N° 397
El Quisco	Miguel González Sanchez	miguel.gonzalezs@cajalosandes.cl	Av. Isidro Dubornais N° 296
San Antonio	Paula Carreño Ferrer	paula.carreno@cajalosandes.cl	Av. Ramón Barros Luco N° 1613. Local 4





ZONA CENTRO

Gerente Zonal: Eduardo Ponce Rojas

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Graneros	Marco Vergara Tobar	marco.vergara@cajalosandes.cl	Av. La Compañía N° 060
Rancagua	Pablo Valenzuela Martínez	pablo.valenzuela@cajalosandes.cl	Santiago Bueras N° 508
C.C.Portal Rancagua	Jorge Cáceres Ramírez	jorge.caceres@cajalosandes.cl	Centro Comercial Portal Rancagua, Carretera El Cobre Presidente Frei 750, local 1131
Coltauco	Aliro Valencia Palavicini	aliro.valencia@cajalosandes.cl	Arturo Prat N° 237
Las Cabras	Eduardo Orellana Jara	eduardo.orellana@cajalosandes.cl	San Martín N° 898. Local 11
Rengo	Antonio Arenas Valdés	antonio.arenas@cajalosandes.cl	Martiniano Urriola N° 152-B
San Vicente T.T.	Jose Reyes Alarcón	jose.reyes@cajalosandes.cl	Carlos Walker Martínez N° 0326
San Fernando	Evelyn Bustamente Olivare	evelyn.bustamante@cajalosandes.cl	Chillán N° 645
Santa Cruz	Alejandra Cáceres Castro	alejandra.caceres@cajalosandes.cl	Rafael Casanova N° 315
Chimbarongo	Carmen Lagos Lizana	carmen.lagos@cajalosandes.cl	Miraflores N° 403-5
Curicó	Pablo Aguilar Pinilla	pablo.aguilar@cajalosandes.cl	Carmen N° 429
Molina	Juan Rivera Cuevas	juan.rivera@cajalosandes.cl	Aromo N° 1350
Constitución	Paola Soto Jara	paola.soto@cajalosandes.cl	O'Higgins N° 590
Talca	Patricio Osorio Padilla	patricio.osorio@cajalosandes.cl	Uno Norte N° 862
San Clemente	Gonzalo Cofré Reyes	gonzalo.cofre@cajalosandes.cl	Alejandro Cruz N° 125
Linares	Mauricio Raposo Marro	mauricio.raposo@cajalosandes.cl	Chacabuco N° 575-A
Longaví	Karina Villar Torres	karina.villar@cajalosandes.cl	Uno Poniente N° 285
Cauquenes	Haydee Muñoz Martínez	haydee.muñoz@cajalosandes.cl	Claudia Urrutia N° 341
Parral	Natalia Zúñiga Mills	natalia.zuniga@cajalosandes.cl	Buin N° 282





ZONA CENTRO SUR

Gerente Zonal: Francisco Zañartu Saavedra

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
San Carlos	Paola Bustos Muñoz	paola.bustos@cajalosandes.cl	Balmaceda N° 708
Chillán	Patricio Schurch Brandt	patricio.schurch@cajalosandes.cl	Carrera N° 480
Tomé	Carolina Gacitúa Romero	carolina.gacitua@cajalosandes.cl	Ignacio Serrano N° 1062
Talcahuano	Verónica Candia Munita	veronica.candia@cajalosandes.cl	Colón N° 754
Penco	Alfredo Montero Maldonado (I)	alfredo.montero@cajalosandes.cl	Las Heras N° 465
Concepción	Felipe Guerrero Alarcón	felipe.guerrero@cajalosandes.cl	Tucapel N° 374
Concepción II	Oscar Labra Moscoso	oscar.labra@cajalosandes.cl	Barros Arana N° 374
Cabrero	José Pérez Pérez	jose.perez@cajalosandes.cl	Zañartu N° 198. Local 3
Coronel	María Isabel Avello Oyanedel (I)	maria.avello@cajalosandes.cl	Los Carrera N° 175
Lota	Rosa Leiva (I)	rosa.leiva@cajalosandes.cl	Prat N° 112. Of. 1-2
Laja	Marcela Brito Díaz	marcela.brito@cajalosandes.cl	Balmaceda N° 152. Locales 2-3
Los Ángeles	Roald Marín Cereceda	roald.marin@cajalosandes.cl	Colón N° 143
Curanilahue	Víctor Díaz Contreras	victor.diaz@cajalosandes.cl	Prat N° 596
Angol	Javier Lobos Bustamante	javier.lobos@cajalosandes.cl	Pedro Aguirre Cerda N° 401
Cañete	Alejandra Alegría Villa	alejandra.alegria@cajalosandes.cl	Séptimo de Línea N° 654
Victoria	Raúl Gatica Miguras	raul.gatica@cajalosandes.cl	Lagos N° 648. Local 3
Temuco	Jean Pierre Caire Maurer	jean.caire@cajalosandes.cl	Arturo Prat N° 829
Temuco II	Paola Martínez Sepúlveda	paola.martinez@cajalosandes.cl	Av. Alemania N° 0830
Villarrica	María Basso Neira	maria.basso@cajalosandes.cl	Pedro Montt N° 712





ZONA SUR

Gerente Zonal: Miguel Sierpe Añasco

Oficina	Gerente / Agente	E-mail	Dirección
Panguipulli	Lorena Muñoz Torres	lorena.munoz@cajalosandes.cl	Martínez de Rosas N° 293
Valdivia	Basny Vega Jaramillo	basny.vega@cajalosandes.cl	Av. Alemania N° 465
Valdivia II	Basny Vega Jaramillo (I)	basny.vega@cajalosandes.cl	Arauco N° 561. Local 4
Futrono	Agusto González Álvarez	augusto.gonzalez@cajalosandes.cl	Gómez Carreño N° 20
La Unión	José Soto Fontealba	jose.sotof@cajalosandes.cl	Arturo Prat N° 714
Osorno	Luis Muñoz Barrera	luis.munozb@cajalosandes.cl	O'Higgins N° 746
Puerto Varas	Enrique Vega Barría	enrique.vega@cajalosandes.cl	San José N° 319
Puerto Montt	Eduardo Donoso García	eduardo.donoso@cajalosandes.cl	Rengifo N° 483
Puerto Montt II	Rudy Barrientos Esparza	rudy.barrientos@cajalosandes.cl	"Av. Parque Industrial N° 450. Local 102-A. Centro Comercial Rotonda.
Ancud	Juan Tapia Montecinos	juan.tapia@cajalosandes.cl	Aníbal Pinto N° 313
Castro	Santiago Fuentes Maechel	santiago@fuentes@cajalosandes.cl	Balmaceda N° 260 Castro
Quellón	Andrea Vargas Peña	andrea.vasgas@cajalosandes.cl	Avda. Ladrilleros N° 394
Puerto Aysén	Juan Muñoz Viveros	juan.munozv@cajalosandes.cl	Calle Sargent Aldea N° 1286-A
Coyhaique	Arturo Peña Pérez	arturo.pena@cajalosandes.cl	Lillo N° 20
Puerto Natales	Paulina Torres Angulo	paulina.torres@cajalosandes.cl	Eberhard N° 599
Punta Arenas	Reina Madrid Marín (I)	reina.madrid@cajalosandes.cl	Pedro Montt N° 870
Porvenir	Carlos Jelvez Cárcamo	carlos.jelvez@cajalosandes.cl	Carlos Word N° 489



PARA QUE JUNTOS VIVAMOS MEJOR



más de **1.000.000**

es el número de **créditos sociales vigentes** que benefician a los **afiliados** de Caja Los Andes.



Beneficios, servicios y productos

CAPÍTULO CUATRO



MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS
ES NUESTRO OBJETIVO.



NUESTROS BENEFICIOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS

Por más de 60 años, Caja Los Andes ha brindado a sus afiliados diversas prestaciones, cuya finalidad es contribuir a la satisfacción de necesidades en el ámbito social. Al respecto, la política de beneficios sociales persigue complementar y aumentar coberturas ya disponibles mediante los sistemas previsionales tradicionales, así como también incrementar las oportunidades y minimizar las brechas en el acceso a diversos servicios, en materias tales como salud, educación, turismo, recreación, deporte y protección financiera.

De este modo, las necesidades sociales de nuestros afiliados nos motivan a generar más y mejores beneficios, productos y servicios, que incidan positivamente en la calidad de vida de nuestros beneficiarios.

Desde su fundación en el año 1953, Caja Los Andes se ha destacado en la industria de la Seguridad Social, creando nuevos beneficios de gran impacto y con altos estándares de calidad y servicio en las más diversas áreas. Esto le ha permitido mantener su liderazgo en el mercado, el cual alcanza a más de la mitad de la población afiliada al sistema de Cajas de Compensación al año 2013.

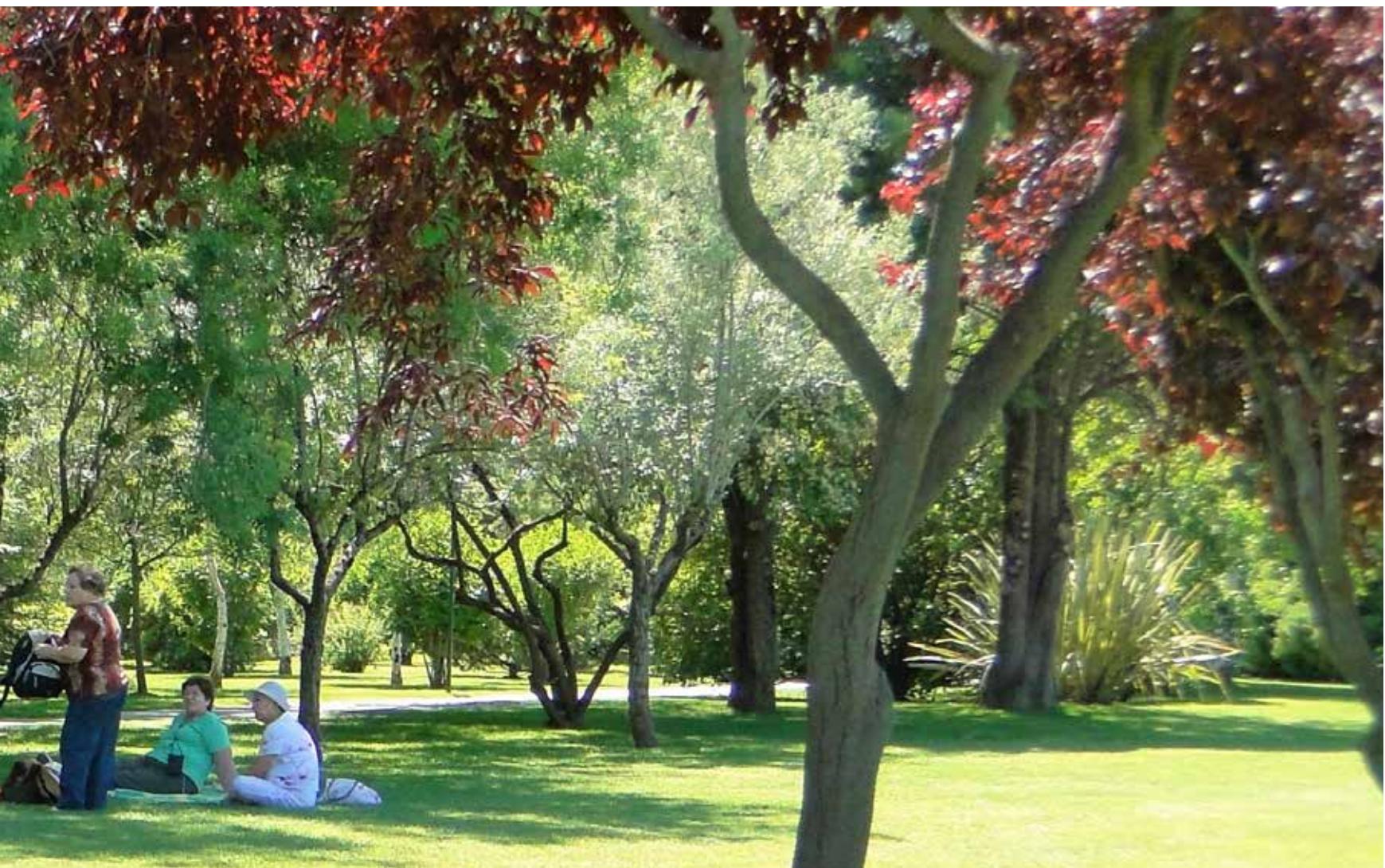


beneficios

SOCIALES

**educación / salud / turismo social /
deporte, cultura y entretenimiento**

81



beneficios

SOCIALES

Beneficios en Educación

Caja Los Andes ha establecido estímulos, herramientas y convenios, con el objeto de mejorar el acceso a la educación a través de condiciones preferentes, con el fin de que nuestros afiliados y su grupo familiar tengan mayores oportunidades en esta materia.

A continuación mencionaremos los principales programas vinculados a este importante pilar social.





BENEFICIOS EDUCACIONALES PARA AFILIADOS

Con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades educativas de los afiliados, se han segmentado estos beneficios en tres áreas: Educación Carga Legal, Educación Trabajador y Educación Pensionado.

Educación Carga Legal

Durante el año 2013, Caja Los Andes dirigió sus esfuerzos a beneficiar a los miembros del grupo familiar de nuestros afiliados, que se encuentran cursando desde su etapa escolar hasta la de educación superior (técnico y universitaria) con distintos beneficios, entre los que destacan:

- **Caja Escolar:** beneficio consistente en un set de útiles escolares otorgado a las cargas legales de nuestros afiliados. Durante el primer trimestre de 2013 se entregaron más de 90 mil cajas a niños entre los 6 y 11 años, que cursaban entre primero y sexto básico. En diciembre se inició un nuevo proceso de entrega, ampliando el rango a niños entre 4 y 17 años, es decir, desde kínder hasta 4to medio, lo que permite proyectar una entrega de alrededor de 300 mil cajas al primer trimestre del 2014.
- **Preuniversitario On Line:** con el objetivo de reforzar la preparación para la PSU, tanto en lenguaje como en matemáticas, se implementó un preuniversitario online gratuito en convenio con la Pontificia Universidad Católica de Chile, para todas las cargas de los afiliados que cursan cuarto medio, logrando beneficiar a 5 mil estudiantes.
- **Convenios de Descuento:** se establecieron más de 70 convenios con universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, escuelas de idiomas y preuniversitarios en todo Chile, los cuales entregan descuentos exclusivos en la matrícula y/o arancel anual de los diferentes programas académicos o carreras que dictan.
- **Programas de Prevención:** en alianza con la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), se realizaron dos programas de prevención para niños, denominados “Bullying Infantil” y “Agresiones Sexuales”.
- **Programa de Visitas a Museos:** se destaca el convenio con el Museo Histórico Militar (MHM).

Educación Trabajador

La Caja ofreció a los trabajadores afiliados atractivos descuentos en programas educativos de certificación, formación y/o especialización, a través de Cursos, Diplomados y Magíster, dictados por reconocidas instituciones. Además, se realizaron charlas que potencian tanto el desarrollo profesional como personal de los trabajadores afiliados, con temáticas de relevancia y contingencia social a nivel nacional y programas de capacitación on-line con entidades especialistas, tales como E-class.

Por otra parte, se realizaron charlas educativas, dentro de las cuales podemos destacar:

- Charlas realizadas en el marco del programa “La Era del Conocimiento”, dictadas en conjunto con destacados docentes de la Pontificia Universidad Católica, relacionadas con temáticas laborales, sociales y motivacionales.
- Charlas de temáticas sociales, tales como la felicidad, prejubilación y economía familiar.
- Charlas previsionales sobre cambios normativos, dirigidas a especialistas de RR.HH. de las empresas y organizaciones sindicales.

beneficios

SOCIALES

Educación Pensionado

La Caja desarrolla un programa de “Oferta Educativa Nacional”, cuya malla se organiza en torno a tres pilares: temáticas físicas, manuales y cognitivas.

Dicha oferta se desarrolla en conjunto con entidades especialistas en el ámbito de la Seguridad Social, en instalaciones propias, como son los Centros Club de la Caja.

Asimismo, la Caja realiza “Plazas Digitales” en diversas ciudades del país, con la finalidad de capacitar y fomentar en nuestros pensionados el uso de nuevas herramientas tecnológicas. Durante el 2013 se realizaron cinco actividades de este tipo, en las ciudades de Iquique, Valparaíso, Santiago, Rancagua y Concepción.

ASIGNACIONES EN DINERO

84

Corresponden a estímulos monetarios entregados a los afiliados y/o cargas legales, según los requisitos exigidos para cada beneficio. Al respecto, destacamos los siguientes:

Asignación de Estudio

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

Asignación de Matrícula

Destinada al pago total o parcial de la matrícula de los afiliados y/o sus cargas legales, en instituciones que imparten estudios superiores.

Asignación PSU

Destinada a los afiliados y/o sus cargas legales por la obtención de puntaje nacional en dicha prueba, conforme a la certificación que efectúe el Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional (DEMRE).

Indicadores Educación

Ámbito	Beneficio	Nº Beneficiarios
Educación Carga Legal	Caja Escolar	104.867
	Preuniversitario Online	5.172
	Programas de Prevención	2.270
	Programas de Visitas a Museos	530
Educación Trabajadores	Charlas	28.723
Asignaciones en Dinero	Asignación de Estudios	15.161
	Asignación Matrícula	186.455
	Asignación PSU	89
Beneficios Educación Pensionados	Oferta Educativa	120.000



Beneficios Sociales en Salud

Los beneficios sociales en salud consisten en que Caja Los Andes facilita, en forma conjunta o independiente, el acceso de nuestros afiliados y grupo familiar a:

- Distintas prestaciones médicas otorgadas por entidades especializadas en alianza con la Caja, sean integrantes de la red de salud de la CChC o de otras redes hospitalarias y clínicas del país.
- Importantes bonificaciones en el precio final de la prestación de salud que debe pagar el afiliado.

- Descuentos en cadenas de farmacias y especialistas médicos y dentales.

A continuación se describen los principales beneficios en esta área.

85



beneficios

SOCIALES

BENEFICIO MASIVO EN FARMACIA

Caja Los Andes mantiene un convenio con Farmacias Salcobrand, que le permite ofrecer a sus afiliados importantes descuentos en los más de 366 locales con que cuenta esta cadena a nivel nacional. Durante el año 2013 se ampliaron estos descuentos, con el fin de otorgar un mejor aporte a sus necesidades médicas.

BENEFICIO URGENCIA DENTAL GRATUITO

Caja Los Andes entrega a sus afiliados y a su grupo familiar la posibilidad de acceder a un servicio de urgencia dental gratuito en el tratamiento del dolor, en todos los Centros Médicos Dentales que dispone Megasalud a nivel nacional. Durante el año 2013, se sumaron otros Centros Dentales, ampliando la cobertura del beneficio “Urgencia Dental” y “Dental Tradicional”.

86

BENEFICIO ATENCIÓN DENTAL AMBULATORIA

En la red nacional de Centros Médicos y Dentales de Megasalud, los afiliados y sus cargas legales pueden acceder a un Diagnóstico Clínico Integral, que consiste en una consulta dental y radiografías gratis, según sea la necesidad. Además, para el tratamiento dental existe un descuento que fue mejorado a partir de junio del año 2013, llegando a un 60% de descuento sobre el arancel del Colegio de Odontólogos de Chile en todas sus prestaciones, incluidas las de laboratorio y radiología.

BENEFICIO PLAN DE SALUD PENSIONADOS (PSP)

Los pensionados afiliados a Caja Los Andes tienen acceso a un Plan de Salud Ambulatorio gratuito, el cual ofrece un conjunto de coberturas adicionales al sistema de salud (Isapre o Fonasa), apoyándolos en el copago de las prestaciones médicas en Red Megasalud, además de ofrecer descuentos en farmacias Salcobrand.

BENEFICIO RED SALUD HOSPITALARIA

Caja Los Andes ha establecido alianzas estratégicas con reconocidos centros clínicos, que permiten a sus afiliados acceder en forma preferente a servicios hospitalarios y de urgencia médica de excelente nivel. Entre estos establecimientos destacan: Clínica Avansalud, Clínica Bicentenario, Clínica Tabancura y Clínica Las Condes, los cuales ofrecen distintas prestaciones y bonificaciones para los afiliados adscritos a Isapres o Fonasa.

BENEFICIOS EN PREVENCIÓN EN SALUD

Fomentar la vida sana y hábitos saludables ayudan a la prevención de enfermedades. Es por ello que la Caja realiza actividades con empresas y prestadores de servicios de salud, que permiten detectar oportunamente factores de riesgo asociados a las principales patologías a nivel país. Entre estas destacan:



Operativos Médicos

En coordinación con las entidades adherentes, se gestionan operativos médicos y de cuidado personal en dependencias de la empresa, dirigidos a los trabajadores afiliados, con el objetivo de prevenir enfermedades. Este beneficio no tiene costo para los trabajadores afiliados y contempla los siguientes operativos: Oftalmológico (Screening Agudeza Visual), Consulta Médica Oftalmológica, Operativo Screening Auditivo (Otoscopía y Audiometría), Operativo Salud y Belleza (Atención Dermoestética), Operativo Kinesiológico, Operativo Médico y Vacuna para prevenir el Cáncer Cervicouterino.

Campañas Temáticas

En conjunto con los prestadores médicos, clínicos y de laboratorio en alianza con la Caja, se realizan prestaciones médicas específicas para prevenir, por ejemplo, la hipertensión, la ocurrencia de enfermedades cardíacas y aquellas propias de la mujer.

87

800-Doctor

Servicio de atención de llamadas telefónicas que educa y guía a los afiliados en relación con enfermedades, síntomas y contingencias de salud. Este servicio es operado por un equipo de médicos, enfermeras, nutricionistas y ejecutivos.

Además, la Caja entrega los servicios de orientación médica telefónica en urgencias de salud, asistencia en patologías GES y CAEC, orientación nutricional e información de convenios.

Móvil Salud

En julio del 2013, Caja Los Andes, en conjunto con Megasalud, adquirió dos móviles acondicionados con todo el equipo necesario para entregar prestaciones médicas, oftalmológicas y dentales para la atención de los afiliados, con los más altos estándares existentes en el mercado. Estos móviles dependen de las gerencias de Antofagasta y Concepción y se desplazan a lo largo de las áreas cercanas para ejecutar atenciones en terreno para los afiliados.

Indicadores Salud

Ámbito	Beneficio	Nº Beneficiarios
Beneficios en Prestaciones Médicas	Beneficio Masivo Farmacias	1.207.623
	Urgencia Dental Gratuita	30.859
	Plan Salud Pensionados	144.366
	Beneficio Red Salud Hospitalaria	11.957
Beneficios en Prevención en Salud	Operativos Médicos	77.217
	Campañas Temáticas	55.818
	800 Doctor	38.889
	Móvil Salud	2.438

beneficios

SOCIALES

Beneficios en Turismo Social

Para Caja los Andes, el buen uso del tiempo libre, el descanso y el esparcimiento, son un desafío para mejorar la calidad de vida de sus afiliados. Por consiguiente, la creación de programas turísticos que permitan dar acceso a condiciones preferentes, tanto en destinos, precios y calidad de instalaciones y servicios, es fundamental. Con el fin de que sus afiliados puedan vivir una experiencia inolvidable, Caja Los Andes ha desarrollado una oferta turística que consiste en:





VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

Se organizan viajes a lo largo de Chile y a destinos internacionales de interés, acorde a las preferencias de los afiliados.

89

- A nivel nacional, se han favorecido los viajes que permitan dar a conocer la cultura patrimonial de Chile y que incluyan los principales destinos turísticos reconocidos mundialmente, tales como San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Torres del Paine y Carretera Austral.
- A nivel internacional, los afiliados pueden vivir una experiencia enriquecedora e inolvidable, visitando lugares como Europa, China, México, Cuba, Panamá, Colombia, Brasil y Argentina, entre otros.

PASEOS POR EL DÍA

Con el objetivo de entregar posibilidades de recreación a quienes no pueden o no quieren realizar viajes extensos, se ha creado una oferta de paseos por el día a distintos destinos locales y a centros recreacionales de la Caja. Entre los lugares más visitados por nuestros afiliados, destacan los siguientes destinos nacionales: Doñihue, La Ligua, Papudo, Termas Baños del Corazón, Colchagua, Viña del Mar, Ruta del Vino Aconcagua y Cajón del Maipo. En el caso de los centros recreacionales de la Caja, los que presentan mayor interés son los paseos a La Huayca, Parador de Darwin (Olmué), Palomar, Huellilemu, Pirque y Machalí.

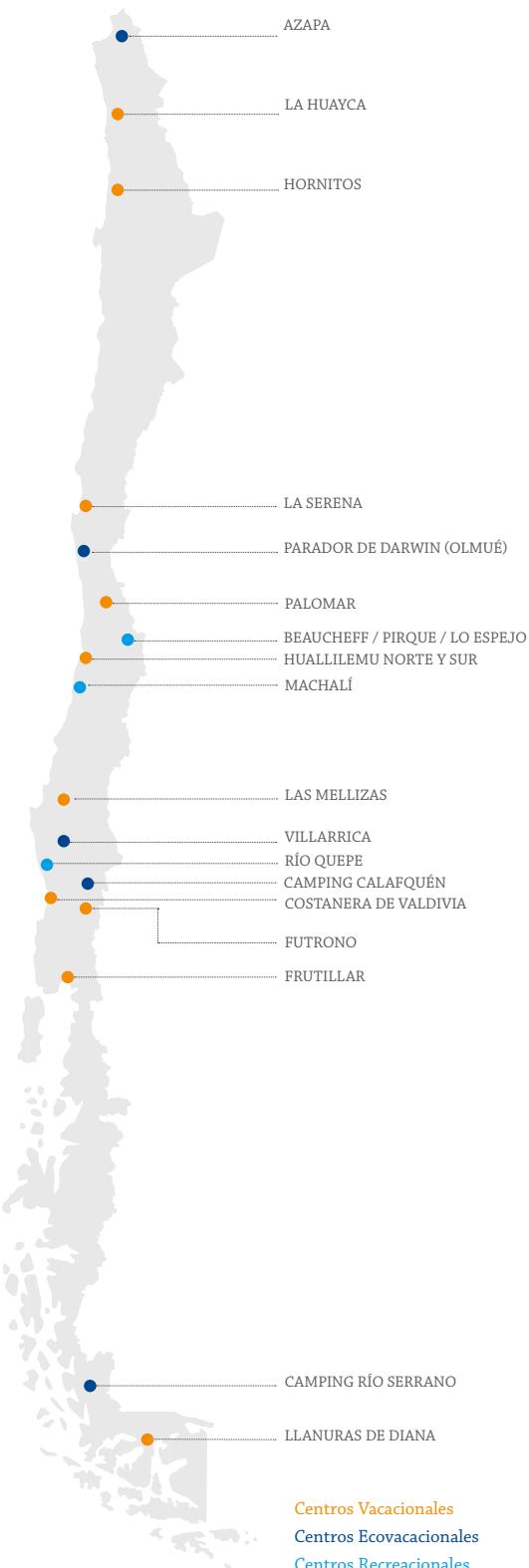
Los pensionados afiliados también pueden acceder a los tours llamados “Happy Day”, viajes por el día que movilizan a grupos masivos de personas y que tienen como finalidad principal que los pensionados se diviertan con entretenidas actividades, tales como bingos, bailes y clases de gimnasia.

CENTROS TURÍSTICOS Y RECREACIONALES PROPIOS Y EN CONVENIO

La oferta en esta materia permite el acceso de los afiliados a la red turística más extensa del país, compuesta por 21 centros vacacionales, recreacionales y eco-vacacionales. Todos ellos se caracterizan por contar con personal calificado, con una excelente infraestructura y amplias áreas verdes, con altos estándares de cuidado y preservación del medio ambiente. Además, están diseñados para satisfacer las necesidades de descanso y confort de los visitantes.

centros

TURÍSTICOS



[Centros Vacacionales](#)
[Centros Ecovacacionales](#)
[Centros Recreacionales](#)



Indicadores de Turismo Social

Beneficio	Nº Beneficiarios
Viajes Nacionales e Internacionales	5.149
Paseos por el día	98.803
Centros Vacacionales y Recreacionales	832.984

91

Indicadores de Turismo Social

Centros Vacacionales, Ecovacacionales y Recreacionales

Año 2013	Viajes Nacionales	Viajes Internacionales	Paseos por el día	Centros Vacacionales
Meses	Nº Pasajeros	Nº Pasajeros	Nº Pasajeros	Ocupación (*)
Enero	16	25	1.600	89%
Febrero	93	22	1.381	95%
Marzo	107	30	2.044	76%
Abril	60	0	6.799	49%
Mayo	96	16	9.229	47%
Junio	80	69	8.618	53%
Julio	136	37	8.915	71%
Agosto	965	163	10.022	59%
Septiembre	817	87	9.232	63%
Octubre	931	524	12.803	63%
Noviembre	478	235	14.515	71%
Diciembre	333	193	13.693	79%
Totales	4.112	1.401	98.801	68%

*Corresponde al % promedio de ocupación durante el año 2013 en los centros vacacionales (no incluye eco-vacacionales).

beneficios

SOCIALES

Beneficios Sociales en Deporte, Cultura y Entretenimiento

Una motivación permanente de Caja Los Andes es contribuir a la creación de programas que brinden bienestar físico y sicológico a nuestros afiliados y su grupo familiar, mediante el deporte, la cultura y la entretenimiento. A continuación, detallamos las principales iniciativas vinculadas a estas temáticas:

92





DEPORTE

Durante el año se realizaron diversas actividades para el afiliado, en forma individual o con su grupo familiar. Dentro de las más destacadas mencionamos las siguientes:

Campeonato Nacional Futsal

En la versión del año 2013 participaron, durante varios meses y a lo largo de todo el país, cerca de mil equipos, integrados por 12.740 trabajadores afiliados, damas y varones. La final se realizó en Santiago, con ocasión de los 60 años de la Caja. Los ganadores en categorías damas y varones tendrán la oportunidad de asistir a un cuadrangular con equipos de Argentina durante el 2014.

Corridas Familiares

Realizadas en 10 ciudades del país, las Corridas Familiares permitieron a los afiliados y sus familias acceder en forma gratuita a distintas actividades al aire libre, con un concepto importante de sustentabilidad ambiental y cuidado del entorno. Participó un total de 50 mil personas en distintos circuitos callejeros: 2k, 5k y 10k.

Oferta de Centros Club

La Caja dispone de 32 centros en distintas ciudades del país, donde los afiliados pueden participar en cursos y actividades deportivas de acuerdo a su edad.

CULTURA Y ENTRETENCIÓN

Durante el año 2013 se realizaron variados programas de actividades culturales y de entretenimiento, orientados a satisfacer los distintos intereses de los afiliados y sus familias. Exposiciones artísticas, obras de ballet y de teatro, conciertos y ferias, fueron parte de la agenda. Entre ellas destacan:

Niños Cantores de Viena

Visitaron el país en el mes de agosto y realizaron una extensa gira nacional con ocasión de los 60 años de Caja Los Andes. Las actividades en torno a estas presentaciones convocaron a más de 33 mil afiliados.

FIDAM

Se realizó la duodécima versión de la Feria Interactiva del Adulto Mayor, donde los pensionados tienen la oportunidad de conocer una amplia oferta en salud, turismo, educación, emprendimiento y actividades de esparcimiento. En Santiago, se realizó por primera vez en la Quinta Normal, con gran éxito de asistencia, superando las 17 mil personas en tres días de actividades. En regiones, se realizó en las ciudades de Antofagasta, Copiapó, Rancagua, Temuco y Osorno. En total participaron 27.520 pensionados afiliados.

beneficios

SOCIALES

94

Festival Caja Los Andes

Este evento artístico tiene por objetivo entregar un espacio de recreación a través de la música y el humor. Artistas como Stefan Kramer, Los Vásquez, La Sonora Palacios, Los Viking 5 y Francisca Valenzuela participaron en esta versión. En total fueron 45.130 los asistentes a este evento realizado en las principales ciudades del país, entre ellas, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Concepción, Puerto Montt y Santiago.

Eventos Navideños

A las actividades anteriores, se sumaron dos Eventos Navideños, que contaron con una gran convocatoria: la obra “Scrooge, un cuento de Navidad”, en la cual participaron destacados actores nacionales, y “Navidad en el Parque: Ballet Pinocho”, basada en la famosa obra infantil. En estas iniciativas participaron 15.702 personas en Santiago, Copiapó, Talca y Ancud.

Convenios con Cines

Uno de los beneficios más valorados por los afiliados es el descuento en los cines Hoyts y Cine Mundo, que ofrece las entradas a un valor de \$1.500 cada una, lo que representa una importante rebaja respecto del precio general. En total, 492.326 asistentes accedieron a este beneficio.

Indicadores Deporte, Cultura y Entretenimiento

Ámbito	Beneficio	Nº Beneficiarios
Deporte	Futsal	12.740
	Corridas Familiares	50.000
Cultura y Entretenimiento	Cantores de Viena	33.064
	FIDAM (RM y Regiones)	27.520
	Festival CLA	45.130
	Eventos Navidad	15.702
	Convenios Cine	492.326

Otros Beneficios Sociales

Actualmente, Caja Los Andes cuenta con múltiples beneficios de Apoyo Social, los cuales permiten contribuir al bienestar de los afiliados en momentos importantes de su vida.

Al respecto, podemos destacar los siguientes beneficios:



beneficios

SOCIALES

96

BONOS PRO FAMILIA

Los Bonos Pro Familia son asignaciones en dinero establecidas en el Reglamento de Prestaciones Adicionales, y están destinadas a satisfacer estados de necesidad de los afiliados y sus familias, que no se encuentren cubiertos por otras prestaciones. Estos bonos constituyen un apoyo económico directo ante acontecimientos, tales como nacimiento, nupcialidad, fallecimiento del trabajador, de la carga familiar o del cónyuge, y aniversario de matrimonio, entre otros.

MI PRIMERA CAJA

Con el objeto de favorecer a nuestros afiliados en un momento tan importante como es el nacimiento de un hijo, Caja Los Andes creó un nuevo beneficio denominado “Mi Primera Caja”. Su objetivo es complementar la asignación en dinero por concepto de natalidad, mediante la entrega de un completo set de elementos de especial necesidad en esta etapa de la vida. Durante el año 2013, se entregaron más de 17.000 cajas a nuestros afiliados a nivel nacional.

Indicadores Apoyo Social

Beneficio	Nº Beneficiarios
Bonos Pro-Familia	118.401
Bono Natalidad	83.293
Bono Nupcialidad	21.573
Bono Fallecimiento	6.678
Bono Bodas	4.594
Bono Subsidio Habitacional	2.263
Mi Primera Caja	17.140



Beneficios Sociales en Prestaciones Complementarias

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

Estas prestaciones buscan resolver estados de necesidad, ya sea en forma parcial o total, ante distintas contingencias sociales, como por ejemplo, educación y salud, con el fin de mejorar la calidad de vida de los afiliados y sus cargas legales debidamente acreditadas. En definitiva, las prestaciones complementarias son una importante herramienta de colaboración con las áreas de bienestar de las empresas afiliadas, permitiendo llegar a sus trabajadores con más y mejores beneficios.

productos

Y SERVICIOS FINANCIEROS

Las necesidades de los afiliados a Caja Los Andes son muy variadas, lo que se explica justamente por la naturaleza heterogénea de quienes componen este grupo. Es por ello que la organización se preocupa permanentemente por mantener y desarrollar productos y servicios que satisfagan estos requerimientos.





crédito / sistema de ahorro para la vivienda / seguros / servicios a empresas

99



productos

Y SERVICIOS FINANCIEROS

Crédito

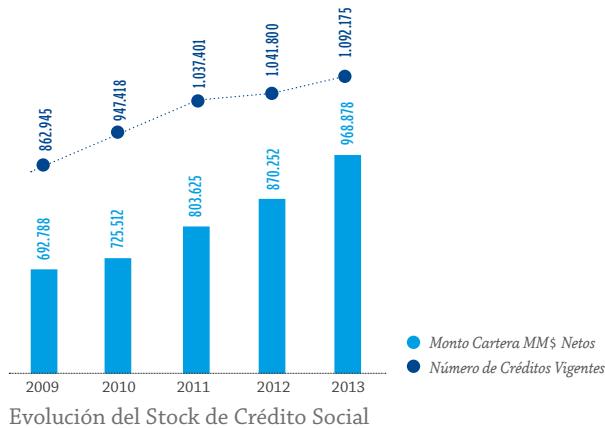
Para satisfacer las necesidades de los afiliados en ámbitos como vivienda, contingencias de salud, emprendimiento y/o educación superior, Caja Los Andes mantiene un programa de apoyo financiero con productos diferenciados de acuerdo a cada necesidad. Asimismo, cuenta con ejecutivos preparados para entregar una asesoría personalizada en todas las sucursales del país.





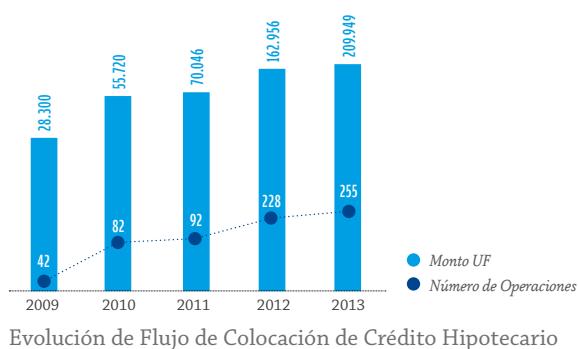
CRÉDITO SOCIAL

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



CRÉDITO HIPOTECARIO

Caja Los Andes ofrece una opción de financiamiento atractiva y competitiva de Crédito Hipotecario, el cual permite financiar hasta el 80% del valor de la propiedad, sea casa o departamento, con tasa fija en UF y hasta 30 años plazo. Adicionalmente, nuestros afiliados pueden optar a un Crédito Complementario, con el cual se logra financiar hasta el 10% del valor de la propiedad, expresado en UF, y con un tope de hasta 5 años plazo.



CRÉDITO DE EMERGENCIA

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

CRÉDITO A MICROEMPRESARIOS

Está orientado a apoyar a aquellos afiliados que buscan incrementar sus ingresos familiares, mediante el inicio de un emprendimiento o la continuidad de una microempresa ya en funcionamiento.

Adicionalmente, Caja Los Andes ofrece a los emprendedores y sus familias un completo programa de beneficios, que incluye charlas con expertos, capacitación y promoción de sus negocios a través del Portal Microempresarios, y la participación en ferias, como Arriba Mipyme, que se desarrolla en las principales ciudades del país.

Anualmente, la Caja realiza el concurso "Premio Emprende", que premia con capital de trabajo a los mejores emprendimientos en cuanto a innovación, creatividad, sustentabilidad y cuidado del medio ambiente.

CRÉDITO EDUCACIÓN SUPERIOR

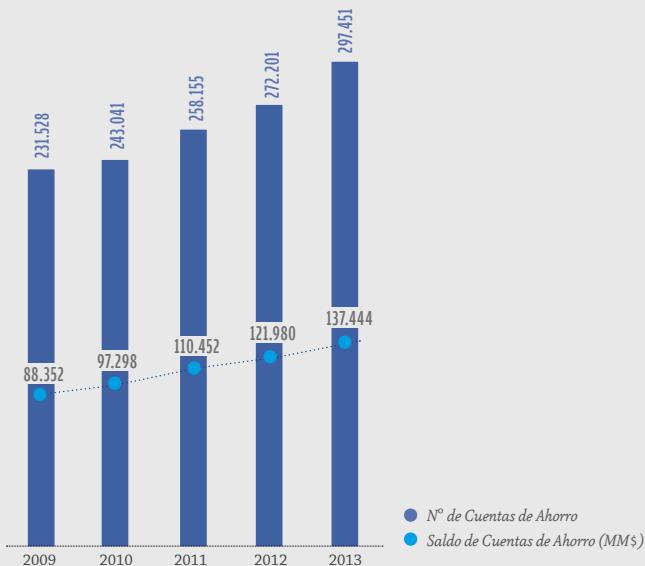
Financia todas las carreras de pre y post grado impartidas por instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación, con un monto máximo anual de 200 Unidades de Fomento y un plazo de hasta 180 meses. Este producto está orientado a los afiliados, sus cónyuges y cargas acreditadas.

productos

Y SERVICIOS FINANCIEROS

Sistema de Ahorro para la Vivienda

Caja los Andes conjuga en su sistema integral de ahorro para la vivienda un servicio de apoyo y gestión para los afiliados, junto a un producto disponible también para aquellos que no están afiliados a nuestra organización. Esta alternativa de ahorro, respecto de sus inversiones, se caracteriza por un adecuado nivel de riesgo y rentabilidad, comparable con actores de similares características en el mercado.



Evolución de las Cuentas de Ahorro



Seguros

Caja Los Andes pone a disposición de sus afiliados productos orientados a satisfacer distintas necesidades de protección del grupo familiar, el hogar y el trabajo.

SEGURO FAMILIAR DE VIDA PLUS

Este seguro está diseñado para dar protección al afiliado y a su grupo familiar, ante siniestros de vida, accidente o enfermedad grave.

SEGURO DE HOGAR PROTEGIDO PLUS

Nuestros afiliados pueden proteger su patrimonio con este seguro. Tanto la infraestructura como el contenido de sus hogares estarán cubiertos ante siniestros de incendio y sismo. Además, este seguro cuenta con asistencia domiciliaria, para dar apoyo a sus afiliados ante la ocurrencia de emergencias.

SEGURO DE CESANTÍA

En el caso de que nuestros afiliados tomen un crédito social con Caja Los Andes, podrán solicitarlo con un seguro de cesantía incorporado. Este seguro les cubrirá hasta tres cuotas del crédito, otorgándoles así apoyo ante una cesantía involuntaria.

FULL ASISTENCIA

Pensando en otorgar asesoría legal a nuestros afiliados, Caja Los Andes pone a su disposición Full Asistencia. Con este servicio, nuestros afiliados tendrán el apoyo legal que requieran en temas relacionados a familia y hogar.

productos

Y SERVICIOS FINANCIEROS

Servicios a Empresas

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





RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES

En función del volumen y complejidad de operaciones, la Recaudación de Cotizaciones es uno de los servicios más importantes que ofrece la Caja, considerando la recaudación manual y electrónica. Esta última se realiza en formato web, cumpliendo con todos los estándares de calidad y seguridad acordes a las exigencias actuales. Para ello, Caja Los Andes incorporó un sistema de validación de los informes, lo que mejora la eficiencia en el proceso de pago y, junto con eso, ayuda a una disminución de errores por parte de las empresas durante este proceso.

Mensualmente se reciben más de 20.200 pagos de empresas, 2.300 de trabajadores independientes y 3.320 de trabajadores de casa particular, lo que revela el prestigio con que cuenta este servicio, que garantiza a los empleadores seguridad, agilidad y eficacia al momento de cumplir con las obligaciones previsionales de sus trabajadores.

PAGO DE PENSIONES

Caja Los Andes pone a disposición de los pensionados su infraestructura a nivel nacional, para entregar todos los pagos en representación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de las Compañías de Seguros. Este servicio ha evolucionado hacia un sistema de pago en línea, al que se puede adscribir cualquier ente pagador de pensiones.

PARA
QUE JUNTOS
VIVAMOS MEJOR



más de **20.000**

empresas pagan sus **cotizaciones** gracias al sistema de **recaudación que** ofrece Caja Los Andes.



Resultados

CAPÍTULO CINCO



LOS LOGROS DEL 2013 FUNDAMENTAN NUESTRO TRABAJO.

administración

DE RIESGO

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

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

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

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo de solvencia.
- Riesgo operacional.

110

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

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

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

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



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.

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

Riesgo de Crédito

La Gerencia de Riesgo de Caja Los Andes revisará y recomendará al Directorio, para su aprobación, la Política de Administración de Riesgo de Crédito y la Política de Provisiones. La Gerencia de Riesgo velará porque dichas políticas se encuentren dentro del marco regulatorio local, establecido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

111

Caja Los Andes cuenta con políticas y procedimientos para evaluar el riesgo de crédito de su cartera de colocaciones acordes con el tamaño, naturaleza y complejidad de ellas, con el fin de asegurar un nivel de provisiones suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a deterioros generados en la cartera de colocaciones.

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

Para el otorgamiento de créditos, la Caja ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan los distintos trabajadores, pensionados y empresas. Por consiguiente, tanto las personas como las empresas son calificadas en distintas categorías, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos, según el nivel de riesgo que éstas representan. El procedimiento de asignación de la calificación de riesgo para un solicitante de crédito, cumple estrictos procedimientos por los cuales se establecen los niveles de autorización requeridos para la aprobación de una operación.

Adicionalmente, Caja Los Andes se encuentra en revisión y mejoramiento constante de esta política. En este contexto, se realizó un modelo de credit scoring para una mejor clasificación de las personas activas, y estudios de segmentación mediante el comportamiento de pago de los créditos obtenidos por las empresas. Lo anterior ha permitido identificar las principales variables que determinan el comportamiento de pago de las personas y los factores de riesgo, tales como la actividad económica y el tamaño de la empresa. Con esto se han redefinido los criterios de clasificación de las personas y empresas, considerando a las personas más relevantes que las empresas a la hora de identificar factores de riesgo, lo que finalmente se ha traducido en la construcción de la nueva política de crédito, la que entró en vigencia en julio de 2013.

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

administración

DE RIESGO

Las provisiones por riesgo de crédito son provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de los activos, y se constituyen de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social en la Circular 2.588. Los activos se presentan netos de tales provisiones. En este contexto, durante el año 2013, Caja Los Andes desarrolló un modelo de provisiones propio. En este modelo se identificaron 8 segmentos de riesgo claramente diferenciados. Esto permitirá a la organización controlar de mejor manera el riesgo y las provisiones constituidas sobre el producto crédito social.

El modelo propio de provisiones fue sometido a revisión por parte de la Superintendencia de Seguridad Social durante el primer trimestre del año 2014, y será implementado por la Caja luego de su aprobación.

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.

112

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 bandas temporales. 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.

Riesgo de Liquidez

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

Las políticas que ha establecido 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. Estas últimas se refieren a aquellas en las que los flujos de caja o efectivo puedan alejarse sustancialmente de lo esperado, por efectos de cambios no previstos en las condiciones generales del mercado o en la situación particular de la institución. Estas políticas buscan, por una parte, disponer de una estructura de pasivos diversificada en términos de emisores e instrumentos, como también una sana distribución respecto de los plazos comprometidos, de manera que se pueda tener un equilibrio entre estos pasivos y los activos que financian. En cuanto a las inversiones financieras, se privilegian instrumentos de elevada liquidez, que permitan ayudar en el cumplimiento de los calces de plazos y tasas de interés, acotando el monto de las inversiones con plazos superiores a un año.

Caja Los Andes ajusta su riesgo de liquidez a partir del modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, en la Circular N° 2502, de fecha 31 de diciembre de 2008, y sus modificaciones posteriores.

En el caso de la exposición al riesgo de liquidez, quincenalmente se informa a la Superintendencia de Seguridad Social, habiéndose mantenido todo el año 2013 dentro de los límites definidos.

Riesgo de Solvencia

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

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

La actual normativa aplicable a las cajas de compensación ha establecido que el capital mínimo ajustado por riesgo debe ser de 16%. Caja Los Andes presenta al cierre del año 2013 un factor de 57,4%.



administración DE RIESGO

Riesgo Operacional

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

Como un apoyo a su visión y misión, esta entidad está comprometida y asigna una alta prioridad a la Gestión del Riesgo Operacional. Evidencia de ese compromiso fue la creación, en el año 2012, de la Subgerencia de Riesgo Operacional, dependiente de la Gerencia de Riesgo, como unidad especializada a cargo de la gestión y monitoreo de este tipo de riesgo. Dicha subgerencia lidera la implementación de la Gestión Integral del Riesgo Operacional en la organización, acorde con los lineamientos y requisitos de la Circular N° 2.821 de la Superintendencia de Seguridad Social.





La gestión de riesgo operacional en la Caja incluye siete pilares claves:

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

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

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

Gestión de Continuidad del Negocio: Es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para identificar impactos potenciales que pueden amenazar la continuidad operacional de Caja Los Andes, y proveer respuestas eficaces y eficientes para salvaguardar los intereses de los afiliados, clientes y las demás partes interesadas.

Gestión de la Seguridad de la Información: Es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para proteger los activos de información, gestionando el riesgo de forma oportuna, de manera de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

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

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

En diciembre del año 2013 el Directorio de Caja Los Andes aprobó la Política de Gestión de Riesgo Operacional, documento que define y establece los lineamientos, filosofía y compromisos de la alta dirección con respecto a la gestión del riesgo operacional.

La supervisión sobre la gestión efectiva de los riesgos operacionales se realiza a través de una estructura de comités de nivel ejecutivo, que contempla el Comité de Riesgo Operacional y el Comité de Riesgo.

El Comité de Riesgo Operacional es permanente y está compuesto por los Gerentes de las áreas claves para la gestión del riesgo operacional. Su misión es aportar una visión global de los riesgos y definir mitigantes a los retos que plantean los eventos corporativos de riesgo operacional, es decir, aquellos que impactan en toda la organización.

nuestro

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nuestro exitoso desempeño económico nos permitió generar excedentes por \$ 19.552 millones.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales Indicadores	Unidad	31/12/2013	31/12/2012	Variación
Liquidez				
Liquidez corriente	Veces	1,22	1,89	-35,53%
Razón ácida	Veces	1,22	1,89	-35,53%
Endeudamiento				
Razón de endeudamiento	Veces	1,08	0,9	19,58%
Deuda Corriente	%	68,72%	45,93%	49,62%
Deuda No Corriente	%	31,28%	54,07%	-42,15%
Actividad				
Activos Corrientes	MM\$	531.980	445.952	19,29%
Activos No Corrientes	MM\$	694.143	639.530	8,65%
Resultado				
Ingresos de actividades ordinarias	MM\$	216.338	195.632	10,58%
Otros Ingresos, por naturaleza	MM\$	18.304	14.676	24,72%
Materias primas y consumibles utilizados	MM\$	-46.125	-41.478	11,20%
Gastos por beneficios a los empleados	MM\$	-64.655	-57.160	13,11%
Costos financieros	MM\$	-33.483	-27.124	23,44%
Otros Gastos	MM\$	-31.825	-20.601	54,48%
Ganancia (pérdida) antes de beneficios	MM\$	58.554	63.945	-8,43%
Prestaciones Adicionales (Netas de Ingreso)	MM\$	-39.002	-13.809	182,44%
Ganancia (pérdida)	MM\$	19.552	50.136	-61,00%
Rentabilidad				
Rentabilidad del patrimonio	%	3,42%	9,62%	-64,42%
Rentabilidad del Activo	%	0,85%	2,33%	-63,68%
Rendimiento activos operacionales	%	1,71%	4,89%	-64,94%
Capacidad de compra(*)	MM\$	1.666.069	1.482.418	12,40%
Stock de colocaciones	MM\$	969.720	870.252	11,40%

(*) Corresponde al monto del salario total de los afiliados a Caja Los Andes.



ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Políticas de Inversión y Financiamiento

Durante los últimos años la Caja ha establecido una política de financiamiento basada en la generación de excedentes y la obtención de créditos en el sistema financiero, junto con la emisión de bonos corporativos.

El Directorio, en sesión extraordinaria número 920, de fecha 9 de mayo de 2011, acordó incrementar el porcentaje de los excedentes anuales destinados a beneficios para los afiliados desde el 30%, vigente hasta el año 2011, al 65% a contar del 2012. El saldo de los excedentes incrementa el Fondo Social, con el fin de generar recursos para crédito social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

117

Estas políticas han permitido que Caja Los Andes, desde el año 2007 y de acuerdo a las condiciones de mercado, emita bonos. El año 2007 se hizo la primera emisión y el 2009 la segunda, las que a marzo del 2013 se encuentran completamente pagadas.

Actualmente mantiene vigente las siguientes emisiones y colocaciones de bonos:

Con fecha 20 de marzo de 2013, Caja Los Andes colocó bonos en el mercado local, de la Series D, código nemotécnico BCAJ-D1212, con cargo a la línea de bonos a 10 años plazo, inscrita en el Registro de Valores bajo el N° 488, por la suma de 60.000 millones de pesos.

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

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

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

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

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

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

nuestro

DESEMPEÑO ECONÓMICO

PRINCIPALES ACTIVOS

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

118

Los principales activos de la Caja están constituidos por: 118 oficinas a lo largo del país, 21 centros vacacionales, 45 oficinas móviles, las que operan a nivel nacional. Además, se considera activos a la tecnología aplicada en las diversas etapas del otorgamiento de las prestaciones, tales como recepción, registro y pago.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

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

En la AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. son Directores por parte del Directorio de Caja Los Andes, Rodrigo Muñoz Vivaldi y Guido Acuña García y de la administración, Nelson Rojas Mena y Jaime Fernández Dodds.

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

Gastos en Asesoría Incurridos por el Directorio.

Los gastos en asesorías del Directorio durante el ejercicio 2013 asciendieron a M\$111.293, cuyo detalle es el siguiente: M\$19.317 corresponden a Javier Darraido Díaz, como presidente del Directorio; M\$18.351 en asesorías contratadas a Juan Mackenna Iñiguez, en su calidad de Vicepresidente; M\$16.916 por asesorías al Director Guido Acuña García y M\$16.916 a Ulises Bacho Gahona. En tanto, a José Amenábar Montes le correspondieron M\$10.721; a Rodrigo Muñoz Vivaldi M\$18.351 y M\$10.721 a José Ortega Pereira. Éstos últimos en su calidad de Directores.

Gastos del Directorio en Dieta.

Los gastos en Dieta del Directorio del 2013 asciendieron a M\$40.011, los que se distribuyen de la siguiente forma: M\$12.005 para Javier Darraido Díaz, presidente del Directorio y M\$4.382 por concepto de dieta a Juan Mackenna Iñiguez como Vicepresidente. En tanto, a los Directores Guido Acuña García, Ulises Bacho Gahona, Rodrigo Muñoz Vivaldi y José Ortega Pereira, les correspondieron a cada uno M\$4.802 y a José Amenábar Montes, M\$4.416.



Tabla detalle de remuneraciones del directorio

Durante los ejercicios 2013 y 2012 se pagaron a los Directores, por concepto de dieta por asistencia a sesiones de Directorio y asesorías, los valores que se muestran en el siguiente cuadro:

Nombre	Cargo	Concepto	31-12-201 M\$	31-12-2012 M\$
Mackenna Iñiguez Juan	Vicepresidente	Dieta	4.382	4.864
Mackenna Iñiguez Juan	Vicepresidente	Asesorías	18.351	19.611
Darraidou Díaz Javier	Presidente del Directorio	Dieta	12.005	12.160
Darraidou Díaz Javier	Presidente del Directorio	Asesorías	19.317	20.481
Acuña García Guido	Director	Dieta	4.802	4.864
Acuña García Guido	Director	Asesorías	16.916	15.990
Bacho Gahona Ulises	Director	Dieta	4.802	4.864
Bacho Gahona Ulises	Director	Asesorías	16.916	17.998
Amenábar Montes José	Director	Dieta	4.416	4.864
Amenábar Montes José	Director	Asesorías	10.721	11.411
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director	Dieta	4.802	4.864
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director	Asesorías	18.351	19.532
Ortega Pereira José	Director	Dieta	4.802	4.864
Ortega Pereira José	Director	Asesorías	10.721	11.411
Otros gastos del Directorio		Gastos Varios	106.516	104.435
Total			257.820	262.213

119

Remuneración de Gerentes y Ejecutivos Principales

El año 2013, al 31 de diciembre, el monto de las remuneraciones pagadas a los gerentes y ejecutivos principales de Caja Los Andes ascendió a M\$ 2.369.617.

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.

nuestro

DESEMPEÑO ECONÓMICO

120

Política de Dividendos

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

HECHOS RELEVANTES

Con fecha 01 de enero de 2013 entró en vigencia la circular 2825 de la Superintendencia de Seguridad Social, la cual establece modificaciones en el factor de provisiones establecidas en Circular 2588, rebajando el factor de la banda A para créditos al día de Pensionados de un 1% a un 0%, lo cual implicó liberar las provisiones constituidas por MM\$1.200. A su vez, estableció que la reprogramación de deudas no cambia la categoría de riesgo, obligando de esta forma a constituir provisiones adicionales por las repactaciones, generando un incremento adicional en el índice de Mora de 0,09 puntos porcentuales.

HECHOS POSTERIORES

Con fecha 7 de enero de 2014, se publicó la Ley N° 20.712, relativa a la Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, también conocida como Ley única de fondos. Con esta Ley se crea un único cuerpo legal aplicable a la industria de la administración de fondos de terceros, que busca simplificar y modernizar la legislación aplicable, así como atraer inversión extranjera al mercado de capitales.

Esta Ley deroga y modifica diversos cuerpos legales, entre ellos la Ley N° 19.281, que establece normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa, la que es modificada en forma sustancial con el objeto de disminuir los costos asociados a la gestión de ahorros para la vivienda y permitir una mejor diversificación de los recursos originados en ese ahorro. Asimismo, se elimina la obligación de contratar los servicios de una administradora de fondos para la vivienda y de tener que conformar un fondo especial para la inversión de tales recursos, permitiendo a las instituciones recaudadoras invertir directamente en fondos nacionales que cumplan las condiciones que se establecen por Ley.

En tal sentido, el efecto de aplicar dicha Ley tiene implicancias directas, tanto en Caja Los Andes como en la AFV C.CH.C. S.A., entidades relacionadas bajo el amparo de la Ley N°19.281. Por consiguiente, la Administradora deberá adecuar sus estatutos a las disposiciones establecidas en esta nueva ley, así como cumplir las exigencias allí contempladas, en el plazo de un año contado desde la publicación del decreto supremo respectivo.

Entre el 31 de diciembre de 2013 y la fecha de emisión de estos estados financieros, no han ocurrido otros hechos posteriores que puedan afectar significativamente la posición financiera y/o la interpretación de los mismos.

FILIALES Y COLIGADAS

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

Es importante dejar constancia que al 31 de diciembre de 2013, 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 estas instituciones son efectuadas principalmente a través de terceros distintos de Caja Los Andes, excepto en el caso de la AFV, con la cual hay contratos de administración de fondos.



121

Filiales

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

Es una sociedad anónima cerrada, inscrita y fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Su objetivo es la recaudación de los aportes definidos en el artículo 11º de la Ley N°19.882 y en el artículo 5º 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.

AFBR Cajalosandes S.A	
Presidente	Nelson Rojas Mena
Vicepresidente	Emilia Araya Catalán
Directores	Pablo Muñoz Pacheco
	Jaime Fernández Dodds
	Guido Acuña García
Secretario Directorio	María José Muñoz Mendoza
Gerente General	Sergio Escobar Ortega
Capital suscrito y pagado	\$ 648.050.103
Participación de CCAF Los Andes en el capital	99%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,053%

Información vigente a diciembre de 2013.

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

nuestro

DESEMPEÑO ECONÓMICO

122

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

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

AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A

Presidente	Félix Díaz Grohnert
Vicepresidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Guido Acuña García
	Jaime Fernández Dodds
	Rodrigo Muñoz Vivaldi
Secretario Directorio	María José Muñoz Mendoza
Gerente General	Sergio Escobar Ortega
Capital suscrito y pagado	\$ 323.112.109
Participación de CCAF Los Andes en el capital	94%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,026%

Información vigente a diciembre de 2013.

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

Nombre	Cargo	Concepto	01-01-2013 31-12-2012 M\$
Díaz Grohnert Felix Joaquin	Presidente del Directorio	Dieta	6.900
Rojas Mena Nelson	Vicepresidente	Dieta	3.450
Muñoz Vivaldi Rodrigo	Director	Dieta	3.450
Fernández Dodds Jaime	Director	Dieta	3.450
Villegas Méndez Ricardo	Director	Dieta	856
Acuña García Guido	Director	Dieta	2.594
Total Estipendio			20.700



Coligadas

ICERTIFICA S.A.

Es una sociedad anónima cerrada. Su objeto es la certificación del monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de empresas contratistas y subcontratistas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.123, la cual regula el “Régimen de Subcontratación, el Funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios y el Contrato de Trabajo de Servicios Transitorios”, y del Reglamento del artículo 183 C, inciso segundo, del Código del Trabajo, incorporado por dicha ley.

ICERTIFICA S.A

Presidente	Pablo González Figari
Vicepresidente	Nelson Rojas Mena
Directores	Augusto Bruna Vargas
	Nicolás Errázuriz Salinas
	Sergio Mejía Viedman
Gerente General	Christian Abarzúa Orellana (S)
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	0,007%

123

Información actualizada a diciembre de 2013.

MEDIPASS SpA.

Esta sociedad se creó el 04 de febrero de 2010 y en ella participan las Cajas de Compensación Los Andes, La Araucana, Los Héroes y Gabriela Mistral, con el fin de administrar el otorgamiento y tramitación de licencias médicas electrónicas. Se especializa en el desarrollo y operación de sistemas tecnológicos avanzados, lo que faculta la generación digital y transmisión electrónica segura y certificada de documentos entre distintos agentes.

MEDIPASS SpA

Presidente	Jaime Fernández Dodds
Directores	Germán Lafrenz Heinsen
	Óscar Pradenas Villa
	Carlos Andrés López Alonso
Gerente General	Alfonso Escobar Urbina
Capital suscrito y pagado	\$ 1.757.450.873
Participación de CCAF Los Andes en el capital	30,147%
Proporción que representa la inversión en el activo de la matriz	0,143%

Información a diciembre de 2013.

informe

DE LOS AUDITORES



KPMG Auditores Consultores Ltda.
Av. Isidora Goyenechea 3520, Piso 2
Las Condes, Santiago, Chile

Teléfono +56 (2) 2798 1000
Fax +56 (2) 2798 1001
www.kpmg.cl

Informe de los Auditores Independientes

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

Informe sobre los estados financieros consolidados

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

124

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

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

Responsabilidad del auditor

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

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

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



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de los Andes y filiales al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con normas e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mario Torres S.". It is written over a vertical line and includes a stylized flourish at the end.

KMPG Ltda.

Santiago, 25 de marzo de 2014

información

FINANCIERA

Activos	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$	Pasivos	31.12.2013 M\$	31.12.2012 M\$
Activo Corriente	531.979.871	445.952.471	Pasivos Corrientes	437.194.509	236.281.295
Activo No Corriente	694.143.050	639.529.959	Pasivos No Corrientes	198.989.534	278.132.678
			Patrimonio Neto Total	589.938.878	571.068.457
Total Activos	1.226.122.921	1.085.482.430	Total Pasivos Mas Patrimonio	1.226.122.921	1.085.482.430

126

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	227.123.911	204.888.796
Otros ingresos, por naturaleza	18.304.454	14.676.439
Materias Primas y consumibles utilizados	(46.124.894)	(41.478.344)
Gastos por beneficios a los empleados	(64.655.333)	(57.159.578)
Gastos por depreciación y amortización	(4.960.355)	(4.055.983)
Reversión de pérdidas por deterioro de valor (pérdidas por deterioro de valor reconocidas en el resultado del periodo)	(24.809.313)	(25.152.992)
Otros gastos, por naturaleza	(54.285.774)	(27.990.686)
Otras ganancias (pérdidas)	(72.697)	(26.621)
Ingresos Financieros	3.049.065	13.796.124
Costos financieros	(33.482.501)	(27.124.388)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(346.717)	11.848
Resultados por Unidades de reajustes	(79.353)	(155.110)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	19.660.493	50.229.505
Gastos por Impuestos a las ganancias	(108.587)	(93.289)
Ganancia (pérdida)	19.551.906	50.136.216
Ganancia (pérdida), atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a propietarios de la controladora	19.537.344	50.125.420
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras	14.562	10.796
Ganancia (pérdida)	19.551.906	50.136.216

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS RESUMIDOS al 31 de diciembre de 2013 y 2012

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	01.01.2013 31.12.2013 M\$	01.01.2012 31.12.2012 M\$
Flujo neto originado por actividades de la operación	(64.449.991)	45.464.421
Flujo neto originado por actividades de inversión	(8.986.356)	11.805.018
Flujo neto originado por actividades de financiacion	99.764.091	(97.363.358)
Incremento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	26.327.744	(40.093.919)
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del periodo	60.132.235	100.226.154
Efectivo y equivalente al efectivo al final del periodo	86.459.979	60.132.235

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO

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

M\$	Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial al 01.01.2012	475.381.948	45.610.697	32.957	521.025.602	30.130	521.055.732
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	475.381.948	45.610.697	32.957	521.025.602	30.130	521.055.732
Ganancia (pérdida)	-	50.125.420	-	50.125.420	10.796	50.136.216
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	50.125.420	-	50.125.420	10.796	50.136.216
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	45.610.697	(45.610.697)	113.205	113.205	10.286	123.491
Total Cambio en el Patrimonio	45.610.697	4.514.723	113.205	50.012.215	510	50.012.725
Total del periodo al 31.12.2012	520.992.645	50.125.420	80.248	571.037.817	30.640	571.068.457

información

FINANCIERA

DIRECTORIO

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

128

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 sujetas 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.

La firma de auditoría externa encargada de emitir su opinión sobre estos estados financieros es KPMG Auditores Consultores Ltda.

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 prin-

cipales son velar por la transparencia, permitir el conocimiento de cómo los directivos gestionan los recursos, proveer de instrumentos de resolución de conflictos de interés entre los distintos grupos que conforman dicho gobierno, y buscar el logro de equilibrios al interior del sistema.

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

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

Caja Los Andes, ha implementado el funcionamiento de cuatro comités integrados por directores y altos ejecutivos de la entidad. Estos tienen por misión interiorizarse a fondo en las materias propias de la Institución, de forma de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a la consideración de cada uno de ellos.

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

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

- **Comité de Riesgo y Finanzas:** Este Comité tiene por función definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización.
- **Comité de Beneficios Sociales y Productos Financieros:** A este comité le corresponde aprobar materias relativas a nuevos beneficios sociales y productos financieros, considerando su impacto social y necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes definidos para el año, tanto para el pilar social como para el ámbito de productos financieros.
- **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 compensación de los colaboradores y funcionarios de la dirección.
- **Comité Ejecutivo:** Se reúne periódicamente con el objetivo de ver temas estratégicos de la empresa. Además, se encarga de verificar la puesta en marcha de los proyectos, operaciones y acciones, junto con coordinar la primera línea de la administración.
- **Comité Beneficios Sociales:** Este organismo cumple un rol fundamental dentro de los otros comités, ya que se ocupa de estudiar, analizar y ver los nuevos proyectos en materia de Beneficios Sociales, los cuales son la razón de ser de la Caja.
- **Comité Finanzas, Infraestructura y Proyectos:** Se ocupa de controlar el cumplimiento del plan estratégico, la ejecución del presupuesto anual y el presupuesto de inversiones. Además del correcto funcionamiento de las políticas financieras.
- **Comité Comercial:** En él se analizan las estrategias comerciales y sus grados de avance de acuerdo a los planes definidos. Lo anterior, tanto en ámbitos de productos financieros como en beneficios sociales. Adicionalmente, se ve la estrategia de los distintos canales de atención y de difusión, para el logro de los objetivos antes planteados.
- **Comité de Talento y Desarrollo Organizacional:** Su propósito es hacer seguimiento, junto a la administración, de las iniciativas estratégicas referidas a la Gestión de Personas y el Desarrollo Organizacional, en los ámbitos de la cultura, el liderazgo, las competencias y el conocimiento, la estructura organizacional, las políticas y los procesos.

c) Inscripción en el Registro de Valores

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

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

NOTA 2 • Bases de Preparación

a) Bases de Preparación

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes al 31 de diciembre de 2013 y 2012, 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, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES). Cabe mencionar que a contar del 01 de enero de 2013, entró en vigencia la circular N°2.825, la cual modificó la circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009 de la Superintendencia de Se-

información

FINANCIERA

130

guridad Social, rebajando el factor de la banda A para créditos al día de Pensionados de un 1% a un 0%.

Los estados financieros consolidados fueron aprobados por el directorio en sesión 959/03 celebrada el 25 de marzo de 2014.

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

d.1) La determinación de la vida útil de propiedades y equipos e intangibles.

d.2) Para los instrumentos financieros de propiedad de Caja Los Andes, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.

d.3) Las estimaciones empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, se basan en la antigüedad de los saldos.

La administración ha realizado estimaciones y juicios que fueron aplicados en las notas 3 e), 6, 8, 9, 13 y 14.

e) Cambios en las Políticas Contables

No existen cambios en políticas contables en los períodos presentados, no obstante existe un cambio en las bases de estimación utilizadas para el cálculo del deterioro de los créditos sociales al día, del tramo "A" de pensionados.

Dicho cambio se produce por la modificación indicada en la circular N°2.825, de la Superintendencia de Seguridad Social y consiste en aplicar a los créditos sociales al día una provisión de un 0% en lugar de un 1%.

NOTA 3 • Principales Criterios Contables Aplicados

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

a) Período cubierto

Los estados financieros consolidados cubren los siguientes períodos: Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados y de Flujos de Efectivo por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012.

b) Bases de consolidación

b.1) Subsidiarias

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

Se entenderá que existe control cuando:

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

Al elaborar los estados financieros consolidados, Caja los Andes utiliza políticas contables uniformes para informar sobre transacciones parecidas y otros eventos en similares circunstancias. Los saldos y transacciones inter- grupo son eliminados. Las participaciones

no controladoras en subsidiarias son presentadas en el estado de situación financiera consolidado dentro del patrimonio, de forma separada del patrimonio de Caja los Andes.

Las sociedades incluidas en la consolidación son:

Rut	Nombre Sociedad	País de Origen	Moneda Funcional	Porcentaje de Participación			Porcentaje de Participación		
				Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
				31-12-2013			31-12-2012		
76.527.570-9	A.F.B.R Cajalosandes S.A.	Chile	pesos	99,00%	0,94%	99,94%	99,00%	0,94%	99,94%
96.777.540-1	AFV C.Ch.C. S.A.	Chile	pesos	94,00%	0,00%	94,00%	94,00%	0,00%	94,00%

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 como sigue: h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo; n) Otros pasivos financieros y Otros activos financieros compuestos por las inversiones en instrumentos de Renta fija y aquellas realizadas con el fin de obtener rendimientos a corto plazo por variaciones en los precios. Se utiliza esta categoría para aquellos activos financieros para los que se establece una estrategia de inversión y desinversión, sobre la base de su valor razonable. Todos los activos financieros incluidos en esta categoría se registran en el reconocimiento inicial a valor razonable, posteriormente los efectos de cambios

en su valor justo se reconocen en resultados, el cual es obtenido a partir de datos observables en el mercado.

c.3) Baja

Caja Los Andes da de baja en su estado de situación financiera un activo financiero cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujo 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 dere-

información

FINANCIERA

cho, 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.

Caja Los Andes, 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, se determinará el valor razonable utilizando una técnica de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. 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 Estado de Situación Financiera, 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.

d) Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes y Cuentas 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 valorizadas inicialmente al valor razonable más los costos de transacción directamente incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado usando el método de interés efectivo, menos pérdidas por deterioro.

d.2) Mutuos hipotecarios endosables

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

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

Los mutuos hipotecarios endosables (neto) consignarán aquellos mutuos hipotecarios endosables, propios e inscritos en el Conservador de Bienes Raíces (CBR) respectivo, que no se encuentran garantizando alguna deuda 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 de Caja Los Andes y que serán reintegrados por la Superintendencia de Seguridad Social.

d.4) Ingresos por intereses después del reconocimiento del deterioro
Caja Los Andes reconoce ingresos por intereses, empleando la tasa de interés aplicada al descuento de los flujos de efectivo futuros utilizada con el propósito de evaluar la pérdida por deterioro, esto de acuerdo a lo establecido en la NIC 39, GA93.

d.5) Deudores por ventas

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

d.6) Deudores varios

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

e) Propiedades y Equipos

e.1) Reconocimiento y valorización

Las propiedades y equipos se valoran a su costo de adquisición,

incluyendo, en su caso, los gastos financieros devengados que sean directamente atribuibles a la adquisición, neto de su correspondiente depreciación acumulada y de las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

El costo de activos construidos por Caja Los Andes incluye el costo de los materiales, la mano de obra directa y cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo quede en funcionamiento.

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

e.2) Costos posteriores

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

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

e.3) Depreciación

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

Grupo de activos	Años vida útil estimada mínima	Años vida útil estimada máxima
Construcciones e Infraestructura	20	100
Instalaciones	2	10
Vehículos	5	10
Muebles y Maquinarias	5	10
Otros	2	10

información

FINANCIERA

La depreciación de las propiedades y equipo en construcción comienza cuando los bienes están en condiciones de ser usados.

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

f) Activos en Arrendamiento – Arrendatario

f.1) Arrendamientos Financieros

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

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

f.2) Arrendamientos Operativos

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

g) Activos Intangibles

Programas Informáticos

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

Los gastos por los programas informáticos desarrollados internamente son reconocidos como activo cuando Caja Los Andes es capaz de demostrar su intención y habilidad para completar su desarrollo y utilizarlo internamente para generar beneficios económicos futuros, y puede medir confiablemente el costo de completar su desarrollo. La capitalización de los costos de los programas informáticos desarrollados internamente incluye todos los costos directos atribuibles al desarrollo de los progra-

mas informáticos, y son amortizados sobre la base de sus vidas útiles. Los programas informáticos desarrollados internamente son contabilizados al costo capitalizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioros acumulados.

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

La amortización es reconocida en resultados 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.

h) 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.

i) Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de Participación

Las participaciones en Asociadas sobre las que Caja Los Andes posee una influencia significativa se registran siguiendo el método de participación.

El método de participación consiste en registrar la participación en el estado de situación financiera por la proporción del patrimonio neto que representa la participación de Caja Los Andes en el capital de las asociadas. Los dividendos percibidos de estas sociedades se registran reduciendo el valor de la participación.

Los resultados obtenidos por las mismas, que corresponden a Caja Los Andes conforme a su participación, se registran en el rubro “Participación en ganancia (pérdida) de Asociadas contabilizadas por el método de participación” del Estado de Resultados por Naturaleza.

j) Deterioro de Activos No Financieros

El valor en libros de los activos no financieros de Caja Los Andes, excluyendo 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 prorrata.

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

k) Otras Provisiones

Los pasivos de montos o vencimientos inciertos existentes a la fecha de los estados financieros, surgidos como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse disminuciones patrimoniales de probable materialización para Caja Los Andes, se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima se tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

l) Provisión por Beneficios a los empleados, Corrientes

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

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

La participación en resultados, a que tiene derecho el personal, se encuentra establecida en contrato colectivo de trabajo y se determina en función del excedente del ejercicio.

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.

m) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

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

El impuesto corriente es el impuesto esperado 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 gasto por impuesto a las ganancias en relación con años anteriores.

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

información

FINANCIERA

136

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.

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

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, debido a que las operaciones afectas a Caja Los Andes han generado pérdida tributaria.

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

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

n) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

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

o) Ingresos y Gastos Ordinarios y otros Ingresos por Naturaleza

o.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.

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. Estos se reconocen contablemente cuando se perciban.

o.2) Ingresos y Gastos por Naturaleza

Ingresos y Gastos por prestaciones adicionales y complementarias

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

Ingresos y gastos por prestaciones de servicios

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

p) Información financiera por segmentos

En virtud de las actuales directrices, Caja Los Andes ha resuelto que el segmento a reportar es único, de acuerdo a la información entregada al directorio. Esto debido a que las actividades de negocios no están organizadas en función de sus diferentes productos o servicios, ni en función de las diferentes áreas geográficas en que opera Caja Los Andes.

q) Transacciones con Empresas Relacionadas

Se consideran como empresas relacionadas a las Corporaciones y Fundaciones con las que Caja Los Andes tenga algún vínculo, el

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS al 31 de diciembre de 2013 y 2012

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".

r) 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 de 2013, dichas normas son:

	Nuevas NIIF	Fecha de Aplicación Obligatoria
NIC 32	"Enmienda a NIC 32: Instrumentos financieros: Presentación. Aclara los requisitos para la compensación de activos financieros y pasivos financieros, con el fin de eliminar las inconsistencias de la aplicación del actual criterio de compensaciones de NIC 32."	Períodos anuales iniciados en o después de 01.01.2014
NIIF 9	"NIIF 9: Instrumentos Financieros: Clasificación y medición. Corresponde a la primera etapa del proyecto del IASB de reemplazar a la NIC 39 "Instrumentos financieros: reconocimiento y medición". Modifica la clasificación y medición de los activos financieros e incluye el tratamiento y clasificación de los pasivos financieros."	Períodos anuales que comienzan en o después de 01.01.2015
NIC 36	Deterioro de Valor de Activos - Revelación de Valor Recuperable para Activos No Financieros	Períodos anuales iniciados en o después de 01.01.2014
NIC 39	Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición - Novación de Derivados y Continuación de Contabilidad de Cobertura	Períodos anuales iniciados en o después de 01.01.2014 (adopción anticipada permitida)
NIIF 10, 12 y NIC 27	"Enmiendas a NIIF 10, 12 y NIC 27: Entidades de Inversión. Bajo los requerimientos de la NIIF 10, las entidades informantes están obligadas a consolidar todas las sociedades sobre las cuales poseen control. La enmienda establece una excepción a estos requisitos, permitiendo que las Entidades de Inversión sean medidas a valor razonable con cambio en resultados, en lugar de consolidarlas."	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de enero de 2014
CINIIF 21	CINIIF 21, Gravámenes	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de Enero de 2014

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.

137



Pablo Farías
Contador



Nelson Rojas
Gerente General

información

FINANCIERA

EMPRESA: CAJA DE COMPENSACIÓN DE LOS ANDES

RUT: 81.826.800-9 Número de inscripción: 959

FILIAL: AFBR CAJALOSANDES S.A.

RUT: 76.527.570-9 Número de inscripción: 225

FILIAL: AFV CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN S.A.

RUT: 96.777.540-1 Número de inscripción: 263

RATIOS FINANCIEROS, ANÁLISIS COMPARATIVO Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Los principales ratios relacionados con los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar, en adelante "Caja Los Andes", al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se presentan en el cuadro siguiente:

138

	Indicadores	Unidad	31/12/13	31/12/12	Variación	% Var. 13/12
Liquidez	Liquidez Corriente (1)	Veces	1,22	1,89	(0,67)	(35,53%)
	Razón Ácida (2)	Veces	1,22	1,89	(0,67)	(35,53%)
Endeudamiento	Razón de endeudamiento (3)	Veces	1,08	0,90	0,18	19,72%
	Deuda Corriente (4)	%	68,72%	45,93%	22,79%	49,62%
	Deuda No Corriente (4)	%	31,28%	54,07%	-22,79%	(42,15%)
Rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (5)	%	3,42%	9,62%	(6,20%)	(64,42%)
	Rentabilidad de Activos (6)	%	0,85%	2,33%	(1,48%)	(63,67%)
	Rendimiento Activos Operacionales (7)	%	1,72%	4,89%	(3,17%)	(64,91%)
	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	-
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	-
Resultado	Gastos Financieros	M\$	(33.482.501)	(27.124.388)	(6.358.113)	23,44%
	EBITDA	M\$	58.182.702	81.564.986	(23.382.284)	(28,67%)
	Exedente (Déficit) Despues de Impuestos	M\$	19.551.906	50.136.216	(30.584.310)	(61,00%)
	Exedente (Déficit) Antes de Beneficios	M\$	58.553.880	62.811.491	(4.257.611)	(6,78%)
Otros Indicadores	Gasto promedio mensual por trabajador cotizante (8)	M\$	49,95	46,49	3,45	7,43%
	Participación cotizantes (9)	M\$	80,65%	82,59%	(1,94%)	(2,35%)

(1) Liquidez corriente, definida como la razón de activos corrientes a pasivos corrientes.

(2) Razón Ácida, definida como la razón de activos corrientes menos inventarios a pasivo corrientes.

(3) Razón de endeudamiento, definida como la razón de total de pasivos corrientes más pasivos corrientes a patrimonio.

(4) Proporción de la deuda corriente y no corriente con relación a la deuda total (corriente + no corriente).

(5) Rentabilidad del patrimonio, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a patrimonio inicial del período.

(6) Rentabilidad del activo, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos promedio (activos del ejercicio anterior más activos del ejercicio actual dividido por dos).

(7) Rentabilidad del activo Operacional, definida como la razón de excedente (déficit) del ejercicio a activos totales, descontados el efectivo, efectivo equivalente y cuentas por cobrar a relacionadas.

(8) Gasto promedio mensual por trabajadores cotizantes, definida como el cociente entre el promedio de gastos operacionales (ítem 51200 del estado de resultados) y el promedio de cotizantes totales.

(9) Participación cotizantes, definida como la razón número de trabajadores cotizantes al cierre del período a promedio mensual de afiliados totales del año móvil.

ANÁLISIS RAZONADO A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS al 31 de diciembre de 2013 y 2012

ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES VARIACIONES

Variaciones del Activo:

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

Activos		31/12/13	31/12/12	Var 13/12	% Var 13/12
Activos Corrientes	M\$	531.979.871	445.952.471	86.027.400	19,00%
Activos No Corrientes	M\$	694.143.050	639.529.959	54.613.091	9,00%
Total Activos		1.226.122.921	1.085.482.430	140.640.491	13,00%

El total de activos al 31 de diciembre de 2013 aumentó en relación al 31 de diciembre de 2012 en M\$140.640.491 como consecuencia del aumento del activo corriente por M\$86.027.400 y un aumento en activos no corrientes por M\$54.613.091.

El aumento del activo corriente se debe principalmente al aumento de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$59.715.913 principalmente producto de un aumento en la cartera de crédito. Además, el efectivo y el efectivo equivalente aumentó en M\$26.327.744 como consecuencia de la inversión de flujo de financiamiento y otras variaciones negativas por M\$16.257.

El aumento de los activos no corrientes se debe principalmente al aumento de las cuentas por cobrar no corrientes en M\$50.707.153 (este rubro está compuesto principalmente por la cartera de créditos), al aumento de los activos intangibles en M\$3.389.964 y otras variaciones positivas por M\$515.974.

Variaciones del Pasivo y Patrimonio:

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

Pasivos		31/12/13	31/12/12	Var 13/12	% Var 13/12
Pasivos Corrientes	M\$	437.194.509	236.281.295	200.913.214	85,00%
Pasivos No Corrientes	M\$	198.989.534	278.132.678	(79.143.144)	(28,00%)
Patrimonio	M\$	589.938.878	571.068.457	18.870.421	3,00%
Total Pasivos y Patrimonio Neto		1.226.122.921	1.085.482.430	140.640.491	13,00%

El pasivo corriente y no corriente, al 31 de diciembre de 2013, aumentó en relación al año 2012 en M\$121.770.070, esto como consecuencia principal de las colocaciones del Bono Serie D por M\$60.000.000 y Bono Serie F por M\$70.000.000, pago del Bono C por M\$60.000.000, nuevos préstamos bancarios por M\$74.000.000 y pago de préstamos por M\$45.422.901, aumentos del fondo de prestaciones complementarias en M\$5.759.114, las cuentas

comerciales y otras cuentas por pagar por M\$12.135.457, otros pasivos no financieros corrientes en M\$2.082.959, y M\$3.215.441 correspondiente a los pagos y renovaciones habituales por vencimientos de deudas que pasaron del corto y largo.

La variación positiva del Patrimonio se genera principalmente por los resultados del período de M\$19.551.906 y otras variaciones negativas por ajustes de ejercicios anteriores por M\$ 681.485.

información

FINANCIERA

Variaciones de los Estados de Resultados:

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

Concepto	Unidad	31/12/13	31/12/12	Var 13/12	% Var 13/12
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	227.123.911	204.888.796	22.235.115	10,85%
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	18.304.454	14.676.439	3.628.015	24,72%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(46.124.894)	(41.478.344)	(4.646.550)	11,20%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(64.655.333)	(57.159.578)	(7.495.755)	13,11%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(4.960.355)	(4.055.983)	(904.372)	22,30%
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(24.809.313)	(25.152.992)	343.679	(1,37%)
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(54.285.774)	(27.990.686)	(26.295.088)	93,94%
Otros ganancias (pérdidas)	M\$	(72.697)	(26.621)	(46.076)	173,08%
Ingresos financieros	M\$	3.049.065	13.796.124	(10.747.059)	(77,90%)
Costos financieros	M\$	(33.482.501)	(27.124.388)	(6.358.113)	23,44%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	M\$	(346.717)	11.848	(358.565)	(3.026,38%)
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(79.353)	(155.110)	75.757	(48,84%)
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto	M\$	19.660.493	50.229.505	(30.569.012)	(60,86%)
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	(108.587)	(93.289)	(15.298)	16,40%
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas	M\$	19.551.906	50.136.216	(30.584.310)	(61,00%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	19.537.344	50.125.420	(30.588.076)	(61,02%)
Ganancia (pérdida), atribuible a las participaciones no controladora	M\$	14.562	10.796	3.766	34,88%
Ganancia (pérdida)	M\$	19.551.906	50.136.216	(30.584.310)	(61,00%)

Caja Los Andes y filiales obtuvo utilidades al 31 de diciembre de 2013, por M\$19.551.906 lo que implica una disminución de M\$30.584.310, respecto a igual período del año 2012. Este menor resultado se explica principalmente por aumentos en los ingresos de actividades ordinarias por M\$22.235.115, otros ingresos, por naturaleza M\$3.628.015, aumentos de otros gastos por naturaleza por M\$26.295.088, en gastos por beneficios a los empleados por M\$7.495.755, costos financieros por M\$6.358.113, gastos en materias primas y combustibles utilizados por M\$4.646.550, y además, las disminuciones de

los ingresos financieros por M\$10.747.059 y otras variaciones negativas por M\$904.875.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$227.123.911, un 10,85% mayor si se compara con igual período del año 2012. El aumento se debe principalmente a los intereses del sistema de crédito social que se incrementaron en M\$24.068.627, como consecuencia de un incremento en la cartera de colocaciones, y otros ingresos por M\$4.189.471, donde las mayores alzas corresponden a los aportes de pensionados y las comisiones por venta de seguros. Además, disminución en otros ingresos

del sistema de crédito social que responden principalmente a la recuperación de castigos por M\$4.188.037, y en intereses, reajustes y multas por M\$1.862.347. Los ingresos referentes a comisiones, intereses y otros ingresos aumentaron en M\$27.401.

El aumento de los otros ingresos por naturaleza por M\$3.628.015 en relación al año anterior, responde principalmente al aumento en los ingresos por prestaciones adicionales por M\$1.059.130, ingresos por seguros que aumentó en M\$1.680.672 y otras variaciones positivas por M\$888.213.

Los otros gastos por naturaleza aumentaron en relación al mismo período del año 2012 en M\$26.295.088, producto del aumento por gastos en beneficios a los afiliados en M\$26.941.405 y otras disminuciones por M\$646.317.

Los otros gastos por beneficios a los empleados presentan una variación positiva de M\$7.495.755. Esta variación corresponde principalmente al ítem de remuneraciones, las que aumentaron en relación al ejercicio 2012.

Los costos financieros, presentan un aumento de M\$6.358.113, originado principalmente por incrementos del costo de los préstamos obtenidos para cubrir las colocaciones de crédito social por M\$3.286.533, intereses de bonos por M\$3.084.949 y otras variaciones negativas por M\$13.369.

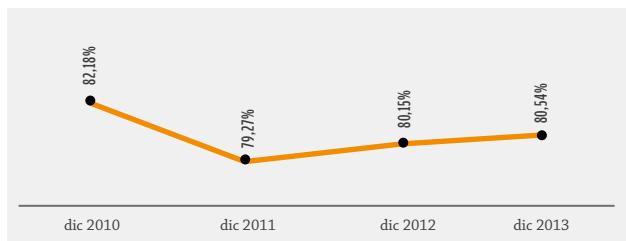
El aumento en materias primas y combustibles utilizados por M\$4.646.550 en relación al año anterior, se debe a las alzas en los servicios generales por M\$1.840.051, mantención y reparación por M\$1.248.283, publicidad y promoción por M\$646.281 y otras variaciones positivas por M\$911.935.

La disminución de los ingresos financieros por M\$10.747.059, en comparación al año anterior se debe principalmente al ingreso extraordinario obtenido el año 2012 por la utilidad en la venta de su participación en INVESCO por M\$11.598.912 y otras variaciones positivas por M\$851.853.

Otros indicadores

Históricamente, los ingresos generados por el régimen de crédito han representado una parte significativa de los ingresos totales –alrededor del 80%-, situación que en el último período ha tendido a mantenerse.

Relación Ingresos de Crédito v/s Ingresos Totales



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

Los activos y pasivos de Caja Los Andes y sus filiales AFBR Caja Los Andes S.A. y AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A. han sido valorizados y presentados de acuerdo IFRS, que se explican en las notas a los Estados Financieros de Caja Los Andes, y no existen diferencias significativas entre el valor libro y el valor económico de éstos.

ANÁLISIS DE MERCADO

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

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

Considerando que Caja Los Andes no cuenta con ingresos permanentes por el sólo hecho de afiliar a empresas o pensionados, ésta debe colocar sus productos en los afiliados para obtener ingresos. En este sentido Caja Los Andes enfrenta una variada competencia:

- Los productos financieros, crédito y ahorro, enfrentan la competencia del sistema financiero y cooperativo, además del retail.
- Las prestaciones complementarias, enfrentan la competencia

información

FINANCIERA

de las compañías de seguros y de los departamentos de bienestar de las empresas.

- La recaudación de cotizaciones, enfrenta la competencia del servicio provisto por otros agentes, especialmente Previred.
- La organización de demanda, enfrenta la competencia del retail.
- Centros recreacionales e industria hotelera.

En el cuadro siguiente se presenta una relación de afiliados y créditos otorgados de Caja Los Andes, comparada con las otras Cajas al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

Como se puede observar, la participación de mercado de Caja Los Andes es especialmente favorable, lo que influye de manera relevante en la capacidad de compra y en el sistema de créditos. Es así como la principal actividad de las Cajas tiene una participación de mercado de un 59,14% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja Los Andes.

Durante el presente ejercicio, Caja Los Andes no dispone de información pública de los Estados Financieros de todas las Cajas que permita efectuar un análisis comparativo respecto de la industria.

142

Concepto	31/12/13			31/12/12		
	Los Andes	Industria	%	Los Andes	Industria	%
Monto Créditos Otorgados en el Periodo (MM\$)	751.731	1.271.055	59,14%	719.377	1.205.981	59,65%
Número Trabajadores Afiliados	2.745.282	4.901.915	56,00%	2.574.720	4.722.559	54,52%
Número Pensionados Afiliados	433.420	1.421.496	30,49%	385.948	1.391.291	27,74%
Número Empresas Afiliadas	45.386	86.183	52,66%	42.514	82.779	51,36%

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE FLUJOS NETOS

Al 31 de diciembre de 2013 el efectivo y equivalentes al efectivo presentó un aumento neto de M\$26.327.744 y el flujo neto obtenido en el mismo período del año anterior fue una disminución de M\$40.093.919.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación, registrados al 31 de diciembre de 2013, fueron de (M\$64.449.991), los que son inferiores a los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrados durante el mismo período del año anterior, los cuales fueron de M\$45.464.421.

Los Flujos de Efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2013, fueron de (M\$8.986.356), en tanto, para el mismo período anterior fueron de M\$11.805.018.-, esto producto principalmente de la adquisición de propiedades de planta y equipo ocurrida en igual período del año 2012.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación, registrados al 31 de diciembre de 2013 fue de M\$99.764.091, los cuales son superiores a los registrados durante el mismo período del año anterior, donde estos últimos fueron de (M\$97.363.358). El significativo aumento en el período 2013 responde principalmente a los movimientos en el financiamiento, en donde se registra el vencimiento y pago del Bono C por M\$60.000.000, la colocación de los Bonos D y F por M\$60.000.000 y M\$70.000.000, respectivamente, financiamiento de nuevos préstamos bancarios por M\$74.000.000 pagos de los mismos por vencimiento, equivalentes a M\$47.039.004 y otras entradas por M\$2.803.095.

ANÁLISIS DE RIESGO

Exposición al tipo de cambio.

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

Riesgo por variaciones en las tasas de interés.

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

Durante los años 2013 y 2012 Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria y deuda con el público en la tasa fija.

Como consecuencia de la obtención de recursos a través de la emisión de bonos durante el año 2013, 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.

Exposición de riesgo de los activos.

Con relación a Propiedades, plantas y equipos y a las principales operaciones de la empresa, se encuentran cubiertos de todo riesgo por las respectivas pólizas de seguros.

Factores de riesgo asociados a las líneas de negocios que desarrolla Caja Los Andes.

- **Ciclos económicos:** En la medida que la actividad económica se reduce, y con ello cae el empleo o aumenta la quiebra de empresas, se pueden producir incrementos de los incobrables que, en la medida que sean de largo plazo, pueden afectar los resultados del crédito en el corto plazo. Sin embargo, y por el carácter de deuda previsional de los créditos, existe una alta probabilidad de recuperar las deudas morosas en el largo plazo. Asimismo, y como en todo sector industrial, caídas en la actividad podrían afectar el volumen de ventas en recreación y turismo, en venta de servicios y en colocaciones de créditos, entre otros.

- **Aumentos en la tasa de interés de mercado:** Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y con ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.

- **Riesgo de créditos:** Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan las distintas empresas, trabajadores y pensionados. Por consiguiente, las empresas y personas son calificadas en las categorías A, B ó C, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos según el nivel de riesgo que éstas representan.

El riesgo correspondiente a la cartera de créditos sociales es el más importante que debe controlar Caja Los Andes, es el relacionado

al pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, por la probabilidad de incumplimiento de la obligación de la contraparte, afectando los flujos y resultados en un periodo determinado.

En las políticas internas, los criterios de ordenamiento de los diferentes niveles de riesgo, están segmentados entre trabajadores y empresas, y consideran principalmente los siguientes aspectos:

- Modelo Score de Clasificación que considera las 6 principales variables que determinan el riesgo persona en CLA. Este score está inmerso en un flujo.

Siendo Behavior (Bh) Interno y/o externo:

Morosidad al cierre mayor a 0 días.

Crédito castigado.

Crédito reprogramado y/o renegociado vigente.

Cheque protestado.

Morosidad externa.

Morosidad Intercajas.

- La clasificación Riesgo Empresas es realizada mediante los siguientes parámetros:

Informes comerciales.

Actividad económica.

Antigüedad en CCLA.

Número de trabajadores.

Índices de morosidad.

Morosidad cotizaciones y/o Planilla.

Experiencia crediticia en CCLA.

Saldo de capital vigente en CCLA.

Luego, la lógica de clasificación de empresas privadas se resuelve mediante un flujo.

- **Riesgo Trabajador-Pensionado:** Contrato-liquidación de sueldo, pensión, antigüedad laboral, renta o pensión promedio y empresa.

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

Riesgo de liquidez

Caja Los Andes ajusta su riesgo de liquidez a partir del modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, en la Circular N° 2502, de fecha 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores.

información

FINANCIERA

Descalces entre la disponibilidad de recursos y las obligaciones de la Caja pueden llevar a situaciones de riesgo de liquidez, la que se controla para el lapso de doce meses móviles mediante el análisis de cinco bandas de tiempo, que van desde 15 días la primera, hasta 365 días la quinta banda. En cada una de ellas se detallan las obligaciones efectivas y las proyectadas de manera de poder evaluar semanalmente la exposición de la Caja al riesgo de liquidez.

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

General.

Considerando que alrededor del 80% de los ingresos provienen del crédito social, los riesgos más significativos están relacionados con

este producto y, por consiguiente, es muy similar al riesgo bancario.

No obstante, la situación de Caja Los Andes tiene un riesgo menor por el bajo nivel de endeudamiento comparado con el sistema bancario, ya que la razón de endeudamiento es significativamente inferior a la de este sector.

Por otra parte, es relevante considerar que las Cajas solo pueden otorgar créditos a sus afiliados, factor que se constituye en una diferencia sustancial respecto del sistema financiero, en donde la oferta de los créditos de consumo no enfrenta dicha restricción.

La participación del régimen de crédito de Caja Los Andes respecto de la industria de Cajas y del sistema financiero, se presenta en el siguiente cuadro con la información disponible a diciembre de 2013 y 2012.

	Cartera de Crédito MM\$		Participación Los Andes	
Concepto	31/12/13	31/12/12	31/12/13	31/12/12
Sistema Financiero	15.833.583	13.479.715	6,00%	6,40%
Sistema CCAF (*)	1.656.182	1.538.164	57,33%	56,05%
CCAF de los Andes	949.549	862.128		

(*) Información recogida de Cajas de Chile, por tanto, no considera a Caja Los Héroes.

Como se puede observar, la participación de Caja Los Andes se ha mantenido en los últimos años dentro de la industria de las Cajas. Respecto del sistema financiero, la participación muestra un leve

descenso, cifras que permiten posicionar a Caja Los Andes como un actor relevante dentro de la industria del crédito de consumo.

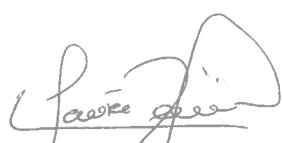


Nelson Rojas Mena
Gerente General

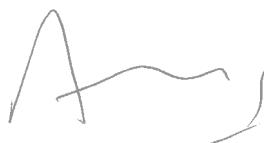
declaración

DE RESPONSABILIDAD

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



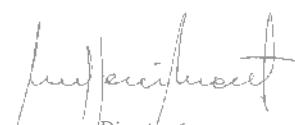
Presidente
Javier Darráidou D.
6.376.219-9
Ingeniero Civil



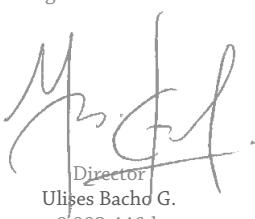
Vicepresidente
Juan Mackenna I.
4.523.286-7
Ingeniero Civil



Director
Guido Acuña G.
6.103.791-8
Ingeniero Eléctrico



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



Director
Uliés 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.

Fotografías
Shutterstock
Tomás Cobo R.
Archivo Caja Los Andes

MRW comunicaciones Ltda.

Impresión: Fyrma Gráfica
Abril 2014

