



MEMORIA ANUAL 2014

ÍNDICE

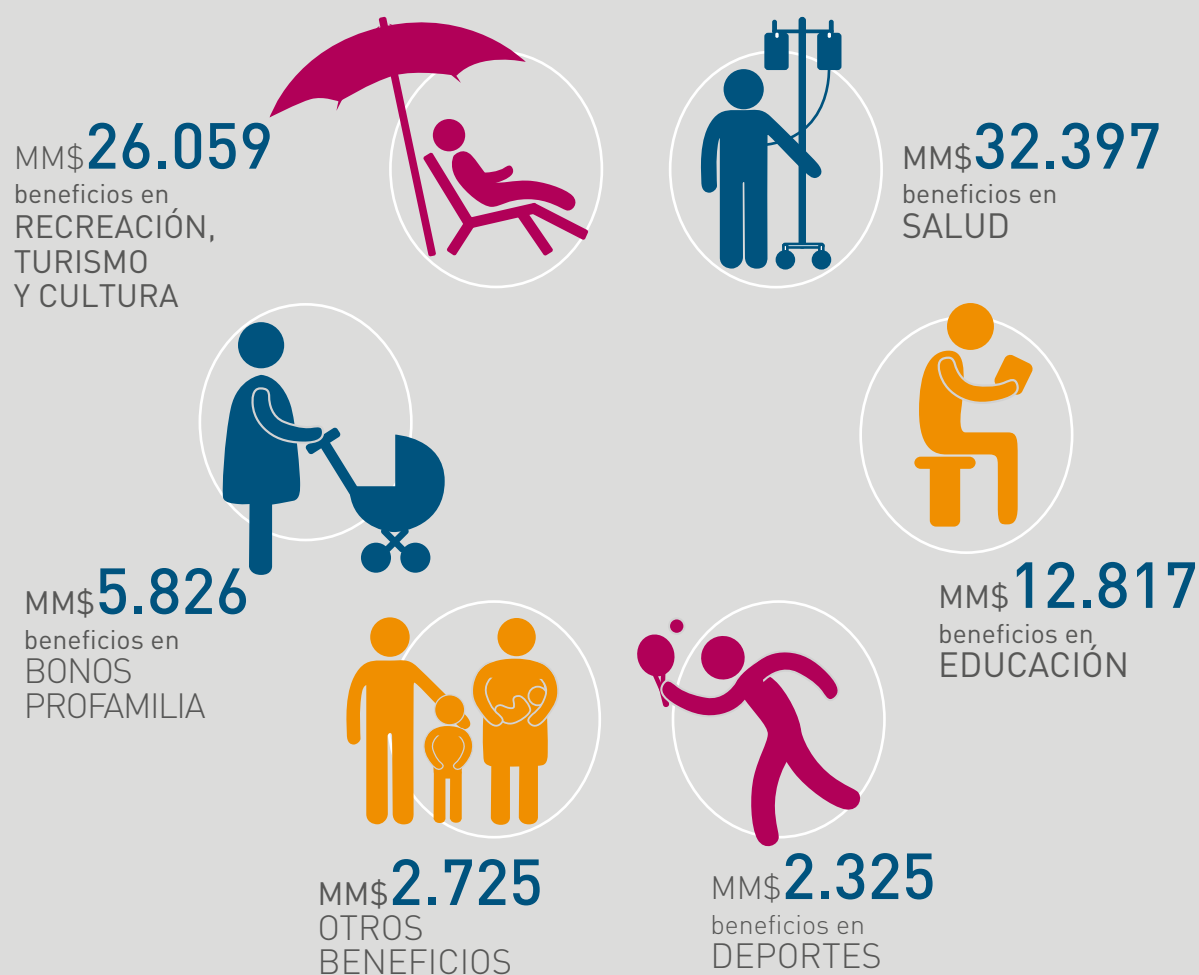


Carta del Presidente	4
Cajas de Chile A.G.	8
Cajas de Compensación y Seguridad Social	16
Beneficios y Prestaciones	30
Logros, Resultados y Desafíos	42
Principales Indicadores del Sistema	51

Beneficios entregados en 2014

MM\$ 82.149 fue el monto total entregado por las Cajas de Compensación durante 2014.

Los beneficios otorgados son un aporte directo al desarrollo de trabajadores, pensionados y sus familias.



*todos los valores expresados en la Memoria corresponden a las cuatro Cajas asociadas a Cajas de Chile A.G.

CARTA DEL PRESIDENTE

Con especial satisfacción me permito presentar la Memoria Anual de Cajas de Chile A.G., a través de la cual exponemos una amplia y detallada visión sobre los principales avances del sistema de Cajas de Compensación en nuestro país, destacando los hitos que, a nuestro entender, marcaron el desarrollo de la gestión.

En 2014 se conjugaron algunos factores que incidieron en los resultados obtenidos por la industria: a la desaceleración económica, con sus consiguientes efectos negativos en empleo y remuneraciones, se unió un ambiente de incomprensión hacia la labor que estas entidades desarrollan en materia de acceso a crédito para el segmento de adultos mayores. En efecto, pese al total apego a la legalidad con que las Cajas han actuado frente a estos grupos etarios y a las propuestas de solución emanadas de las propias entidades -orientadas a alivianar la carga financiera de beneficiarios acogidos al régimen de pensiones básicas solidarias-, el tema no dejó de ser parte de la agenda de la Comisión de Desarrollo Social, Superación de la Pobreza y Planificación, lugar desde donde se las cuestionó injustamente por “abusos con pensionados”.

Con todo, y ratificando el nivel de aprobación que mantienen, a diciembre de 2014 las entidades asociadas a Cajas de Chile A.G. lograron expandirse un 3,4% en relación al número de empresas adheridas y un 7,2% en lo que respecta a trabajadores afiliados, acusando solo un leve decrecimiento de 0,2% en pensionados afiliados. Así, la cobertura del sistema alcanzó a 83.188 empresas adheridas y 5.747.862 afiliados.

Por su parte, las colocaciones de crédito se incrementaron en el período en un 7,6%, con lo que el stock de operaciones vigentes alcanzó un saldo final de MM\$ 1.680.917, correspondientes a 1.585.523 deudores. De las cifras citadas y de las que están disponibles en la Asociación, se infiere que el 27,5% de los afiliados mantiene un préstamo vigente con una Caja, de lo que resulta que la deuda promedio de éstos alcanza a 2,3 remuneraciones, índice que da cuenta del moderado nivel de endeudamiento que los afiliados tienen con estas instituciones.

En otros ámbitos, es importante destacar la puesta en marcha, en marzo de 2014, del sistema Intercajas, cuyos resultados, como estaba previsto, impactaron positivamente en la recuperación de capital de trabajo que cada Caja mantiene invertido en el régimen de crédito social. Así, en solo nueve meses de operación del proyecto y sin que se hubiesen presentado inconvenientes de ninguna naturaleza, las Cajas asociadas lograron recaudar un total de MM\$ 10.788, todo lo cual es, sin duda, fruto del trabajo colaborativo que ha estado presente en cada una de las etapas de esta importante iniciativa.

En materia de beneficios sociales, que es el principal destino de los excedentes que obtiene el sistema, durante el año 2014 las instituciones que integran Cajas de Chile A.G. distribuyeron 7.084.697 prestaciones, por un total de MM\$ 82.149, lo que representa un crecimiento de 8% respecto del año anterior. Tales beneficios se destinaron principalmente a cubrir necesidades en ámbitos como salud, educación, turismo, recreación y cultura.

También nos parece oportuno mencionar los esfuerzos que desde hace un tiempo las Cajas han venido desplegando con el objeto de perfeccionar y fortalecer sus gobiernos corporativos, exigencia que los propios mercados de interés les están requiriendo en razón a la condición de emisores de instrumentos de oferta pública que algunas de ellas han asumido. Lo anterior les ha demandado directorios con una clara orientación estratégica y mejor determinación de responsabilidades, a través de estructuras especializadas en áreas de desarrollo que la propia Superintendencia de Seguridad Social se ha encargado de definir. Con ello se pretende, no sólo cumplir con la legislación vigente, sino que también con la promoción de mayores grados de transparencia, resguardo de derechos y trato equitativo con afiliados, trabajadores, proveedores y grupos de interés. Lo anterior resulta más asequible con la participación que les cabe a trabajadores y empresarios en los directorios de estas entidades.

En cuanto a iniciativas orientadas a diversificar las fuentes generadoras de ingresos o a mejorar la estructura de costos y de servicios de la industria, sobre la base de la experiencia del proyecto Intercajas, será importante evaluar la conveniencia de incursionar en nuevas funciones, tales como tarjetas de prepago, diseño e implementación de un portal para la recaudación de cotizaciones y participación en la administración de APV y APVC., las cuales, estando dentro de los objetivos de las Cajas y respondiendo a necesidades de sus afiliados y empresas, es posible administrarlas con ventajas competitivas.



Rogelio González Yáñez
PRESIDENTE

Debo, finalmente, reiterar nuestro reconocimiento a la actitud esencialmente colaborativa que ha primado en el trabajo desarrollado por la Asociación, todo lo cual ha sido posible gracias a la unidad y cohesión que existe entre las entidades que integran nuestro gremio y al respaldo que permanentemente ha entregado su Directorio al equipo profesional que se ha logrado conformar.

Sergio Valenzuela

Las Cajas de Compensación son un tremendo motor que han facilitado, a lo largo de los años, la vida de los trabajadores. Si no existieran se generaría un gran vacío porque faltaría un organismo que articule los beneficios. Las Cajas son también un aliado de las áreas de Recursos Humanos de las compañías: el objetivo de ambas es el bienestar de las personas.



A través de los años estas entidades se han ido diferenciando siendo más eficientes en algunos nichos determinados. Es por eso que nosotros elegimos La Araucana porque comparte nuestra gran pasión por la educación, otorgando una cadena completa que empieza con la educación escolar, pasando por los institutos profesionales y universitarios. Nosotros creemos en la educación como un motor de desarrollo para nuestros trabajadores y potenciamos nuestro interés con la oferta que la Caja nos brinda.

Trabajo desde hace 3 años en esta empresa con 1.500 empleados en Chile y con presencia en todo el mundo. Soy ingeniero comercial, con un Magister de la U de Chile y Master en Responsabilidad Social Empresarial. Tengo dos hijos; uno de 26 y otro de 22 años.

Gerente de Recursos Humanos
APL Logistic
Caja La Araucana



Cajas de Chile A.G.

NUESTRA HISTORIA

En el año 1991 fue creada la Asociación Gremial de Cajas de Compensación, entidad cuyo principal objetivo es velar por el cumplimiento del rol social de las Cajas de Compensación de Chile. En el mismo año fueron aprobados sus estatutos mediante oficio ordinario N° 5161, de fecha 11 de junio de 1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

El propósito de esta organización gremial es promover, desarrollar y proteger las actividades comunes de las Cajas de Compensación de Chile. Es así como su trabajo está enfocado en ampliar y diversificar la acción que estas instituciones desarrollan en beneficio de sus afiliados, conscientes de las diversas necesidades de este heterogéneo grupo de personas.

En sus años de existencia Cajas de Chile se ha convertido en la voz de la industria frente a autoridades y distintos grupos de interés, como organizaciones internacionales, gremiales, centros de investigación, empresas, trabajadores y medios de comunicación. Asimismo, se ha transformado en un canal de comunicación con las autoridades de la seguridad social, tanto en Chile como en el mundo.

La Asociación
de Cajas de
Compensación
es una **entidad
gremial** creada
con el propósito de
fortalecer la industria,
junto con **promover,
desarrollar y proteger**
las actividades que les
son comunes.



DIRECTORIO CAJAS DE CHILE A.G.



De izquierda
a derecha:
Hernán
Fuenzalida;
Macarena
Carvallo;
Rogelio
González;
Cristóbal
Philippi y
Mauricio
Orleans.

Cada una de las Cajas afiliadas a esta Asociación designa a 4 miembros titulares y 4 suplentes para formar parte del Directorio. Los directores designados deben tener la calidad de: director, ex director, gerente general, gerente de operaciones o fiscal de la entidad afiliada a la asociación. Los directores se mantienen 2 años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos.

Nombre	Cargo	Profesión	Caja que Representa
Rogelio González Yáñez	Presidente	Constructor Civil	Caja Los Andes
Mauricio Orleans Cuadra	Vicepresidente	Contador Auditor	Caja La Araucana
Cristóbal Philippi Irrarrázaval	Director	Ingeniero Comercial	Caja 18 de Septiembre
Hernán Fuenzalida Lizana	Director	Ingeniero Comercial y Contador Auditor	Caja Gabriela Mistral
Macarena Carvallo Silva	Directora de Proyectos Estratégicos	Abogada	Cajas de Chile A. G.

Directores Suplentes

Juan Mackenna Iñiguez	Director Suplente	Ingeniero Civil	Caja Los Andes
Antonio Castilla Pérez	Director Suplente	Contador Auditor	Caja La Araucana
Alvaro Cámbara Lodigiani (*)	Director Suplente	Ingeniero Comercial	Caja 18 de Septiembre
Carlos López Alonso	Director Suplente	Ingeniero Comercial	Caja Gabriela Mistral

(*) Desde febrero de 2015.

ADMINISTRACIÓN

Para cumplir con sus propósitos y realizar el trabajo que le es encomendado, Cajas de Chile cuenta con un equipo de trabajo conformado por un Vicepresidente Ejecutivo, un Fiscal y un Gerente de Estudios y Desarrollo, sumado al personal administrativo:

Vicepresidente Ejecutivo:

Eusebio Pérez Gutiérrez - Contador Auditor

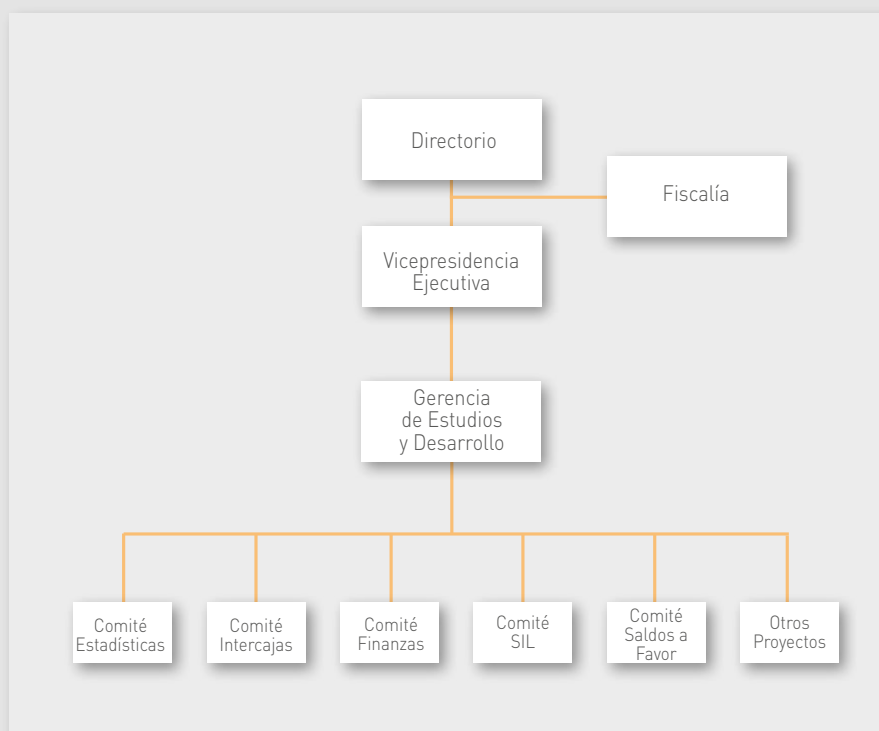
Fiscal:

Renato de la Cerda Etchevers - Abogado

Gerente de Estudios y Desarrollo:

Marco Rivera Inalaf- MBA, Ingeniero Civil Industrial

Organigrama de Cajas de Chile A.G.



COMITÉ DE TRABAJO

Con el fin de abordar los diversos temas de interés de la industria, se han conformado distintos Comités de Trabajo, los que están integrados por personal ejecutivo de las Cajas y coordinados por Cajas de Chile A.G.

Los siguientes son los Comités de Trabajo que funcionaron durante el año 2014:

Comité Intercajas: Equipo de trabajo cuyo propósito es definir la operatoria del sistema intercajas y al que le compete, por consiguiente, la generación de procedimientos y acuerdos entre las Cajas partícipes.

A este comité también le corresponde elaborar un sistema consolidado que permita ubicar a los beneficiarios de saldos a favor, generados por el régimen de crédito social, y devolverlos correcta y oportunamente a los interesados.

Comité de Finanzas: Es el comité que se ocupa de generar información cuantitativa relevante para la industria y la opinión pública, adicional a la información base que emiten las Cajas a través del Comité de Estadísticas.

Comité de Subsidio de Incapacidad Laboral: Encargado de revisar, analizar y estandarizar los procesos que ejecutan las Cajas, todo ello con el fin de homologar los plazos de pago de las licencias médicas.

Comité de Estadísticas: Equipo de profesionales de las Cajas responsables de emitir informes de gestión a la Asociación, aportando mensualmente información cuantitativa de la industria.

Comité de Fiscales: Conformado por los Fiscales de las Cajas y encargado de revisar y analizar temas legales y reglamentarios de interés para el sistema.



PROYECTOS REALIZADOS 2014

Durante el año, Cajas de Chile realizó un conjunto de iniciativas tendientes a generar espacios de cooperación y crecimiento entre las Cajas que forman parte de esta Asociación. A continuación se describen algunos de los principales hitos desarrollados en el periodo:

1.- En marzo de 2014, se puso en marcha el proyecto Intercajas, el cual permite apoyar a las instituciones asociadas a Cajas de Chile A.G., en el resguardo del capital de trabajo que estas entidades destinan a financiar sus regímenes de crédito social y de prestaciones adicionales, más los bienes y gastos necesarios para su funcionamiento. El proyecto permite estabilizar la recuperación de ingresos generados por el régimen de crédito social y morigerar los factores de riesgo en la administración de las colocaciones que conforman dicho régimen. El citado sistema ha cumplido plenamente con las expectativas que de él se tenían, gracias al trabajo proactivo y colaborativo de trabajadores y profesionales de las Cajas, coordinados por la Asociación.

2.- A solicitud de la autoridad, exploró y propuso alternativas para atenuar el nivel de endeudamiento de pensionados afiliados con bajo nivel de ingresos.

3.- Se continuó y expandió la vinculación con diferentes líderes de opinión, en diversos ámbitos, difundiendo el rol social que cumplen las Cajas de Compensación en el país y las ventajas que podrían derivarse si se las incluyera más activamente como entidades previsionales, promotoras de mayor bienestar social.

4.- Se generó periódicamente información cuantitativa de la industria, con el fin de que la opinión pública conozca las cifras asociadas al sistema de Cajas de Compensación de manera clara y transparente.

5.- En 2014 se conformaron diferentes comités de trabajo, con el propósito de revisar, analizar y generar propuestas de mejoras orientadas a perfeccionar actividades y funciones, todo lo anterior con el objeto de beneficiar a los afiliados y sus familias.

6.- En el período, la Asociación participó en eventos internacionales, intercambiando experiencias en el ámbito de la seguridad social.

Lorena Ravera

Como empresa estamos hace más de 15 años afiliados a Caja Gabriela Mistral y yo llevo dos periodos como directora laboral. Esto significa que participo en el Directorio aportando una mirada desde la empresa, que representa las verdaderas necesidades de nuestros trabajadores.



El hecho de ser una Pyme nos permite evaluar caso a caso lo que los colaboradores requieren, por lo tanto sabemos que la gran mayoría de los beneficios que la Caja ofrece les ayudan a mejorar su calidad de vida, pero sin duda que el crédito social es uno de los apoyos más importantes. De otro modo, y por las características de su trabajo, ellos no tendrían acceso al sistema financiero formal y por tanto no tendría oportunidad de tener un crédito. Es muy impactante ver lo responsables y ordenados que son y cómo este apoyo les brinda oportunidades que de otra forma no tendrían.

Soy gerente de Recursos Humanos de Ferreterías Ravera, una empresa familiar que partió hace 76 años cuando mi abuelo, recién llegado de Italia, montó este emprendimiento. Actualmente contamos con dos locales y con 30 empleados.

Directora Laboral
Caja Gabriela Mistral



2 Cajas de Compensación y Seguridad Social

LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

Chile fue pionero, a comienzos de los años '20, en ocuparse de los temas sociales relativos a la protección de la población frente a contingencias que le pudieran afectar, lo que quedó establecido legalmente en la Constitución de 1925 y vigente hasta nuestros días, según lo consigna el Capítulo III de la actual Constitución.

Hoy existe en nuestro país un sistema de seguridad social destinado a brindar la protección que la sociedad considera debe proporcionar a sus miembros.

Integrado por entidades públicas y privadas, las Cajas de Compensación son parte de este sistema, definiéndose como instituciones privadas de seguridad social, sin fines de lucro y con patrimonio propio. Su objetivo es entregar bienestar social a los trabajadores, a través de prestaciones destinadas a mejorar la calidad de vida de la familia chilena. Sus beneficios y prestaciones no tienen costo para el trabajador, aún cuando existen servicios que se costean total o parcialmente. Tal situación es posible gracias a que reinvierten sus excedentes en más beneficios para sus afiliados.

Existen 5 Cajas que integran esta industria, de las cuales 4 están asociadas a Cajas de Chile A.G. Todas ellas nacieron representando a diversos sectores económicos (construcción, industria metalúrgica, comercio, cuero y calzado), como una forma de garantizar a los trabajadores de cada rubro la existencia del "salario familiar," hoy salario ético familiar. El monto de dicho salario dependía de la composición del grupo familiar y con él se buscaba proteger

Las Cajas de
Compensación
integran el sistema
de seguridad
social del país y
son corporaciones
privadas, sin fines
de lucro y con
patrimonio propio.



a familias numerosas. A lo largo de 6 décadas de existencia han ido adaptándose a los tiempos, sumando beneficios y servicios para sus afiliados, sin perder nunca de vista su propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores chilenos.

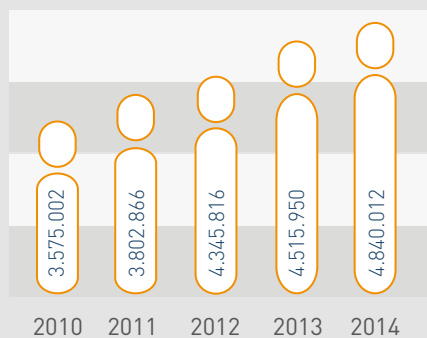
INDUSTRIA DE LAS CAJAS EN CHILE

¿Quiénes integran la industria?

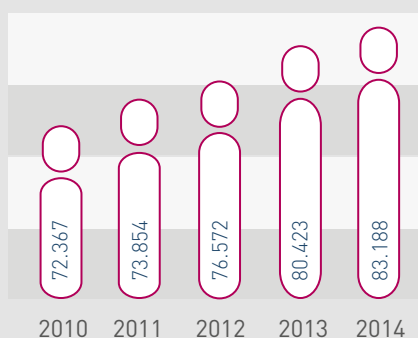
Integran el sistema 5 Cajas, de las cuales 4 están asociadas a Cajas de Chile A.G.



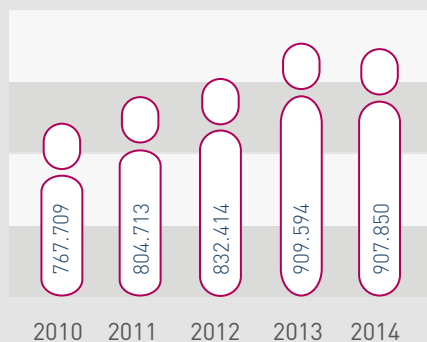
N° TRABAJADORES AFILIADOS



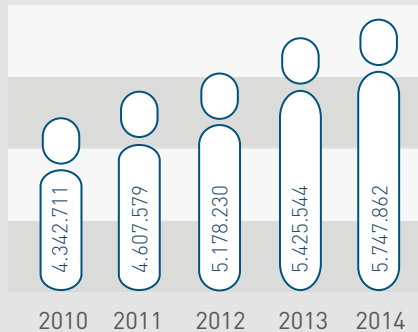
N° EMPRESAS AFILIADAS



N° PENSIONADOS AFILIADOS



N° TOTAL DE AFILIADOS



Fuente: SUSESO

Las Cajas de Compensación son grandes promotoras de la **inserción social en Chile**

¿Cuál es la población beneficiada?

Las Cajas de Compensación benefician a trabajadores, pensionados y empresas, con múltiples prestaciones y servicios que se elaboran pensando en las necesidades de la familia chilena.

¿Qué beneficios y prestaciones entregan?

Las Cajas de Compensación trabajan por el bienestar de los chilenos, promoviendo una mejor calidad de vida. Para ello ofrecen una amplia gama de beneficios y prestaciones en los ámbitos de la salud, la educación, el turismo, la recreación y la cultura, buscando acompañar a sus afiliados y familias en las distintas etapas de sus vidas. Es así como entregan bonos gratuitos por eventos tales como natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento. También otorgan créditos sociales en condiciones convenientes, que garantizan un menor costo de endeudamiento, entre otros importantes beneficios.

¿Cómo promueven la Inserción Social?

Las Cajas de Compensación promueven la inserción social, apoyando fundamentalmente a los sectores medios de la población, a través de programas y beneficios que directa e indirectamente mejoran su calidad de vida, abriéndoles nuevas oportunidades laborales, profesionales y de desarrollo personal y familiar. Su foco está puesto en apoyar a la gran clase media chilena, es decir a aquellas familias que, superando la pobreza, no reciben ayuda directa del Estado a tra-

vés de bonos o subsidios, pero que siguen teniendo necesidades en distintos ámbitos para lograr un mayor bienestar y acortar las brechas sociales.

De esta manera, las Cajas cumplen su objetivo a través de prestaciones familiares concretas, conformadas por subsidios estatales, beneficios adicionales, crédito social, ahorro para la vivienda, prestaciones complementarias y acceso a bienes y servicios con precios preferenciales.

¿Cómo se financian?

Las Cajas de Compensación, a diferencia de todas las otras entidades de previsión social, no reciben aportes ni cotizaciones de sus trabajadores afiliados y empresas adherentes. Por lo tanto, su financiamiento proviene principalmente de la administración del fondo social que cada entidad gestiona, dentro del cual se incluye los ingresos provenientes de la inversión en el régimen de crédito social; la venta de servicios a instituciones de previsión; los recursos generados por las prestaciones adicionales con retorno y por las prestaciones complementarias.

Los excedentes que estas entidades generan se reinvierten en mejores beneficios y prestaciones para sus afiliados, incluyendo la inversión social en infraestructura física y tecnológica destinada a ampliar y perfeccionar sus servicios.



GOBIERNO CORPORATIVO

Las Cajas de Compensación pertenecientes a Cajas de Chile A.G. han estado preocupadas permanentemente de las correctas prácticas de gobierno corporativo, con el fin de hacer transparente su gestión y lograr el equilibrio adecuado entre los intereses de cada institución y la generación de valor para los afiliados y sus grupos de interés.

En términos generales, la industria debe cumplir con cierta representatividad en sus Directorios que les permita integrar visiones de sus distintos públicos. Lo anterior en virtud de lo dispuesto por los artículos N°32 y N°33 del estatuto general para las

Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la ley N° 18.833, que determina que los Directorios de las Cajas de Compensación deberán estar conformados por integrantes que representen a los estamentos laborales y empresariales, en la proporción que fijen los respectivos estatutos particulares de cada Caja. Así también, estos estatutos establecen la forma de nominación de los directores, la que podrá consistir en procedimiento de designación, de elección o de ambos, definiendo además que los integrantes de los Directorios no podrán ser inferiores a tres ni superiores a siete.



COMITÉS DE DIRECTORIO CAJAS DE COMPENSACIÓN

Los directores de la Cajas de Compensación han debido asumir responsabilidades en comités especializados, en los que se adoptan las principales decisiones de cada entidad, de acuerdo al compromiso que progresivamente han ido asumiendo con los grupos de interés a los que atienden y con los mercados con los cuales interactúan.

Los Comités
de Directorio
son **entes
especializados**
donde se adoptan
las principales
decisiones de
cada Caja

Los Comités de Directorio que operan en cada Caja, son los que se indican a continuación:

CAJA LOS ANDES

Comité de Auditoría
Comité de Riesgo y Finanzas
Comité de Beneficios Sociales
Comité de Productos y Servicios Financieros
Comité de Infraestructura
Comité de Desarrollo Organizacional

CAJA LA ARAUCANA

Comité de Crecimiento y Beneficios
Comité de Análisis, Control Presupuestario
y Desarrollo Institucional
Comité de Inversiones
Comité de Riesgo
Comité de Auditoría
Comité de Beneficios y Desarrollo

CAJA 18

Comité de Bienestar Social
Comité de Riesgo y Finanzas
Comité de Contraloría
Comité de Tecnología y Procesos
Comité de Gestión y Desarrollo de Personas

CAJA GABRIELA MISTRAL

Comité de Auditoría

DIRECTORIOS CAJAS ASOCIADAS



Directorio

Presidente
Javier Darraidou Díaz
INGENIERO CIVIL

Vicepresidente
Gastón Escala Aguirre

Director
José Ignacio Amenábar Montes

Director
Rodrigo Muñoz Vivaldi

Director
Guido Acuña García

Director
Ulises Bacho Gahona

Director
José Luis Ortega Pereira

Gerente General

Nelson Rojas Mena

La Araucana

Directorio

Presidente
Antonio Castilla Pérez
CONTADOR AUDITOR

Vicepresidente
Jaime Moreno Zanni

Directora
Verónica González Gil

Director
Claudio Soler Cortina

Director
Manuel López Marín

Director
Juan Moreno Gamboa

Gerente General

Mauricio Orleans Cuadra



Directorio

Presidente
Cristóbal Philippi Irrarázaval
INGENIERO COMERCIAL

Director
José Juan Llungany Rigo-Righi

Director
Rodrigo Undurraga Izquierdo

Director
Pablo Olivares Zuleta

Director
Luis Jara Leiva

Director
Carlos Palma Rivadeneira

Gerente General:

Álvaro Cámara Lodigiani (*)

(*) Desde febrero de 2015.



Directorio

Presidente
Damián Torres Calderón
CONTADOR

Vicepresidente
Mario Marchetti Fierro

Director
Lorena Ravera Leyton

Director
María Teresa Alonso Traviesa

Director
Miguel Ángel Muñoz Arias

Director
Armando Sáenz Hernández

Gerente General

Hernán Fuenzalida Lizana

INVERSIÓN SOCIAL DE LA INDUSTRIA

Las Cajas de Compensación invierten, en forma permanente, importantes recursos con el objeto de mejorar su infraestructura física y tecnológica y optimizar la calidad de atención entregada a la población beneficiaria.



Inversión asociada a la atención de los afiliados:

Corresponde a las inversiones destinadas a mejorar la cobertura y calidad del servicio que se presta a empresas y afiliados, incluyendo además importantes inversiones en Hardware y Software realizadas con el fin de garantizar prestaciones de excelencia a empresas, trabajadores, pensionados y comunidad en general.

Inversión Social:

Corresponde a las inversiones realizadas en diferentes ámbitos sociales, tales como: compra y/o construcción de centros de salud, educación, recreación, cultura, centros deportivos, etc.

M\$ 4.119.171
fue la Inversión
Social de las Cajas
de Compensación
en 2014

**Inversión en cobertura de atención
y calidad de servicio**

Atención Física	Inversión Neta (M\$) (1)
Sucursales Nuevas	2.786.384
Sucursales Remodeladas	1.849.062
Agencias Móviles Nuevas	249.516
Agencias Móviles Remodeladas	0
Total	4.884.962

Equipos Computacionales	Inversión Neta (M\$) (2)
Hardware	689.151
Software	1.412.290
Total	2.101.441

(1) Valor de la inversión menos la depreciación
(2) Valor de la inversión menos la depreciación o amortización

Inversión Social

Centros	Inversión Neta (M\$)(3)
Salud	716.298
Educación	466.223
Deporte	27.608
Recreación, Turismo y Cultura	2.909.042
Total	4.119.171

(3) Valor de la inversión menos la depreciación
Fuente: Cajas de Chile A.G.

RED DE ATENCIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN


Caja
Los Andes
SOMOS CChC

136
puntos de
atención

La Araucana

97
puntos de
atención


Caja 18

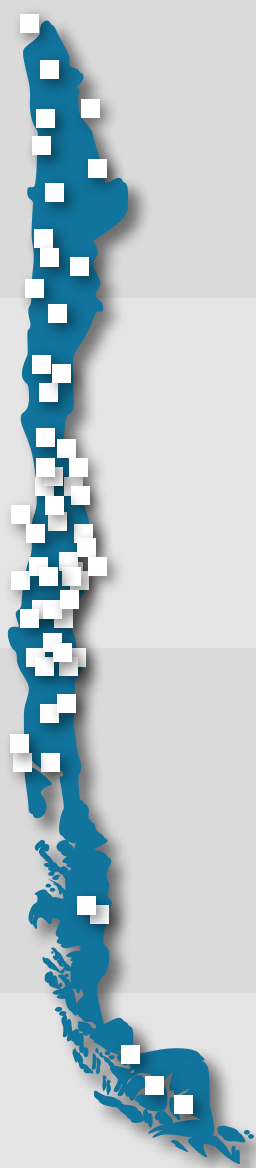
52
puntos de
atención


GM
GABRIELA MISTRAL
Caja de Compensación

24
puntos de
atención

total 309
puntos de
atención

Las Cajas de Compensación están presentes a lo largo del país con una extensa red de contacto para atender las necesidades de la población beneficiaria.



+52
oficinas
móviles

+61
oficinas
móviles

+24
oficinas
móviles

+1
oficina
móvil

total 138
oficinas
móviles



Juan Soto

Llevo 6 años como afiliado pensionado a la Caja 18 y para ser sincero lo que más me atrajo fue su nombre, porque es bien patriota... A mi me gusta la actividad social y cultural y en la Caja encontré un espacio donde desarrollarla en esta etapa de mi vida y, al mismo tiempo, un lugar donde compartir con otras personas y pasarlo muy bien.



Me gustan los paseos que organizan, he ido varias veces al centro recreativo que tienen en Lonquén, donde además de bailar, nos bañamos en la piscina y pasamos un día recreativo. También he participado en los bingos que son muy entretenidos y en algunas "onces" que organizan especialmente para los adultos mayores. Son bonitas instancias para compartir y relajarse.

Tengo 82 años y me jubilé hace 16. Trabajé toda mi vida en la construcción y llegue a ser jefe de obras de Sigdo Koppers. Me enorgullece decir que estuve a cargo del trabajo de reconstrucción de la Moneda y El Palacio Cousiño, llegando a tener más de 1000 operarios a mi cargo. Soy casado hace 58 años y tengo 4 hijos, once nietos y dos bisnietas

Pensionado
Caja 18



3 Beneficios y Prestaciones

PRESTACIONES FAMILIARES

Son aquellas cuyo propósito está enfocado en el desarrollo y bienestar de las familias. Entre ellas destacan los beneficios otorgados por cuenta del Estado, como es el caso de las asignaciones familiares y los subsidios por incapacidad laboral y cesantía. Asimismo, se considera dentro de estas prestaciones el apoyo al financiamiento, el pago de beneficios sociales, el turismo, la recreación y la venta de servicios a instituciones previsionales, entre otros.



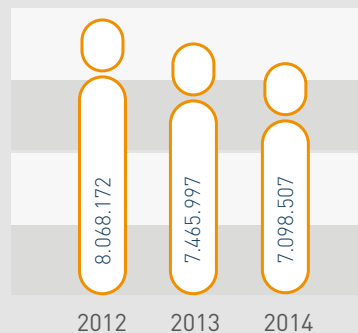
Las Cajas de Compensación han diseñado una serie de beneficios y prestaciones de gran **impacto social y alto estándar de calidad**, para atender el mayor número posible de las necesidades de sus afiliados, entregando oportunamente respuestas a sus demandas y **adelantándose a las necesidades** de los mismos.

Prestaciones legales obligadas

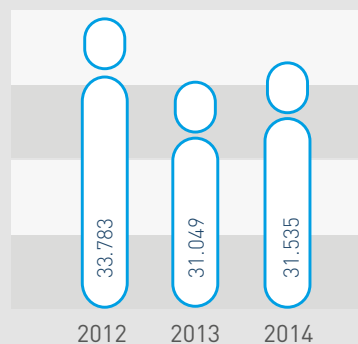
Las Cajas administran, por cuenta del Estado, los fondos de los regímenes de Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía, Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal.

Asignación Familiar: Consiste en un monto de dinero, que se determina de acuerdo a la renta del beneficiario y que se paga por cada carga familiar reconocida por la legislación vigente. Es complementaria a la remuneración.

NÚMERO DE ASIGNACIONES FAMILIARES PAGADAS

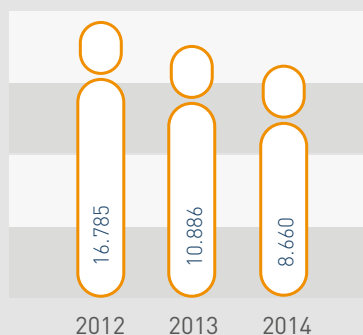


MONTO DE ASIGNACIONES FAMILIARES PAGADAS (*)

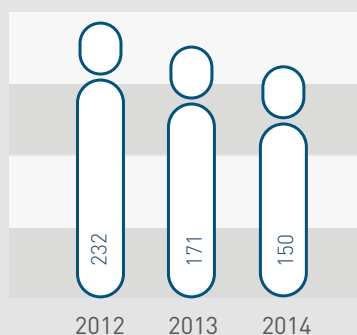


Subsidio de Cesantía: Constituye un subsidio estatal que brinda apoyo económico al desempleado, con el fin de asegurar un ingreso básico a los trabajadores que temporalmente pierdan su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad, por un plazo máximo fijado por ley. Este beneficio ha sido sustituido por el seguro de desempleo establecido en la ley N° 19.728.

NÚMERO DE SUBSIDIOS
DE CESANTÍA PAGADOS



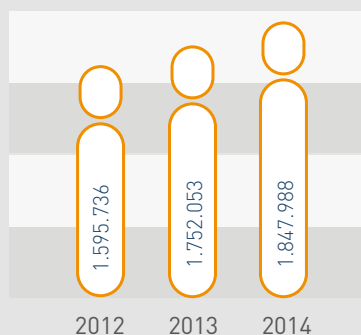
MONTO DE SUBSIDIOS
DE CESANTÍA PAGADOS (*)



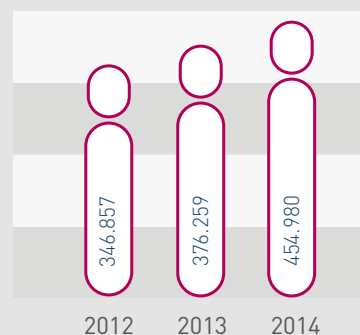
Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal:

Es un beneficio que tiene por objeto sustituir la remuneración mientras el trabajador(a) está acogido a licencia médica y permite, además, mantener la continuidad previsional. Se paga por el periodo que dure la incapacidad.

NÚMERO DE SUBSIDIOS DE
INCAPACIDAD LABORAL PAGADOS



MONTO DE SUBSIDIOS DE
INCAPACIDAD LABORAL PAGADOS (*)



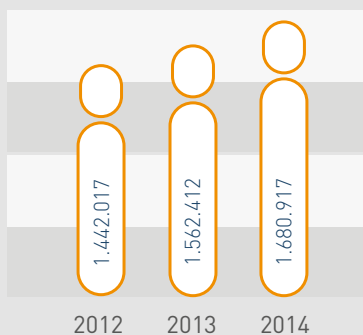
Fuente: Cajas de Chile A.G.
(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año

Apoyo al financiamiento:

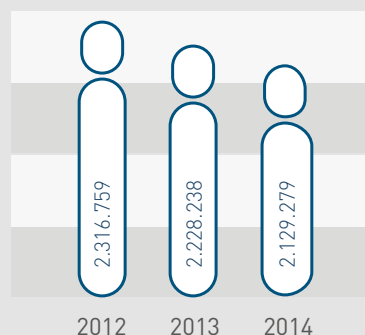
Con el propósito de apoyar el financiamiento de sus afiliados frente a diversas contingencias en áreas como la salud, la educación y la vivienda, las Cajas de Compensación ponen a disposición diferentes opciones de crédito y ahorro.

Crédito Social: Es un servicio financiero cuyo propósito es satisfacer necesidades relativas a viviendas, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares. Si bien desde el año 1974 las Cajas están facultadas para incorporar este régimen de crédito, solo a partir de 1978, se aprueba el reglamento que define las características y condiciones del mismo.

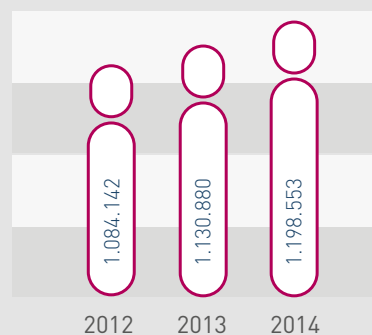
MONTO STOCK DE CRÉDITO SOCIAL (*)



Nº DE CRÉDITOS OTORGADOS



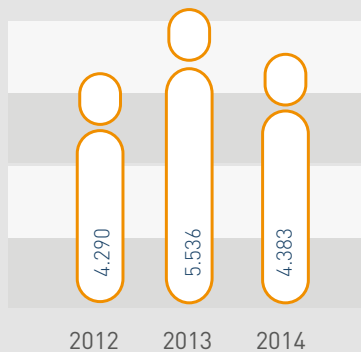
MONTO DE CRÉDITOS OTORGADOS (*)



Crédito Hipotecario: Este crédito tiene como objetivo apoyar la adquisición de una vivienda para los afiliados y sus familias. Las Cajas de Compensación, desde el año 2008, están facultadas para otorgar créditos hipotecarios.

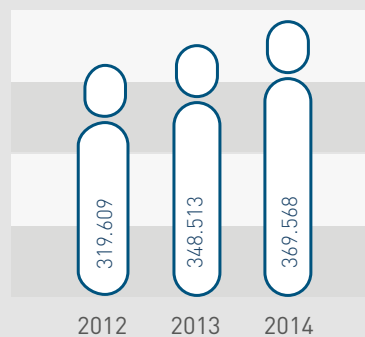


MONTO DE CRÉDITOS
HIPOTECARIOS OTORGADOS (*)

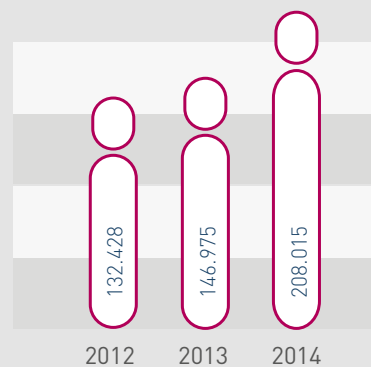


Ahorro: Las Cajas están facultadas para abrir y mantener cuentas de ahorro para la vivienda conforme a la Ley N° 19.281, de diciembre de 1993, que estableció el sistema de arrendamiento con promesa de compra-venta como una nueva alternativa para facilitar el acceso a la vivienda. Con los ahorros captados se debe constituir un fondo, cuya administración debe encargarse a una Sociedad Administradora de Fondos para la Vivienda.

N° DE CUENTAS DE
AHORRO VIGENTES



SALDO ACUMULADO DE CUENTAS DE
AHORRO VIGENTES (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año
Fuente: SUSESO y Cajas de Chile A.G.

Beneficios Sociales

Las Cajas de Compensación otorgan a sus afiliados y cargas familiares una extensa variedad de beneficios sociales, los que se dividen en:

Bonos profamilia: Son montos en dinero que se pagan por contingencias tales como: nupcialidad, natalidad, fallecimiento, matrimonio, etc.

Educación: Considera oportunidades de educación, nivelación de estudios y capacitación; becas, asignaciones por matrícula, cursos, talleres y actividades realizadas en este ámbito.

Salud: Incluye diversas bonificaciones tales

como oftalmológicas, por aparatos auditivos, dentales, así como descuentos en medicamentos y otros.

Deportes: Contempla las bonificaciones asociadas a los campeonatos de fútbol, tenis, corridas y cualquier actividad deportiva.

Recreación, Turismo y Cultura: Incluye oportunidades vacacionales y de recreación y bonificaciones asociadas a estos ámbitos como cine, teatro, día del niño, etc.

TIPO DE BENEFICIO	BENEFICIO SOCIAL NETO (M\$) (*)	Nº DE PRESTACIONES
Bonos pro familia	5.825.757	201.592
Educación	12.816.795	619.891
Salud	32.397.390	2.787.557
Deportes	2.325.349	90.836
Recreación, Turismo y Cultura	26.059.028	2.994.775
Otros beneficios	2.725.166	390.046
Total	82.149.484	7.084.697

(*) Corresponde al gasto neto en prestaciones adicionales que realizan las Cajas para sus afiliados y familias. Incluye el pago de los beneficios no retornables cuyo monto ascendió a MM\$ 28.070.
Fuente: Cajas de Chile A.G.



Caja Los Andes



Caja 18



Caja Gabriela Mistral



Caja La Araucana

Centros Turísticos

Como una forma de promover el buen uso del tiempo libre y motivar el descanso y la recreación, las Cajas de Compensación han implementado una extensa red de centros turísticos propios y en algunos casos en convenio, donde sus afiliados pueden vacacionar o realizar actividades recreativas, de descanso o esparcimiento en los más diversos lugares de Chile.

25

Caja Los Andes

12

La Araucana

9

Caja 18

2

Gabriela Mistral

Venta de Servicios a Instituciones Previsionales

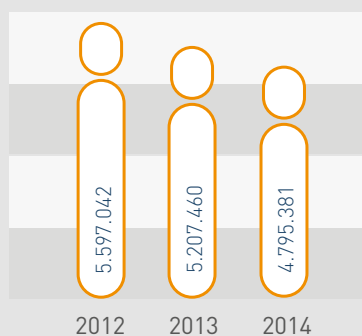
El Estatuto General de las Cajas de Compensación (punto número 8 del artículo 19), establece que las Cajas están facultadas para “prestar servicios, mediante convenios con entidades que administran prestaciones de seguridad social”. En virtud de lo anterior, las Cajas mantienen una red de convenios con administradoras de fondos de pensiones, isapres y mutuales de seguridad, destinados a recaudar las cotizaciones previsionales que los empleadores deben enterar a dichas instituciones.

Asimismo, las Cajas han establecido un convenio con el Fondo Nacional de Salud, para ofrecer a sus afiliados la venta de órdenes médicas en su red de oficinas.

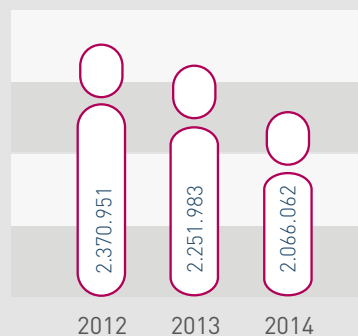
Recaudación de Cotizaciones: Considera la cotización manual y electrónica y es -en función de su volumen y complejidad- uno de los servicios críticos que ofrecen las Cajas de Compensación.

Venta de bonos FONASA: Las Cajas de Compensación prestan el servicio de venta de órdenes médicas de manera rápida y oportuna.

RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES
Nº DE PLANILLAS RECAUDADAS



CONVENIO FONASA
Nº DE BONOS VENDIDOS



Fuente: Cajas de Chile A.G.

4.795.381

fue el total
de planillas
recaudadas en
2014



Luis Mundaca

Nosotros elegimos a Caja Los Andes porque es una institución seria, con respaldo y con principios y valores sólidos que se demuestran en todo su actuar.

Ha sido la primera Caja en establecer un área dedicada exclusivamente a los sindicatos, lo cual ha permitido generar una relación de confianza mutua a lo largo del tiempo.



Los dirigentes sindicales podemos expresar las necesidades de los trabajadores. Tenemos reuniones periódicas con Caja Los Andes en las que nos escuchan y, al mismo tiempo, nos apoyan en la difusión de todos sus beneficios.

En lo personal, siento que nos entregan herramientas para ser mejores profesionales y mejores personas, en este sentido destaco la serie de encuentros sobre Felicidad que han organizado.

Por otra parte, la excelente oferta de centros vacacionales -en los que actualmente cada trabajador paga de acuerdo a su renta- son una gran posibilidad para todos.

Soy dirigente sindical hace 15 años, fui elegido como director de la Federación Nacional de Sindicatos del Holding Heineken CCU en 2003 y también participo como coordinador de la Unión Internacional de Trabajadores de la alimentación (UITA). Me he especializado, a través de diplomados y cursos, en el tema de la negociación colectiva. Soy casado y tengo un hijo hombre y una mujer, de 17 y 15 años.

Secretario General
Federación Nacional de Sindicatos
del Holding Heineken CCU

Los Andes



4

Logros Resultados y Desafíos

A lo largo de más de 6 décadas las Cajas de Compensación han acompañado a los trabajadores chilenos, brindándoles diversos servicios y adecuándose a las cambiantes necesidades de los distintos sectores de industria y del país.



HITOS DE LA INDUSTRIA DE CAJAS EN CHILE

- En 1953, como una respuesta a la inquietud de organizaciones empresariales de la época por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, el Estado reconoce jurídicamente a las Cajas de Compensación y de Asignación Familiar, cuyo primer propósito fue entregar asignaciones en dinero, complementarias al salario de los trabajadores.

- En 1959 se les permite otorgar beneficios adicionales con cargo a sus economías en gastos de administración.

'50

Nacen las Cajas de Compensación en Chile

- En 1974 se instituye el Crédito Social para que los trabajadores manuales puedan contar con una fuente de financiamiento, ágil y de bajo costo, que les ayudara a cubrir necesidades habitacionales, de salud, educación y recreación, entre otras. Este sistema de préstamos en dinero, se amplía -en 1976- a toda la población beneficiaria de las Cajas, permitiendo ser parte de sus ventajas a todo el universo de afiliados.

- En el año 1977 las Cajas se hacen cargo de la administración de los subsidios por incapacidad laboral y cesantía

- En 1978 se aprueba el primer estatuto general de la industria que incluye en un texto único las disposiciones legales dictadas a la fecha.

'70

Inclusión financiera de los trabajadores

- En el año 1989 se dicta la ley 18.833 que refuerza el carácter privado y autónomo de las Cajas de Compensación. De esta forma las Cajas se consagran como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, lo que les permite diversificar sus fuentes de financiamiento. Del mismo modo, amplían su estructura de beneficios y servicios; simplifican sus procesos de afiliación y desafiliación; acentúan la competencia y flexibilizan los requisitos para conformar directorios y elegir a sus integrantes. Así, las Cajas dan una clara señal de que pueden responder en forma creativa y eficiente a las tareas sociales que se le encomiendan.

'80

Beneficios sociales desde el sector privado

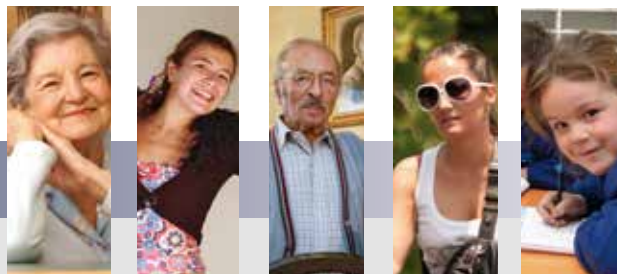
- En 1991 nace la Asociación Gremial Cajas de Chile A.G., que reúne a las 7 Cajas existentes a la fecha. Esta entidad se crea con el fin de promover, desarrollar y proteger actividades comunes de las Cajas y de tener una voz que las represente en la relación con las autoridades, empresas, medios de comunicación, entre otros.

- En 1993 las Cajas se abren al mercado de la vivienda, ya que son facultadas para administrar cuentas de ahorro para leasing habitacional, logrando así satisfacer un anhelo tan propio del trabajador chileno, como es la casa propia.

- En 1997 se permite la afiliación a los pensionados, ampliando la cobertura hacia un nuevo y cada vez más creciente segmento de la población. De esta forma, las personas una vez retiradas del mercado laboral, pueden seguir percibiendo los beneficios del sistema.

'90

Una Asociación que representa a las Cajas



'2000

Acceso a la casa propia

- En 2007 se permite la afiliación de empleados públicos y municipales, mediante la Ley N° 20.233.
- En 2008, a través del DS N° 54, se les permite a las Cajas ofrecer créditos hipotecarios hasta con 30 años plazo, descontado por planilla y sin límites de UF. Es así como se consolidan como una alternativa concreta para que miles de chilenos puedan acceder a su vivienda.
- Este mismo decreto extiende los plazos de restitución del crédito social, pasando de 5 a 7 años.

'2010/13

Más y mejores soluciones sociales

- En 2010 las Cajas amplían sus opciones de financiamiento y son facultadas para entregar créditos de educación superior con recursos Corfo. Asimismo, se inicia la tramitación de licencias médicas electrónicas a través de Medipass, luego de adjudicarse la licitación del Ministerio de Salud desarrollada por Fonasa.
- En enero de 2012, producto de la reforma previsional del 2008, las Cajas comienzan a recibir como afiliados a los trabajadores independientes y a los pensionados de DIPRECA y CAPREDENA.
- El año 2013, se inicia el proyecto intercaja, sistema consolidado y cooperativo que permite estabilizar la recuperación de los ingresos generados por el régimen de Crédito Social y morigerar los factores de riesgo en la administración de las colocaciones que lo integran.

2014...

- En 2014 se da comienzo a la operación del sistema intercaja.

HECHOS DESTACADOS 2014

En el transcurso del año 2014 las Cajas realizaron importantes esfuerzos, destinados a:

- Mejorar su infraestructura física y tecnológica
- Diversificar y perfeccionar sus beneficios sociales
- Promover relaciones armoniosas con sus trabajadores, proveedores y grupos de interés.

Todo lo anterior con el fin último de garantizar cada día más y mejores beneficios en favor de sus afiliados y sus respectivas familias. En tal sentido, a continuación se dan a conocer las principales acciones desarrolladas en el periodo por cada entidad:

Hitos 2014

- Ampliación oferta recreativa en Punta Arenas, incorporando el Club de Campo Leñadura.
- Inauguración del Primer Centro Día en la comuna de Estación Central.
- Inicio de construcción de la primera sucursal en Isla de Pascua.
- Certificación de Centros Vacacionales con el sistema PEC de la Mutual de Seguridad.
- Mantención Sello Propyme otorgado por el Ministerio de Economía.
- Implementación de un Portal para facilitar la integración y colaboración con los Proveedores.
- Puesta en marcha de un Plan de Recuperación ante Desastres, DRP Express.
- Desarrollo de sesiones del Directorio en Regiones.
- Organización de Seminarios Temáticos, sobre materias de interés nacional.
- Realización de la primera Cuenta Pública por parte del Presidente y el Gerente General.
- Obtención del primer lugar -entre las Cajas de Compensación- en el Ranking de Reputación Corporativa de GFK Adimark y la consultora Hill + Knowlton Strategies.



Proyectos 2015

- Implementación de herramienta tecnológica de clase mundial para el otorgamiento y procesamiento de crédito social.
- Sistema de información para la gestión eficiente de viajes y paseos que permita operar con metodologías propias de la industria del turismo.
- Implementación de una plataforma que permitirá administrar la cartera de operaciones por cobrar de Caja Los Andes (Personas y Empresas), asignando y gestionando la cobranza a nivel de RUT e incorporando en las estrategias el comportamiento, posición global del cliente, resultados de cobranza histórica, entre otros.
- Generación automática de los procesos del área de Tesorería, incluyendo: recolección de saldos en bancos; análisis y validación de saldos día anterior; programa de giros e ingresos del día; definición de traspasos; recepción de solicitud de pago; preparación revisión de pago; revisión y ejecución de pago; mantención de parámetros.

Hitos 2014

- Elección de nuevo Directorio para el período 2014-2017. Fue un proceso impecable en cuanto a transparencia, democracia y representatividad.
- Desarrollo del 15° Congreso Mundial de RRHH, en conjunto con el Círculo Ejecutivo de RRHH que patrocina La Araucana, cuyo tema central fue "Volver al Origen: La Persona". Participaron cerca de 2 mil ejecutivos de 54 países.
- Incorporación al proyecto SAP Banking de las oficinas de la Región Metropolitana. Con este hito, se alcanza uno de los objetivos centrales que es gestionar toda la operación del crédito en SAP.
- Se entregaron Becas de Estudio a más de 3 mil estudiantes del país, cuya inversión superó los 450 millones de pesos.
- Se inauguró un edificio en la ciudad de Los Ángeles y una nueva sucursal en Quillota.
- Por primera vez se realizó el Congreso PERCADE en Puerto Montt, Concepción y Antofagasta -además de en Santiago- convocando cerca de 2 mil personas.
- Se desarrolló el Torneo de Escuelas de Fútbol con 12 equipos afiliados a la ANFP y, excepcionalmente, uno de La Araucana en todas las categorías compuesto por hijos de afiliados. Más de mil personas asistieron al Parque Deportivo en la comuna de La Florida para participar en su primera jornada.
- 60 familias de Valparaíso firmaron contrato de asistencia técnica con Inmobiliaria ProHogar para la construcción de viviendas definitivas luego de su destrucción en el incendio; asimismo se efectúan obras de reparación

para 97 viviendas dañadas con el terremoto del Norte Grande.

- Se abrieron centros médicos y dentales en Tocopilla, María Elena, Quillota y Talagante, además de un pabellón de oftalmología en Merced (Santiago).

Proyectos 2015

- Potenciamiento del servicio a los afiliados, con una oferta de beneficios integral para todos los integrantes de la familia.
- Renovación del Plan Estratégico, para el período 2016-2020.
- Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica para mejorar la eficiencia de los procesos.
- Generación de un Plan de desarrollo de personas.
- Fortalecimiento de la gestión para el cabal cumplimiento de la nueva normativa en materia de Seguridad Social.



Hitos 2014

- Incremento de la cobertura y montos máximos de prestaciones de Salud que Caja 18 otorga a sus afiliados.
- Renovación de la agencia de Viña del Mar.
- Elección del nuevo Directorio de Caja 18.
- Presentación de la nueva Visión, Misión y Valores que acompañarán el quehacer de cada uno de los colaboradores de Caja 18.
- Realización de un estudio de mercado a nivel nacional para un mejor conocimiento de los afiliados y principales grupos de interés.
- Implementación de nuevos procesos en materia de tramitación de licencias médicas, permitiendo disminuir los tiempos de respuesta para los afiliados.
- Puesta en marcha de 2 programas de beneficios para los pensionados y afiliados afectados por el terremoto del norte del país y el incendio de Valparaíso.
- Alianza estratégica entre Caja 18 y Fundación Piensa, para realizar la primera encuesta sobre calidad de vida en la quinta región.
- Implementación de nuevos trazados para el Circuito de Corridas Caja 18 en 5 comunas del país.



Proyectos 2015

- Implementación y medición de estándares de calidad de servicio en los puntos críticos de contacto con afiliados.
- Mejora en la automatización del control y gestión de la cobranza.
- Mejoramiento y potenciación de los niveles de atención en canales remotos.
- Gestión del clima laboral.
- Optimización de la gestión interna mediante la implementación de balanced scorecard.
- Profundización de ofertas vía CRM.
- Implantación de mejora continua en los procesos de cara a afiliados y empresas.

Hitos 2014

- Apertura de sucursales en Antofagasta, Copiapó y Calama, con el objeto de ampliar la cobertura de atención, acercándose más a los afiliados de esas zonas.

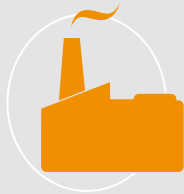


Proyectos 2015

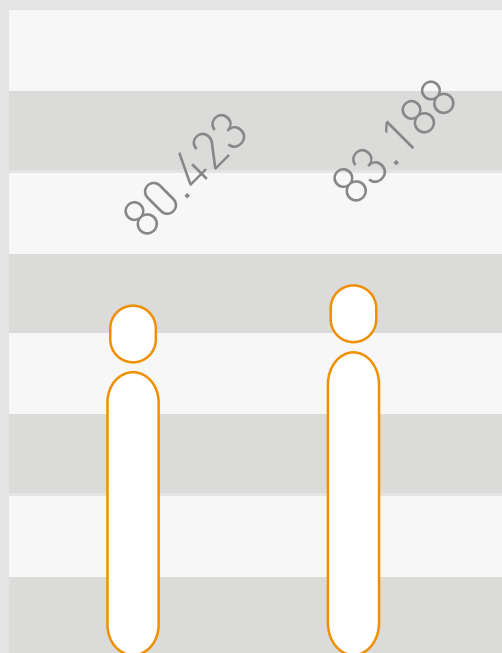
- Expansión de red de sucursales en las comunas de Los Ángeles y San Miguel
- Aumento de la oferta de beneficios sociales a través de alianzas con prestadores médicos, convenios de educación y entretenimiento.
- Generación de nuevo sistema para el otorgamiento del crédito social express.
- Implementación de un CRM para mejorar la respuesta a clientes, entregando información oportuna y de mejor calidad para los afiliados.
- Modernización de la red de sucursales fortaleciendo la comunicación de beneficios y la atención remota a través del mejoramiento de nuestro sitio web y un nuevo contact center.
- Desarrollo de un nuevo programa de prestaciones adicionales y de servicios transaccionales.



Principales Indicadores del Sistema



N° de Empresas Afiliadas

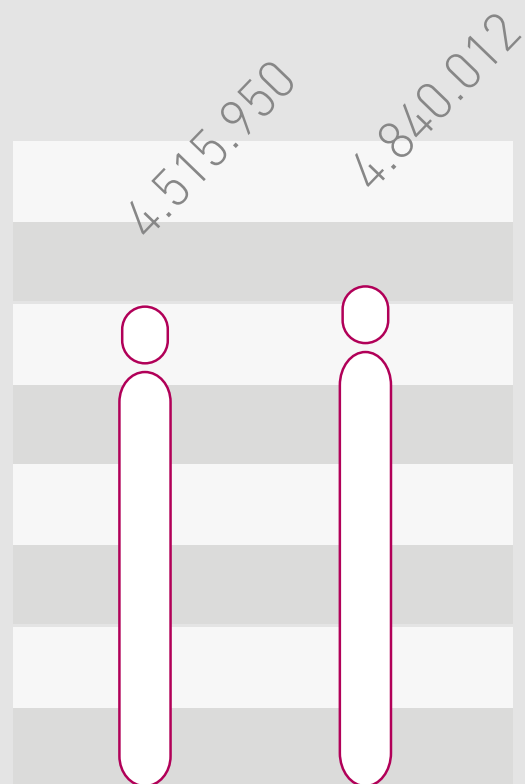


2013

2014



N° de Trabajadores Afiliados



2013

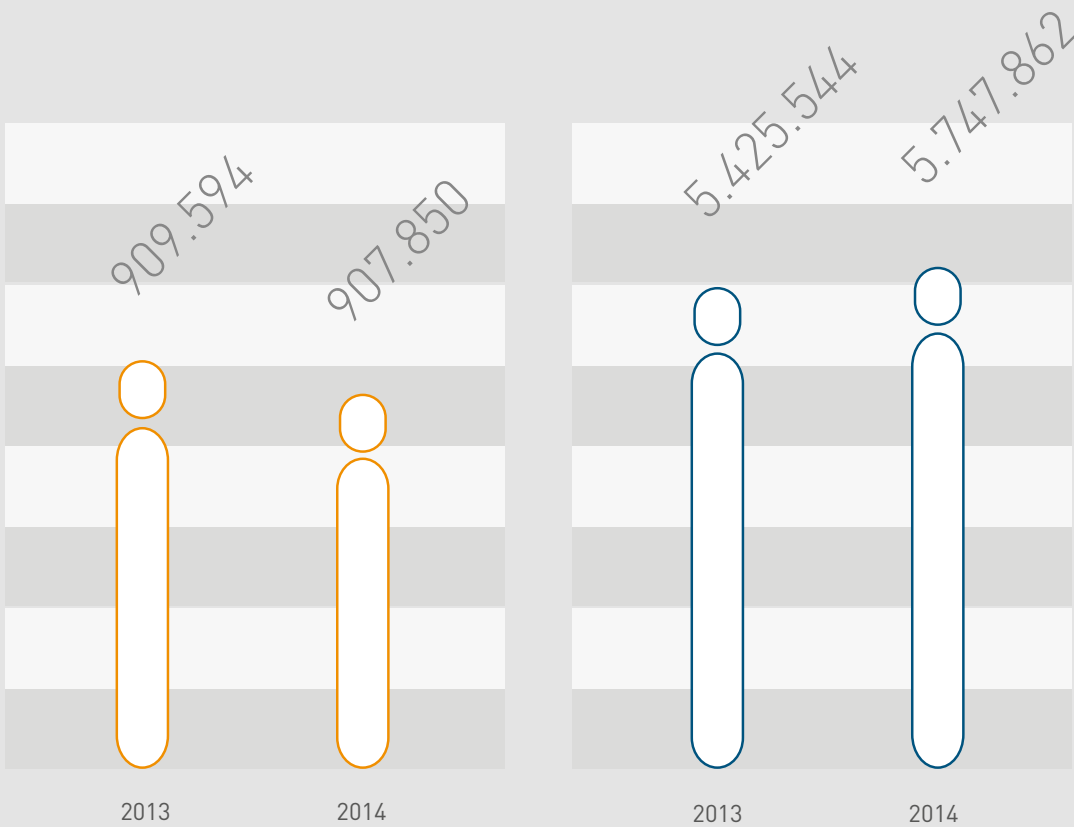
2014



Nº de Pensionados
Afiliados



Nº Total de
Afiliados

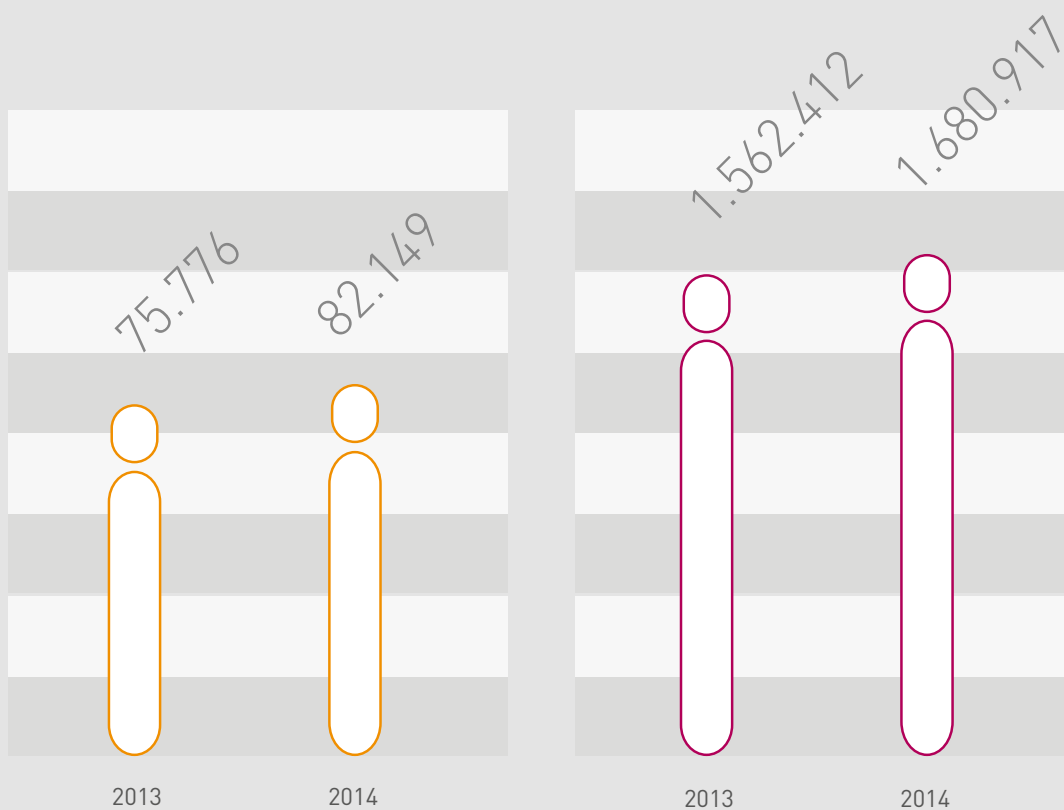




Monto de Beneficios Sociales entregados (*)

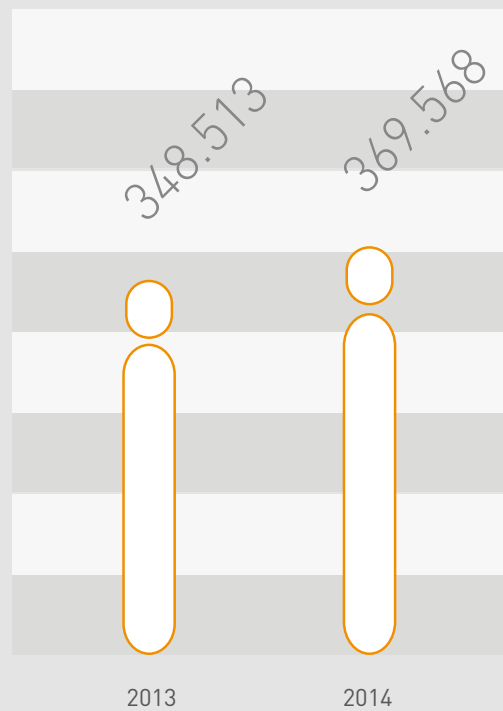


Monto de stock de crédito social (*)





N° de cuentas
de ahorro vigentes



[*] Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año
Fuente: Cajas de Chile A.G.



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

Coordinación General

Cajas de Chile A.G

Dirección Editorial

Mariella Rossi

Diseño

Julia Salazar

MRW comunicaciones

Fotografías

Roberto De la Fuente

Claudio Zamorano

Impresión

Fyrma Gráfica

Abril 2015