

MEMORIA ANUAL
2016



INDICE

CARTA DEL PRESIDENTE	03
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	05
LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE	10
BENEFICIOS Y PRESTACIONES	20
AVANCES Y DESAFÍOS DE LAS CAJAS EN CHILE	27
ESTADOS FINANCIEROS E INDICADORES DEL SISTEMA	33

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

CAR TA DEL PRE SI DENTE

...“las cuatro Cajas que integran la Asociación registran 87.000 empresas, con un total de 5.139.000 trabajadores afiliados, a lo que se agregan 860.000 pensionados. Es así como empresas y trabajadores afiliados, registraron un crecimiento de 0,8% y 0,68% respectivamente.”

Durante el año 2016 el contexto económico nacional ha agudizado las complejidades anotadas en los años precedentes y la desaceleración económica, lamentablemente, ha continuado afectando fuertemente las actividades nacionales en sus diversos ámbitos, particularmente en lo que se refiere al mercado laboral formal, indicadores de inversión y en las certezas que requieren los emprendedores para proyectar crecimiento y desarrollo. Al clima referido, se agrega la desconfianza creciente hacia las instituciones.

Adicionalmente a lo señalado, el Sistema de Cajas de Compensación, en su conjunto, se vio afectado por la crisis producida en la Caja de Compensación La Araucana.

No obstante la adversidad del entorno, el Sistema de Cajas de Compensación ha continuado otorgando prestaciones y servicios que mejoran y fortalecen la calidad de vida de trabajadores, pensionados y familias. En efecto, en términos de población afiliada, al mes de diciembre de 2016, las cuatro Cajas que integran la Asociación registran 87.000 empresas, con

un total de 5.139.000 trabajadores afiliados, a lo que se agregan 860.000 pensionados. Es así como empresas y trabajadores afiliados, registraron un crecimiento de 0,8% y 0,68% respectivamente. Sin embargo, los pensionados adheridos a las Cajas, tuvieron un decrecimiento de 4,57%, respecto al año anterior, lo que deberá ser analizado y considerado por las entidades que conforman la industria, especialmente si se tiene en consideración que, en el año, la población adulto mayor creció a nivel nacional en 4% y los pensionados por vejez en las AFP aumentaron en el año 2016, con respecto al 2015, en un 2%.

En términos de beneficios y prestaciones, cabe destacar que durante el 2016 las entidades que integran Cajas de Chile A.G., otorgaron más de 110 mil millones de pesos en diferentes ámbitos relevantes para la vida de los afiliados y sus familias, destacándose beneficios en salud, educación y recreación, entre otros.

En cuanto al stock de colocaciones de crédito social, a diciembre de 2016, el monto de las cuatro Cajas socias fue de MM\$1.698.683, generándose un decrecimiento de 4,2% respecto al año anterior, la misma tendencia

se produce para el flujo de colocaciones, originándose un decrecimiento de 8,5%.

Así, sin lugar a dudas, el fortalecimiento del crédito social, como una prestación accesible, con facilidad para los afiliados al Sistema de Cajas de Compensación, es fundamental para minimizar y, en lo posible, extinguir la actividad de prestamistas informales, los que representan un alto riesgo de abusos, extorsiones y conductas indeseadas, especialmente en contra de trabajadores y población de menores ingresos.

Explorar y acceder a nuevas fuentes de financiamiento que permitan fortalecer el sistema de crédito social continúa siendo una de las principales preocupaciones de la industria.

Por otra parte, en lo relativo al sistema integrado de cobranza, cabe señalar que sus resultados muestran la recuperación de más de 25 mil millones de pesos durante el año 2016, generándose un incremento del 38% respecto al año 2015.

La eficiencia en la cobranza de deudas del crédito

social permite al Sistema mantener este beneficio, expandirlo y mejorar las condiciones en que se hacen las colocaciones, las que cumplen un rol social indiscutible, ya que muchas veces constituyen la única posibilidad de acceso a crédito del trabajador o pensionado.

Como un hecho de relevancia para la industria, cabe referirse a la forma como se resolvió la crisis que afectó a la Caja de Compensación La Araucana, en especial en lo que se refiere a su gobierno corporativo. Dicha entidad concluyó con éxito su etapa de intervención, decretada por la Superintendencia de Seguridad Social, culminando dicho proceso con una estructura de gobierno, en que su nuevo estatuto entrega a la Cámara Nacional de Comercio y a la Cámara de Comercio de Santiago, entidades fundadoras de La Araucana, el control y responsabilidad de su administración, en conjunto con los directores laborales elegidos por los trabajadores afiliados.

En la presente memoria se entrega información cuantitativa relativa a las prestaciones y beneficios que las Cajas han otorgado durante el año 2016.

Asimismo, cada Caja muestra los avances y desarrollo alcanzados durante el año y sus proyectos e iniciativas a concretar en el 2017. Cabe destacar, que en todas las entidades asociadas se percibe interés y motivación en proporcionar mejor y más integral atención a los afiliados, diseñando nuevas y expeditas modalidades de atención y de beneficios.

Por su parte, la Asociación ha desarrollado su acción gremial colaborando con la autoridad fiscalizadora del sector y potenciando la actividad de los distintos Comités, integrados siempre con profesionales y ejecutivos de las entidades socias.

Finalmente, debo agradecer el respaldo y apoyo que los integrantes de la Asociación, sus directores, gerentes y ejecutivos le han otorgado a nuestra gestión.

RENATO DE LA CERDA ETCHEVERS

Presidente



ES TRUCTU RA Y ORGA NIZA CIÓN



La Asociación Gremial de Cajas de Compensación es creada el día 11 de junio de 1991, con el objeto de velar por el cumplimiento del rol previsional y social de las Cajas de Compensación de Chile. Sus estatutos fueron aprobados mediante oficio ordinario N° 5161, de fecha 11 de junio de 1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Cajas de Chile se enfoca principalmente en mantener, ampliar y diversificar las diversas acciones que las Cajas de Compensación realizan en beneficio de sus afiliados. Asimismo, tiene como propósito impulsar, desarrollar y resguardar las actividades de las Cajas de Compensación y asumir un rol importante como canal de comunicación entre la industria y diferentes grupos de interés.

NUESTRAS HISTORIAS

DIRECTORES TITULARES



**RENATO DE LA CERDA
ETCHEVERS**

CARGO
Presidente
PROFESIÓN
Abogado
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Cajas de Chile A.G.



**CRISTÓBAL PHILIPPI
IRARRÁZAVAL**

CARGO
Vicepresidente
PROFESIÓN
Ingeniero Comercial
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja 18 de Septiembre



JAVIER DARRAIDOU DÍAZ

CARGO
Director Titular
PROFESIÓN
Ingeniero Civil
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja Los Andes



CÉSAR BARROS MONTERO

CARGO
Director Titular
PROFESIÓN
Ingeniero Agrónomo
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja La Araucana



**MARIO MARCHETTI
DEL FIERRO**

CARGO
Director Titular
PROFESIÓN
Licenciado en Historia
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja Gabriela Mistral

DIRECTORES SUPLENTE



**RODRIGO UNDURRAGA
IZQUIERDO**

PROFESIÓN
Ingeniero Civil Industrial
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja 18 de Septiembre



ULISES BACHO GAHONA

PROFESIÓN
Ingeniero Comercial
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja Los Andes



**JOSEFINA MONTENEGRO
ARANEDA**

PROFESIÓN
Abogada
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja La Araucana



LORENA RAVERA LEYTON

PROFESIÓN
Ingeniera Comercial
ENTIDAD QUE REPRESENTA
Caja Gabriela Mistral

COMITÉS DE TRABAJO

Para abordar las diversas temáticas de la industria, Cajas de Chile organiza comités de trabajo, permanentes y transitorios, conformados por profesionales de las distintas Cajas. Dentro de los comités permanentes, se encuentran los siguientes:

COMITÉ GERENTES GENERALES

COMITÉ GERENTES DE OPERACIONES

COMITÉ DE FISCALES

COMITÉ DE RIESGOS

COMITÉ SINACAF



ACCIONES

Durante el año 2016, Cajas de Chile ha generado múltiples espacios de cooperación entre sus entidades asociadas. Dentro de sus principales hitos destacan los siguientes:

- 1** El sistema Sinacaf, creado para apoyar las acciones de recuperación de valores en materia de Crédito Social, ha continuado operando en forma eficaz. En efecto, ha logrado resguardar adecuadamente la cobranza de los ingresos generados por sus regímenes de crédito social y mitigar los factores de riesgo en la administración de sus respectivas colocaciones.
- 2** Se ha extendido y profundizado el vínculo con diferentes entidades relacionadas, en diversos ámbitos, difundiendo el rol social que cumplen las Cajas de Compensación en el país.
- 3** Con la finalidad de que se conozca públicamente, de manera clara y transparente, las cifras asociadas al sistema de Cajas de Compensación, se ha continuado generando información cuantitativa de la industria durante el año 2016.

Visita al directorio de la Asociación del Superintendente de Seguridad Social, Sr. Claudio Reyes Barrientos; de la Intendenta de Beneficios Sociales, Sra. Romy Schmidt Crnosija y del Jefe de Departamento de Regímenes de Bienestar Social, Sr. Cristián Llanos Rivas. Diciembre 2016.





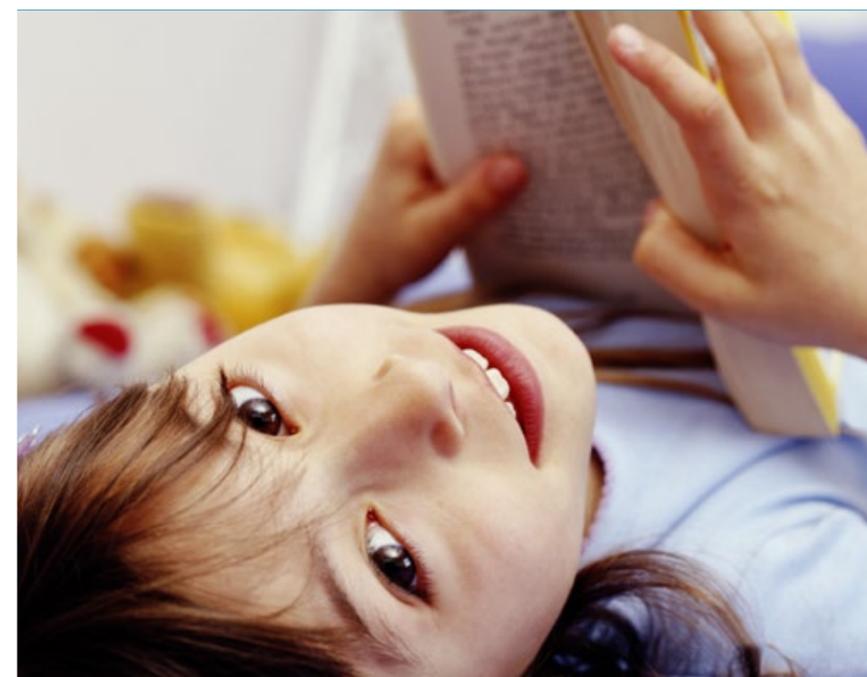
LAS CAJAS DE COMPENSA CION EN CHILE

SISTEMA DE SEGU RIDAD SOCIAL

El sistema de seguridad social en Chile se encuentra integrado por diferentes entidades, tanto públicas como privadas. Dentro de estas últimas se encuentran las Cajas de Compensación.

Las Cajas son instituciones privadas, sin fines de lucro y con patrimonio propio, cuyo objetivo es administrar servicios sociales orientados a promover un mayor desarrollo y bienestar para los afiliados y sus familias. Sus beneficios y prestaciones no tienen costo para el trabajador ni para el empleador. Sin perjuicio de lo anterior, las Cajas brindan servicios adicionales a sus afiliados, con un costo total o parcial, según sus requerimientos.

Tal situación es posible gracias a que reinvierten los excedentes que obtienen en más beneficios para sus afiliados.



HITOS DE LA INDUSTRIA



1953

El Estado reconoce jurídicamente a las Cajas de Compensación y de Asignación Familiar.



1974

Se crea el crédito social destinado a que los trabajadores pudieran contar con una fuente de financiamiento ágil y de bajo costo.



1978

Se aprueba el primer estatuto general de la industria.



1993

Las Cajas se abren al mercado de la vivienda, administrando cuentas de ahorro para leasing habitacional.



2007

Se permite la afiliación de empleados públicos y municipales.



2014

Comienza a operar el sistema Sinacaf.



1959

Las Cajas son facultadas para otorgar beneficios adicionales.



1977

Las Cajas asumen la administración de los subsidios por incapacidad laboral y cesantía.



1989

Las Cajas se consagran como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro. Asimismo, estas instituciones amplían su estructura de beneficios y servicios.



1997

Se permite la afiliación a los pensionados.



2008

Se faculta a las Cajas para ofrecer créditos hipotecarios.



2016

Se permite la afiliación de los trabajadores de casa particular.



2012

Las Cajas pueden afiliar a los trabajadores independientes y pensionados de DIPRECA y CAPREDENA.

INDUSTRIA DE CAJAS EN CHILE

Existen cinco Cajas de Compensación que integran esta industria en Chile, de las cuales cuatro están asociadas a Cajas de Chile A.G.



EMPRESAS AFILIADAS



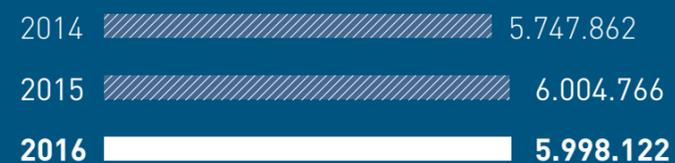
TRABAJADORES AFILIADOS



PENSIONADOS AFILIADOS

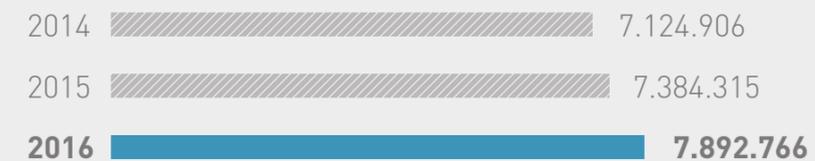


TOTAL DE AFILIADOS



TOTAL DE BENEFICIARIOS(*)

Monto de Beneficios entregados en salud por las Cajas de Compensación



(*) Valor incluye N° de cargas familiares. Fuente: SUSESO

BENEFICIOS Y PRESTACIONES

Las Cajas de Compensación benefician tanto a trabajadores como a pensionados, proporcionándoles múltiples prestaciones y servicios en los ámbitos de salud, educación, turismo, recreación y cultura, buscando acompañar a sus afiliados y familias en las distintas etapas de sus vidas. De esta manera, entregan –entre otros importantes beneficios– bonos gratuitos por eventos tales como: natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento. También otorgan servicios financieros, tales como créditos sociales de consumo e hipotecarios, en condiciones convenientes que garantizan un menor costo de endeudamiento.



FINANCIAMIENTO

Las Cajas de Compensación no reciben aportes ni cotizaciones de sus trabajadores afiliados y tampoco de sus empresas adheridas. Su financiamiento se obtiene de la administración del fondo social que cada entidad gestiona y dentro del cual, se incluyen los ingresos provenientes de la inversión en el régimen de crédito social y los recursos generados por las prestaciones adicionales con retorno.

Los excedentes que estas entidades generan, se reinvierten en mejores beneficios y prestaciones para sus afiliados, y en inversión social para mejorar su calidad de servicio.

INSERCIÓN SOCIAL

Las Cajas de Compensación promueven la inserción social apoyando, en gran medida, a los sectores medios de la población, para lograr un mayor bienestar y acortar las brechas sociales. Es así como estas entidades ofrecen programas, beneficios y productos que, directa e indirectamente, mejoran la calidad de vida de las personas, abriéndoles nuevas oportunidades laborales, profesionales y de desarrollo personal y familiar.

INVERSIÓN

Las Cajas de Compensación invierten importantes recursos destinados a su infraestructura física y tecnológica, para optimizar la calidad de la atención entregada a sus beneficiarios.

INVERSIÓN ASOCIADA A LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS

Estas inversiones corresponden a todo aquello que esté destinado a mejorar la cobertura y calidad del servicio de las Cajas, incluyendo Hardware y Software, con el fin de garantizar prestaciones más eficientes.



Inversión en cobertura de atención y calidad de servicio



ATENCIÓN FÍSICA

Sucursales Nuevas
Sucursales Remodeladas
Agencias Móviles Nuevas
Agencias Móviles Remodeladas

TOTAL

INVERSIÓN NETA (\$) (*)

158.210.993
631.095.897
1.594.128.995
0

2.383.435.885

EQUIPOS COMPUTACIONALES

Hardware
Software

TOTAL

INVERSIÓN NETA (\$) (**)

1.019.988.191
23.282.686.816

24.302.675.007

(*)Valor de la inversión menos la depreciación.

(**)Valor de la inversión menos la depreciación o amortización.

Fuente: Cajas de Compensación

INVERSIÓN SOCIAL

Corresponde a los recursos aplicados en diferentes ámbitos, tales como compra y/o construcción de centros de salud, educación, recreación, cultura, deportes, entre otros.

Inversión social

	CENTROS	INVERSIÓN NETA (\$) (***)
	Salud	-
	Educación	-
	Deporte	-
	Recreación, Turismo y Cultura	2.475.577.277
	TOTAL	2.475.577.277

(***) Valor de la inversión menos la depreciación.
Fuente: Cajas de Compensación



GOBIERNO NO CORPORATIVO



Una preocupación permanente de Cajas de Chile ha sido promover un balance adecuado entre los intereses de cada institución y la generación de valor para los afiliados y sus grupos de interés, en especial por la estructura de financiamiento que con el tiempo han ido adoptando estas entidades. Con ese fin, y de acuerdo a 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, los Directorios de las Cajas de Compensación están conformados por integrantes que representen a los estamentos laborales y empresariales, en la proporción que fijan los respectivos estatutos particulares de cada Caja.

DIRECTORIOS CAJAS ASOCIADAS



**Cristóbal Philippi
Irrázaval**
Presidente
Ingeniero Comercial

**José Juan Llugany
Rigo-Righi**
Director de Empresa

**Rodrigo Undurraga
Izquierdo**
Director de Empresa

Verónica Aránguiz Silva
Director Trabajador

Luis Jara Leiva
Director Trabajador

**Carlos Palma
Rivadeneira**
Director Trabajador

**Álvaro Cámbara
Lodigiani**
Gerente General

PRESENCIA NACIONAL

51 Puntos de Atención
18 Agencias Móviles



Damián Torres Calderón
Presidente
Contador

**Mario Marchetti del
Fierro**
Vicepresidente

Lorena Ravera Leyton
Directora

**Miguel Ángel Muñoz
Arias**
Director

**María Teresa Alonso
Traviesa**
Directora

**Armando Sáenz
Hernandez**
Director

Carlos López Alonso
Gerente General

PRESENCIA NACIONAL

18 Puntos de Atención
6 Agencias Móviles



César Barros Montero (*)
Presidente
Ingeniero Agrónomo

**Josefina Montenegro
Araneda (*)**
Vicepresidente

Sara Smok Úbeda (*)
Directora Empresarial

**María Soledad Arellano
Schmidt (*)**
Directora Empresarial

Gloria Cuadra Miño (*)
Directora Laboral

Raúl Riquelme Pérez (*)
Director Laboral

Pedro Gutiérrez Díaz (*)
Director Laboral

**Gerardo Schlotfeldt
Leighton**
Gerente General (*)

(*) Información actualizada al 31 de marzo de 2017.

PRESENCIA NACIONAL

68 Puntos de Atención
63 Agencias Móviles



Javier Darraidou Díaz
Presidente
Ingeniero Civil

Gastón Escala Aguirre
Vicepresidente

Daniel Hurtado Parot
Director Empresarial

Rodrigo Muñoz Vivaldi
Director Empresarial

Guido Acuña García
Director Laboral

José Luis Ortega Pereira
Director Laboral

Ulises Bacho Gahona
Director Laboral

Juan Contreras Miranda
Representante del Personal

Nelson Rojas Mena
Gerente General

PRESENCIA NACIONAL

142 Puntos de Atención
50 Agencias Móviles

COMITÉS DE DIRECTORIOS

A continuación, se mencionan los comités de Directorio que operan en cada una de las Cajas.



Comité de Beneficios Sociales
Comité de Riesgo y Finanzas
Comité de Administración
Comité de Auditoría



Comité de Auditoría
Comité de Beneficios Sociales
Comité de Riesgo



Comité de Riesgo
Comité de Auditoría
Comité de Nominaciones y Compensaciones
Comité de Beneficios Sociales
Comité de Ética
Comité de Inversiones



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
Comité de Ética



BENEFICIOS Y PRESTACIONES

PRES TACIONES FAMILIARES

Las Cajas de Compensación administran un conjunto de prestaciones sociales que tienen como fin el desarrollo y bienestar de la familia chilena. Entre ellas, destacan los beneficios otorgados por cuenta del Estado, como las asignaciones familiares y los subsidios por incapacidad laboral y cesantía. También consideran el apoyo al financiamiento, el pago de beneficios sociales, el turismo y recreación, entre otros.

PRES TACIONES LEGALES

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

Beneficio que consiste en el pago por cada carga familiar reconocida por la legislación vigente y se determina de acuerdo a la renta del beneficiario, siendo complementaria a la remuneración.

Desde el 1 de Enero 2017 los valores de asignación familiar son: \$10.844 para ingresos menores a \$277.016; \$6.655 para montos entre \$277.017 y 404.613 y \$2.104 para ingresos entre \$404.614 y \$631.058.



N° DE ASIGNACIONES FAMILIARES PAGADAS



MONTO DE ASIGNACIONES FAMILIARES PAGADAS (*)



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

SUBSIDIO DE CESANTÍA

Esta prestación económica tiene como objetivo asegurar un ingreso básico a los trabajadores que temporalmente pierdan su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad. En la actualidad, este beneficio ha sido sustituido por el Seguro de Desempleo establecido en la Ley N° 19.728.



N° DE SUBSIDIOS DE CESANTÍA PAGADOS



MONTO DE SUBSIDIO DE CESANTÍA PAGADOS (*)



SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL Y REPOSO MATERNAL

Este subsidio tiene por objeto sustituir la remuneración mientras el trabajador está acogido a licencia médica y permite además, mantener la continuidad previsional en los regímenes de pensiones y salud y reposo maternal.



N° DE SUBSIDIOS DE INCAPACIDAD LABORAL PAGADAS



MONTO DE SUBSIDIOS DE INCAPACIDAD LABORAL PAGADAS (*)



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

APOYO AL FINANCIAMIENTO

Las Cajas de Compensación ponen a disposición diferentes opciones de financiamiento para apoyar a sus afiliados en diversas áreas como salud, educación, vivienda, entre otros.

CRÉDITO SOCIAL

Servicio financiero cuyo propósito es satisfacer las necesidades relativas a vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares.



MONTO STOCK DE CRÉDITO SOCIAL (*)



Nº DE CRÉDITOS OTORGADOS



MONTO DE CRÉDITOS OTORGADOS (*)



(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año
Fuente: SUSESO y Cajas de Compensación

CREDITO HIPOTECARIO

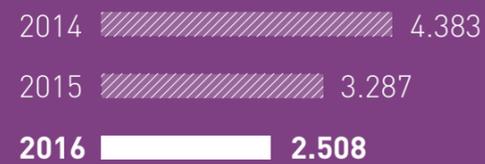
El objetivo de este crédito es apoyar a los afiliados y sus familias en la adquisición de una vivienda.

AHORRO

La Ley N° 19.281, facultó a las Cajas para abrir y mantener cuentas de ahorro para la vivienda, estableciendo el sistema de arrendamiento con promesa de compraventa como una nueva alternativa para facilitar el acceso a la vivienda.



MONTO DE CRÉDITOS
HIPOTECARIOS OTORGADOS (*)



N° CUENTAS DE
AHORRO VIGENTES



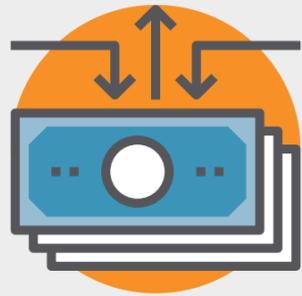
SALDO ACUMULADO DE
CUENTAS DE AHORRO VIGENTES (*)



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



BENEFICIOS SOCIALES

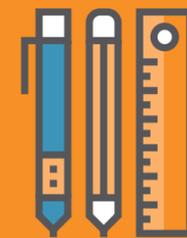


MM\$110.603

monto total entregado por las Cajas de Compensación durante 2016.

Estos beneficios son un aporte directo al desarrollo de miles de chilenas y chilenos.

Las Cajas de Compensación otorgan múltiples beneficios sociales a sus afiliados y cargas familiares. Entre ellos, se encuentran los bonos pro-familia, montos en dinero entregados para contingencias como nupcialidad, natalidad, fallecimiento, matrimonio, entre otros; así como también beneficios en áreas tales como educación, salud, deportes, recreación, turismo y cultura, entre otros beneficios.



MM\$18.593

beneficios en EDUCACIÓN



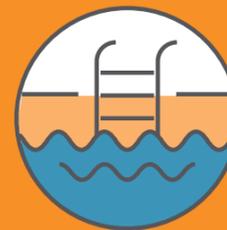
MM\$58.175

beneficios en SALUD



MM\$592

beneficios en DEPORTES



MM\$21.245

beneficios en RECREACIÓN, TURISMO Y CULTURA



MM\$3.449

beneficios en BONOS PROFAMILIA



MM\$8.549

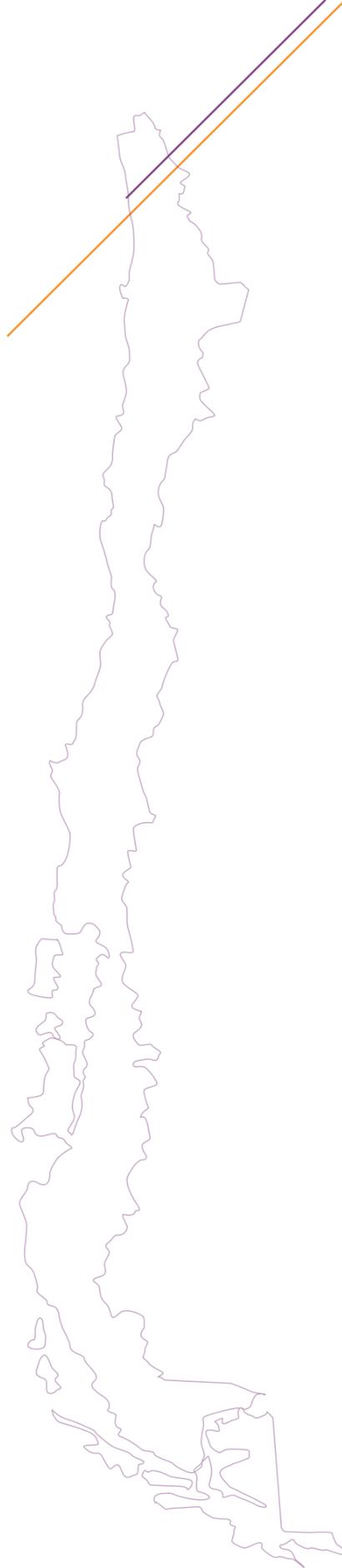
beneficios en OTROS BENEFICIOS

(*) 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\$ 17.014.

Fuente: Cajas de Compensación

CEN TROS TURIS TICOS

Las Cajas de compensación ponen a disposición de sus afiliados una extensa red de centros turísticos, propios y en convenios, a lo largo de todo el país, para proporcionarles oportunidades de descanso y recreación, promoviendo así el buen uso del tiempo libre.



Centro Recreacional Cerrillos



Campo Recreacional
Gabriela Mistral La Florida



Centro Vacacional
Jamón, Pan y Vino Las Trancas



Centro Turístico La Serena





AVAN CES Y DESA FIOS DE LAS CAJAS EN CHILE

ACCIONES Y DESAFÍOS DE LAS CAJAS DE COMPENSA- CIÓN



Durante el año 2016, las Cajas desarrollaron un conjunto de acciones y actividades tendientes a diversificar sus beneficios, mejorar su infraestructura y promover relaciones armoniosas con sus trabajadores, proveedores y medioambiente. Por otra parte, estas instituciones se han planteado nuevos desafíos orientados a entregar cada día un mejor servicio a sus afiliados y familias.

ACCIONES RELEVANTES 2016

- Cierre de nuevos convenios en salud y consolidación de una amplia red de prestadores con presencia a nivel nacional.
- Cierre de importantes convenios en materias recreación y turismo.
- Proyecto de revisión y rediseño del proceso de Crédito Social en red de sucursales.
- Revertir el resultado del 2015, logrando utilidades superiores a los 700MM\$, lo que implica una mejora de 6.500MM\$ respecto al año 2015.
- Obtención del 1º lugar en Calidad de Servicio de licencias médicas según la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES0).
- Finalización de la venta de activos prescindibles, logrando los recursos necesarios para la operación holgada de la Caja, pudiendo servir adecuadamente sus obligaciones tanto con los afiliados como acreedores.
- Tramitación y pago de 252.854 licencias médicas.
- Realización por tercer año consecutivo, en conjunto con Fundación Piensa y a través de Adimark, del estudio de Calidad de Vida de la V Región, documento que se ha transformado en un referente de la región en materia de información sobre el estándar de vida.
- Cambio sucursal en Renca y Concepción, con el objetivo de mejorar la contactabilidad y accesibilidad de nuestros afiliados en la zona.
- Implementación de Proyecto Licencias Médicas, que nos permite mejorar el proceso de entrega de información a nuestros afiliados.
- Renovación de equipos tecnológicos para nuestro personal de atención a afiliados y empresas.
- Realización de diversos operativos de salud a lo largo de todo el país, atendiendo a 8.900 afiliados en diferentes áreas como oftalmología, audiología,

vacunas, exámenes y mediciones de estándares de salud, como glicemia, densitometría ósea y atenciones dentales, tanto en sucursales como en las instalaciones de las empresas afiliadas.

- Aplicación de evaluación de desempeño con el fin de determinar el valor del trabajo realizado por los colaboradores en la organización, retroalimentando y comunicando sus fortalezas y aspectos a mejorar.
- Capacitaciones para la mejora de habilidades comerciales y liderazgo del equipo estratégico y táctico, con el objetivo de generar un plan de acciones común que permita su control y mejora.

PROYECTOS 2017

- Piloto y RollOut de mejoras en el proceso crediticio.
- Proyecto de Rediseño Proceso de Licencias Médicas, generando mejoras desde el punto de vista operativo.
- Implementación de las oportunidades de mejora en el procesamiento de licencias médicas.
- Potenciar la oferta de servicios a clientes a través de plataformas multicanal





ACCIONES RELEVANTES 2016

- En agosto se crea el área de Control Interno.
- En julio se crea la Subgerencia de Beneficios Sociales y Personas.
- Durante el Primer Semestre de 2016, según el estudio realizado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la Caja disminuye en 42% el número de reclamos en comparación al 2015.
- Implementación de nuevos modelos de calidad y servicio.
- Incorporación de 24.000 trabajadores activos, potenciando la afiliación.
- Automatización de procesos de seguros.
- Creación de nueva página web, Sucursal Virtual e Intranet durante Segundo Trimestre de 2016.
- Programa de fidelización de alianzas corporativas para el aumento de beneficios de los afiliados a lo largo de Chile.
- Mayor oferta de productos en convenio a nivel nacional.

PROYECTOS 2017

- Fortalecimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en toda la institución.
- Detección de necesidades a través de encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés, subsanando debilidades, lo que permite desarrollos que impulsen o reimpulsen oportunidades.
- Establecer nuevas alianzas estratégicas que permitan ampliar los beneficios en distintas categorías hacia nuestros afiliados, personal y demás grupos de interés.
- Medición comunicacional interna y externa.
- Medición de imagen y posicionamiento.
- Fortalecimiento de los canales remotos.
- Implementación de una nueva plataforma de procesos contables y financieros.
- Inauguración de un nuevo centro recreacional en Quinteros, en la Región de Valparaíso.
- Aumento en un 8% de nuestros afiliados.
- Subsanan en un 100% las debilidades de Control Interno, recomendadas por auditores externos.
- Aumento de la tasa de beneficios en un 10%.
- Disminuir en 7% las pérdidas ocasionadas por riesgos.





ACCIONES RELEVANTES 2016

- En marzo la unanimidad de los acreedores financieros aprobó el Acuerdo de Reorganización Judicial, que se ejecutó el 28 del mismo mes, lo que implicó pactar un nuevo plazo para el pago de la deuda total y restablecer como principal objetivo la continuidad del giro de la Caja.
- El 22 de marzo se aprobó el cierre o venta de entidades relacionadas a la Caja, a excepción de tres filiales: Corporación de Salud La Araucana, Corporación de Recreación La Araucana y Corporación de Educación La Araucana.
- Para hacer más eficiente la gestión y rol de la Caja, se abrieron nuevas áreas de “expertise” como la Subgerencia de Productos Financieros, la Subgerencia de Operaciones del Crédito, la Subgerencia de Planificación y Control de Gestión y el cargo de Investor Relations Corporate Finance Management.
- Se elaboraron nuevos estatutos para fortalecer el próximo Gobierno Corporativo, cambiando sustancialmente la composición del Directorio, sus responsabilidades y las exigencias a los directores, a través de mejores mecanismos de control y fiscalización.
- La Cámara Nacional de Comercio y la Cámara de Comercio de Santiago ingresaron al Gobierno Corporativo de La Araucana y definieron el nombramiento de los cuatro directores empresariales: César Barros –quien además asumió la presidencia–, Josefina Montenegro, Sara Smok y Soledad Arellano. Con la llegada de la CNC y CCS, dos instituciones con prestigio y credibilidad, se sigue trabajando en el cumplimiento de lo trazado para la Caja a futuro.
- En noviembre se dio inicio al Proceso Eleccionario de los tres Directores Laborales que completarán el nuevo Directorio de la Caja. Las elecciones se llevaron

- acabo a través de votación directa de los representantes titulares elegidos por los trabajadores en los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Comités de Bienestar o dos representantes de los trabajadores de cada una de las empresas afiliadas que tienen menos de veinticinco trabajadores, según corresponda, los días 1 y 2 de febrero de 2017. A los cuatro Directores Empresariales se sumaron Gloria Cuadra del Instituto de Seguridad del Trabajo, Pedro Gutiérrez, representante de la Compañía Siderúrgica Huachipato y Raúl Riquelme, de ESSAL, constituyéndose así el Directorio Titular el 28 de febrero.
- En el marco del Programa de Becas y Apoyo escolar 2016, entregó 3.415 becas a afiliados del segmento trabajadores y 446 a pensionados. La inversión que superó los \$472 millones, reconoce a alumnos con altas calificaciones en Enseñanza Básica, Enseñanza Media, PSU y Educación Superior.

PROYECTOS 2017

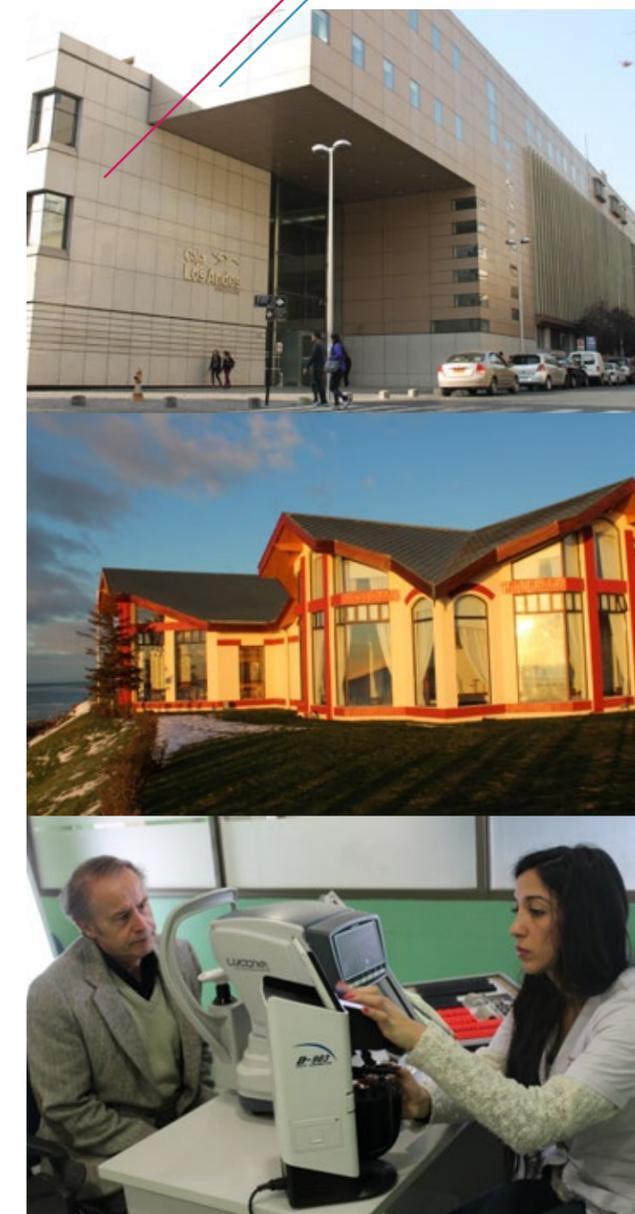
- Crédito: el foco de este proyecto es la mejora end-to-end de los procesos y que soportan el crédito social. El objetivo es simplificar y automatizar la gestión del crédito para evitar errores operacionales y la pérdida de ingresos que éstos conllevan.
- Licencias Médicas: tiene por objetivo la implementación de un nuevo sistema de gestión de licencias médicas que permita acotar los plazos de entrega de licencias a los afiliados.
- Modelo de Atención: eficientar las atenciones a nuestros afiliados, mejorando los procesos de apoyo y la percepción del servicio por parte de nuestros afiliados.
- Soporte: automatización de los principales procesos de soporte de La Araucana para mejorar la gestión interna e incrementar la oportunidad de los informes financieros.

ACCIONES RELEVANTES 2016

- IV Reporte de Sostenibilidad.
- Mantención sello Propyme otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Compra de nuevo Edificio Corporativo y traslado de colaboradores.
- Desarrollo de sesiones del Directorio en regiones, continuando con la política de descentralización de actividades de CLA.
- Inserta en el programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, se realizó la Tercera Cuenta Pública.
- Ubicación 29 en el ranking Great Place To Work, de las mejores empresas para trabajar en nuestro país.
- Afiliación Ejército de Chile, tras obtener amplia mayoría en el proceso de licitación.
- Organización de seminarios temáticos sobre materias de interés social.
- Financiamiento a través de inversionistas institucionales, materializado a través de la colocación de Bonos Corporativos.
- Activación de Comité de Emergencia para dar respuestas coordinadas y efectivas ante situaciones de contingencia a nivel nacional.
- Ubicación número 27° en ranking Merco Empresas y Líderes.
- 75% de satisfacción de nuestros afiliados según estudio realizado por IPSOS.

PROYECTOS 2017

- Inauguración Edificio Corporativo en Viña del Mar.
- Inauguración Edificio Corporativo en Santiago.
- Inserta en el programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, se realizará la Quinta Cuenta Pública.
- Inicio de proceso de Transformación Digital.
- Alianzas estratégicas con grandes empresas e instituciones.
- Estudio y análisis en la diversificación de fuentes de financiamiento de Caja Los Andes.
- V Reporte de Sostenibilidad integrado a Memoria Corporativa.
- Mejora en la propuesta de valor en productos de protección para nuestros afiliados.
- Potenciar la oferta de servicios a los afiliados, a través de plataformas multicanales.
- Estudio de proyecto de implementación de tarjetas de prepago.
- Nueva propuesta de valor de beneficios sociales y enfoque de convenios comerciales que permitan aportar al ahorro y mejora del bienestar de los afiliados.
- Campaña de Educación Financiera e inclusión social.





ESTADOS
FINAN
CIE
ROS
E INDICA
DORES
DEL
SISTEMA

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CLASIFICADO CONSOLIDADO

	TOTAL	
	31-12-2015	31-12-2014
	M\$	M\$
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalentes al efectivo	160.846.255	37.858.599
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	631.894.982	644.523.486
Activos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	20.661.160	17.532.883
Deudores previsionales (neto)	112.102.909	86.544.946
Otros activos financieros, corrientes	41.692.103	484.486
Otros activos no financieros, corrientes	4.905.425	1.668.637
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	102.624.493	104.937.541
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	401.282	884.064
Inventarios	148.486	160.336
Activos biológicos corrientes	-	-
Activos por impuestos corrientes	1.340.325	1.094.750
Total de activos corrientes distinto de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	1.076.617.420	895.689.728
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	191.840	223.194
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-
Total de activos corrientes	1.076.809.260	895.912.922
Activos no Corrientes	-	-
Otros activos financieros no corrientes	944	944
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	935.695.965	923.111.006
Activos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	-	-
Otros activos no financieros, no corrientes	5.976.311	5.785.459
Derechos por cobrar no corrientes	16.495.845	15.781.951
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	402.539	407.347
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	512.416	678.718
Activos intangibles distintos a la plusvalía	48.873.325	45.451.861
Plusvalía	273.153	534.560
Propiedades, planta y equipo	287.971.000	252.471.170
Activos biológicos no corrientes	-	-
Propiedades de inversión	522.400	538.018
Activos por impuestos diferidos	3.524.096	3.074.793
Total de activos no corrientes	1.300.247.994	1.247.835.827
TOTAL DE ACTIVOS	2.377.057.254	2.143.748.749

PENDIENTE

(*) Valores expresados corresponden a las 4 Cajas asociadas a la Asociación Gremial.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CLASIFICADO CONSOLIDADO

	TOTAL	
	31-12-2015	31-12-2014
	M\$	M\$
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
Otros pasivos financieros, corrientes	1.001.651.716	668.944.487
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	93.983.416	102.385.039
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	1.082.583	979.973
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	1.119.361	1.619.142
Otras provisiones corrientes	38	1.349.480
Pasivos por impuestos, corrientes	301.457	300.231
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	13.364.596	14.306.167
Otros pasivos no financieros, corrientes	2.718.657	3.337.143
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	1.114.221.824	793.221.662
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-	-
Total de pasivos corrientes	1.114.221.824	793.221.662
Pasivos no corrientes		
Otros pasivos financieros, no corrientes	433.327.827	514.218.373
Pasivos, no corrientes	40.454	93.114
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	-	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	-	-
Otras provisiones no corrientes	1.100.116	756.865
Pasivo por impuestos diferidos	-	1.704
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	29.537	71.240
Otros pasivos no financieros, no corrientes	2.059.918	2.157.473
Total de pasivos no corrientes	436.557.852	517.298.769
Total de pasivos	1.550.779.676	1.310.520.431
Patrimonio		
Fondo social	824.486.243	797.777.545
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-2.928.313	-2.178.434
Otras participaciones en el patrimonio	-	-
Otras reservas	7.174.425	7.687.698
Ganancia (pérdida) del ejercicio	-2.695.956	28.950.288
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	826.036.399	832.237.097
Participaciones no controladas	241.179	991.221
Patrimonio total	826.277.578	833.228.318
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	2.377.057.254	2.143.748.749

PENDIENTE

(*) Valores expresados corresponden a las 4 Cajas asociadas a la Asociación Gremial.

INDICADORES DEL SISTEMA



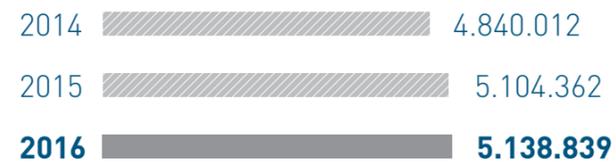
EMPRESAS AFILIADAS



BENEFICIOS SOCIALES ENTREGADOS



TRABAJADORES AFILIADOS



STOCK DE CRÉDITO SOCIAL



PENSIONADOS AFILIADOS



CUENTAS DE AHORRO VIGENTES



TOTAL AFILIADOS



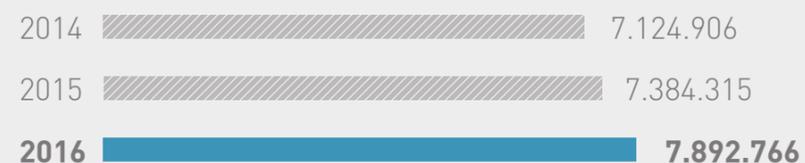
EXCEDENTES DE LAS CAJAS



PENDIENTE



TOTAL BENEFICIARIOS



PATRIMONIO DE LAS CAJAS



PENDIENTE