

# Memoria Integrada 2016

## IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

**Razón Social:**

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.

**Nombre de Fantasía:**

Caja Los Andes.

**Rut:**

81.826.800-9

**Teléfono:**

(56 2) 25100000

**Fax:**

(56 2) 25100385

**Mail:**

correo@cajalosandes.cl

**Dirección Legal:**

Santiago, sin perjuicio de las agencias que se establezcan en otros lugares. Edificio Corporativo: General Calderón 121, Providencia, Santiago.

**Naturaleza del Régimen de Propiedad:**

Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro.

**Inscripción en el Registro de Valores:**

Con fecha 7 de diciembre de 2006, Caja Los Andes se inscribió en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el número 959, quedando sujeta a los requerimientos que la superintendencia impone a las empresas fiscalizadas. Esta inscripción fue autorizada por la Superintendencia de Seguridad Social, organismo controlador de la Caja, a través de Ordinario 030088 de fecha 21 de junio de 2006.



Memoria  
**Integrada**  
**2016**

# ÍNDICE

## BIENVENIDA

Carta del Presidente

pág 04

## CAPÍTULO 1

### CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL

1.1	Principales indicadores	Pág 08
1.2	¿Qué es una Caja de Compensación?	Pág 12
1.3	Una historia en constante cambio	Pág 13
1.4	Ubicación y cobertura	Pág 18
1.5	Misión, visión, principios y valores	Pág 20
1.6	Gobierno Corporativo y principales ejecutivos	Pág 21
1.7	Entidades relacionadas	Pág 32
1.8	Cadena de valor y proveedores	Pág 35
1.9	Solidez financiera y fuentes de financiamiento	Pág 39
1.10	Premios y reconocimientos	Pág 41

## CAPÍTULO 2

### COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

2.1	Enfoque de sostenibilidad	Pág 44
2.2	Valor social y económico generado	Pág 58
2.3	Compliance, ética, transparencia	Pág 59
2.4	Gestión de riesgos	Pág 65

## CAPÍTULO 3

### FORTALECIENDO A NUESTROS EQUIPOS

3.1	Indicadores en gestión de personas	Pág 74
3.2	Modelo de gestión de personas	Pág 80
3.3	Cultura y clima	Pág 82
3.4	Liderazgo	Pág 88
3.5	Talento y desarrollo	Pág 89
3.6	Remuneraciones	Pág 95
3.7	Beneficios para nuestros colaboradores	Pág 96
3.8	Salud y seguridad	Pág 101
3.9	Sindicatos	Pág 103

## CAPÍTULO 4

### CONECTADOS CON LOS AFILIADOS

4.1	Perfil de nuestros afiliados	Pág 107
4.2	Prestaciones adicionales, indicadores y datos	Pág 108
4.3	Índices de satisfacción y reclamos	Pág 120

## CAPÍTULO 5

### MÁS INCLUSIÓN FINANCIERA

5.1.-	Productos financieros	Pág 125
5.2.-	Endeudamiento responsable	Pág 128

## CAPÍTULO 6

### MEJORES PRESTACIONES LEGALES

6.1	¿Qué son las prestaciones legales?	Pág 132
-----	------------------------------------	---------

## CAPÍTULO 7

### ELABORACIÓN DEL REPORTE Y MATERIALIDAD

7.1	Alcance y cobertura	Pág 136
7.2	Definición de la materialidad	Pág 137

## CAPÍTULO 8

### INFORMACIÓN FINANCIERA

		Pág 142
--	--	---------

		Pág 180
--	--	---------

# CARTA DEL Presidente

Por segundo año consecutivo, Caja Los Andes publica su Reporte Integrado de Sostenibilidad que da a conocer la contribución activa y voluntaria de nuestra organización durante 2016 en materia social, financiera y medioambiental.

El resultado financiero de la gestión, reflejado en excedentes antes de beneficios, alcanzó los MM\$ 66.596, lo que nos permitió obtener un 58% de participación de mercado, 3.9 puntos porcentuales más que en el ejercicio 2015.

A diario, trabajamos con esmero para servir a los trabajadores de nuestro país y a sus familias. Desde nuestras 144 sucursales y sus respectivos equipos, aportamos con calidad de vida a más de 3.5 millones de trabajadores activos, a 457 mil pensionados, 244 empresas públicas y más de 55 mil empresas privadas. En total, 4 millones de afiliados que prefieren nuestra oferta de valor, y que son nuestra razón de ser.

Al cierre del período, nuestros afiliados recibieron MM\$ 40.698 en beneficios sociales, cifra que se amplía a MM\$ 101.185 si consideramos el efecto multiplicador de beneficios entregado por la Caja (2.49). Con ello, obtuvimos un índice de penetración de 64.1%; es decir, más de 2 millones de afiliados usaron algún beneficio social durante 2016, cifra que se extiende a 3.2 millones considerando a las cargas familiares acreditadas. A ellos, hemos entregado más y mejores beneficios, traducidos en nuevos convenios con diversas empresas, además de alianzas estratégicas que van en directo apoyo de nuestros beneficiarios.

La apuesta es que cada vez más personas puedan acceder a contar con una alternativa de financiamiento, un seguro de protección, un panorama de recreación o un descuento de salud. Prueba de lo anterior, fue que en 2016 se afilió el Ejército de Chile, quienes eligieron gozar de los beneficios de Caja Los Andes.

El mercado también nos entregó una importante señal de respaldo tras la exitosa colocación de Bonos Corporativos, que en 2016 totalizó más de MM\$ 31.320. Ello, nos permite financiar el régimen de crédito social y las prestaciones adicionales que entregamos a nuestros afiliados.

En términos de satisfacción de clientes, alcanzamos los 75 puntos porcentuales gracias al trabajo y esfuerzo de nuestros cerca de 4 mil colaboradores por entregar un servicio comprometido y eficiente.

También pudimos ejecutar mejoras en infraestructura, para beneficio de nuestros colaboradores y afiliados. A fines de 2016, estrenamos un nuevo Edificio Corporativo, ubicado en la comuna de Providencia, a la vanguardia en materia arquitectónica.

Las nuevas dependencias -con un diseño interior que favorece el trabajo colaborativo, además de ser respetuoso del medio ambiente- buscan elevar el estándar de



trabajo habitual, llevándolo a un plano donde se conjuguen tanto el desarrollo profesional como el bienestar personal, traducidos -sin duda- en una mejor experiencia de servicio hacia el afiliado.

Por otra parte, Caja Los Andes mantuvo resultados significativos en la encuesta Great Place to Work®, que la hicieron merecedora del lugar 29, avanzando 8 posiciones en relación al año anterior, y que no hace más que refrendar nuestro compromiso con la promoción de mejores espacios laborales.

En relación con el compromiso de Caja Los Andes con la sostenibilidad, podemos indicar que el INDEX -el indicador que mide nuestra gestión en Responsabilidad Social- arrojó un 66% de cumplimiento, superando en 8 puntos porcentuales la meta trazada para el período.

Nuestro Programa "MÁS" llegó a cerca de 18 mil personas con acciones como el Voluntariado Corporativo, Arte Vivo, y el trabajo con comunidades y sectores vulnerables.

En materia ambiental, disminuimos nuestro consumo eléctrico en un 13% y el consumo de gas en un 6,5% respecto al año anterior, lo que da cuenta de la efectividad de las campañas internas de eficiencia energética al instalar hábitos de consumo eficientes entre los colaboradores y funcionarios de la organización.

De este modo, la gestión 2016 logró generar las bases de un profundo proceso de modernización que ataña a nuestra gestión institucional, pero que busca transmitir efectos más allá de nuestro propio campo de acción. Buscamos ser un aporte concreto a un necesario repensar de la industria, en sintonía con las expectativas y las necesidades de un sector que requiere ir más adelante.

Queremos liderar una estrategia de Cajas 2.0, y por ello, requerimos derribar los paradigmas para transitar hacia una cultura más eficiente, moderna, disruptiva pero también inclusiva. Nuestro compromiso ha sido y seguirá siendo promover un mejor estándar de servicio, entendiendo que somos actores clave de la seguridad social del país.

Finalmente, es el deseo de este directorio, y del mío propio, que el presente documento refleje nuestra preocupación de ser una organización que cumple con altos y exigentes estándares en materia de información y transparencia, y que -a su vez- transmita de manera clara nuestra voluntad de servir con rigor y probidad.

Afectuosamente,  
Javier Darraidou Díaz  
Presidente



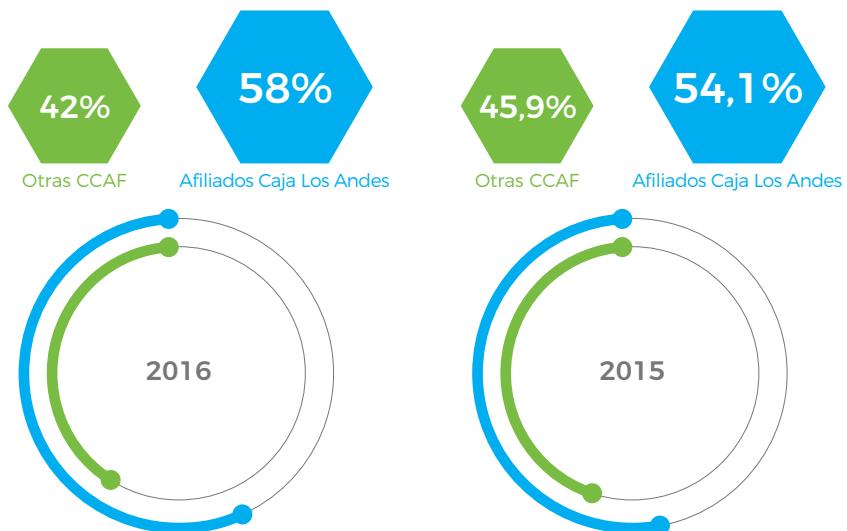
# CAPÍTULO 01

# CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL

## 1.1 PRINCIPALES indicadores

### PARTICIPACIÓN DE MERCADO

#### TOTAL AFILIADOS

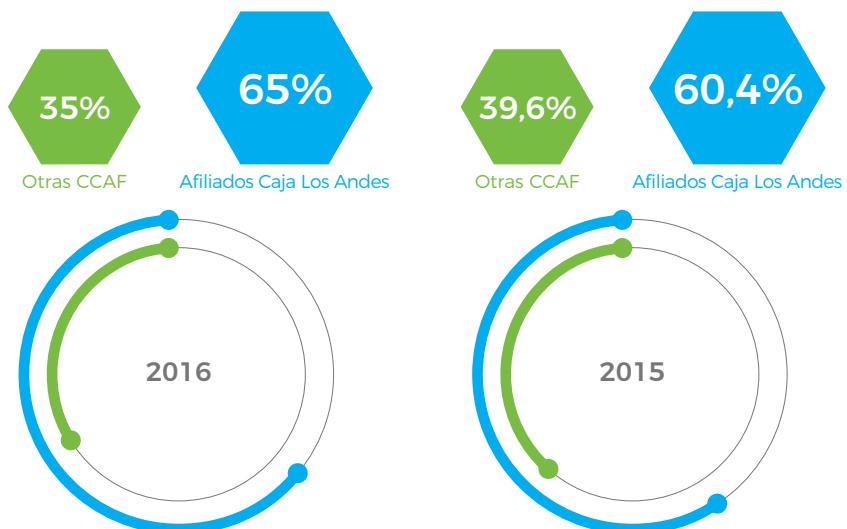


#### PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE CAJAS

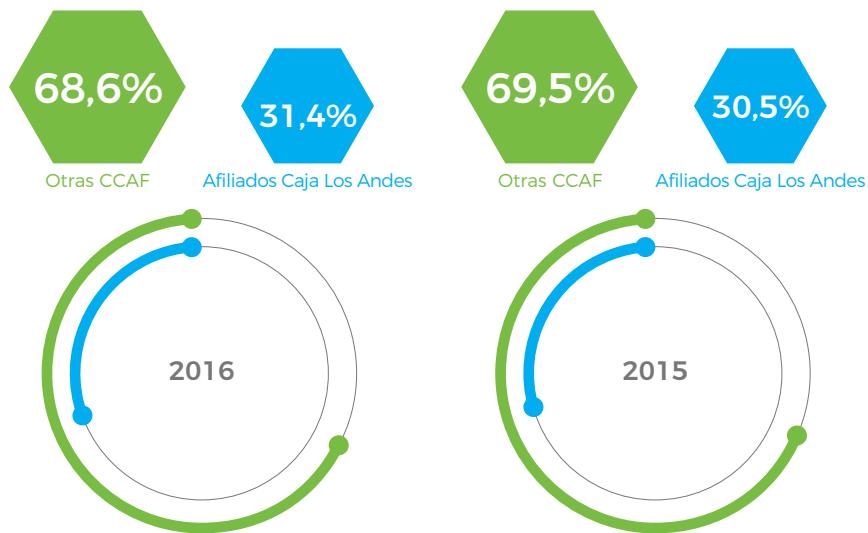
**58%**

UN 4% MÁS QUE EN 2015.  
ESTO AVALA NUESTRO LIDERAZGO EN EL SECTOR.

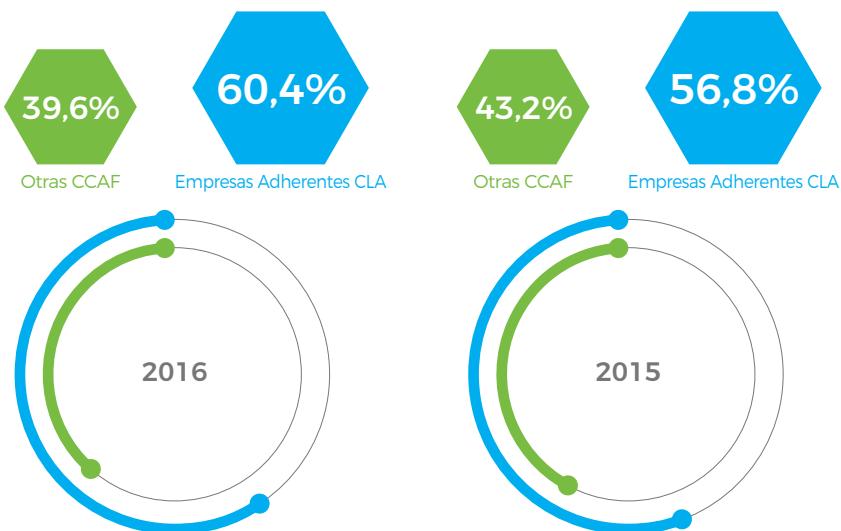
#### AFILIADOS ACTIVOS



#### AFILIADOS PENSIONADOS



#### EMPRESAS ADHERENTES

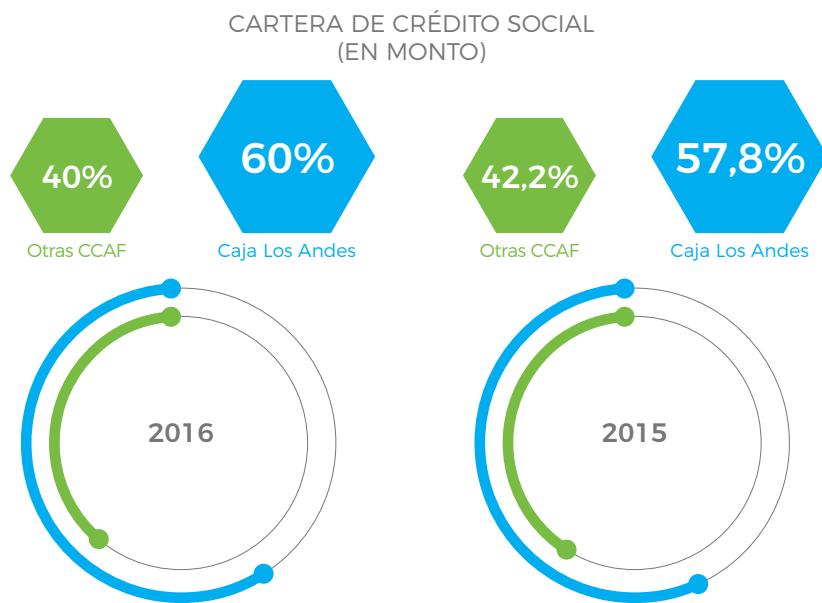


01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados



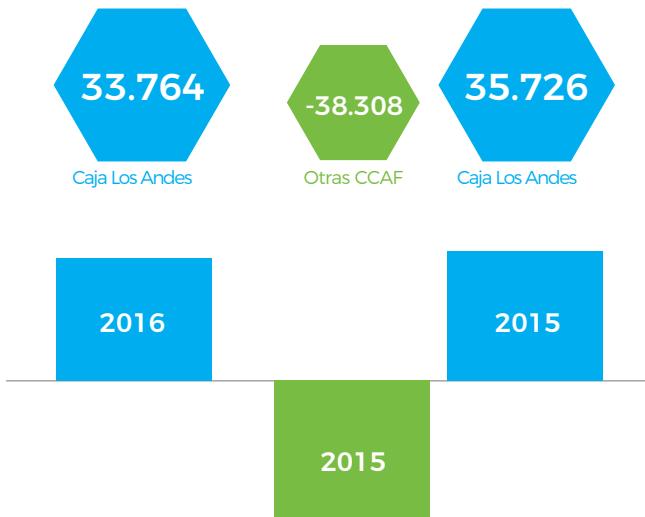
### Principales indicadores de desempeño económico

(Millones de \$)	2015	2016	Variación 2015-2016
Ingresos Totales	322.272	343.789	+ 6,7%
Activos	1.563.441	1.512.137	- 3,3%
Stock de Colocaciones	1.167.213	1.186.964	+ 1,7%
Excedentes después de Beneficios	35.726	33.764	- 5,5%
Gastos en Prestaciones Adicionales	45.451	32.832	- 27,8%

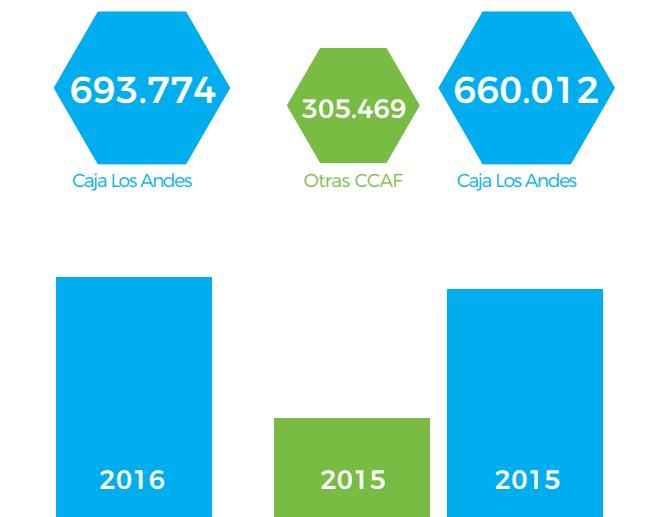
### Importes recibidos del Gobierno

(Miles de \$)	2015	2016	Variación 2015-2016
Crédito por gasto en Capacitación (SENCE)	466.413	472.182	+ 1,2%
Bonificación del Gobierno por Zonas Extremas	33.716	39.552	+ 17,3%
<b>Total</b>	<b>500.129</b>	<b>511.734</b>	<b>+ 2,3%</b>

## EXCEDENTES\*



## PATRIMONIO\*



\* Los Estados Financieros 2016 de Caja 18 de Septiembre aún no han sido publicados, por lo cual no fue posible realizar comparación contra el resto de las CCAF en lo que se refiere a Patrimonio y Excedentes.

## INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

## Inversión Social

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

Inversión Social		
Centros	N°	Inversión Neta (\$) <sup>(1)</sup>
Salud	0	0
Educación	0	0
Deporte	0	0
Recreación, Turismo y Cultura	22	2.420.069.929
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2.420.069.929<sup>(1)</sup></b>

(1) Valor de la inversión menos la depreciación.

(\*) Incluye \$1.752.963.152 construcción 2<sup>a</sup> parte Hotel Hornitos.

Inversión asociada a la atención de los afiliados: Corresponde a las inversiones destinadas a mejorar la cobertura y calidad del servicio entregado a empresas y afiliados. A ello, se debe añadir las importantes inversiones en Hardware y Software realizadas por la Caja, a fin de entregar un servicio de excelencia a empresas, trabajadores, pensionados y comunidad en general.

Inversión en cobertura de atención y calidad de servicio		
Atención Física	N°	Inversión Neta (\$) <sup>(2)</sup>
Sucursales Nuevas	1	158.210.993 <sup>(1)</sup>
Sucursales Remodeladas	131	571.095.897
Oficinas Móviles Nuevas	0	-
Oficinas Móviles Remodeladas	0	-
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>729.306.890</b>

Equipos Computacionales	N°	Inversión Neta (\$) <sup>(3)</sup>
Hardware	80	870.671.901
Software	38	22.422.928.090 <sup>(**)</sup>
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>23.293.599.991</b>

(2) Valor de la inversión menos la depreciación.

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

(\*) Incluye Habilitación Sucursal Concón \$110.863.012.

(\*\*) Incluye \$21.346.332.505.- Sistema Pilar Financiero.

## 1.2 ¿QUÉ ES UNA CAJA de compensación?

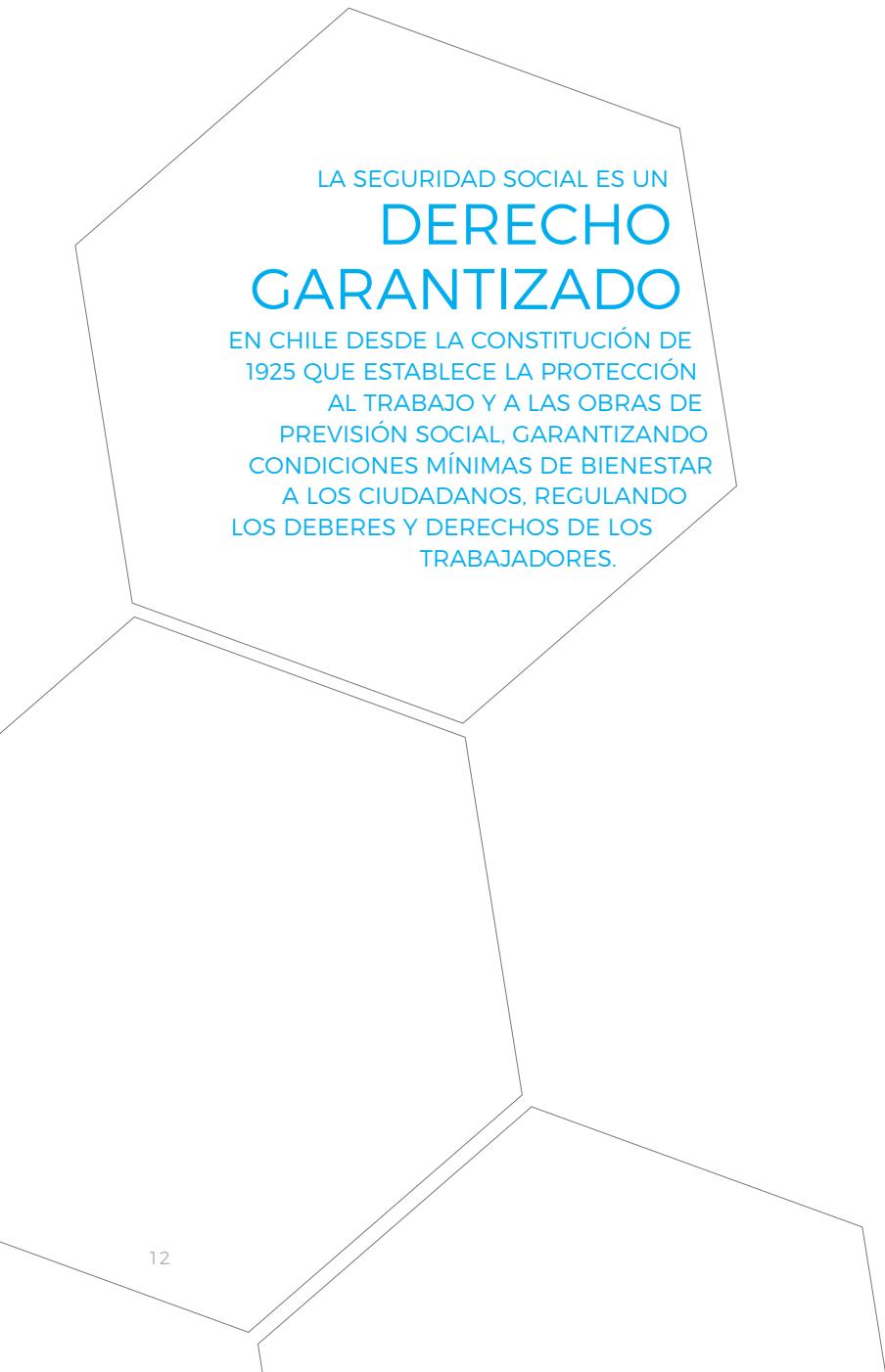
Una Caja de Compensación es una entidad de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, creada para entregar beneficios y productos sociales a los trabajadores y pensionados afiliados. Algunas de sus funciones son: pagar los beneficios de Asignación Familiar, Prestaciones Adicionales y Complementarias, Créditos Sociales, entre otras.

El Sistema de Cajas de Compensación en Chile es parte del sistema privado de seguridad social, y está conformado por 5 entidades, todas con orígenes ligados a gremios empresariales. En el caso de Caja de Compensación Los Andes, su organismo fundador fue la Cámara Chilena de la Construcción y desde su creación, hace más de seis décadas, actualmente cuenta con el 58% de participación de mercado, lo que la convierte en pionera y líder en la industria.

### ¿QUIÉN REGULA LAS CAJAS?

Las Cajas de Compensación están bajo la supervisión de diversas entidades como el Ministerio de Justicia, la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), además de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Ésta última, como miembro contralor por su naturaleza jurídica y giro previsional, es quien regula la interpretación oficial de la normativa relativa a la seguridad social y fiscaliza su cumplimiento. La Caja, en cuanto a la emisión de bonos, a su vez, está bajo el control de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) a la que se le entregan antecedentes para información de los inversionistas. Es la Unidad de Análisis Financiero la encargada de recibir toda la información sobre actos, operaciones o transacciones que se realicen en el ejercicio de la actividad y que puedan revestir el carácter de sospechosas (Ley 19.913).

Caja Los Andes está inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 959.



LA SEGURIDAD SOCIAL ES UN  
**DERECHO  
GARANTIZADO**  
EN CHILE DESDE LA CONSTITUCIÓN DE  
1925 QUE ESTABLECE LA PROTECCIÓN  
AL TRABAJO Y A LAS OBRAS DE  
PREVISIÓN SOCIAL, GARANTIZANDO  
CONDICIONES MÍNIMAS DE BIENESTAR  
A LOS CIUDADANOS, REGULANDO  
LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS  
TRABAJADORES.



### ¿CÓMO AFILIARSE?

Afiliarse a una Caja de Compensación no tiene costo para el trabajador ni para el empleador. Basta el acuerdo de los trabajadores para adherirse a la que les parezca más conveniente.

En tanto, los pensionados se afilan voluntariamente aportando de manera mensual una cuota que puede alcanzar hasta el 2% de su pensión. También pueden afiliarse miembros de las Fuerzas Armadas, Carabineros y personas que trabajen de manera independiente. Para afiliarse como pensionado a Caja Los Andes, se necesita presentar -en cualquiera de las sucursales distribuidas a lo largo del país-, el comprobante del último o penúltimo pago de pensión más la Cédula de Identidad vigente.



### ¿CÓMO PUEDEN LOS TRABAJADORES DEPENDIENTES ELEGIR EN QUÉ CAJA DE COMPENSACIÓN QUIEREN ESTAR?

Para elegir la Caja de Compensación en la que desean estar, los trabajadores deben solicitar a su empleador que realice una asamblea con todos sus contratados y la presencia de un Ministro de Fe que podrá ser un Inspector del Trabajo, un notario público o un funcionario de la administración del Estado. En ésta, se realizará una votación para decidir la afiliación -o desafiliación- a una Caja de Compensación, la que será determinada por la mayoría absoluta de los empleados de cada entidad.

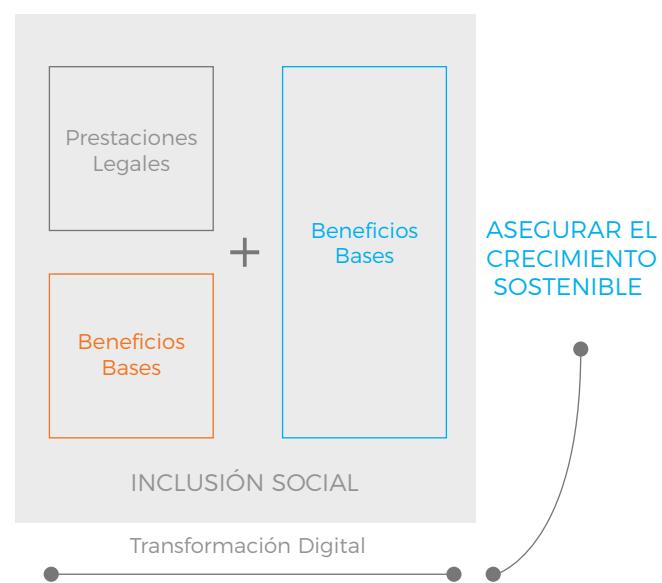


## 1.3 UNA HISTORIA en constante cambio

A la par con la historia, Caja Los Andes se ha ido adaptando a los desafíos de una sociedad moderna que tiene garantizada la seguridad social por decreto, sin embargo, tiene otras demandas que satisfacer. Todo esto originó un proceso de reflexión participativa para adecuar el foco estratégico, enlazando de manera diferente los tres elementos que constituyen la base de nuestro accionar:

- 1 Las necesidades de nuestros afiliados.
- 2 La calidad de los productos y servicios que la Caja pone a su disposición para generar soluciones a esas necesidades.
- 3 La dimensión digital, que actualmente irrumpe y modifica las industrias.

El objetivo es lograr la mayor **inclusión social** de nuestros afiliados, entendida como la capacidad de las personas y comunidades de acceder a mayores opciones de bienestar y calidad de vida. Para ello, debemos administrar con excelencia las prestaciones legales; entregar un conjunto de beneficios sociales de alta valoración e impacto social y poner mayor énfasis en la inclusión financiera, para entregar soluciones significativas en todos los segmentos. Todo lo anterior, en el marco de asegurar la sostenibilidad de nuestra organización. Para representar mejor esta nueva propuesta de valor podemos graficarla de la siguiente manera:



A principios del siglo XX no existía ningún tipo de protección social para los trabajadores, por lo que sus condiciones laborales se convirtieron en una preocupación mundial. Caja Los Andes fue la primera Caja de Compensación en Chile, pionera en brindar solución a la creciente problemática en torno a la seguridad social.

La Caja nace a partir de la Cámara Chilena de la Construcción que fue fundada en 1950, con el objetivo de constituir un gremio que los representara frente a la comunidad y las autoridades. Los precursores de este cambio cultural fueron Raúl Valdivieso Delaunay, Luis Neut Latour y Sergio Silva Bascuñán, entonces dirigentes de la Cámara Chilena de la Construcción, quienes desarrollaron un fondo que pagara un beneficio voluntario para las familias de los trabajadores.

La iniciativa tuvo tal éxito que, en julio de 1953, se promulgó el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N°245, que legalizó el beneficio de asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación en Chile.



# HITOS en la historia

1953

Se crea la Caja de Compensación Los Andes de la Cámara Chilena de la Construcción.

1960  
1970

Período de consolidación de Caja Los Andes.

1979

La Caja pasa a ser Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (Decreto con Fuerza de Ley N° 245 y Estatuto aprobado por Decreto Supremo N°156, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social).

1989

Se crea el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en Chile (Ley vigente N° 18.833 de 1989).

1997

Caja Los Andes tuvo una activa participación en lograr la normativa que permitió el ingreso de los pensionados al sistema. Ello fue posible por la Ley N° 19.539, que estableció que los pensionados de cualquier régimen previsional, salvo los de las Fuerzas Armadas y Carabineros, pudieran afiliarse individualmente a una Caja.

2007

Caja Los Andes, por primera vez, realiza una colocación de bonos en el mercado para asegurar así sus fuentes de financiamiento.

2008

Los empleados públicos pueden afiliarse a los CCAF (Ley N°20.233 de 2007).

2010

Las Cajas son autorizadas para otorgar créditos universitarios con garantía Corfo.

2012

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

2013

Aniversario N°60 de Caja Los Andes es celebrado con una gira por todo Chile de los Niños Cantores de Viena.

2014

Caja Los Andes logra sobrepasar el billón de pesos en stock de crédito, totalizando MM\$ 1.065 millones. Este hito consolida el crecimiento sostenido de la organización en materia de colocación de créditos.

2015

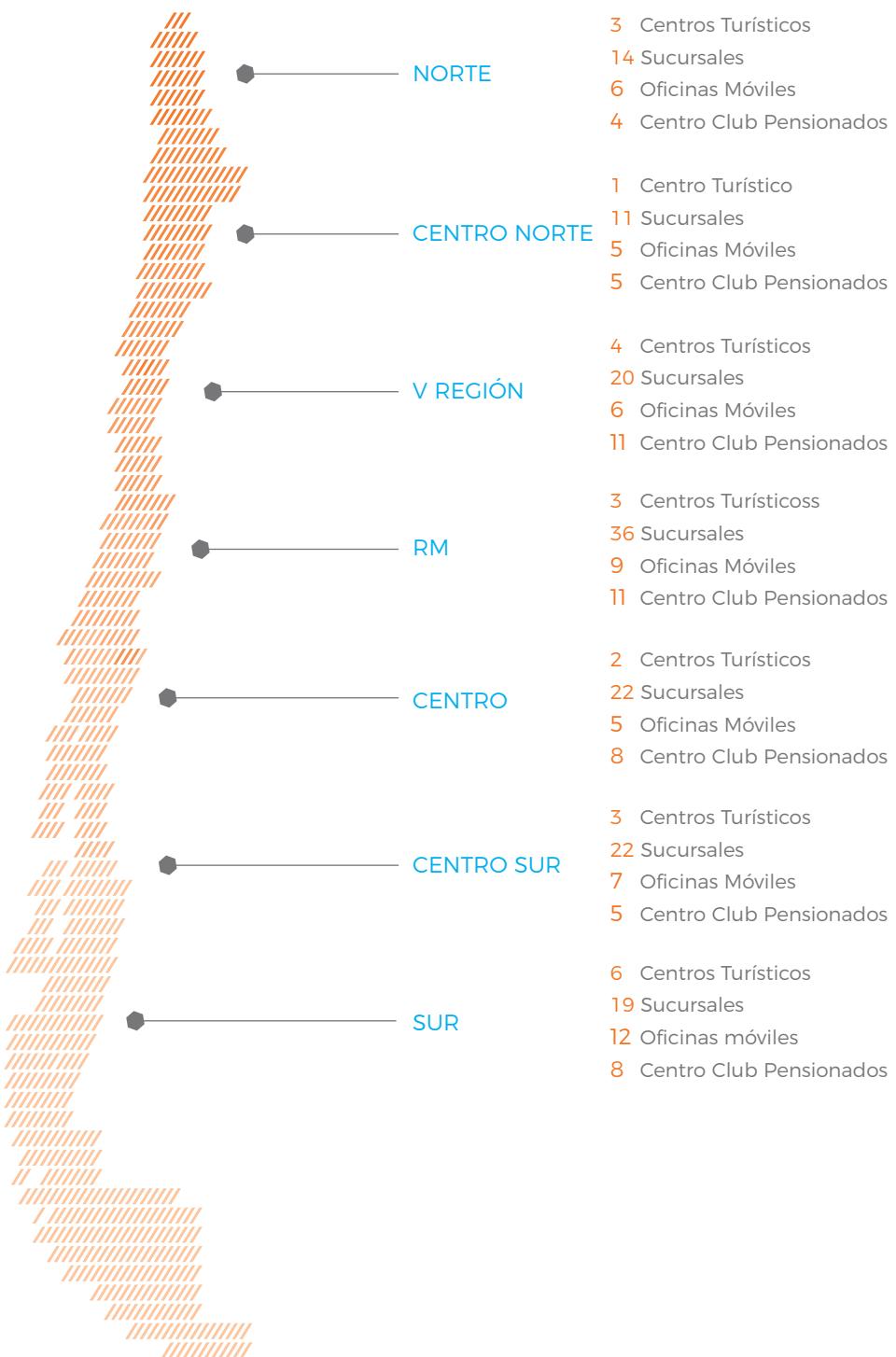
Carabineros de Chile sella acuerdo de afiliación con Caja Los Andes, lo que se traduce en un aporte para al bienestar social de los más 60 mil funcionarios de Carabineros.

2016

#### Un Año de Logros

- Caja Los Andes publica su Primera Memoria Integrada.
- Realiza la Tercera Cuenta Pública en el marco del programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- Mantención Sello Propyme otorgado por el Ministerio de Economía.
- Traslado de colaboradores al nuevo Edificio Corporativo.
- Afiliación Ejército de Chile tras obtener amplia mayoría en el proceso de licitación.
- Desarrollo de sesiones de Directorio en regiones, continuando con la política de descentralización de actividades de la Caja.
- 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.
- Se obtuvo la posición N°29 en el ranking Great Place to Work® de las Mejores Empresas para Trabajar en nuestro país.
- Ubicación N°27 en ranking Merco Empresas y líderes.
- 75% de satisfacción de nuestros afiliados según estudio realizado por IPSOS.

## 1.4 UBICACIÓN Y cobertura



05. Más Inclusión  
Financiera

06. Mejores Prestaciones  
Legales

0.7 Elaboración del  
Reporte y Materialidad

08. Información  
Financiera



## 1.5 MISIÓN, VISIÓN, principios y valores

La Misión de Caja de Los Andes es contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores, pensionados, afiliados, y de sus familias, proporcionando soluciones y beneficios que mejoren su bienestar y calidad de vida.

La Visión es ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas.

Todo el accionar de la Caja y de sus colaboradores, debe inspirarse en los Fundamentos Estratégicos de su fundación, valores que han permitido consolidar el liderazgo en la industria y constituyen sus Principios:

### Libertad y Dignidad de las Personas

El hombre está dotado de libre albedrío y dominio de sus actos y su dignidad lo lleva a caminar hacia el bien.

### Respeto a la Verdad

El accionar de los colaboradores debe guiarse por la honradez y la coherencia entre la palabra y la acción, en un marco de discreción y respeto por las personas.

### Orientación al Bien Común

Toda acción de la Caja está dirigida a incrementar el bienestar colectivo de nuestra sociedad, ligada al desarrollo de la seguridad social del país.

### VALORES



#### Transparencia

Todas las decisiones y actos de quienes trabajan en Caja Los Andes deben regirse por este valor, relacionándose con el entorno siempre con honestidad y claridad.



#### Orientación al Afiliado

Los afiliados son el centro de nuestro trabajo. Todo lo que hacemos debe estar enfocado a entender y resolver sus necesidades.



#### Innovación

Promovemos la creatividad y procesos que agreguen valor a la organización y a nuestros afiliados.



#### Compromiso

Reconocemos a las personas que se hacen responsables de sus actos y decisiones y se ocupan proactivamente de asumir sus desafíos, involucrándose con el trabajo del equipo.



#### Excelencia

Valoramos el trabajo bien hecho y la búsqueda de mejora continua. Buscamos crear un ambiente que posibilite el desarrollo de los colaboradores y reconozca a los mejores.

## 1.6 GOBIERNO CORPORATIVO y principales ejecutivos

Las funciones de Gobierno Corporativo y la administración de Caja Los Andes recaen en un Directorio, de acuerdo a lo establecido por el Estatuto General de Cajas de Compensación de Asignación Familiar (Ley N°18.833).

### Directorio

El Directorio de Caja Los Andes tiene por objetivo que la organización cumpla a cabalidad su rol social, velando por la transparencia y cercanía. También vela por el bienestar de los afiliados y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y pensionados.

Está conformado por siete Directores que deben permanecer tres años en su cargo con posibilidad de ser reelectos, y un Representante de los Colaboradores. Una de sus responsabilidades es la designación del Gerente General y del Fiscal. Por su parte, el Presidente del Directorio, no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la institución.

Con el fin de alcanzar las mejores prácticas, Caja Los Andes institucionalizó el cargo de Contralor que reporta al Comité de Contraloría y éste a su vez, rinde cuentas al Directorio.

### ELECCIÓN PARTICIPATIVA DE DIRECTORES

En coherencia con la inclusión social que promueve, y a diferencia de otro tipo de organizaciones, Caja Los Andes define su Directorio de manera participativa con sus grupos de interés.

Cuatro de los Directores son designados por la Cámara Chilena de la Construcción, y de los cuales, además, se nombra al Presidente y Vicepresidente del Directorio de la Caja.

Los Directores Laborales, en tanto, son electos mediante votación por los mismos trabajadores de las empresas adherentes, que son finalmente quienes se verán beneficiados con la inclusión financiera, prestaciones legales y beneficios sociales.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

**Javier Darraidou Díaz**

Presidente

6.376.219-9

Ingeniero Civil

Constructora DLP



**Gastón Escala Aguirre**

Vicepresidente

6.539.200-3

Ingeniero Civil

Empresario

**Daniel Hurtado Parot**

Director Empresarial

7.010.350-8

Constructor Civil

Past President CChC



**Rodrigo Muñoz Vivaldi**

Director Empresarial

6.721.632-6

Ingeniero Civil Industrial

Capital Trust



El actual Directorio fue elegido en sesión Número 965/08 del 1 de agosto de 2014 y continuará sus funciones hasta el 31 de septiembre de 2017. Por su parte Daniel Hurtado Parot, asumió el 1 de agosto del 2016 en reemplazo de José Ignacio Amenábar.

El Directorio está permanentemente evaluando su desempeño y en paralelo, la alta administración de Caja Los Andes también ha adoptado las buenas prácticas de Gobierno Corporativo que deben contemplar las sociedades anónimas que tienen accionistas.

**José Luis Ortega Pereira**

Director Laboral  
12.148.045-k  
Administrador Hotelero  
Sodimac S.A.



**Guido Acuña García**

Director Laboral  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico  
Codelco



**Ulises Eduardo Bacho Gahona**

Director Laboral  
8.993.446-k  
Ingeniero Comercial



**Juan Contreras Miranda**

Representante de los Colaboradores  
6.491.214-3  
Contador Auditor  
Caja Los Andes



José Ignacio Amenábar Montes formó parte  
del Directorio de Caja Los Andes como Director  
Empresarial hasta junio de 2016, fecha en que fue  
reemplazado por Daniel Hurtado Parot.

## ESTIPENDIOS Y HONORARIOS DEL DIRECTORIO

Nombre	Cargo Reales	Cargo	Concepto	2015 M\$	2016 M\$
Javier Darraidou Díaz	Presidente del Directorio	Presidente del Directorio	Dieta	13.980	15.225
Javier Darraidou Díaz	Presidente del Directorio	Presidente del Directorio	Asesorías	27.384	34.376
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Vicepresidente	Dieta	5.592	6.090
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Vicepresidente	Asesorías	21.087	30.199
José I. Amenábar Montes	Director Empresarial	Director	Dieta	4.242	3.015
José I. Amenábar Montes	Director Empresarial	Director	Asesorías	19.635	15.514
Daniel Hurtado Parot	Director Empresarial	Director	Dieta	0	2.575
Daniel Hurtado Parot	Director Empresarial	Director	Asesorías	0	13.661
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Director	Dieta	5.592	6.090
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Director	Asesorías	26.949	34.377
Ulises Bacho Gahona	Director Laboral	Director	Dieta	5.592	6.090
Ulises Bacho Gahona	Director Laboral	Director	Asesorías	25.843	34.377
Guido Acuña García	Director Laboral	Director	Dieta	5.592	6.090
Guido Acuña García	Director Laboral	Director	Asesorías	22.798	28.126
José L. Ortega Pereira	Director Laboral	Director	Dieta	5.592	6.090
José L. Ortega Pereira	Director Laboral	Director	Asesorías	19.996	28.126
Otros gastos del Directorio			Gastos varios	145.387	96.054
<b>Total</b>				<b>355.261</b>	<b>366.075</b>

## DIRECTORIO EN REGIONES

Caja Los Andes, en sus constantes esfuerzos de generar vínculos sustentables con sus afiliados y mantener el compromiso de descentralización de sus actividades, posee un Directorio en Terreno, el cual realiza sesiones en regiones para conocer y delinear los desafíos corporativos que permitan ser un apoyo en diferentes zonas y a nivel nacional. Cada una de estas instancias además se complementan con acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

El año 2016 se realizaron dos encuentros. Uno de ellos fue en mayo en la ciudad de Talca, donde se co-construyó un espacio de entretenimiento y fomento a la cultura a través de un Gala Artística y apoyo a la comunidad. Además, con el ánimo de apoyar a la comunidad local, específicamente a las escuelas y alumnos más vulnerables, se benefició con 100 Cajas Escolares, en el Centro Educacional Luis Rutten de la Congregación de hermanos de la Inmaculada Concepción.

La segunda instancia de acercamiento se llevó a cabo en la ciudad de Copiapó, Región de Atacama, en octubre, donde también se realizó una Gala Cultural. Esta oportunidad permitió además inaugurar la exposición de Arte Down en la ciudad, muestra compuesta por cuadros artísticos creados por personas con Síndrome de Down, que se exhibió durante dos meses para sus afiliados y comunidad en general. Junto a esto también se apoyó con 100 cajas escolares en la Escuela Jesús Fernández Hidalgo de Copiapó.

### Principales asesorías

Empresa	Detalle Asesoría	Monto CLP	Periodo
VIRTUS PARTNERS SA	Planificación estratégica 2016-2020	98.628.425	Entre septiembre y diciembre 2016
COLLIERS PROSIN S.A	Desarrollo proyectos inmobiliarios	63.060.028	Desde año 2014 hasta diciembre 2016
SEMINARIUM SELECCIÓN SA	Selección Profesional	56.041.066	Entre agosto y noviembre (por las fechas de facturación)
PEOPLE Y PARTNERS S.A	Outplacement	12.348.480	Noviembre 2016
DELOITTE ADVISORY LIMITADA	Levantamiento de normas aplicables por los reguladores	10.480.260	Entre mayo y octubre 2016
DELOITTE ADVISORY LIMITADA	Asistencia Metodológica Evaluación Anual Grado de Cumplimiento del Código De Buenas Prácticas	8.870.157	Entre mayo y octubre 2016
URIBE HUBNER CANALES Y CIA. LTDA.	Asesoría Legales Profesionales.	6.413.127	Entre Enero - Mayo 2016
RESGUARDA SRL	Canal de denuncias colaboradores	4.037.715	Permanente (pago mensual)
EMPRESA EXPERTISE FRANCE	Asesoría Técnica	3.404.928	1° Semestre 2016
<b>TOTAL</b>		<b>263.284.186</b>	

### COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Caja Los Andes cuenta con siete comités, integrados por Directores y altos Ejecutivos. Tienen la misión de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a su consideración, para lo cual deben interiorizarse a fondo con las materias propias de la institución. Cabe señalar que en cada sesión de comité de directores participa un abogado asesor y queda registrada en forma de acta. Las actas de sesiones de Directorio y de los Comités de Auditoría, se encuentran alojadas en un sitio web dispuesto para ello.

TRANSPARENCIA EN LAS TRANSACCIONES  
EL MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO, ES UN DOCUMENTO BASADO EN LA LEY N°18.045 SOBRE MERCADO DE VALORES, QUE BUSCA FORMALIZAR LOS PRINCIPIOS DE LA CAJA EN MATERIA DE TRANSACCIONES RESPETANDO TAMBIÉN LAS NORMAS EMANADAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS, INCLUYENDO LA NCG270.

### Comité de Auditoría

Tiene como misión ayudar a la administración en el cumplimiento de sus objetivos, a través de la evaluación sistemática de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección permitiendo un mayor control interno e impactando de manera positiva en la eficacia de las operaciones que permitan resguardar el patrimonio de Caja Los Andes.

Integrantes: Ulises Bacho (Director), Rodrigo Muñoz (Director), José Luis Ortega (Director), Guido Acuña (Director) y Hernán Vergara (Contralor).

### Comité de Riesgo y Finanzas

Su deber es definir las políticas y gestionar los riesgos a los que está expuesta la organización mediante una adecuada planificación financiera. A partir de 2013, el Comité da cuenta de situación y gestión financiera de la entidad.

Integrantes: Rodrigo Muñoz (Director), José Ignacio Amenábar (Director), José Luis Ortega (Director), Nelson Rojas (Gerente General), Myriam Sotomayor (Gerente de Riesgo), Luis Fischer (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión), Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros), Roberto Carter (Gerente Comercial) y Andrés Medina (Fiscal).

### Comité de Beneficios Sociales

Le compete evaluar la incorporación de nuevos beneficios sociales ponderando sus impactos y las necesidades de sus afiliados. También debe dar cuenta del estado de avance de los planes para el pilar social definidos para el año.

Integrantes: Javier Darrайдou (Presidente Directorio), Guido Acuña (Director), José Ignacio Amenábar (Director), Gastón Escala (Director), Ulises Bacho (Director), Nelson Rojas (Gerente General), Marcelo Córdova (Gerente de Beneficios Sociales), Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing) y Andrés Medina (Fiscal).



### Comité de Productos y Servicios Financieros

Tiene dentro de sus labores, la aprobación de materias relativas a nuevos productos financieros y debe informar respecto al estado de avance de los planes anuales definidos para el pilar de productos financieros.

Integrantes: Javier Darraidou (Presidente Directorio), José Ignacio Amenábar (Director), Rodrigo Muñoz (Director), José Luis Ortega (Director), Nelson Rojas (Gerente General), Luis Fischer (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión), Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing), Roberto Carter (Gerente Comercial), Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros) y Andrés Medina (Fiscal).

### Comité de Compensaciones

Tiene como función primordial dar apoyo al área de Personas y Desarrollo Organizacional apoyando diversas iniciativas y proyectos que se generen en este marco y promoviendo aquellas que busquen impactar de manera positiva las compensaciones de los colaboradores. Para tal fin, debe mediar permanentemente entre la Administración y el Directorio.

Integrantes: Javier Darraidou (Presidente Directorio), Gastón Escala (Director), Ulises Bacho (Director), Nelson Rojas (Gerente General), César Urra (Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional), Andrés Medina (Fiscal) y Pamela Silva (Subgerente de Compensaciones y Beneficios).

### Comité de Infraestructura

Este organismo tiene a su cargo las decisiones relativas a la mantención de la infraestructura de Caja Los Andes y es también el que vela por la adecuada inversión del activo fijo de la entidad, tanto para oficinas como para Centros Turísticos.

Integrantes: Javier Darraidou (Presidente Directorio), José Ignacio Amenábar (Director), Guido Acuña (Director), Nelson Rojas (Gerente General), Luis Fischer (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión), Andrés Medina (Fiscal) y José Anguita (Subgerente de Infraestructura).

### Comité de Ética

Tiene como propósito promover y regular el cumplimiento -por parte de los trabajadores, Ejecutivos y Directores- de las normas, principios y valores que contiene el Código de Ética de Caja Los Andes. Asimismo, debe conocer las denuncias que se formulen con motivo de las infracciones al mismo y aprobar las sanciones que corresponda.

Integrantes: Javier Darraidou (Presidente Directorio), Gastón Escala (Director), Nelson Rojas (Gerente General), Andrés Medina (Fiscal), Hernán Vergara (Contralor), César Urra (Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional) y Francisco Smith (Director de Cumplimiento).

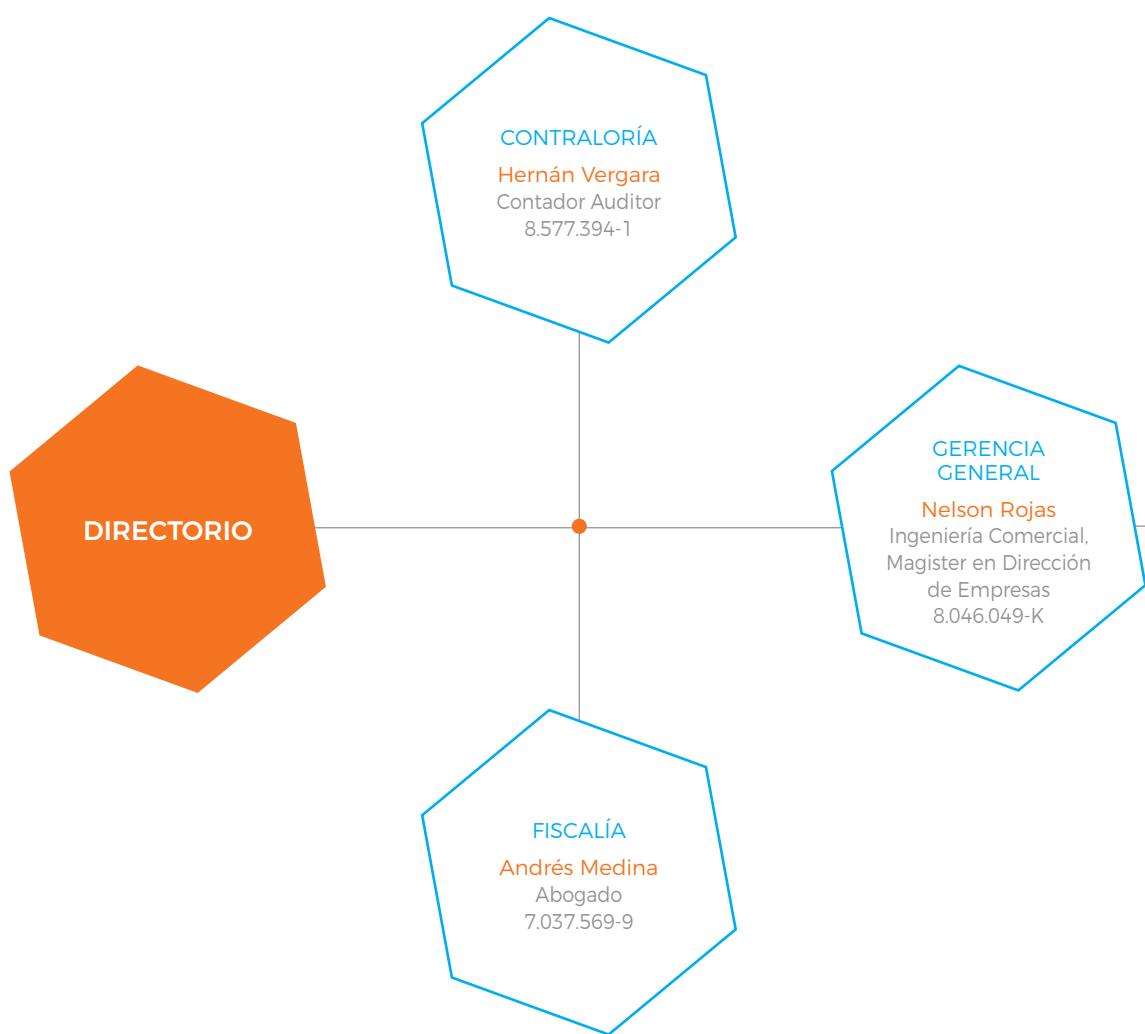
01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## PRINCIPALES EJECUTIVOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





<p><b>1</b> <b>Nelson Rojas</b> Gerente General</p> <p><b>2</b> <b>Marcelo Córdova</b> Gerente de Beneficios Sociales</p> <p><b>3</b> <b>Luis Castillo</b> Gerente de Operaciones y Tecnología</p> <p><b>4</b> <b>Jaime Fernández</b> Gerente de Productos y Servicios Financieros</p> <p><b>5</b> <b>Emilia Araya</b> Gerente de Innovación y Desarrollo Digital</p> <p><b>6</b> <b>Jorge Miranda</b> Director de Vanguardia</p> <p><b>7</b> <b>Andrés Medina</b> Fiscal</p>	<p><b>8</b> <b>Marie Auteroche</b> Gerente de Clientes y Marketing</p> <p><b>9</b> <b>Cristián Pizarro</b> Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE</p> <p><b>10</b> <b>César Urra</b> Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional</p> <p><b>11</b> <b>Myriam Sotomayor</b> Gerente de Riesgo</p> <p><b>12</b> <b>Hernán Vergara</b> Contralor</p> <p><b>13</b> <b>Luis Fischer</b> Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión</p> <p><b>14</b> <b>Roberto Carter</b> Gerente Comercial</p>
---	--



## 1.7 ENTIDADES relacionadas

### AFV - Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción A.G.

Objeto social y actividad que desarrolla: La Administradora de Fondos para la Vivienda surgió al amparo de la Ley N° 19.281, de 1995, y tenía por objeto administrar el o los fondos para la vivienda que constituían las instituciones recaudadoras. Si bien el objetivo principal de la ley era establecer un sistema alternativo de adquisición de vivienda, mediante la acumulación de recursos en una cuenta de ahorro, cualquier persona puede abrir una o más cuentas con el sólo objeto de constituir ahorro, pudiendo también ser utilizadas para postular al sistema de subsidio habitacional tradicional.

Sin embargo, con la promulgación de la Ley N° 20.712, relativa a la Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, se modifica sustancialmente la Ley N° 19.281 y se establecen normas sobre arrendamiento de viviendas con promesa de compraventa, con el objeto de disminuir los costos asociados a la gestión de ahorros para la vivienda y permitir una mejor diversificación de los recursos originados en ese ahorro. Se elimina también la obligación de contratar los servicios de una administradora de fondos para la vivienda y de tener que conformar un fondo especial para la inversión de tales recursos, permitiendo a las instituciones recaudadoras invertir directamente los recursos en fondos nacionales que cumplan las condiciones que se establecen por Ley.

- **Categoría:** Filial.
- **Directores:** Félix Díaz Grohnert (Presidente), Nelson Rojas Mena (Vice presidente), Rodrigo Muñoz Vivaldi (Director), Guido Acuña García (Director) y Jaime Fernández Dodds (Director).
- **Administración:** Sergio Escobar Ortega (Gerente General).
- **Descripción de las relaciones comerciales que mantenga:** Convenio de prestación de servicios con la CCAF de Los Andes: el que establece que la Caja proporciona recursos físicos, humanos y computacionales necesarios, a fin de proveer a la Administradora de los servicios, espacios físicos y equipamiento que requiera para el normal desarrollo de sus actividades.
- **Relaciones de propiedad:** relación directa con CCAF de Los Andes, con el 94% de propiedad.

## AFBR - Administradora de Fondos para Bonificación por Retiro

### Caja Los Andes S.A.

Objeto social y actividad que desarrolla: la Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Caja Los Andes S.A., surge al amparo de la Ley N° 19.882 de 2003 y la Ley N° 19.998 de 2005, ambas del Ministerio de Hacienda. Su objetivo principal es administrar el Fondo para la Bonificación por Retiro, invertir los recursos y efectuar los giros que se dispongan de conformidad con la Ley para pagar la bonificación por retiro, cuyos beneficiarios comprende a funcionarios del Sector Público, que opten por el retiro voluntario a sus cargos una vez cumplida la edad legal establecida para estos efectos.

- **Categoría:** Filial.
- **Directores:** Nelson Rojas Mena (Presidente), Emilia Araya Catalán (Vice Presidente), Guido Acuña García (Director), Jaime Fernández Dodds (Director) y Carlos Geerdts Zúñiga (Director).
- **Administración:** Sergio Escobar Ortega (Gerente General).
- **Descripción de las relaciones comerciales que mantenga:** Convenio de prestación de servicios con la CCAF de Los Andes: el que establece que la Caja proporciona recursos físicos, humanos y computacionales necesarios, a fin de proveer a la Administradora de los servicios, espacios físicos y equipamiento que requiera para el normal desarrollo de sus actividades.
- **Relaciones de propiedad:** relación directa con CCAF de Los Andes, con el 99% de propiedad.

## iCertifica

Objeto social y actividad que desarrolla: es una empresa que pertenece a la Red Social de la Cámara Chilena de la Construcción y se constituye como un medio privado de certificación confiable de las obligaciones laborales y previsionales, a disposición de todos los contratistas y subcontratistas del país, al tenor de lo dispuesto en la ley N° 20.123 que regula el Régimen de Subcontratación.

Es una empresa con alta tecnología desarrollada en ambiente Web, que permite a cualquier Contratista o Subcontratista operar con ellos, efectuando sus trámites de Certificación Laboral y Provisional, desde una manera manual o en forma electrónica.

- **Categoría:** Coligada
- **Relaciones de propiedad:** % de participación de Caja Los Andes: 34%

Durante 2016 Caja Los Andes retiró su participación de las siguientes corporaciones:

- a) Corporación de Deportes de la Cámara Chilena de la Construcción.
- b) Corporación Cultural de la Cámara Chilena de la Construcción.
- c) Corporación de Salud Laboral.
- d) Corporación Educacional de la Cámara Chilena de la Construcción.
- e) Corporación de Primera Infancia de la Cámara Chilena de la Construcción.
- f) Corporación CIEDESS.
- g) Corporación Habitacional de la Cámara Chilena de la Construcción.
- h) Corporación de Capacitación de la Cámara Chilena de la Construcción.

Por otra parte, en sesión de Directorio N° 990/07, con fecha 26 de julio de 2016, se acordó la venta de la totalidad de las acciones de la Caja en Medipass, desligándose de la participación de dicha sociedad.

## 1.8 CADENA DE VALOR y proveedores

En Caja Los Andes se entiende por proveedores a cualquier persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que proporciona bienes o servicios a la Caja.

La Institución reconoce a sus proveedores como socios estratégicos para el cumplimiento de los objetivos de la organización y se preocupa por el bienestar de ellos con el fin de crear relaciones sustentables de largo plazo. Desde 2015, se trabaja con un exigente estándar de selección y evaluación de proveedores, facilitando así la mejora continua y la transparencia.

En esa misma línea, durante 2016 se ha perfeccionado la Política de Compras Responsables que alude a los derechos de las personas, derechos fundamentales del trabajo y hace referencia también al respeto por la normativa ambiental y otros principios de la sostenibilidad. En definitiva, esta Política establece los criterios para llevar a cabo una contratación o prestación de servicios de manera sustentable y explicita las reglas para la adquisición de bienes y servicios de manera transparente.

El trato responsable con los proveedores también implica transparencia por parte de ellos y, en ese sentido, se les exigen diversos mecanismos de verificación con el fin de asegurar un cumplimiento genuino de la normativa asociada y el respeto a los principios declarados en el Código de Buenas Prácticas y Conductas, que constituye una verdadera guía para la relación con proveedores y entidades empleadoras.

LA POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES ES UNA GUÍA PARA EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE CAJA LOS ANDES QUE TIENE POR OBJETIVO ESTABLECER UN ESTILO DE GESTIÓN QUE BUSQUE OBJETIVIDAD, TRANSPARENCIA Y EXCELENCIA EN EL PROCESO DE COMPRAS Y UNA ÓPTIMA GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

### CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES





	2016		2015	
	Monto de Compras a proveedores de la Región	% de las compras totales a proveedores de la Región	Monto de Compras a proveedores de la Región	% de las compras totales a proveedores de la Región
XV	\$97.305.258	0,08%	\$149.784.729	0,12%
I	\$236.873.209	0,20%	\$267.171.685	0,22%
II	\$313.650.655	0,26%	\$633.580.521	0,52%
III	\$61.134.603	0,05%	\$78.756.075	0,06%
IV	\$702.209.199	0,58%	\$843.930.210	0,69%
V	\$708.976.214	0,59%	\$1.052.416.826	0,86%
RM	\$113.613.560.867	94,37%	\$114.199.251.130	92,98%
VI	\$201.995.915	0,17%	\$308.830.719	0,25%
VII	\$57.365.705	0,05%	\$132.694.612	0,11%
VIII	\$639.612.336	0,53%	\$1.042.128.788	0,85%
IX	\$401.774.114	0,33%	\$712.550.059	0,58%
XIV	\$2.171.700.344	1,80%	\$1.508.411.313	1,23%
X	\$520.804.514	0,43%	\$1.010.120.959	0,82%
XI	\$34.657.427	0,03%	\$36.769.673	0,03%
XII	\$627.261.500	0,52%	\$846.960.582	0,69%
	<b>\$120.388.881.860</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$122.823.357.881</b>	<b>100,00%</b>

## EL ORIGEN DE LOS PROVEEDORES Y MONTOS ASOCIADOS A COMPRAS A TRAVÉS DE ELLOS

Durante 2016 las compras efectuadas por Caja Los Andes a proveedores totalizaron una suma de \$ 120.388.881.860. Del total de las compras, un 5.6% se han efectuado fuera de la Región Metropolitana, promoviendo así las economías locales.

## MANTENCIÓN SELLO PROPYME

Durante 2016, se mantuvo el Sello ProPyme otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que evidencia un compromiso por parte de la empresa para pagar a sus proveedores a 30 días una vez recibida la factura, beneficiando a 2.888 proveedores que se relacionan con Caja Los Andes. De éstos, un 64% corresponde a Pymes que son finalmente las más privilegiadas por esta iniciativa.

## MODERNIZACIÓN DE POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES

La Política de Compras Responsables utilizada desde 2013 fue actualizada durante el 2016 con el objeto de formalizar la contratación y/o prestación de servicios en determinados casos:

- Cuando se trate de compras de bienes cuyo precio exceda de UF 1.000 o el periodo de entrega de los mismos exceda los tres meses. En caso de prestación de servicios, cuando exceda las UF 1.000 o el periodo de entrega tenga una periodicidad mayor a un mes.
- Cuando se trate de prestaciones de servicios o suministro de bienes habituales en el tiempo.
- Cuando se trate de la contratación de servicios críticos desde el punto de vista de la Ley N° 20.393.
- Cuando el beneficiario final de la compra no sea directamente Caja Los Andes, sino que un tercero afiliado a la Caja los Andes. Por ejemplo, la Caja Escolar que se entrega a los afiliados como beneficio social.
- Cuando en virtud de los servicios contratados, el prestador de servicios tendrá acceso a información relevante de Caja Los Andes.
- Durante 2016 se llevaron a cabo numerosas licitaciones y negociaciones con proveedores según criterios de la Política de Compras Responsables 2016.

**DURANTE 2016, CAJA LOS ANDES NO RECIBIÓ DEMANDAS SOLIDARIAS SEGÚN LEY DE SUBCONTRATACIÓN.**

**CONTRATISTAS EN CAJA LOS ANDES**

La Caja brinda empleo de manera indirecta, a través de subcontrataciones, a 2.261 personas que pertenecen a 21 empresas externas que prestan diversos servicios tales como seguridad, aseo y administración de Centros Turísticos, Mesa de Servicio Tecnológicos. Para las subcontrataciones, Caja Los Andes se rige por la ley N°20.123 de Subcontratación.

Ubicación	Empresas	Concepto	Total
Nacional	Link humano	Servicios varios	1.516
Nacional	Eulen	Aseo y seguridad	522
Santiago	Adecco Est S.A.	Servicios varios	4
Santiago	Coasin Chile S.A.	Técnicos en terreno mesa de servicios tecnológicos	3
Santiago	Coasin Chile S.A.	Ejecutivos mesa de servicio	13
Azapa	Ureta Segovia Elena Adriana	Concesionario	3
La Huayca	Lema Palape Marcela Yolanda	Concesionario	9
Hornitos	Wasara Spa	Concesionario	17
La Serena	Soc Comercial Napoleón Limitada	Concesionario	22
Palomar / Huallilemu Sur	Servicios gastronómicos Isabel Becerra	Concesionario	31
Huallilemu Norte	Arturo Silva Espinoza	Concesionario	6
Parador Darwin	Becerra Pardo Gloria	Concesionario	8
Machalí	Llanos Fredes Jaime Eduardo	Concesionario	5
Futrono	Olave Naves Sara Paulina	Concesionario	27
Villarrica - Calafquén	Carrasco Figueroa Sara Luisa	Concesionario	3
Río Quepe	Rivas Alvear Eduardo Andrés	Concesionario	3
Costanera	Comercial Reyes Spa	Concesionario	6
Punta larga	Sabrosur Spa	Concesionario	26
Llanuras de Diana-Río Serrano	Soc. Com. y Turist. Brisas de la Patagonia	Concesionario	23
Las Mellizas	Corporación de apoyo familiar	Concesionario	10
Leñadura	Rancho Astillero Spa	Concesionario	4
<b>Total</b>			<b>2.261</b>

## 1.9 SOLIDEZ FINANCIERA y fuentes de financiamiento

La política de financiamiento de Caja Los Andes está basada en la generación de excedentes y la obtención de créditos en el sistema financiero, junto con la emisión de bonos corporativos.

El saldo de los excedentes incrementa el Fondo Social, con el fin de generar recursos para Crédito Social e inversión en infraestructura física y tecnológica.

EL 2016 CAJA LOS ANDES TUVO UNA EXITOSA COLOCACIÓN DE BONOS CORPORATIVOS POR MÁS DE MM\$31.320

Las Cajas no obtienen recursos por la afiliación, por tanto, los recursos que ellas administran provienen de otras fuentes como: intereses por colocaciones de Crédito Social; rentas de inversiones; ingresos por venta de servicios, multas, sanciones y valores percibidos por las actividades turísticas que desarrollan. En el caso específico de Caja Los Andes, percibe comisiones por la administración de las prestaciones legales obligatorias que se pagan con cargo a recursos fiscales, como los subsidios por incapacidad laboral, por reposo maternal y cesantía.

Dado que todos los excedentes son reinvertidos, es de suma importancia contar con una eficiente gestión económica-financiera, ya que repercute directamente en mayor bienestar, mejores beneficios y servicios para los afiliados a nuestra Caja.

Estas políticas de financiamiento han permitido que Caja Los Andes, desde el 2007 y de acuerdo a las condiciones de mercado, emita bonos como una forma de diversificar sus fuentes de financiamiento.

En septiembre de 2016, la Caja llevó a cabo su quinta colocación de bonos de manera exitosa por \$31.320 millones, emisión estructurada a 3,5 años plazo. La colocación del instrumento fue a una tasa de 5,1%, con una demanda de 2,02 veces la oferta y un spread de 140 puntos básicos sobre la tasa de referencia.

Con la operación, Caja Los Andes ofreció al mercado de capitales este tipo de instrumento dando una potente señal a la industria de una sólida posición en el mercado. Esto a su vez permitió a la entidad, financiar más y mejores prestaciones en beneficio de sus afiliados.

01. Contribuyendo a la  
Inclusión Social

02. Compromiso con  
la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a  
Nuestros Equipos

04. Conectados con  
los Afiliados



## 1.10 PREMIOS, reconocimientos





The background features a large, semi-transparent blue hexagon containing a grid of binary code (0s and 1s). To the right, a 3D hexagonal prism is rendered in a gradient of orange and red. The text 'CAPÍTULO 02' is centered within the prism's volume.

## CAPÍTULO 02

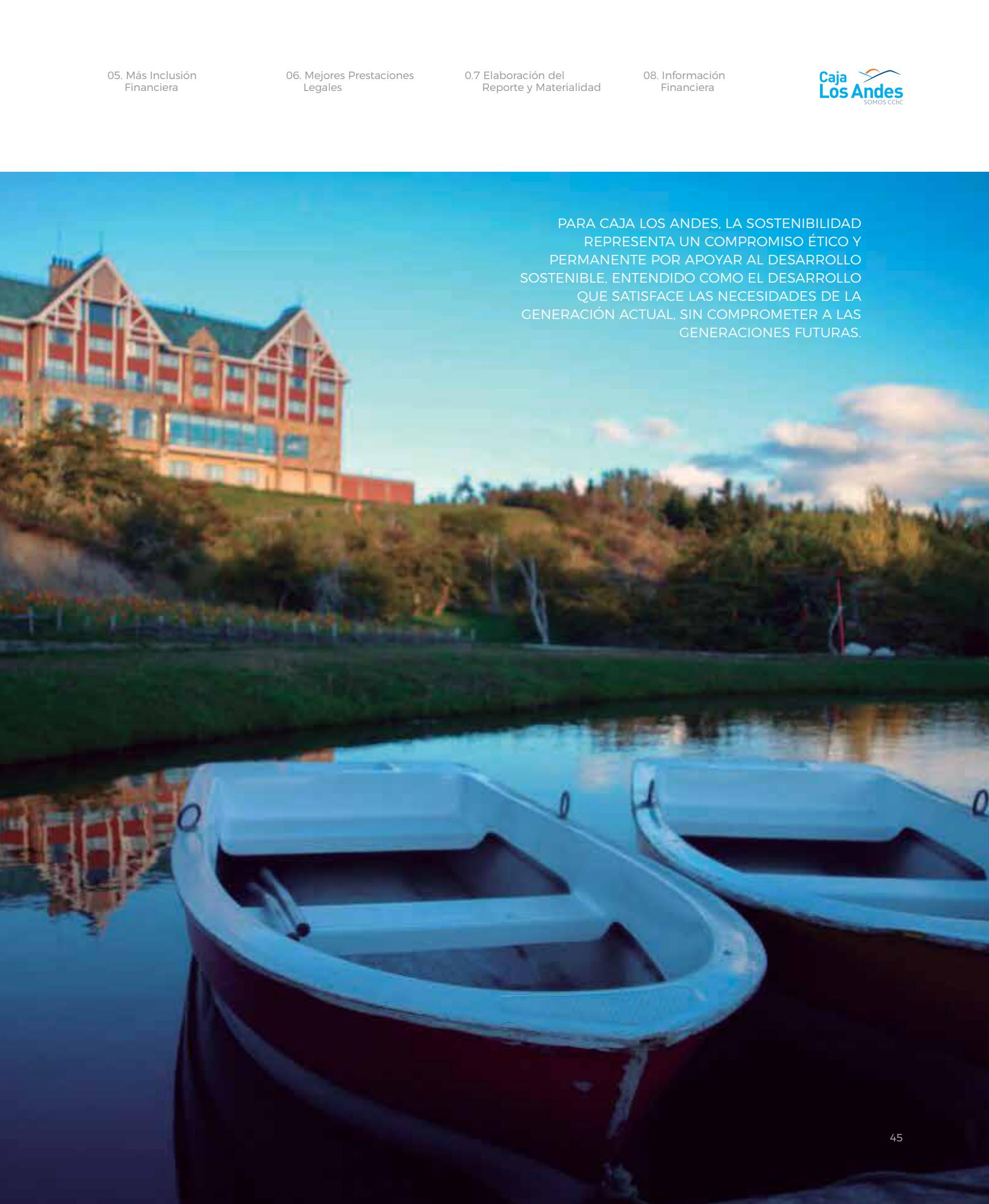
# COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

## 2.1 ENFOQUE DE sostenibilidad

El rol social que cumple Caja Los Andes con la inclusión social que promueve, va de la mano con la sostenibilidad; este es el enfoque de negocios en que la Corporación basa su gestión a corto, mediano y largo plazo.

Nuestro compromiso se fundamenta en la generación de excedentes para maximizar la inclusión social, manteniendo un equilibrio en el aspecto económico, social y ambiental. Es por ello que contamos con una Política de Sostenibilidad, enmarcada dentro de los lineamientos estratégicos de la institución, contribuyendo de manera activa y voluntaria al mejoramiento de la calidad de nuestros afiliados y comunidad.





PARA CAJA LOS ANDES, LA SOSTENIBILIDAD  
REPRESENTA UN COMPROMISO ÉTICO Y  
PERMANENTE POR APOYAR AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE, ENTENDIDO COMO EL DESARROLLO  
QUE SATISFACE LAS NECESIDADES DE LA  
GENERACIÓN ACTUAL, SIN COMPROMETER A LAS  
GENERACIONES FUTURAS.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## NUESTROS GRUOS DE INTERÉS

La gestión de los Stakeholders o Púlicos de Interés es fundamental en el compromiso que Caja Los Andes tiene como Institución.

Púlicos de Interés Identificados	Canales de Comunicación
<b>Autoridades, Organismos Públicos, Mundo Político</b>	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Acciones de relacionamiento Medios de comunicación Eventos corporativos
<b>Controladores, Gobierno Corporativo y Administración</b>	Presencial
<b>Afiliados Activos / Activos no Afiliados</b>	Correo electrónico Web institucional Información impresa videos corporativos Presencial Campañas publicitarias Medios de comunicación
<b>Empresas Afiliadas / No Afiliadas</b>	Correo electrónico Web institucional Plataforma web exclusiva para Empresas Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
<b>Sindicatos Afiliados / no Afiliados</b>	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
<b>Afiliados Pasivos / Pasivos no Afiliados</b>	Correo electrónico Web institucional Información impresa, videos corporativos Presencial Campañas publicitarias y Medios de comunicación
<b>Colaboradores</b>	Canal TV Interno Campañas digitales Eventos corporativos Correo electrónico Intranet Presencial

Públicos de Interés Identificados	Canales de Comunicación
<b>Competencia</b>	Presencial Correo electrónico Información impresa corporativa
<b>Proveedores</b>	Correo electrónico Web institucional Información impresa Acciones de relacionamiento Medios de comunicación Eventos corporativos
<b>Asociaciones Gremiales</b>	Correo electrónico, Web información impresa Información de campañas Presencial Medios de comunicación Eventos corporativos
<b>Medios de Comunicación</b>	Comunicados de Prensa Entrevistas Generación de temas Gestión de eventos Acciones de relacionamiento videos corporativos y Web Eventos corporativos
<b>Academia</b>	Correo electrónico Información impresa, Web videos corporativos Acciones de relacionamiento campañas de comunicación Medios de comunicación
<b>Comunidad</b>	Presencial Web Información impresa videos corporativos Gestión de medios de campañas Acciones de relacionamiento, AT Eventos corporativos

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

Para construir vínculos de confianza que permitan establecer un círculo virtuoso respecto del aporte que hacemos al desarrollo y calidad de vida de todos los chilenos, trabajamos con una herramienta denominada SEA@, que sistematiza el levantamiento de riesgos y oportunidades reputacionales que pudiesen afectar el relacionamiento con nuestros públicos de interés y, por ende, impactan el capital reputacional de nuestra Institución, para evitar o minimizar posibles impactos en nuestras operaciones.

A través de SEA@ se busca lograr una reputación de marca positiva y reconocida por sus atributos y beneficios, con una mirada de largo plazo y propuestas de valor relevantes para los afiliados, con el objeto de facilitar la estrategia de Negocio/Crecimiento ante nuestros grupos de interés.

### ¿Por qué SEA@?

<p><b>Función Social de CLA</b></p> <p>▼</p> <p><b>Herramienta SEA@</b></p> <p>▼</p> <p><b>Propósito</b></p>	<p>La gestión de los Stakeholders o Públicos de interés es fundamental en la construcción de vínculos de confianza que permitan establecer un círculo virtuoso del aporte que hacemos al desarrollo y calidad de vida todos los chilenos</p> <p>Sistematiza el levantamiento de los riesgos y oportunidades observados y recogidos por los usuarios asignados por cada gerencia de Caja Los Andes.</p> <p>Contar con un análisis proactivo del entorno y en específico de materias que pudieran afectar, positiva o negativamente la percepción de los públicos de interés y que puedan derivar en impactos a la operación de la organización.</p> <p>Siempre con la participación de colaboradores Caja Los Andes.</p>
--	---

## MEMBRESÍAS Y TRABAJO COLABORATIVO

Durante 2016, se continuaron los trabajos conjuntos y el afianzamiento de estrategias colaborativas con las siguientes instituciones:

Acción Empresa

Generación Empresarial

Pacto Global de las Naciones Unidas (Chile)

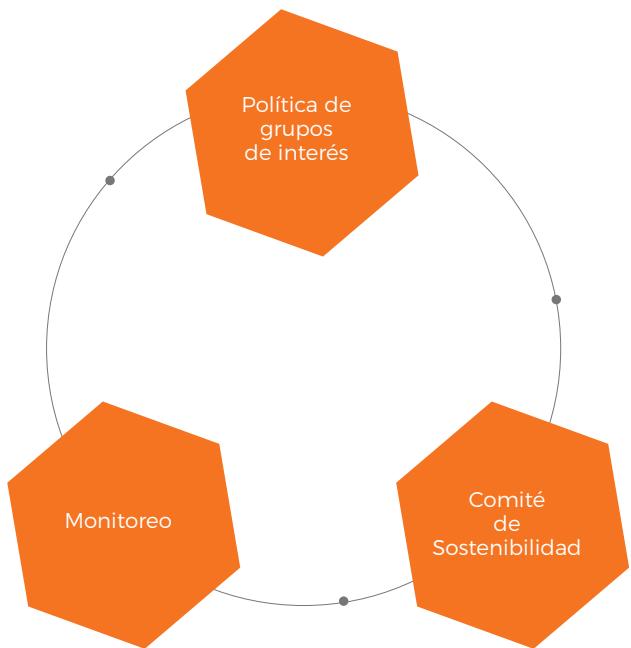
Unión Social de Empresarios Cristianos

Chile Transparente

Icare

Además, se trabajó en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), la Pontificia Universidad Católica de Chile, la red de empresas Cámara Chilena de la Construcción y la Asociación Gremial de Cajas de Compensación.

## MODELO DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



### Política de Grupos de Interés

Caja Los Andes cuenta con una Política de Stakeholders que define e implementa las directrices y reglas de relacionamiento que propicien una conversación y espacios de diálogo y participación, tanto para construir visiones comunes, como para generar propuestas de acción.

El propósito de esta Política es contribuir a la sostenibilidad del modelo de negocios y crear valor compartido para Caja Los Andes y sus Stakeholders, abordando la gestión de su reputación corporativa de forma sostenible y apegada a sus principios, valores y estrategia de negocio.

### Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad durante 2016 trabajó en la Ruta de Integración 2015 - 2020, con el propósito de fortalecer la integración de la sostenibilidad en todas las gerencias de Caja Los Andes y velar por el cumplimiento de las Políticas establecidas para ello. Está integrado por un representante de cada gerencia.

## Monitoreo Continuo de la Sostenibilidad

Anualmente, la Caja se somete a una revisión de sus políticas de sostenibilidad con el fin de monitorear su efectividad y fijar metas para el año siguiente. Este análisis exhaustivo es realizado por una entidad independiente.

Para eso se trabaja con el Index de Sostenibilidad, un indicador estratégico de la gestión de sostenibilidad que evalúa el nivel de integración de estos temas en la gestión de Caja Los Andes y mide el grado de alineación de la institución con las prácticas sustentables de compañías de clase mundial.

El Comité de Sostenibilidad durante 2016 sesionó en ocho oportunidades para integrar la sostenibilidad en todas las gerencias de Caja Los Andes. Algunos de los temas trabajados durante el año fueron: Índex de Sostenibilidad; Manual del Usuario; División Índex 2016 por Gerencia; Elaboración de Reporte Integrado con gestión 2016; Integración estratégica de la Sostenibilidad en la CChC y sus empresas; Desarrollo Comité Sostenibilidad; Ruta de Integración de la Sostenibilidad; Política de Diversidad e Inclusión.

El instrumento se construye utilizando las siguientes mediciones y herramientas: ISO 26.000, Pacto Global, GRI, OCDE, Principios rectores DDHH y Empresas, DJSI, y el Manual Stakeholders UNEP + AA 1000 (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y AccountAbility Stakeholder Engagement Standard).

La cifra alcanzada por Caja Los Andes para el año 2016 fue de 66%, un 8% superior a la meta fijada por la organización, acercándose así al valor esperado por la norma internacional que es de un 75%.

### Gerencias que conformaron el Comité en 2016

Asuntos Corporativos, Comunicaciones y Sostenibilidad

Beneficios Sociales

Contraloría

Riesgo

Finanzas, Administración y Control de Gestión

Fiscalía

Productos y Servicios Financieros

Innovación, Operación y Tecnología

Personas y Desarrollo Organizacional

Clientes y Marketing

Comercial

## PREOCUPACIÓN POR EL ENTORNO

Como parte de nuestro enfoque de sostenibilidad, reconocemos la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales como un aspecto prioritario de su gestión, exigiendo a todos los actores que intervienen en las actividades de la Caja, el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto de la Política Integrada de Gestión de Seguridad, Salud y Medioambiente.

Para tener un mayor impacto, Caja Los Andes se ha empeñado en instalar una cultura de eficiencia energética dentro de la organización para llegar a convertirse en una organización reconocida como responsable energéticamente, transformándose en un modelo para otras organizaciones y comunidades en cuanto a la protección del medio ambiente, ayudando a combatir el calentamiento global.

### PRINCIPIOS GUÍAS PARA LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



- Reducir, reutilizar y reciclar.
- Preservación de los recursos renovables y reducción de dependencia de recursos no renovables mediante la incorporación de nuevas tecnologías eficientes y nuevas prácticas en línea con la Política de Eficiencia Energética de la organización.
- Reducción de peligro ambiental mediante la incorporación de exigentes estándares para el transporte, almacenaje, uso y eliminación de productos o materiales peligrosos.
- Comunicar las políticas, programas y acciones ambientales a colaboradores, afiliados, empresas adherentes y grupos de interés promoviendo el desarrollo sostenible
- Revisiones del Cumplimiento.
- Planificación y toma de decisiones considerando nuestro deber corporativo como administradores ambientales responsables.

A su vez, el Código de Buenas Prácticas y Conductas establece que todos los colaboradores de Caja Los Andes deben realizar sus operaciones y prestar sus servicios minimizando su impacto al medioambiente respetando leyes, regulaciones y compromisos ambientales.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

En 2016, la Caja disminuyó su consumo eléctrico en un 13% respecto al año anterior y su consumo de gas en un 6,5%. En tanto, su consumo energético se redujo 1.870.000 Kw/h, lo que da cuenta de la efectividad de las campañas internas de eficiencia energética al instalar hábitos de consumo eficiente en los colaboradores y funcionarios de la organización.

Por otro lado, el grado de desacople de la curva de consumo energético del crecimiento económico de la Caja se redujo en un 13% superando la meta de 6%.

En relación a los residuos, es importante recalcar que el origen de los vertidos se encuentran con resolución de funcionamiento de la autoridad y dentro de los parámetros con la cual fueron proyectadas y construidas las plantas de tratamientos de aguas y a su vez, no hubo derrames durante el período reportado.



## PRINCIPALES INICIATIVAS AMBIENTALES

### Cambio cultural y educación en eficiencia energética

Como parte del programa de eficiencia energética e innovación tecnológica para optimizar la operación de sus instalaciones, se realizó una potente campaña de sensibilización y educación respecto del consumo responsable de la energía, sus ventajas y beneficios para la organización y medioambiente. En este contexto se llevó a cabo el Taller de eficiencia energética que convocó a más de 90 colaboradores (Gerentes de Primera Línea, Subgerentes y Agentes de Sucursales) y se difundió mediante una campaña a lo largo del año dada a conocer a través de diferentes medios como mailing, pop up, envíos de correos masivos, fondos de pantalla, encuesta, taller de eficiencia energética, manual de compras eficientes.

### Promoviendo la Cultura del Reciclaje

Recicla Andes forma parte del programa MÁS y busca manejar integralmente los residuos generados por la organización mediante la segregación, el reciclaje y correcta disposición final de éstos, además de mitigar los impactos y promover buenas prácticas.

### Cambio de luminarias por LED

Durante el 2016 se cambiaron gran parte de las luminarias por unas de tipo Led, privilegiando la eficiencia. Esta acción se llevó a cabo en el 50% de las agencias de la Región Metropolitana. Además, se incorporó el insumo de ampolletas LED para el 100% de los Centros Turísticos, desechando por completo el uso de luminarias del tipo incandescente y de poca eficiencia, siendo consistentes con una visión sustentable en el largo plazo.



DURANTE 2016  
SE REALIZARON  
**5 CAMPAÑAS**  
A TRAVÉS DE LA  
INTRANET MIRADOR.

## Nuevos edificios y renovaciones eficientes

Para asegurar un cumplimiento transversal de la estrategia de eficiencia energética, se determinó que la totalidad de los proyectos de construcción que se implementen, sean eficientes energéticamente durante la operación, obligando así a que proveedores y constructoras ocupen tecnologías y estándares de eficiencia tales como LEED o CES.

### Nuevo Edificio Corporativo

Durante 2016 Caja Los Andes se trasladó al nuevo edificio corporativo en Providencia, que cuenta con infraestructura e instalaciones de primer nivel en cuanto a eficiencia energética. Además de tener las certificaciones de Edificio Sustentable y de US. Green Building Council, así como la certificación CES, siendo el primer edificio de estas características en obtener esta certificación en Chile.

Medidas de eficiencia energética:

- Protecciones solares motorizadas mediante cortinas tipo roller que se activan cuando se supera el límite de ganancia por radiación solar de 120 w/m<sup>2</sup> interior.
- Control de Iluminación mediante sensores y controles tipo dimmer para regular la intensidad de la luz.
- Control de Climatización que optimiza el funcionamiento, apagándose automáticamente en momentos de baja ocupación.

### Mejoras operacionales

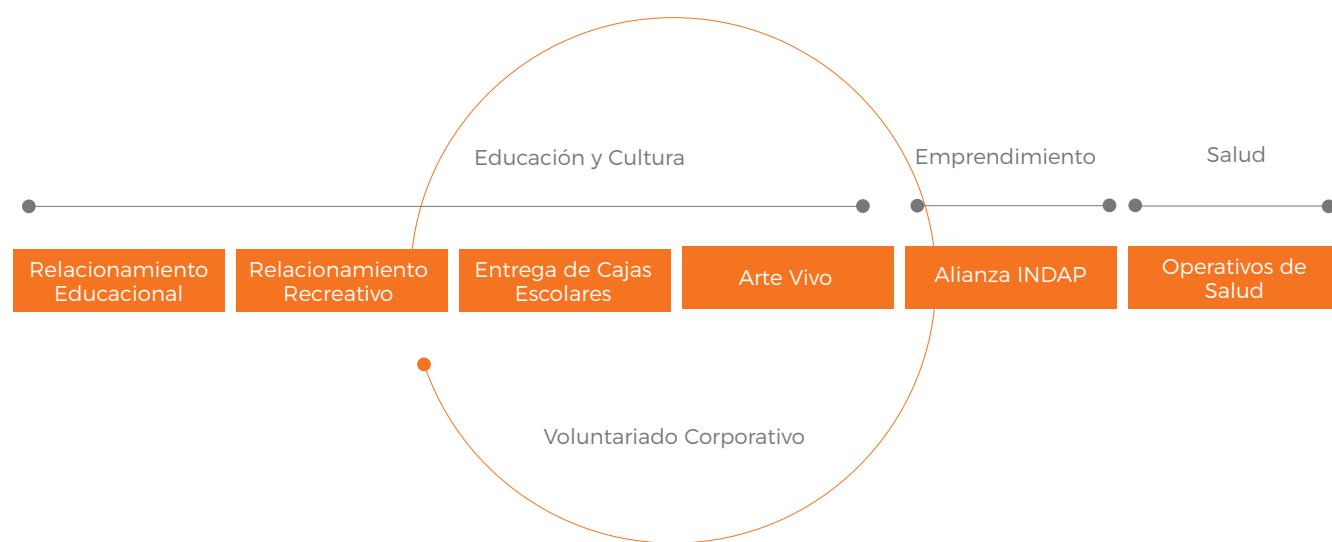
Junto con una infraestructura pensada en la eficiencia energética, se contemplaron una serie de mejoras en los sistemas automatizados de climatización, iluminación y control de radiación solar que optimizan el uso diario del edificio. A esto se suman mejoras como estacionamientos de bicicletas y espacios que garantizan un ambiente de trabajo amigable con el medio ambiente.

En ese sentido, se estableció la línea base energética de electricidad, gas y combustible de toda la institución, identificando los puntos de consumos, desviaciones, gastos y su distribución.

## ACCIONES CON LA COMUNIDAD

A través del programa MÁS, Caja Los Andes busca generar vínculos y estrechar lazos con las comunidades, estableciendo relaciones de confianza que perduren en el tiempo en aquellas localidades donde tiene presencia. Todos los años se concretan una serie de iniciativas que buscan impactar de manera positiva a las personas locales y entorno.

Las iniciativas se enfocan en Educación, Cultura, Emprendimiento y Salud, y se complementan con el programa de Voluntariado Corporativo, dando soporte a la realización de todas las actividades, cuya descripción aparece en el Capítulo 3 de este informe.



### RELACIONAMIENTO EDUCACIONAL:

Busca generar un acercamiento entre nuestros Centros Turísticos y colegios en situación de vulnerabilidad, mediante charlas interactivas medio ambientales y/o espacios deportivos para la realización de clases de Educación Física, esto último como un aporte al cuidado del medio ambiente, la salud, y hábitos de vida saludable en las nuevas generaciones.

IMPACTAMOS UN TOTAL DE

**970**  
ESTUDIANTES EN LAS CIUDADES  
DE SAN FELIPE, OLMUÉ, TEMUCO,  
RANCAGUA, VIÑA DEL MAR Y  
PUNTA ARENAS.



IMPACTAMOS A  
**540**  
NIÑOS DE COLEGIOS  
ALEDAÑOS A ESTOS  
RECINTOS.

## RELACIONAMIENTO RECREATIVO

Caja Los Andes abrió las puertas de sus Centros Turísticos para que niños y jóvenes vulnerables en todo el territorio nacional pudieran acceder a sus instalaciones. El programa fue implementado con fines de recreación y esparcimiento, privilegiando a instituciones educativas que se encuentran en zonas rurales.

## ENTREGA DE CAJAS ESCOLARES A COLEGIOS VULNERABLES

Durante el año 2016 y en conjunto con la Subgerencia de Beneficios Sociales, fueron beneficiados 2.100 estudiantes, 45 colegios y organizaciones sociales de todas las regiones del país, teniendo en consideración las comunas más vulnerables.

## ARTE VIVO

Desde el año 2013, el proyecto Arte Vivo busca contribuir a la cultura a partir de la exposición de obras de arte a la comunidad en general.

### Durante 2016, se realizaron diversas manifestaciones de arte:

- Colección de obra "Féminas" de Cecilia Elgueta, obra inspirada en la esencia de la mujer, que se inauguró en diciembre del 2015 y estuvo vigente hasta fines de marzo del 2016.
- Exposición "Traje de la Mujer Campesina del Valle Central de Chile", que busca rescatar las características fundamentales de la mujer campesina proveniente de la tradición rural, desentrañando los orígenes de la forma del vestuario.
- Exposición "Pinceladas de Experiencia", un homenaje al segmento de personas mayores y su interés por el arte visual. Fueron más de 30 cuadros en óleo exhibidos.
- Arte Vivo de la mano con el movimiento Arte Down, realizaron talleres inclusivos para que nuestros colaboradores se acerquen a la inclusión social de personas con Síndrome de Down. Estos talleres se presentaron en las ciudades de Copiapó, Valparaíso, Valdivia, Puerto Montt, Punta Arenas, Puerto Natales y Santiago.

## ALIANZA INDAP (INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO)

Caja Los Andes firmó un convenio de colaboración con el Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, dependiente del Ministerio de Agricultura, para fortalecer su relacionamiento con pequeñas y medianas empresas (PYMEs) productivos de las áreas rurales cercanas a nuestros Centros Turísticos Lago Ranco, Costanera y Punta Larga.

Se concretaron importantes muestras campesinas durante el 2016 en los recintos anteriormente mencionados, donde el principal objetivo es que los emprendedores ofrezcan y vendan en forma directa sus productos a nuestros afiliados y beneficiarios, asegurando siempre calidad, frescura e identidad.

EN 2016 SE IMPACTÓ A MÁS DE  
**350**  
PERSONAS CON LA REALIZACIÓN DE LAS MUESTRAS CAMPESINAS.

## OPERATIVOS DE SALUD

Con el objetivo de favorecer a la población más vulnerable que habita en las localidades donde operamos, desde el 2013 optamos por la promoción de la salud como uno de los pilares en nuestra relación con afiliados y comunidad.

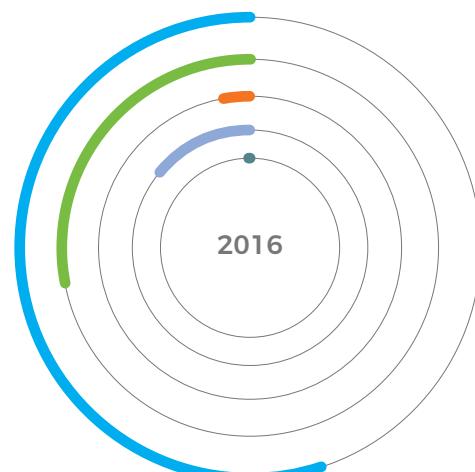
Durante el 2016 se efectuaron operativos de salud en 9 ciudades (Santiago, Rancagua, Talcahuano, Coihaique, Buin, Tocopilla, Iquique, Angol y La Unión) impactando a 466 personas.



## 2.2 VALOR SOCIAL y económico generado

### Valor Económico Generado y Distribuido

(Miles de \$)	2015	2016	Variación 2015-2016
<b>Valor económico generado (A)</b>			
Ingresos Totales	322.272.229	343.789.391	+ 6,7%
<b>Valor económico distribuido (B)</b>			
Costos de operación	164.091.489	170.704.076	+ 4,0%
Salarios y beneficios para los empleados	83.540.114	87.310.240	+ 4,5%
Pagos al Estado	5.987.972	8.459.177	+ 41,3%
Pago a proveedores de capital	32.731.452	43.486.684	+ 32,9%
Gastos en Sostenibilidad y RSE	195.492	65.156	- 66,7%
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>			
Valor generado - Valor distribuido	35.725.710	33.764.058	- 5,5%



**57,3%**  
Costos de operación

**29,2%**  
Salarios y beneficios para los empleados

**2,1%**  
Pagos al Estado

**11,4%**  
Pago a proveedores de capital

**0,1%**  
Gastos en Sostenibilidad y RSE

## 2.3 COMPLIANCE, ética y transparencia

La transparencia es uno de los cinco valores fundamentales de Caja Los Andes y permea a las distintas áreas del negocio y de la cadena de valor. Por esta razón, las prácticas de Gobierno Corporativo cumplen a cabalidad lo estipulado en la circular N°3067 dictada por la Superintendencia de Seguridad Social sobre Gobierno Corporativo y regulan los conflictos de interés que pudieran generarse con distintos Stakeholders, protegiendo siempre la independencia, imparcialidad, principios y valores declarados.

### DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Desde el año 2014 Caja Los Andes cuenta con una Dirección de Cumplimiento a cargo de un Director, quién desempeña a su vez los cargos de Oficial de Cumplimiento - según lo establecido por la Ley 19.913- y Encargado de Prevención de Delitos, especialmente aquellos relacionados con el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho y Receptación, que se señalan en la Ley 20.393.

Esta unidad se compone de cinco personas, entre ellos abogados y analistas que se dedican a diario a la tarea de la prevención de los delitos antes mencionados, participan en la creación y revisión de Políticas y se preocupan de monitorear que la normativa, tanto interna como externa, sea cumplida a cabalidad por nuestra Institución.

Tanto las Prácticas como las Políticas de Gobierno Corporativo, incluyendo el Código de Buenas Prácticas y Conductas, son difundidos adecuadamente por medio de los canales de información internos dispuestos para ello, asegurando el conocimiento de estas normativas por la totalidad de la organización. Las empresas afiliadas, proveedores y colaboradores indirectos también deben conocer y respetar estos códigos en el ejercicio diario de sus actividades promoviendo así el apego a las leyes nacionales, normas internacionales y de Derechos Humanos.

Como una medida para cuidar la relación con entidades públicas, se han contemplado dentro de la normativa ética, la prevención de ciertos ilícitos que pudieran repercutir en responsabilidad penal para algún colaborador y/o la Caja.

## PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y ANTICORRUPCIÓN

### Código de Buenas Prácticas y Conductas

Su función es orientar la conducta de los colaboradores de Caja Los Andes y quienes se relacionan con ésta, para ser verdaderos generadores de impacto social y actuar en armonía con las personas y el medio ambiente. Materializa los principios y valores que le dan sustento a los fundamentos estratégicos de nuestra Corporación.

En el mismo documento se especifica el ámbito de aplicación que estipula claramente cómo debe ser entendido por Colaboradores, Ejecutivos y Directores. Establece una guía para relacionarse de manera sana con entidades empleadoras, beneficiarios y proveedores.

También establece deberes y derechos de quienes forman parte de la entidad, la Política de Derechos Fundamentales en la que queda estipulado que la Caja proporcionará condiciones de trabajo favorables y adecuadas para sus colaboradores, directos e indirectos, y se compromete a la no discriminación arbitraria; respetar la igualdad, la dignidad de las personas y la inclusión de grupos vulnerables, especialmente personas en situación de discapacidad.

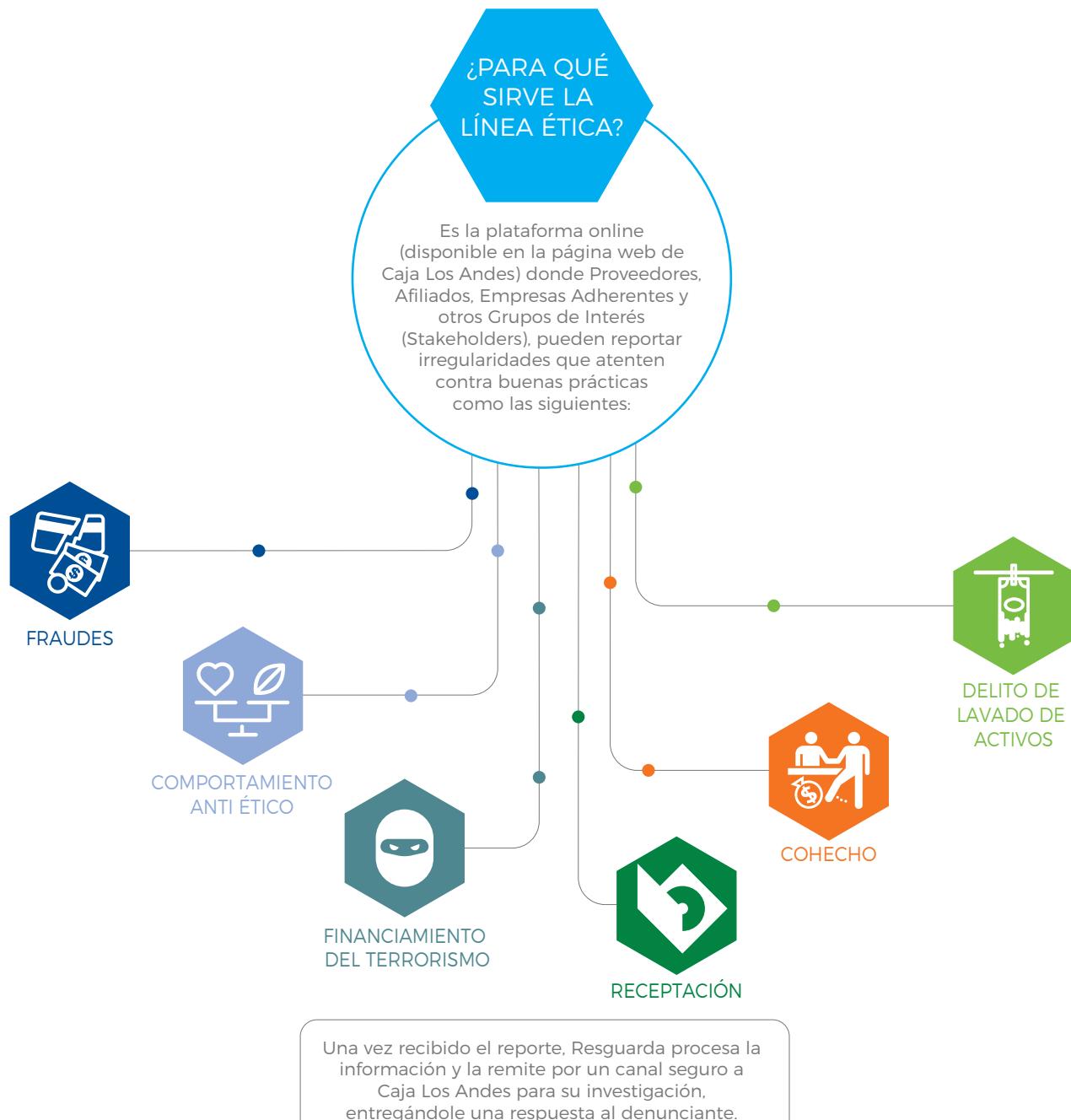
Reconoce el derecho a la privacidad y a la libertad de expresión de afiliados, empresas afiliadas y colaboradores, enfatiza en la transparencia, orientación al afiliado, innovación, compromiso y excelencia, en la Seguridad en el trabajo que debe constituir un imperativo ético en la organización. Esto implica velar para que todas las actividades se realicen con apego a la normativa vigente protegiendo así a las personas y el patrimonio que permite finalmente la entrega de beneficios a los afiliados y el uso racional de los recursos de la corporación.

### Comité de Ética

Es el encargado de velar por la comprensión y cumplimiento de la normativa contenida en el Código de Buenas Prácticas y Conductas, y quien debe sancionar cualquier conducta que viole el Código. Para esto existe un canal de denuncias que otorga total protección a los denunciantes, de manera de actuar oportunamente en aquellos casos.

### Línea Ética

En noviembre de 2016 se implementó una Línea Ética Externa con disponibilidad los 365 días del año en horario ininterrumpido para que los grupos de interés de la Caja denuncien en forma segura y anónima situaciones irregulares, fraudes, hechos de corrupción y/o malas prácticas corporativas.. Por su parte, los colaboradores también tienen su propio canal de denuncias, una Línea Ética Interna, habilitada de manera permanente.



*Si sabes de alguna irregularidad, puedes reportarla.*

[Ingresá aquí](#)



### Política de Incentivos y Regalos

Es otra de las medidas que busca cuidar la probidad y transparencia de los colaboradores respecto a su actuar con proveedores, normando el proceder que deben tener al relacionarse con ellos y recibir algún obsequio.



### Programa Anti-Fraude

Caja Los Andes efectúa de manera anual un análisis de los riesgos de fraude y corrupción evaluando todos los procedimientos que pudieran ocurrir en una conducta inapropiada. Este análisis se consolida en una matriz de riesgo de prevención de delitos de la Caja, herramienta que recientemente fue actualizada. Esta matriz determina el plan anual de auditoría forense que se desarrollará cada año.

Durante 2016 se auditaron 46 Sucursales y 12 Centros Turísticos, considerando en los respectivos planes de trabajo la cobertura preventiva del fraude. El Programa Anti-fraudes de Caja Los Andes contempla todos los elementos antes mencionados (Código de Buenas Prácticas y Conductas y las Políticas de Incentivos y Regalos).

El área de Contraloría, certificada internacionalmente y sus equipos especializados en prevención de fraudes e investigaciones, son los que deben fiscalizar de manera permanente con el apoyo del Comité de Auditoría y Comité de Ética.



### Capacitación en Ética

A todos los colaboradores de la Caja se les imparte una capacitación e-learning que aborda aspectos éticos y de anticorrupción.

En materia de prevención de fraudes, irregularidad, control interno y prácticas de corrupción la Contraloría de Caja Los Andes capacitó de manera presencial a 144 colaboradores durante 2016, contemplando a prácticamente la totalidad de ejecutivos que se desempeñan en gerencias y subgerencia comercial y el 100% de los agentes de las sucursales de la Región Metropolitana.

Como parte de los esfuerzos por monitorear el cumplimiento de las medidas de compliance, durante el período reportado se efectuaron 36 investigaciones de casos de fraude e irregularidades de los cuales nueve debieron ser sancionados por ocurrir en alguna práctica de corrupción o de asociación ilícita. Ocho de los casos derivaron en la desvinculación de los colaboradores involucrados, además de la aplicación de acciones legales (querellas) en contra de los responsables. En aquellos casos en que se detectó participación por parte de algún proveedor, se puso fin de manera inmediata a los acuerdos vigentes entre las partes.

01. Contribuyendo a la  
Inclusión Social

02. Compromiso con  
la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a  
Nuestros Equipos

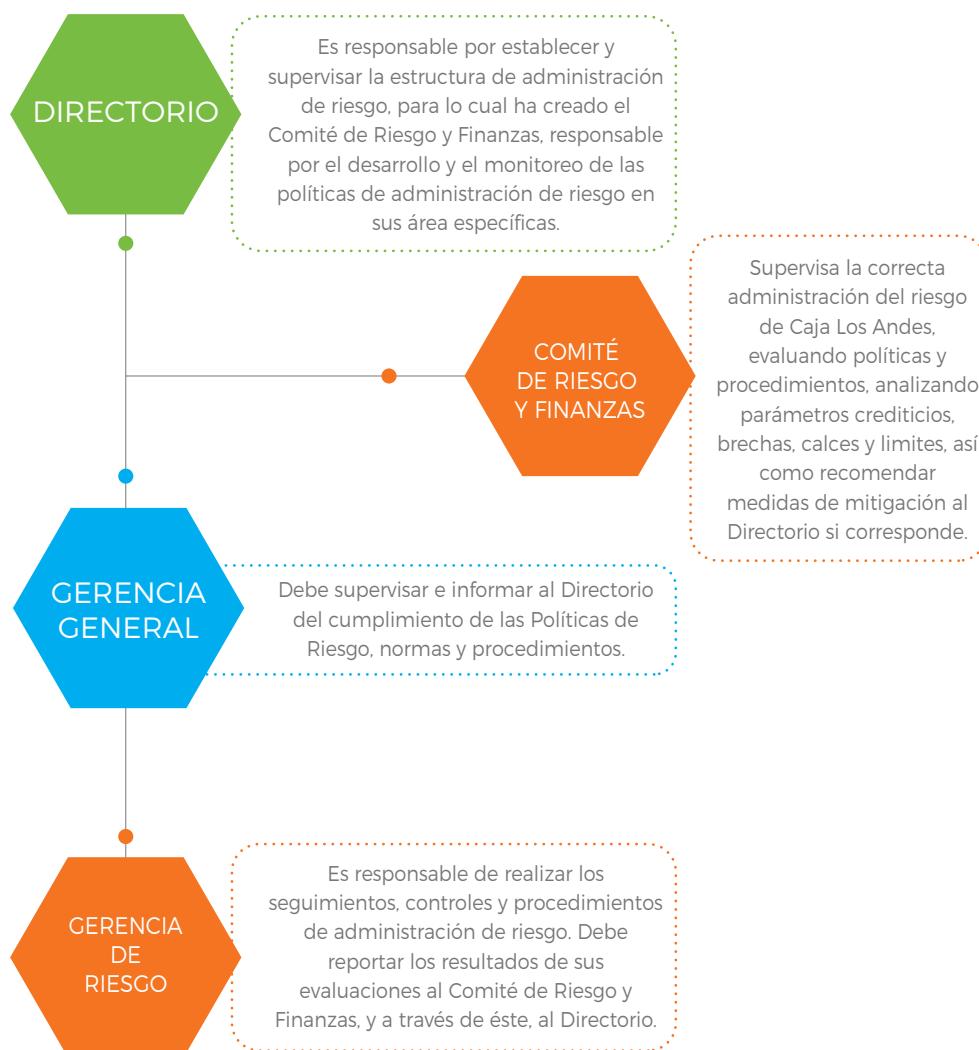
04. Conectados con  
los Afiliados



## 2.4 GESTIÓN de riesgos

Consiste en identificar y analizar cada uno de los riesgos a los que está expuesta Caja Los Andes, permitiendo un control adecuado de ellos, gestionándolos y anticipándose a sus efectos con una administración eficaz que contribuye, a su vez, a generar un mayor valor para los afiliados.

Las actividades de Caja Los Andes están expuestas a riesgos financieros, de crédito, de mercado, de liquidez, de capital y operacionales. La gestión del riesgo global de la institución se centra en minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen neto, producto de variaciones en las condiciones de mercado y en el comportamiento de la fuerza del trabajo y de los afiliados, en general.



## RIESGOS EN EL ÁMBITO INTERNO

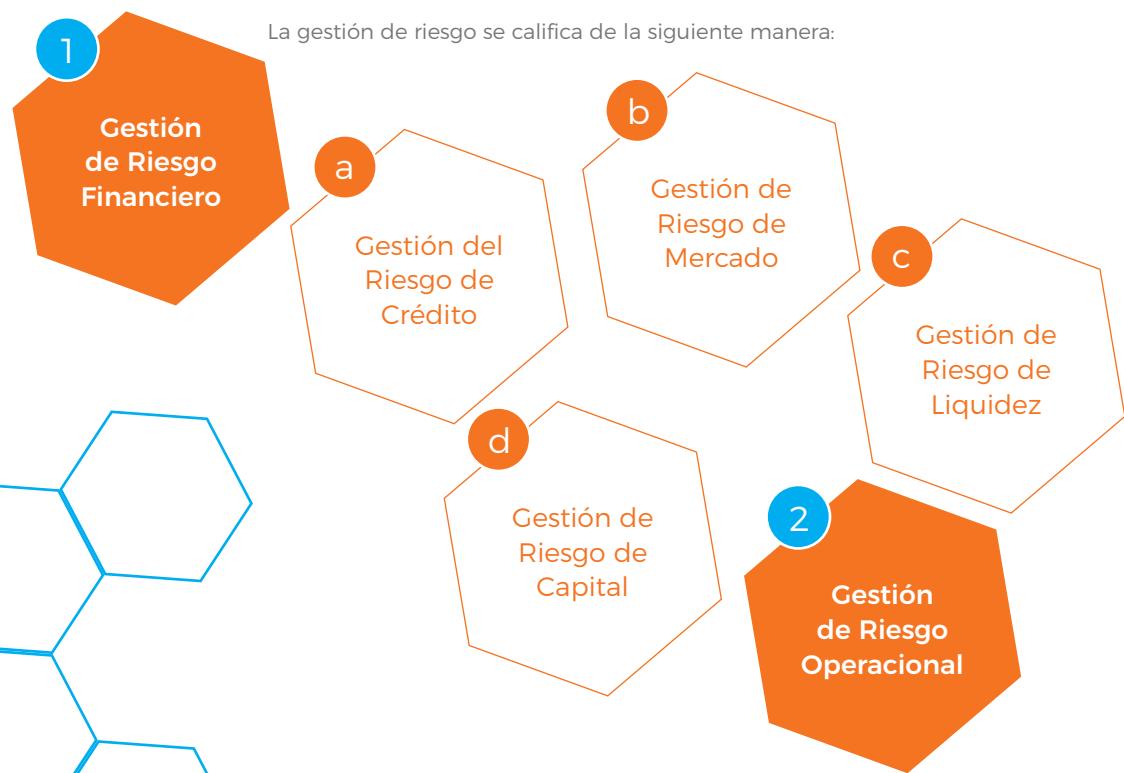
En el ámbito interno, Caja Los Andes reconoce diversas fuentes específicas de riesgo que derivan de la naturaleza de sus actividades, de la legislación y normas que las regulan y de los recursos utilizados para llevarlas a cabo. Estas fuentes de riesgo internas se pueden clasificar en riesgos operacionales, riesgos financieros, riesgo reputacional, prevención de fraude, prevención de riesgo y cumplimiento. Cada una de ellas es gestionada en cumplimiento de los marcos normativos y/o legales aplicables, según corresponda.

## RIESGOS EN EL ÁMBITO EXTERNO

Los riesgos en el ámbito externo se clasifican en Económicos y de Tendencias. Los primeros son aquellos derivados de la baja en el empleo, el crecimiento económico, la inversión y el consumo, entre otros. Estos tienen efecto en la colocación de créditos y en la capacidad de pago de los afiliados. Mientras que los de Tendencias son aquellos derivados de la transformación de la industria financiera, respecto de la forma en que se ofrecen los productos y servicios (con fuerte apoyo de tecnología digital), la manera de comunicarse, conocer y relacionarse con sus clientes y grupos de interés.

## GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgo se califica de la siguiente manera:



**1**
**Gestión de Riesgo Financiero:**

Caja Los Andes ha establecido políticas para un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas, las cuales están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, acorde con la escala y riesgo de sus operaciones y la de sus empresas filiales. El proceso de toma de decisiones se aplica según el nivel de riesgo que se verifique, evolucionando desde el Gerente de Riesgo al Gerente General, de éste al Comité de Riesgo y Finanzas y al Directorio, quedando estipulada la responsabilidad de cada una de las entidades internas en casos de crisis.

La medición de riesgos contempla el envío de informes periódicos a la entidad reguladora y a los organismos de Gobierno Corporativo. El cumplimiento de los covenant<sup>(1)</sup> incorporados en los contratos de emisión de bonos, se verifican e informan al Representante de los Tenedores, con ocasión de la emisión de los estados financieros trimestrales.

(1) Los covenant son una serie de indicadores asociados a los acuerdos de préstamos, que determinan cómo los prestatarios pueden funcionar y manejarse financieramente.

**a**
**Gestión del Riesgo de Crédito:**

Es responsabilidad del Directorio contar con políticas y procedimientos para evaluar el Riesgo de Crédito de su cartera de colocaciones -de acuerdo con su tamaño, naturaleza y complejidad- que asegure un nivel de provisiones suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a deterioros incurridos en esta cartera.

Caja Los Andes ha definido el Riesgo de Crédito como el no pago o incumplimiento de una contraparte, que implique una pérdida al valor presente.

Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes estableció una política de crédito basada en la calificación de riesgo que representan los distintos trabajadores, pensionados y empresas. Tanto las personas como las empresas son calificadas en las categorías A, B o C, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos, según el nivel de riesgo que éstas representan. El procedimiento de asignación de la calificación de riesgo para un solicitante de crédito, cumple estrictos procedimientos por los cuales se establecen los niveles de autorización requeridos para la aprobación de una operación de crédito. Adicionalmente, Caja Los Andes se encuentra en revisión y mejoramiento constante de esta política.

En este contexto, un modelo de credit scoring clasifica a las personas activas, permitiendo identificar las principales variables que determinan su comporta-

miento de pago y los factores de riesgo, tales como la actividad económica y el tamaño de la empresa. Con esto se han redefinido los criterios de clasificación, considerando a las personas más determinantes que las empresas, a la hora de identificar factores de riesgo.

**Cálculo del Deterioro de la Cartera de Colocaciones**

Para el cálculo del deterioro de la cartera de crédito social, Caja Los Andes utiliza un modelo basado en lo establecido en la circular 2.588 de la SUSESO, según la cual el deterioro es función directa del atraso que cada deudor presenta en sus pagos. El valor determinado, contempla deteriorar desde los casos al día, calculados como un 1% y 0% (créditos al día para Activos y Pensionados, respectivamente) sobre el saldo de créditos vigentes con sus pagos al día; hasta el caso de deudores que han completado el sexto mes de mora. Cuando la morosidad ha alcanzado los 12 meses desde la cuota impaga más antigua y el mes actual, el deterioro alcanza al 100% del capital adeudado.

**Cobranza**

Durante el cuarto trimestre del 2016, Caja Los Andes ha continuado trabajando en la implementación de Cyber Financial, plataforma de cobranza Prejudicial y Judicial que permite administrar de forma más eficiente, la gestión de cobranza individual, de empresa y otros productos morosos como son cotizaciones previsionales, facturas y cheques.

**b Gestión de Riesgo de Mercado:**



Debido a la naturaleza de las operaciones y a que no posee activos ni pasivos en moneda extranjera, Caja Los Andes está expuesta sólo a riesgos de mercado provenientes de eventuales variaciones en las tasas de interés. La medición estándar del riesgo de mercado se calcula asignando los flujos correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo, en catorce bandas temporales (desde 1 mes hasta 20 años). Con lo anterior se busca medir la exposición al riesgo de tasas del libro de caja, considerando tanto el impacto a corto como a largo plazo. Dada la estructura de los activos financieros, la mayor concentración de activos y pasivos sujetos a riesgo de mercado se encuentra en el segmento de hasta 5 años, con cifras muy inferiores en los segmentos superiores. Caja Los Andes mide las exposiciones de corto y largo plazo de riesgo de mercado, de acuerdo con el modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en la circular N° 2589, del 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.

**c Gestión de Riesgo de Liquidez:**

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

Estas políticas buscan, por una parte, disponer de una estructura de pasivos diversificada en términos de emisores e instrumentos, como también una sana distribución respecto de los plazos comprometidos, de manera que exista un equilibrio entre estos pasivos y los activos que se financian. Caja Los Andes ajusta su Riesgo de Liquidez a partir del modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, en la Circular N° 2502, de fecha 31 de diciembre de 2008, y sus modificaciones posteriores.

**d**

## Gestión de riesgo de capital:

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

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

Los factores de Riesgo del Capital provienen de elementos que han sido considerados ya en lo que se refiere al Riesgo del Crédito y de Liquidez, puesto que el principal factor de pérdida patrimonial de Caja Los Andes surge de la generación de déficit sostenido en sus operaciones o en un incremento del deterioro de la cartera que lleve a la pérdida total del patrimonio. Este elemento se controla mediante las pruebas de resistencia, una de las cuales considera un escenario de incremento de la morosidad extremo, pese a lo cual se mantiene el cumplimiento normativo, tanto para el capital normativo como para las brechas de liquidez. La actual normativa aplicable a las Cajas de Compensación ha establecido que el capital mínimo ajustado por riesgos debe ser de 16%. Caja Los Andes presenta, al cierre de diciembre de 2016, un factor de 55,7%, índice que equivale a 3,5 veces el límite normativo, lo que demuestra la excelente condición de solvencia de esta entidad.

**2**

## Gestión del Riesgo Operacional:

Como una estrategia de apoyo a su visión y misión, Caja Los Andes está comprometida y asigna una alta prioridad a la Gestión de Riesgo Operacional, con el objetivo de proteger el patrimonio y los fondos nacionales, la entrega de los servicios y la calidad de vida de nuestros afiliados y colaboradores.

Su principal propósito es establecer una cultura de Riesgo Operacional, que agregue valor a los procesos y objetivos estratégicos de Caja Los Andes con un fuerte foco en la prevención y en la participación.

Su gestión se sostiene sobre 7 pilares claves, aprobados en el Directorio en junio 2014:

- Gestión de Riesgos Operacionales: es la aplicación del proceso de gestión del riesgo operacional a los procesos críticos de Caja Los Andes, a la aprobación de nuevas operaciones, productos y servicios, a los proyectos que tengan impacto en las operaciones, y a los servicios tercerizados
- Gestión de Pérdidas Operacionales: es el proceso de detectar, registrar, analizar y mitigar los eventos operacionales con consecuencia de pérdida económica para Caja Los Andes.
- Gestión de Indicadores de Riesgo: es el proceso de monitorear el perfil de riesgo de Caja Los Andes mediante la medición constante de indicadores de Riesgo Operacional.

con el propósito de levantar alertas tempranas, ante aumentos indeseables en el riesgo y actuar oportunamente para prevenir pérdidas.

- Gestión de Continuidad del Negocio: es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para identificar impactos potenciales que pueden amenazar la continuidad operacional y proveer respuestas eficientes para salvaguardar los intereses de los afiliados, clientes y las demás partes interesadas.
- Gestión de la Seguridad de la Información: es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para proteger los activos de información, gestionando el riesgo de forma oportuna, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- Gestión de Identidades y accesos: es la aplicación de políticas, procesos y procedimientos para facilitar y controlar el acceso a los sistemas de información de Caja Los Andes, permitiendo gestionar los riesgos involucrados en el acceso, privilegios de roles y perfiles y uso de la información.
- Gestión de Actividades Tercerizadas: es la aplicación de políticas y procedimientos al proceso de selección, contratación y seguimiento de los proveedores de servicios externalizados, con el fin de mantener una sólida administración de los riesgos a los que Caja Los Andes se encuentra expuesta.

## GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Corresponde a la gestión oportuna, por parte del comité de Gestión de Crisis, que está orientada a resolver oportunamente las contingencias o emergencias que puedan afectar la continuidad operacional y los impactos en la organización por causas de fallas internas/externas y situaciones adversas, tales como como desastres naturales, eventos sociales u otros acontecimientos que puedan poner en riesgo la integridad de nuestros colaboradores y afiliados, velando siempre por la continuidad operacional al interior de la organización.

Además el comité de Gestión de Crisis está liderado por el área de Continuidad de Negocio encargados de administrar de manera eficiente los equipos de respuesta y recursos de forma coordinada así como también resguardar el patrimonio de Caja Los Andes.



## GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En una sociedad donde las comunicaciones tecnológicas tienen un rol importante y ante los nuevos desafíos de transformación digital, la protección y control de la información es clave.

En este sentido, durante 2016 en Caja Los Andes se realizan diversos proyectos para gestionar en forma oportuna incidentes de seguridad de la información y para cuidar uno de sus principales activos: la información de sus afiliados.



## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Gerencia de Riesgo es la encargada de liderar la implementación del Sistema de Control Interno, conforme las disposiciones contenidas en Circular Nro. 3.220 de marzo 2016, de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que debe ser implementado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, esto como una forma de fiscalizar los regímenes de seguridad y protección social, haciendo uso de sus atribuciones conferidas por las Leyes nro. 16.395 y 18.833.

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Se denomina Control Interno al proceso que deben efectuar los diferentes estamentos de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, tales como el Directorio, la Alta Administración y el personal de la Institución, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de los objetivos de la organización, contemplando al menos

las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las Operaciones.
- Adhesión a las políticas aprobadas por el Directorio.
- Confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Su objetivo es establecer los principios de control interno y lineamientos de orientación general que permitan a todos los órganos y funciones de riesgo, control, cumplimiento y a todos los colaboradores de Caja Los Andes tener claridad respecto de su rol y responsabilidades en la implementación, funcionamiento, mantención, adecuación y mejora del sistema de control interno en el tiempo.



## REPENSANDO CAJA LOS ANDES

A fin de responder a los riesgos y oportunidades claves, Caja Los Andes ha definido una estrategia para avanzar hacia una transformación digital de sus procesos, productos y sistemas, involucrando a todos sus colaboradores en un proceso de cambio cultural, que tiene por norte otorgar una mayor inclusión social a nuestros afiliados.

Esta transformación hará repensar las cosas que hoy realizamos, para disminuir las barreras y facilitar el acceso, impactando positivamente en la experiencia que tienen los afiliados al interactuar con la Caja, teniendo como énfasis:

- Servicios de valor agregado
- Nuevas tecnologías
- Optimización de canales y procesos
- Nuevos modelos y fuentes de ingresos
- Cambio de la cultura interna: líderes y equipos que comprendan el cambio cultural que esta transformación implica.

Para la implementación de la estrategia, Caja Los Andes ha agregado a su estructura organizacional una nueva gerencia, la Gerencia de Innovación y Desarrollo Digital.

Se asume este desafío con la visión de que un sistema efectivo de Control Interno ayudará a la Institución a mejorar el desempeño y a lograr los objetivos estratégicos definidos. Articular este sistema requiere del compromiso y disciplina corporativa, ya que se plantea el desafío mayor: "ir más allá de un cumplimiento normativo, a un proceso integrado al sistema de gestión institucional".



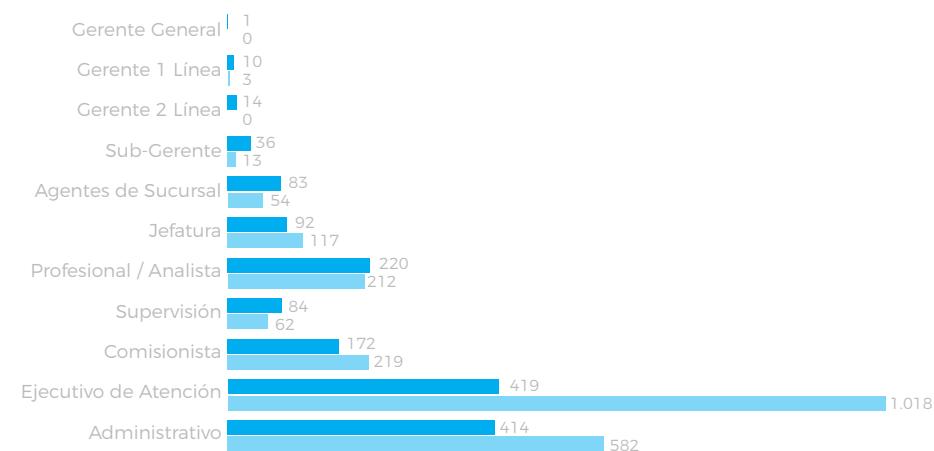
# CAPÍTULO 03

**FORTALECIENDO  
A NUESTROS  
EQUIPOS**

## 3.1 INDICADORES EN gestión de personas

### A) TOTAL DE COLABORADORES

#### Por género

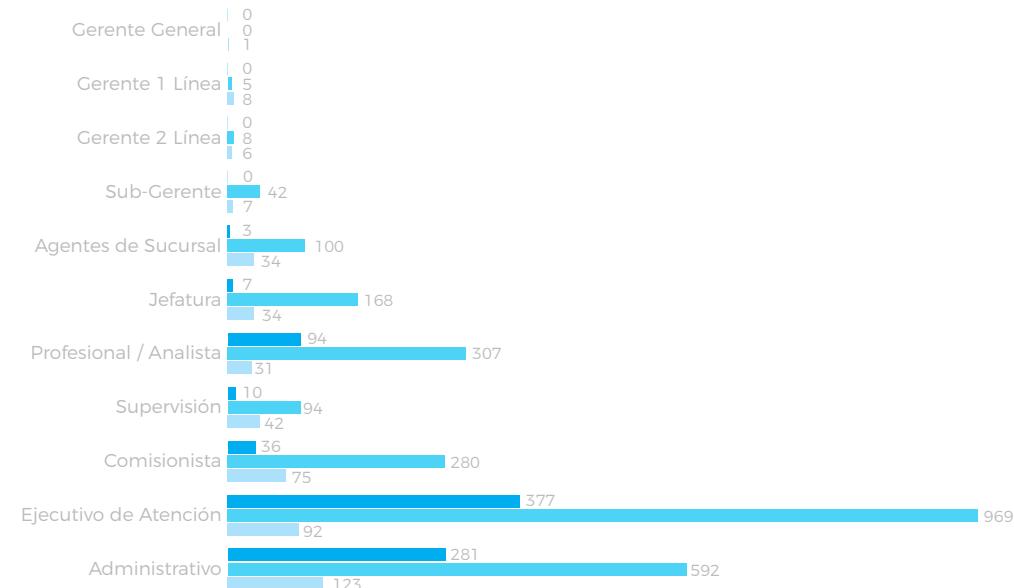


 Hombres  
**1.545** personas

 Mujeres  
**2.280** personas

**TOTAL:**  
**3.825**

#### Por rango de edad



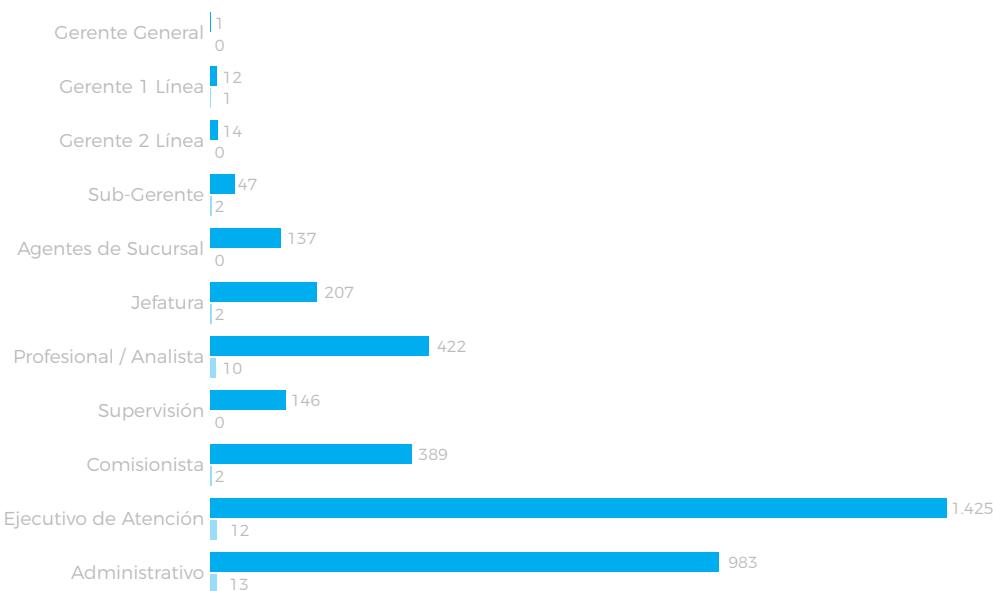
 <30 años  
**808** personas

 Entre 30-50 años  
**2.564** personas

 >50 años  
**453** personas

**TOTAL:**  
**3.825**

## Por nacionalidad

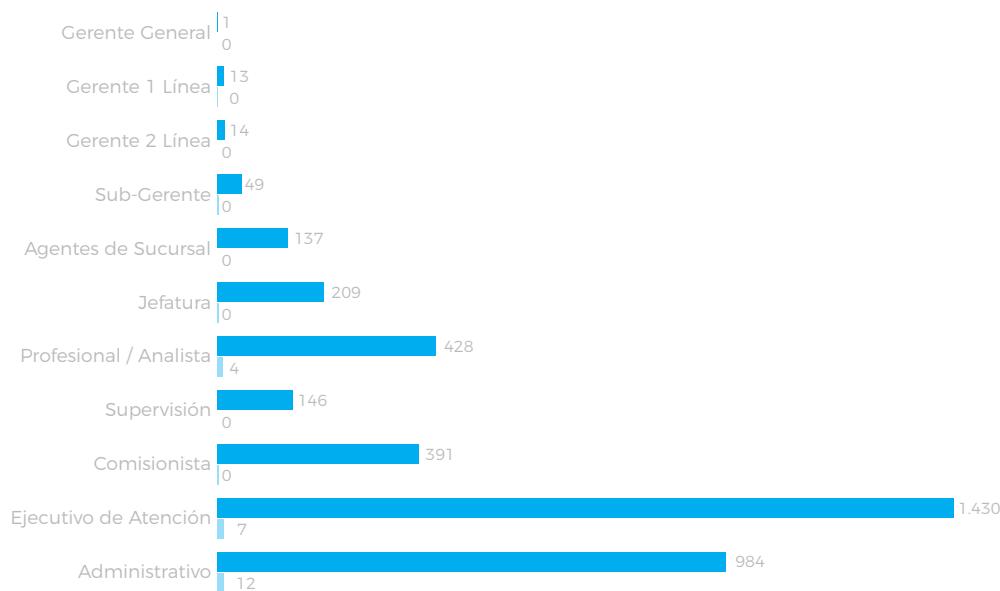


 Nacional  
**3.783** personas

 Extranjeros  
**42** personas

**TOTAL:**  
**3.825**

## Por inclusión



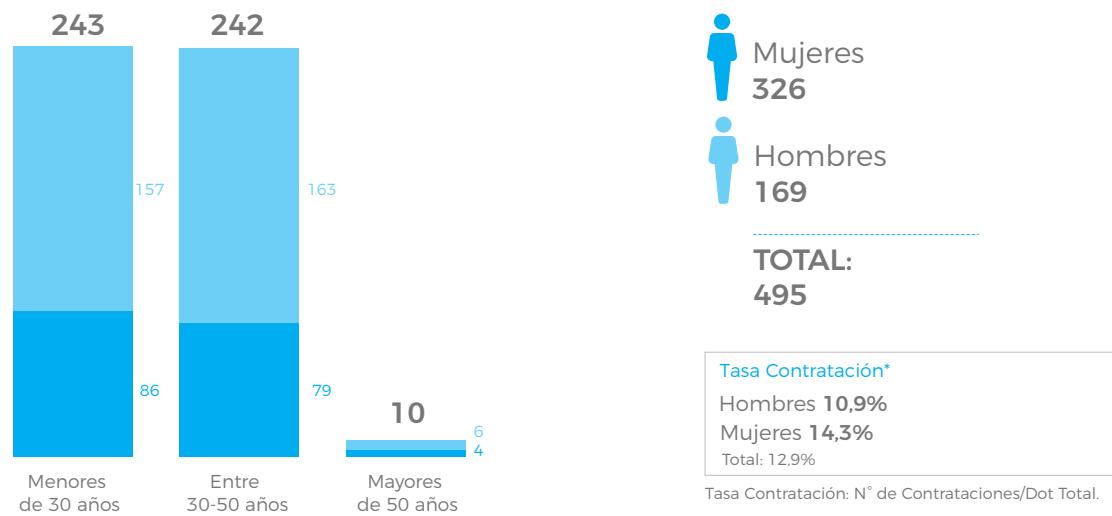
 Sin discapacidad  
**3.802** personas

 Con discapacidad  
**23** personas

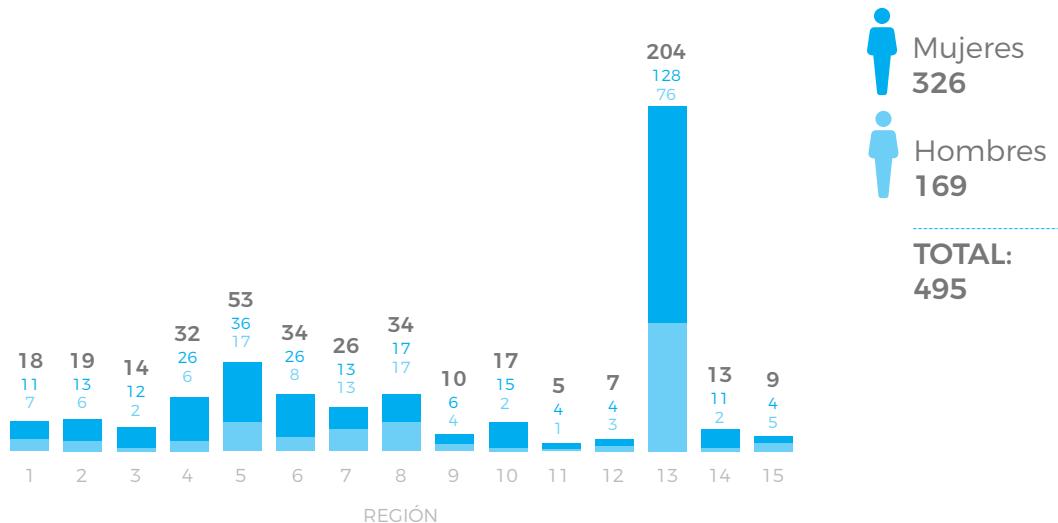
**TOTAL:**  
**3.825**

## B) ROTACIÓN Y NUEVAS CONTRATACIONES

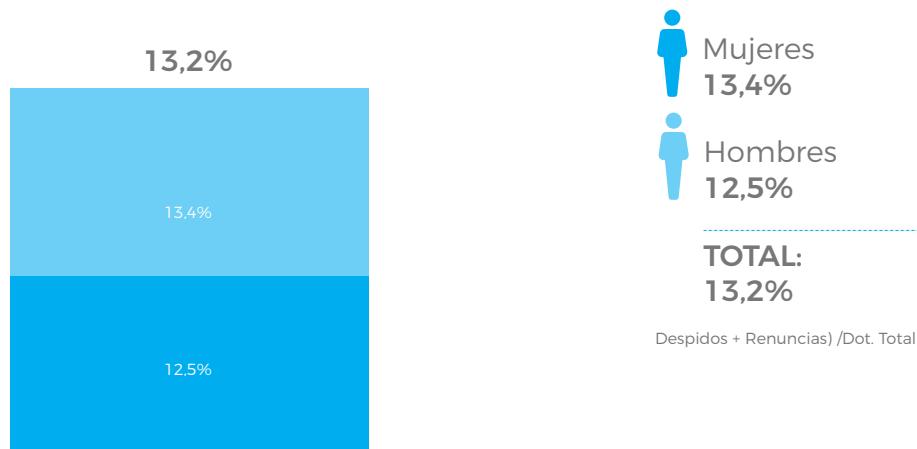
### Nuevas contrataciones por grupo etario y sexo



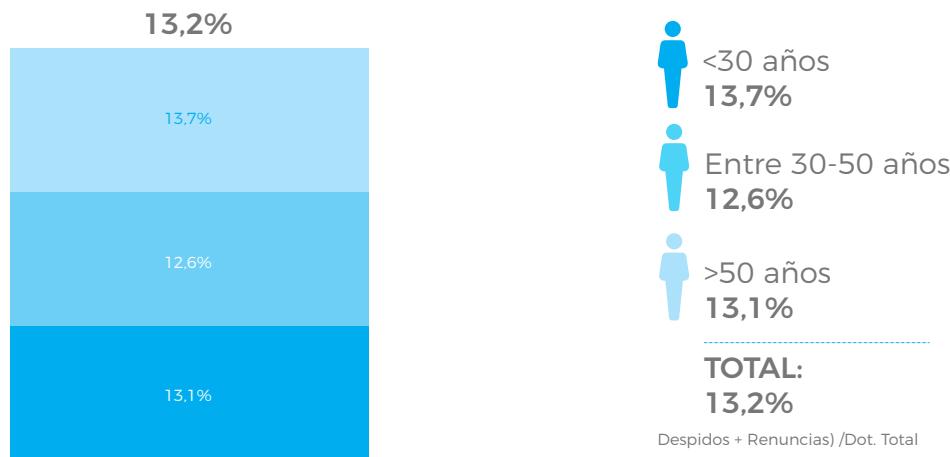
### Nuevas contrataciones por región y sexo



### Rotación por género



### Rotación por rango de edad



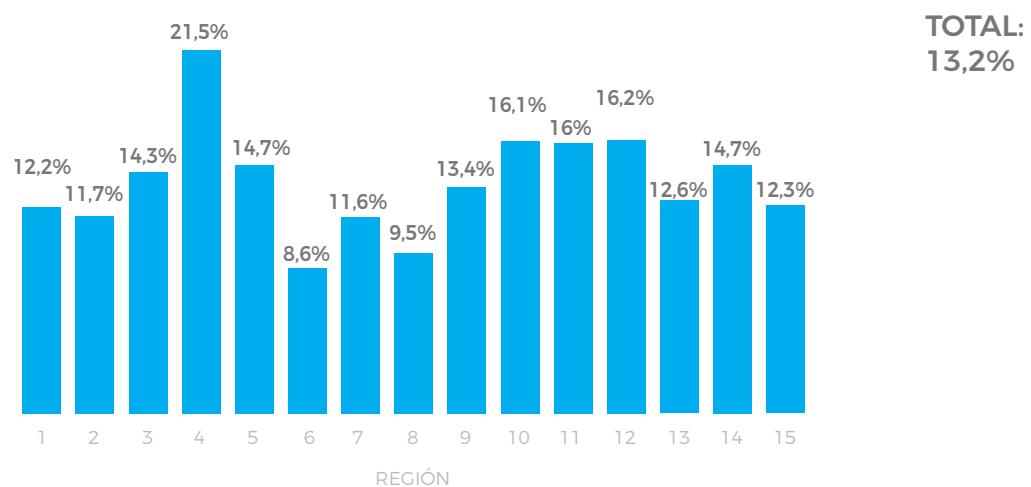
01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

### ROTACIÓN POR REGIÓN

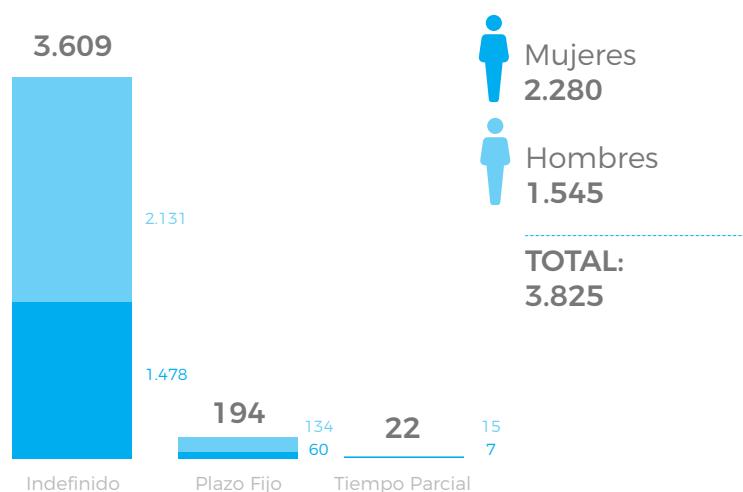


### Números de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas:

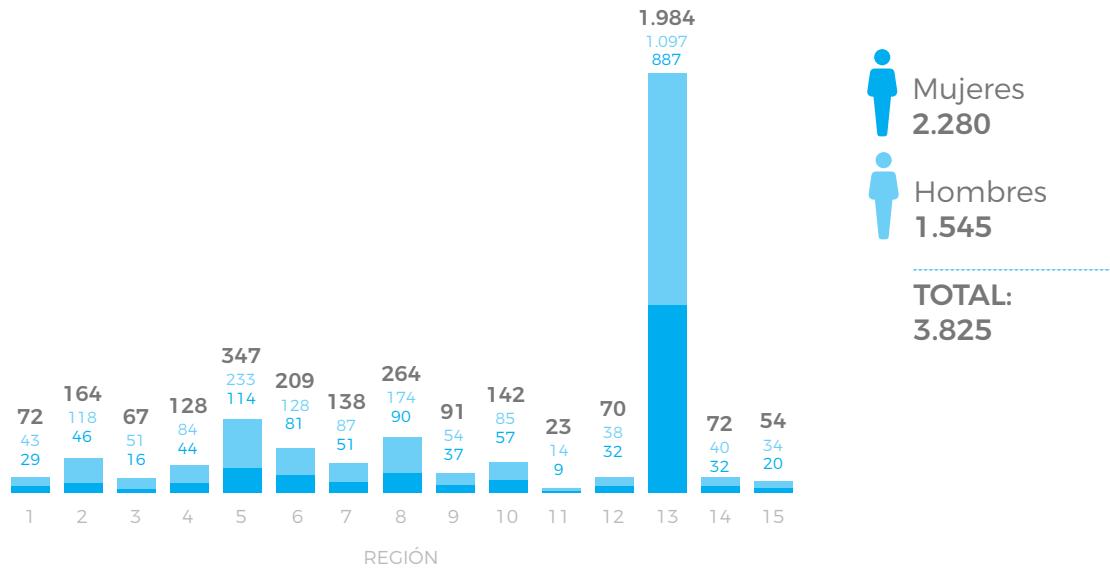
Hay 0 casos de discriminación. Sólo existen casos de "Acoso Laboral", de los cuales en 3 se menciona alguna conducta de discriminación durante el desarrollo de la investigación.

### RELACIÓN CON EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Número de empleados por contrato laboral y sexo



TAMAÑO DE LA DOTACIÓN POR REGIÓN Y SEXO



84,97%

DE LOS COLABORADORES SE  
ENCUENTRAN CUBIERTOS POR  
**CONVENIOS  
COLECTIVOS**

## 3.2 MODELO DE gestión de personas

“

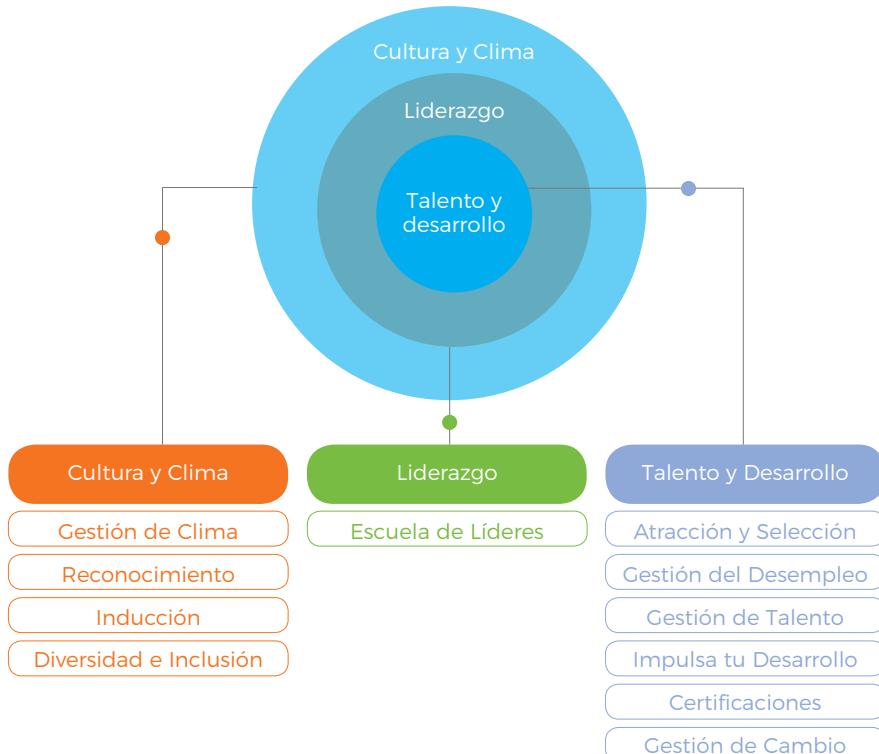
Necesitamos líderes y equipos que comprendan y defiendan el cambio cultural que esta transformación implica, como la mejor manera de superar con éxito el nuevo mapa de desafíos que se nos presenta. La invitación está extendida: todos somos necesarios en este nuevo esfuerzo. Y como en otras ocasiones en el transcurso de estos ya casi 65 años de existencia, nuestra organización debe estar a la altura de los retos que se le presentan, tal como en otro tiempo lo hicieron nuestros fundadores y todos los que nos han precedido en esta maravillosa y exitosa travesía institucional.

”

Nelson Rojas, Gerente General Caja Los Andes,  
en su artículo “Repensando Caja Los Andes para la Era Digital”.

Para alcanzar una **mayor inclusión social a nuestros afiliados**, reconocemos el protagonismo de todo nuestro equipo. Se necesita que el 100% de los colaboradores se involucre, se comprometa y entusiasme en el camino hacia nuevos retos. El principal acento está en su desarrollo profesional y humano. Por esta razón se generó un plan regido por tres ámbitos de acción, alineados con los objetivos estratégicos de la Caja.

### NUESTRA ESTRATEGIA



## SOCIOS DE NEGOCIO, UN APOYO A LAS DIFERENTES ÁREAS

Para generar un puente entre las distintas unidades de negocio con el área de Recursos Humanos nacen los Socios de Negocio, que buscan atender los requerimientos de los líderes de la organización, y a través de ellos a sus equipos, en relación con todo lo referido a la gestión de personas, brindándole asesoría, recomendaciones y detectando oportunidades de mejora al interior de cada equipo de trabajo.



## 3.3 CULTURA y clima

Para Caja Los Andes, el clima laboral es un pilar estratégico y una preocupación permanente. Tenemos la convicción que generando las condiciones para que seamos felices en nuestro lugar de trabajo, podremos brindar un mejor servicio y así contar con afiliados contentos.

El Clima Laboral se mide anualmente en dos instancias:

- Encuesta de Clima Laboral del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Medición de Great Place to Work®.

La Encuesta de Clima Laboral permite conocer la percepción que tienen los colaboradores de la Caja en relación a diversos aspectos de su entorno laboral a través de 22 dimensiones. En 2016 en esta encuesta se obtuvo un puntaje de 77 puntos.

Great Place to Work® (GPTW), es una firma global de investigación, consultoría y formación presente en más de 50 países en los 5 continentes. Su propósito es asesorar a las organizaciones para llegar a ser un buen lugar para trabajar a través del desarrollo de culturas de confianza.

En el ranking 2016 en Chile, participaron más de 200 grandes empresas, lo que significa que más de 300.000 trabajadores respondieron la encuesta Trust Index, herramienta de evaluación de GPTW.

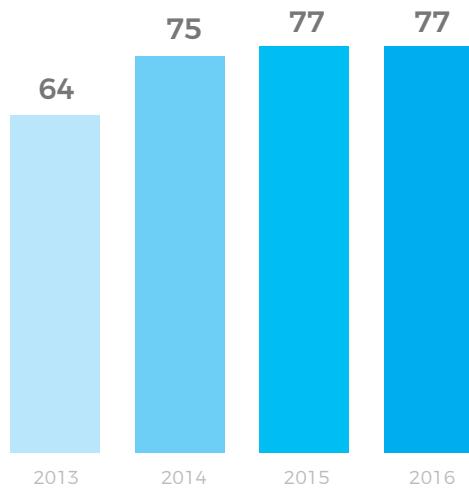
En 2016, Caja Los Andes obtuvo el lugar 29 en dicho ranking, subiendo ocho posiciones en relación al año anterior. Para nuestra Institución, esta medición permite compararnos con grandes y prestigiosas empresas del mercado, y así complementar la medición interna que realiza la Encuesta de Clima Laboral de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



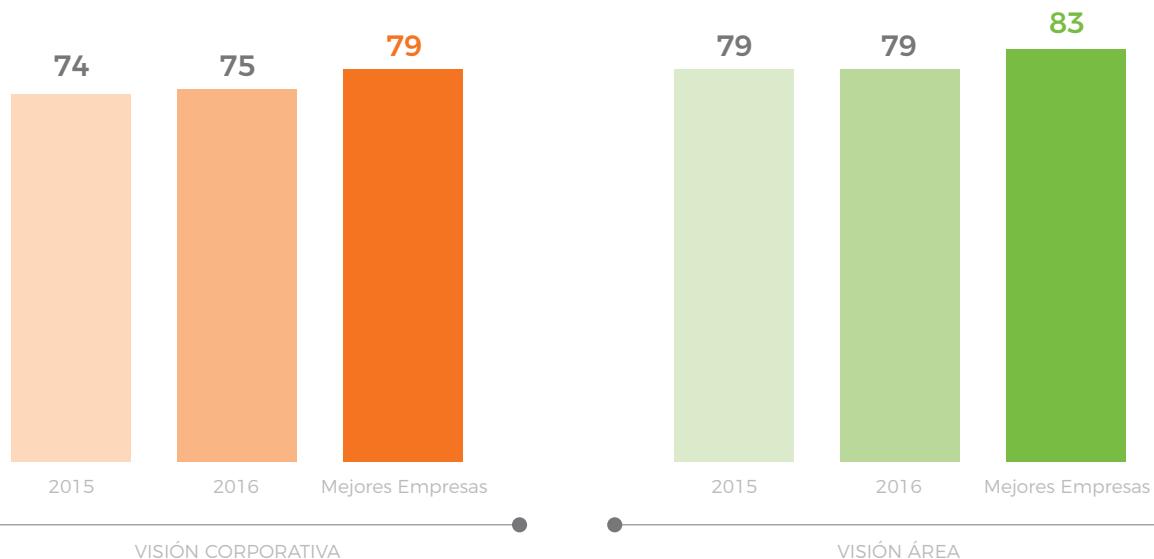
Los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Laboral, del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile y en el ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar de Great Place to Work®, nos permiten concluir que **CONTAMOS CON COLABORADORES ORGULLOSOS DE SU TRABAJO, DE SU EQUIPO Y DE LA INSTITUCIÓN**, fortaleza que nos posiciona por sobre el promedio de las grandes empresas de Chile.

Por otro lado, los colaboradores destacan que existe un trato justo y rescatan que no haya discriminación por razones sociales, orientación sexual o discapacidad. Ciertamente es una gran oportunidad para seguir fortaleciendo la Política de Diversidad e Inclusión.

#### EVOLUCIÓN RESULTADOS MEDICIÓN CLIMA PUC



#### EVOLUCIÓN RESULTADOS TRUSTINDEX DE GREAT PLACE TO WORK®



## COMUNIDAD DE CLIMA

Diversos comités a nivel nacional componen la Comunidad de Clima cuyo rol es apoyar a los líderes para mejorar el ambiente laboral de sus áreas de trabajo. Ellos proponen, innovan y contribuyen en tareas que son propias de su campo de acción. Las principales funciones son la celebración de hitos importantes del equipo, coordinar e incentivar la participación de los colaboradores en actividades de integración, difundir iniciativas corporativas que se relacionan con Clima Laboral u otras que apoyen a la gestión de clima de los líderes.

**"CON MÁS DE 500 COLABORADORES DESDE ARICA A PORVENIR, LA COMUNIDAD DE CLIMA LOGRÓ POSICIONARSE COMO REFERENTE A LA HORA DE CONSTRUIR A DIARIO UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR"**

### Actividades realizadas "Clima Laboral"

- **Taller Great Place to Work®:** El objetivo fue adquirir el conocimiento del modelo de gestión cultural de Great Place to Work® y así estar en condiciones de distinguir las áreas de práctica de clima y diseñar acciones para cada una de ellas. En estos talleres participaron más de 350 líderes, y grupos referentes tales como Sindicatos y Comités de Clima.
- **Campaña Decora tu Gerencia:** Con el propósito de incentivar un ambiente de alegría y camaradería, se realiza a nivel nacional una campaña para decorar áreas de trabajo de todos los equipos con motivo de fiestas patrias.
- **Intervención Gerencias:** Con el fin de apoyar a las áreas cuyo resultado de clima laboral estuvo bajo lo esperado, se realizaron intervenciones con consultoría especializada para potenciar el desempeño de los equipos. En este contexto, tres gerencias fueron apoyadas. Durante este proceso, se levantó un diagnóstico en las áreas críticas, mediante un análisis de las evaluaciones de clima y la percepción de los líderes. Posteriormente, se diseñó un plan de mejora con recomendaciones y en conjunto con los equipos de trabajo. Finalmente se identificaron, priorizaron y validaron las iniciativas de clima, creando un plan de implementación con responsables, hitos y plazos.



## Orgullosos de ser parte de Caja Los Andes

Uno de los distintivos de la Caja son sus colaboradores, y en especial, el orgullo y pertenencia que cada uno de ellos siente por ser parte de esta organización. Esto se reflejó especialmente en algunas de las opiniones de colaboradores que participaron de los Focus Groups durante el proceso de materialidad del presente reporte.

“ Dentro de la visión de La Caja está ser líder en bienestar social, pero también ser un referente en este tema. Yo me siento súper orgullosa de estos 20 años trabajando acá. Movilizar a la sociedad en el tema del bienestar social nos haría una mejor sociedad. ”

“ Los colaboradores somos los que marcamos la diferencia, el servicio que entregamos al afiliado es lo que nos diferencia en relación a otras Cajas. ”

“ No sólo nosotros estamos colaborando, sino que también nuestras familias. Somos un equipo de 10.000 personas. El compromiso que tenemos, también lo tienen nuestras familias. ”

## Desayunos con el Gerente General

Clima es un pilar estratégico para nuestra institución. Ser destacados en este ámbito significa principalmente contar con un sólido estilo de liderazgo que facilite la cercanía de los colaboradores. En este contexto, invitamos a diferentes grupos de colaboradores destacados a compartir un desayuno con Nelson Rojas, Gerente General. El propósito es que los colaboradores puedan acceder a instancias de comunicación con sus líderes, facilitando el cruce de ideas e incentivando el reconocimiento en Caja Los Andes.

Se realizaron 4 desayunos durante el año 2016 en los que participan diferentes grupos de colaboradores:



## ¿Cómo nos comunicamos al interior de la Caja?

La comunicación interna dentro de nuestra organización es primordial para lograr nuestra aspiración: tener una comunicación permanente hacia todos nuestros grupos de interés con el fin de transmitir nuestro compromiso social y ser percibidos como referentes en la generación de bienestar social.

### Iniciativas destacadas:

#### Intranet MIRADOR

Es la principal instancia de comunicación a la que todos tienen acceso, se actualiza diariamente y cuenta con distintas secciones como banners informativos, noticias, galerías de fotos, bibliotecas virtuales, entre otras.

#### ATV

Canal de televisión corporativo, que se encuentra alojado en la Intranet MIRADOR, y llega a los colaboradores de Arica a Porvenir con programas de alineamiento comercial, noticias, cápsulas, entre otros.

#### Mirador semanal

Es un newsletter de noticias corporativas que circula a nivel nacional una vez a la semana, a partir de junio del 2015. En sus más de 100 ediciones ha logrado consolidarse como el resumen de lo más relevante de cada semana.

#### Mirador Comercial

Es un boletín de alineamiento, que entrega información de interés a la Red de Sucursales sobre el core del negocio, como procedimientos, campañas nuevas, beneficios para nuestros afiliados, entre otros. Circula una vez a la semana y es elaborado en conjunto con la Gerencia Comercial.

#### Mailing

Esta vía se utiliza para enviar comunicados masivos o segmentados a nuestros colaboradores, a través del correo electrónico corporativo.

#### Campañas de Comunicación Interna

Se utilizan para destacar algún proyecto o iniciativa, para lo que se desarrollan gráficas dirigidas a un segmento específico o a los colaboradores en su totalidad. Pueden contemplar el uso de afiches en las sucursales, merchandising, etc. Algunos ejemplos son Encuesta de Clima Interno, Gestión del Desempeño, cambio de edificio Corporativo, entre otros.

#### Personas Responde

Canal de consultas para que los colaboradores resuelvan sus dudas sobre temas como administración de personal, reclutamiento y selección, remuneraciones y beneficios, entre otros.



## Inclusión laboral

Hemos logrado impulsar la inclusión laboral de Personas en Situación de Discapacidad, Personas Mayores y Mujeres Jefas de Hogar. Para esto, se ha trabajado en conjunto con distintas áreas de la organización, liderada por la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional.

En 2016 se lanzó la Política de Diversidad e Inclusión Laboral que implicó un proceso de revisión de lineamientos internos de Caja Los Andes y la vinculación de ésta con los compromisos corporativos, éticos y de seguridad para con sus colaboradores, proveedores, afiliados y sociedad en general. Más de 260 colaboradores participaron de capacitaciones y talleres de concientización. A la fecha de cierre del presente Reporte, Caja Los Andes cuenta con 23 colaboradores en situación de discapacidad contratados y 5 adultos mayores, siendo el 90% de ellos profesionales (CFT o Universitaria).

En 2016 se logra descentralizar el área de Diversidad e Inclusión, al incluir a regiones. Esto promueve la contratación de colaboradores en situación de discapacidad en Arica, Quillota, La Calera, La Serena y Viña del Mar.

En enero de 2017, Caja Los Andes fue premiada por el Gobierno de Chile a través del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), con el reconocimiento en Accesibilidad del Entorno, dado que el nuevo Edificio Corporativo cumple con las normas de accesibilidad requeridas por la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC), lo cual permite eliminar barreras arquitectónicas y con ello lograr un mayor porcentaje de inclusión.

## 3.4 LIDERAZGO

Una de las principales responsabilidades del rol de líder es la gestión de personas, lo que implica dirigir equipos de manera efectiva. Para desarrollar el liderazgo se realizan diversas instancias que se describen a continuación.

### ESCUELA DE LÍDERES

Este programa tiene como foco que los líderes de Caja Los Andes contribuyan a los objetivos esperados a través de una visión estratégica de la organización. Asimismo, incentiva la incorporación de herramientas de gestión que permitan traducir la estrategia en prácticas organizacionales, ejerciendo un rol basado en los valores y competencias de Caja los Andes. Se realiza en Alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez y otros socios estratégicos dependiendo de los temas abordados.

 350

personas **participaron** en el curso  
“Gestión de Cambio, Solución de Problemas y Toma de Decisiones”  
(Universidad Adolfo Ibáñez)

 350

personas **participaron** en el  
“Taller de Clima Journey”  
(Great Place to Work®)

 70

personas **participaron** en  
capacitación  
“Herramientas para la Conversación de Evaluación del Desempeño”  
(Ceo Consulting)

### LIDERAZGO DESDE LA INDUCCIÓN

Para fortalecer la inducción corporativa se implementó un proceso que pone foco en el rol del líder, para brindar la mejor experiencia a los nuevos colaboradores al momento de ingresar.

Para ese efecto, se elaboró una Guía Breve y material de apoyo, que orienta sobre las etapas del proceso y entrega la información necesaria para que el nuevo colaborador pueda integrarse a su equipo de trabajo.

**113 Colaboradores participaron en 6 jornadas de trabajo.**

El programa cuenta con una jornada de Capacitación Presencial, Pasantías en Sucursales para colaboradores de Casa Matriz, realización de Cursos de e-learning y la entrega de un completo Kit de Bienvenida.



15  
NUEVOS COLABORADORES  
HAN REALIZADO  
**PASANTÍAS**

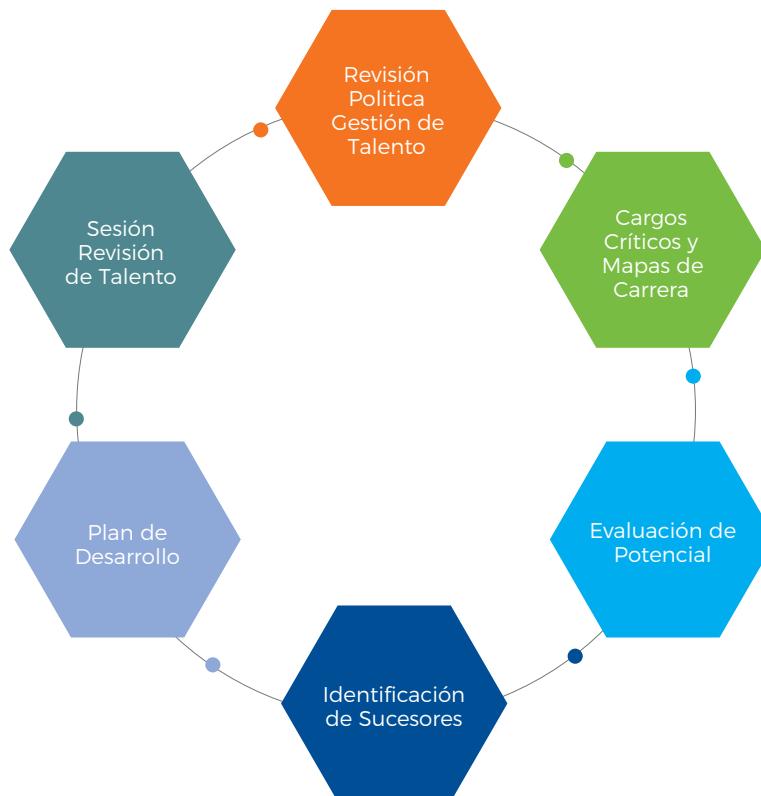
## 3.5 TALENTO y desarrollo

Sabemos la importancia que tiene para nuestra institución, la atracción de talentos para potenciar el equipo humano que lo forma. En 2016 estuvimos presentes en diversas ferias laborales de Trabajando.com en ciudades como Antofagasta, Concepción y Santiago donde asistieron más de veinte mil profesionales interesados en explorar el mercado laboral.

Con el propósito de entregar mayores oportunidades de desarrollo, el área de Reclutamiento y Selección, privilegia y prioriza a los colaboradores internos a la hora de cubrir vacantes dentro de la organización mediante concursos internos. En 2016 hubo 104 oportunidades de desarrollo al interior de la Caja.

### GESTIÓN DE TALENTO

El programa Gestión de Talento busca identificar a aquellas personas que aportan mayor valor a la organización para capacitarlos de manera que puedan desarrollarse al máximo. De esta manera, se busca promover y retener dentro de la organización a los colaboradores con potencial, dándoles oportunidades de carrera y mejores posibilidades al interior de la propia empresa.



**59**

EJECUTIVOS PARTICIPARON EN LA ETAPA DE EVALUACIÓN DE POTENCIAL ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN GERENTES DE SEGUNDA LÍNEA Y SUBGERENTES.

DEL TOTAL DE LOS COLABORADORES UN **75%**  
FIGURA CON DERECHO A EVALUACIÓN, DE ÉSE GRUPO UN 99% TUVO CALIFICACIÓN EN EL ÚLTIMO PROCESO.

## GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Es un proceso anual que busca alinear los objetivos de los colaboradores con los desafíos de la organización. Esta herramienta ha sido clave para otorgar a nuestros colaboradores oportunidades de aprendizaje, crecimiento y desarrollo de manera transparente y equitativa. Durante 2016, 90% de los colaboradores tuvo su evaluación y retroalimentación, y el 100% de nuestros líderes recibió una Guía Breve para apoyarse en sus procesos de retroalimentación.

Categoría Laboral	Femenino	Masculino	Representación
Gerente 2 Línea	0%	100%	0.4%
Sub-Gerente	25%	75%	1.6%
Agentes de Sucursal	38%	62%	4,4%
Jefatura	55%	45%	7,0%
Supervisión	40%	60%	4,6%
Profesional / Analista	47%	53%	13,5%
Ejecutivo de Atención	72%	28%	34,2%
Administrativo	58%	42%	27,4%
Comisionista	58%	42%	6,9%
<b>Total</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

## CAPACITACIONES

En Caja Los Andes creemos en el valor de la capacitación como herramienta fundamental para la sostenibilidad de la organización, desarrollando, potenciando el talento interno y brindando a nuestros colaboradores acceso a nuevas oportunidades de crecimiento personal y laboral.

En el año 2016 realizamos 142.761 horas de capacitación, lo que implicó un promedio de 15,1 horas por persona, llegando a 9.465 colaboradores capacitados, 5.767 mujeres y 3.698 hombres. Esto se tradujo en una inversión de \$974.714.037, de los cuales el 65% fue asumido por nuestra organización y el 35% restante a través de la Franquicia SENCE.

## CAPACITACIONES SEGÚN CATEGORÍA LABORAL

Categoría Laboral	Horas	Cant. Part	Promedio Horas
Gerente 1 Línea	263	33	8,0
Gerente 2 Línea	441	44	10,0
Sub-Gerente	1.319	120	11,0
Agentes de Sucursal	7.332	548	13,4
Jefatura	7.652	545	14,0
Profesional / Analista	18.454	772	23,9
Supervisión	5.867	246	23,8
Ejecutivo de Atención	51.000	4673	10,9
Administrativo	35.071	1628	21,5
Comisionista	15.362	856	17,9
<b>Total</b>	<b>142.761</b>	<b>9.465</b>	<b>15,1</b>

\*Promedio Horas = Total Horas Anuales/ Cantidad participantes

## DESTACADOS EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



Programas de cursos vía e-learning, con metodología de autoaprendizaje que cuenta con contenidos normativos asociados al cargo y también con ofertas de contenidos en prestaciones, beneficios y productos financieros.



Programa de formación continua con financiamiento 100% por parte de la Caja. Consiste en una oferta abierta y de inscripción voluntaria en uno de los seis cursos online en temáticas como Negociación, Comunicación y Resolución de Conflictos, Emprendimiento, Autogestión y Trabajo con Sentido, Psicología Aplicada al Trabajo e Inglés en sus distintos niveles. Más de 600 colaboradores participaron del programa en 2016.



Busca apoyar a los colaboradores en la continuidad de su formación, mediante el acceso a programas de educación superior (técnico profesional y universitaria) y estudios de post grado. Este programa está orientado al desarrollo profesional de los colaboradores con alto desempeño y financia el 50% del costo de aranceles y matrículas.



Programa de descuento del 40% en el arancel de carreras técnicas, orientado a colaboradores que deseen obtener un título profesional. El 2016 benefició a 40 colaboradores.



Programa de becas en convenio con universidades que ofrece cupos financiados, parcial o totalmente, para carreras de pregrado. La participación a este programa está sujeta a postulación. Durante 2016 fueron beneficiados 40 colaboradores.



Los colaboradores pueden postular a un diplomado semipresencial certificado por la Universidad Adolfo Ibáñez. Los diplomas que se dictan son: Administración de Empresas, Gestión Comercial y Gestión de Proyectos, todos de un año y medio de duración.

## PROGRAMA VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Dentro del Programa “MÁS”, que agrupa y estructura las acciones de Responsabilidad Social que realiza Caja Los Andes, se encuentra el Programa de Voluntariado Corporativo, cuya finalidad es sensibilizar a los colaboradores respecto de las necesidades de su entorno y potenciar nuevos valores.

Nuestro Voluntariado Corporativo, se agrupa en 5 proyectos específicos.



### Mentorías

Por cuarto año consecutivo se desarrolló el programa de Mentorías, donde 141 tutores entregaron orientación personalizada y acompañamiento a alumnos de Cuarto Medio que viven una etapa clave en su vida. Este programa busca ayudar a los estudiantes a descubrir y promover sus competencias, apoyándolos en la definición de su futuro laboral mediante la continuidad de estudios superiores.

La iniciativa se realizó en la ciudad de Santiago con directivos de colegios municipalizados en conjunto con la Fundación Belén Educa, y en regiones contamos con la participación de las ciudades de Iquique, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Concepción y Puerto Montt.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

Área de origen	Actividades	Grupo Objetivo	Ciudades	Mes	Cantidad de actividades	Personas impactadas CLA	Personas impactadas externas
Sostenibilidad	Voluntariado corporativo	Colaboradores y comunidad	Iquique	Abril	6	20	20
			Antofagasta	Mayo	6	20	20
			La Serena	Mayo	6	20	20
			Viña del Mar	Mayo	6	30	30
			Santiago	Mayo	6	11	11
			Concepción	Abril	6	20	20
			Puerto Montt	Abril	6	20	20
					<b>42</b>	<b>141</b>	<b>141</b>

## Voluntariado Escuela Sonrisas

El objetivo de este programa es fomentar el cuidado y la importancia de la higiene dental, creando hábitos tanto en la escuela como en el hogar. La misión del proyecto es multiplicar las sonrisas de Chile para que sean un vehículo de integración social, felicidad y superación de la pobreza. En 2016, se trabajó con **311 estudiantes** y participaron **14 colaboradores**, entre subgerentes, profesionales y administrativos.

## Voluntarios Corridas Familiares

Nuestras corridas familiares son una instancia para fomentar el deporte y un estilo de vida saludable, favoreciendo la participación inclusiva en estos espacios de personas en situación de discapacidad, siendo apoyados por nuestros voluntarios. En este periodo, **60 colaboradores apoyaron a las personas en situación de discapacidad** que participaron de las corridas en las ciudades de Antofagasta, Talca, Concepción y Puerto Varas.

## Charlas Vocacionales

El propósito de estas charlas es establecer un espacio de diálogo entre alumnos y trabajadores de Caja Los Andes, en donde se reflexione acerca de las competencias y valores importantes a desarrollar para cumplir las metas personales, familiares y laborales. En 2016, **se beneficiaron 720 alumnos** de la Fundación Belén Educa pertenecientes a las comunas de Puente Alto y Quilicura.

## Navidad con Sentido

**Alrededor de 100 adultos mayores** del Hogar San Carlos de la Fundación Las Rosas fueron visitados por un grupo colaboradores, para compartir el verdadero sentido de la Navidad.

## 3.6 REMUNERACIONES

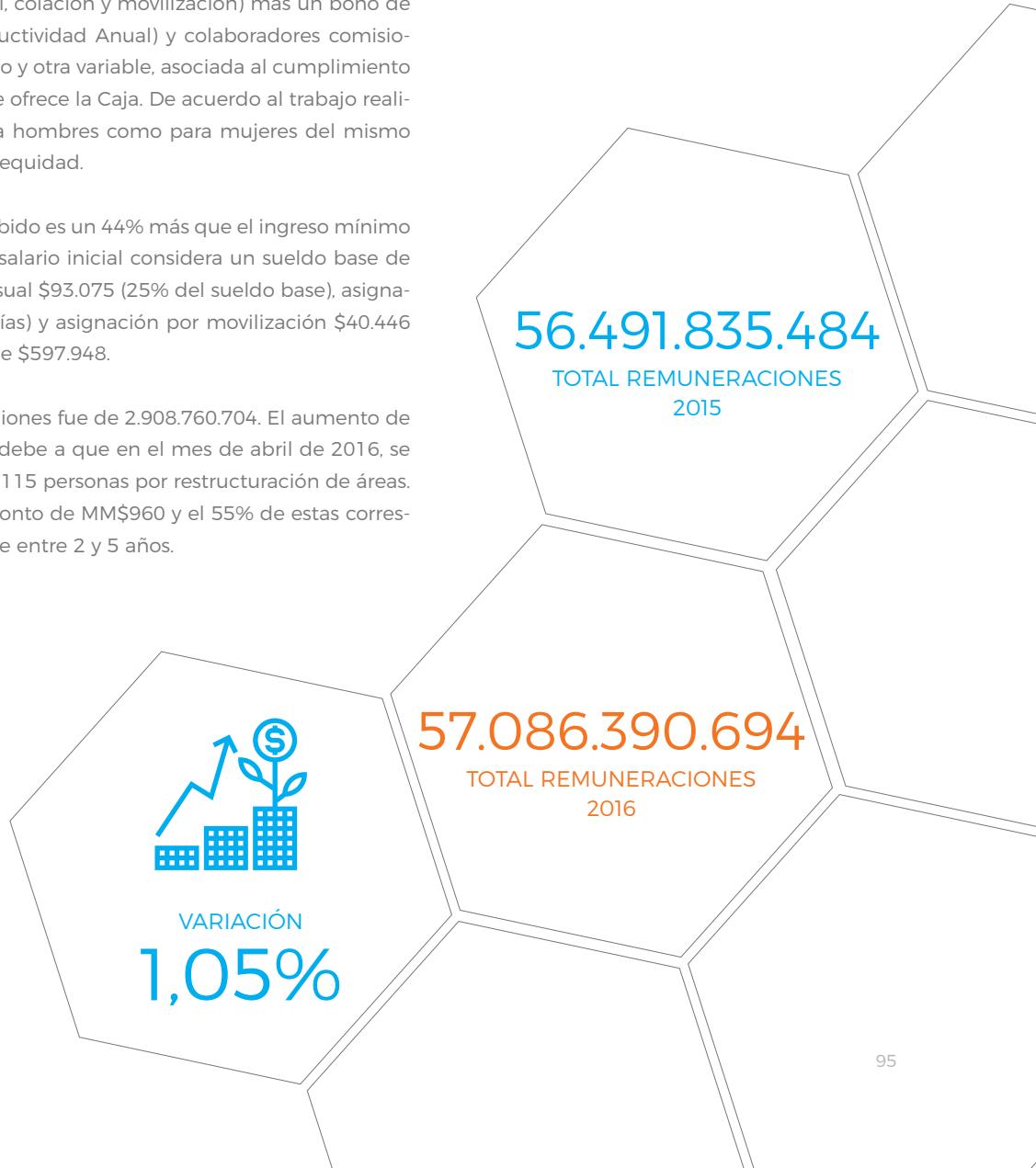
Contamos con un Comité de Compensaciones cuya metodología utilizada está basada en bandas salariales donde se ubican los distintos cargos de acuerdo a su nivel de responsabilidad y contribución. Para cada banda, se establece un rango con un mínimo, mediano y máximo, lo que permite gestionar las compensaciones en base a la equidad interna y externa. Durante estos últimos años, se han elaborado planes salariales efectivos y normalizaciones de cargos para llegar a más de un 96% de colaboradores remunerados por sobre el mínimo de su banda salarial.

La composición de las remuneraciones se divide en: colaboradores que tienen una renta fija (sueldo base, gratificación legal, colación y movilización) más un bono de gestión anual (Incentivo Único de Productividad Anual) y colaboradores comisionistas, que tienen una parte de sueldo fijo y otra variable, asociada al cumplimiento de los distintos productos y servicios que ofrece la Caja. De acuerdo al trabajo realizado, los sueldos de entrada, tanto para hombres como para mujeres del mismo cargo, son equivalentes, privilegiando la equidad.

En este contexto, el salario mínimo percibido es un 44% más que el ingreso mínimo mensual estipulado por el Estado. Este salario inicial considera un sueldo base de \$372.300 más la gratificación legal mensual \$93.075 (25% del sueldo base), asignación por colación \$92.127 (\$4.387 \*21 días) y asignación por movilización \$40.446 (\$1.926 \*21 días), lo que arroja un total de \$597.948.

En 2016, el número total de indemnizaciones fue de 2.908.760.704. El aumento de este monto en comparación a 2015, se debe a que en el mes de abril de 2016, se realizó una reducción de la dotación de 115 personas por restructuración de áreas. Esto implicó indemnizaciones por un monto de MM\$960 y el 55% de estas correspondieron a personas con antigüedad de entre 2 y 5 años.

LA CUENTA DE  
VIÁTICOS TOTALIZÓ  
**MM\$200**  
DURANTE EL 2016.



## 3.7 BENEFICIOS PARA nuestros colaboradores

Los beneficios a colaboradores se agrupan en cinco ámbitos



## SALUD Y APOYO FAMILIAR

BENEFICIOS		Inversión 2015 (\$)	Inversión 2016 (\$)
PILAR			
<b>Programa Vivir Bien</b>			
Su objetivo es concientizar, motivar, y educar a las personas a llevar hábitos alimentarios y estilo de vida saludable, a través de distintas actividades; Gimnasia de Pausa, Actividades Físicas, Masajes, Campeonato de Fútbolito y Tenis, Charlas, Control Sano, Operativo Oftalmológico y Dental, Vacuna Antigripal		100.000.000	100.000.000
Aporte trabajador		646.169.790	696.833.352
Aporte empresa		1.200.279.033	1.251.833.642
Adicionales		2.658.264	4.885.672
Ambulatorias		324.309.123	398.295.694
Aparatos ortopédicos		76.136.969	117.734.241
Dental		215.754.799	277.992.763
Hospitalario		180.744.505	231.780.141
Maternidad		60.518.570	62.312.177
Medicamentos		159.818.110	204.308.437
Salud mental		21.909.016	27.277.034
Aporte trabajador		230.334.021	245.076.504
Aporte empresa		521.234.764	586.528.516

### Beneficios destacados en Salud y Apoyo Familiar

#### • Mi Caja te Cuida

En materia de salud y para que los colaboradores y sus hijos se sientan protegidos contamos con diversos seguros y beneficios, entre los que destacan: Seguro Complementario de Salud, Seguro Catastrófico, Seguro de Vida, Seguro Dental, Pago Subsidio por Incapacidad Laboral 3 primeros días de Licencia, Pago Subsidio por Incapacidad Laboral supra legal.

#### • Asuntos Médicos para Zonas Extremas

Otorgamos 10 días hábiles para aquellos colaboradores que deban viajar a Santiago o a otras ciudades de regiones no extremas por asuntos médicos graves.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## APOYO FINANCIERO

BENEFICIOS	2015		2016	
	Personas	Inversión (\$)	Personas	Inversión (\$)
<b>Crédito Social</b> Préstamos en dinero, para contribuir y satisfacer las necesidades de los colaboradores, relativos a vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, entre otros.	1.292	1.732.603.465	936	\$ 1.437.011.055
<b>Crédito de Emergencia</b> Crédito pre aprobado que permite financiar diversas contingencias médicas; dentales, farmacias, supermercados, entre otros, sin necesidad de que tengan que ir a una sucursal.			4.057	\$ 89.784.506
<b>Crédito Complementario Vivienda</b>	63	229.989.140	36	\$ 135.323.986
<b>Crédito Educación Superior</b>	70	104.493.355	62	\$ 65.122.408
<b>Crédito Hipotecario</b>			1	\$ 9.657.391

## Beneficios destacados en apoyo financiero

- Cupo Controlado**  
Alternativa para acceder al Crédito Social de la Caja consistente en un cupo de crédito pre aprobado que se utiliza en desembolsos parciales, según las necesidades de los colaboradores.

## TIEMPO LIBRE

BENEFICIOS	2015		2016	
	Personas	Inversión -(\$)	Personas	Inversión (\$)
Campeonato de Futbolito	200	19.968.000	216	\$ 8.200.000
Fonda Mi Caja	1.100	13.250.000	1.100	\$ 13.780.000
Mi Caja Mis Hijos: Invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a compartir con sus padres un día de trabajo, además de otras actividades donde participan en conjunto.	1.340	15.000.000	1.470	\$ 16.800.000

## Beneficios destacados en tiempo libre

Días de Permisos y Mi Caja Aumenta tu Feriado: disponemos de tres días administrativos remunerados para que nuestros colaboradores puedan compartir en familia o hacer trámites personales.

- **Especiales:** Entregados por matrimonio, fallecimiento de familiares, cambio de casa, primer día de clases de los hijos, mi tarde libre, familiares directos en situación de enfermedad terminal.

- **Administrativo:** Otorgamos tres días al año a nuestros colaboradores para que puedan realizar los trámites que estimen conveniente.
- **Mi Caja Aumenta tu Feriado:** En el período comprendido entre el 1 de marzo y el 1 de diciembre de cada año, por cada cinco días hábiles de descanso efectivo aumentamos sus vacaciones en un día.

## CONVENIO COLECTIVO

BENEFICIOS	2015		2016		
	PILAR	Personas	Inversión (\$)	Personas	Inversión (\$)
Sala Cuna		225	1.014.947.172	405	1.122.548.195
Beneficio Educativo la Caja Educa Familia: Financia estudios de educación superior de los hijos de colaboradores, adscritos al Contrato Colectivo y que sean cargas legales acreditadas.		310	79.360.000	195	66.650.000
Beneficio Educativo la Caja Educa Trabajador: Financia estudios de educación superior de los colaboradores.		415	79.360.000	213	63.050.000
Bono de vacaciones		3.464	803.956.643	3.342	906.719.814
Uniformes femeninos			300.883.075	1.650	306.306.000

## Beneficios destacados por convenios colectivos

### Mi Caja Educa

- **Becas de Estudios escolares y de Educación Superior:** Entrega de dinero a nuestros colaboradores por cada hijo que curse la educación escolar o superior.
- **Premio Excelencia Académica:** Para premiar a los hijos de nuestros colaboradores por su alto rendimiento, todos los años entregamos 10 notebooks. Esto rige para niños y niñas que cursen la educación básica.
- **Preuniversitario Virtual:** Plataforma online desarrollada en alianza con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Este beneficio es gratuito para todos los hijos de colaboradores que requieran reforzar Lenguaje & Comunicación y Matemáticas.

### Mi Caja te acompaña en Vacaciones

Los colaboradores de Caja Los Andes cuentan con un descuento especial en todos los Centros Turísticos, Vacacionales y Recreacionales.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## OTROS BENEFICIOS

BENEFICIOS	2015		2016	
	PILAR	Personas	Inversión (\$)	Personas
Asignación matrícula universitaria trabajadores	352	15.488.000	316	\$6.952.000
Asignación matrícula universitaria hijos	170	6.800.000	333	\$6.660.000
Asignación por natalidad	112	2.464.000	75	\$1.651.000
Asignación de nupcialidad	40	2.000.000	24	\$600.000
Regalo Fin de año colaboradores	3.800	95.000.000	3.900	\$97.500.000
Regalo Fin de año hijos	3.100	77.500.000	3.080	\$77.000.000
Fiesta de Navidad hijos del personal	7.497	101.290.000	7.500	\$114.908.592
Reembolso parto	7	1.109.562	7	\$539.610

### Otros Beneficios destacados

#### • [Mi Caja aumenta tus Prestaciones Adicionales](#)

Beneficios del régimen de Prestaciones Adicionales, con el fin de contribuir a la satisfacción de las necesidades producidas por las contingencias de la seguridad social propias de cada asignación. Algunas de las asignaciones son: Nupcialidad, Natalidad, Matrículas de estudios en universidades e institutos para trabajadores y cargas, Fallecimiento de cargas del trabajador, cónyuge y trabajador, Bono por Puntajes Nacionales en la Prueba de Selección Universitaria.

#### • [Departamento de Huéspedes](#)

Beneficio para colaboradores que desempeñan sus labores en regiones y necesitan trasladarse a Santiago por razones de salud u otros motivos.

#### • [Comités de Crisis](#)

Hemos implementado diferentes iniciativas para situaciones adversas como desastres naturales, eventos sociales, emergencias u otros acontecimientos que puedan poner en riesgo la integridad y seguridad de nuestros colaboradores.

#### • ["La Caja te acompaña en marzo" y "La Caja te acompaña en invierno"](#)

Bonos que se entregan en marzo y junio, en función del cumplimiento de objetivos estratégicos obtenidos en el año anterior.

SE PUEDE ACCEDER  
A TODOS LOS BENEFICIOS  
A TRAVÉS DE  
**MI CAJA**,  
SUCURSAL EXCLUSIVA PARA  
NUESTROS COLABORADORES.

## 3.8 SALUD y seguridad

La seguridad en el trabajo constituye un imperativo ético y una preocupación especial de la organización. Manejarse en un contexto seguro y cuidar que todas las actividades se realicen según la normativa vigente, permite proteger nuestro patrimonio.

La organización considera que las labores y funciones a desarrollar, deben estar enfocadas en la prevención de accidentes, lo que se construye mediante una gestión participativa y el aporte de todos los colaboradores. De la misma manera, se busca evitar la posibilidad de que se desarrollen enfermedades profesionales que son aquellas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión. En este sentido, el compromiso de la Caja es promover las acciones destinadas a identificar, controlar y/o minimizar los riesgos en las funciones diarias, que podrían ocasionar lesiones en los colaboradores.

### COMITÉS PARITARIOS

La función de estos Comités es resguardar las condiciones de trabajo de los colaboradores, en términos de prevención de riesgos, enfermedades laborales e higiene. Las actividades más relevantes que llevan a cabo son:

- Coordinación de capacitaciones en materia de salud y seguridad ocupacional, a través de cursos abiertos o cerrados.
- Inspecciones enfocadas en verificar las condiciones y prevenciones que deben estar presentes en edificaciones, uso de pisos, oficinas, servicios higiénicos, comedores, pasillos de circulación, extintores, máquinas y equipos, y elementos de protección personal.
- Investigación de accidentes, con el objetivo de determinar y verificar la forma de ocurrencia, las causas e indicar las correcciones para evitar que se repitan a futuro. El proceso de investigación de accidentes involucra al colaborador, a su jefatura directa, al Comité Paritario y al departamento de Prevención de Riesgos.

Al 31 de diciembre de 2016, el 47% de los colaboradores de Caja Los Andes (1.795 personas) se encuentra representado en los Comités formales de Seguridad y Salud, distribuidos en 45 centros de trabajo.

### INDICADORES EN SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Período marzo a diciembre 2016



\* Las horas hombre estimadas son de 210 por trabajador

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## PROGRAMA EMPRESA CERTIFICADA (PEC) DE LA MUTUAL DE SEGURIDAD

Este Programa nos permite identificar los peligros y evaluar los riesgos a los que está expuesta la empresa y cerciorarse del debido cumplimiento legal de estos aspectos. Esta valiosa herramienta está diseñada sobre la base de 3 módulos: Disposiciones Legales, Condiciones Físicas y Ambientales; y Herramientas Preventivas.

## CERTIFICACIÓN DE COMITÉS PARITARIOS EN SISTEMA DE GESTIÓN MUTUAL DE SEGURIDAD

Descripción de la certificación	Comités Paritarios Certificados
<b>Nivel 1: Bronce</b> Los comités certificados en bronce cumplen con todos los requisitos que establece la normativa D.S N°54. (Reglamento de comités paritarios) y la gestión preventiva es realizada por los integrantes titulares del comité.	25
<b>Nivel 2: Plata.</b> Los comités certificados en Plata cumplen con la normativa D.S N°54, participan en la gestión representantes titulares y suplentes e incorporan buenas prácticas preventivas extra normativas.	6
<b>Nivel 2: Oro.</b> Los comités certificados en Oro cumplen con la normativa D.S N°54, en la gestión participan representantes titulares y suplentes, incorporan buenas prácticas extra laborales, elaboran informes de gestión, interactúan y comparten experiencias con comités paritarios de otras Empresas.	5

## SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON SINDICADOS

El 100% de nuestros colaboradores y contratistas están en el Programa de Prevención de Riesgos.

## 3.9 SINDICATOS

En el Código de Ética se declara el fomento de buenas prácticas, el respeto por los derechos de las personas, la libertad de asociación u organización de los trabajadores y su derecho a no sufrir maltratos, presiones o acoso ilegítimo.

Reafirmando esta visión, contamos con dos Sindicatos de Trabajadores que representan al 84,97% de los colaboradores, con quienes nos reunimos permanentemente para generar mesas de diálogo y llegar a acuerdos de beneficio mutuo. Los Sindicatos participan en forma activa, con el Comité Bipartito de Capacitación y de Clima Laboral.

Un hecho que nos llena de orgullo es que, a la fecha de cierre del presente reporte, no hemos tenido ningún conflicto legal en nuestros procesos de negociaciones colectivas. Nuestros colaboradores mantienen canales de diálogo abiertos a través de sus representantes sindicales, quienes se encuentran en contacto con nuestra organización por medio de la Subgerencia de Relaciones Laborales, que canaliza sus inquietudes o recomendaciones.

En este marco se constituyeron dos instancias muy valoradas:

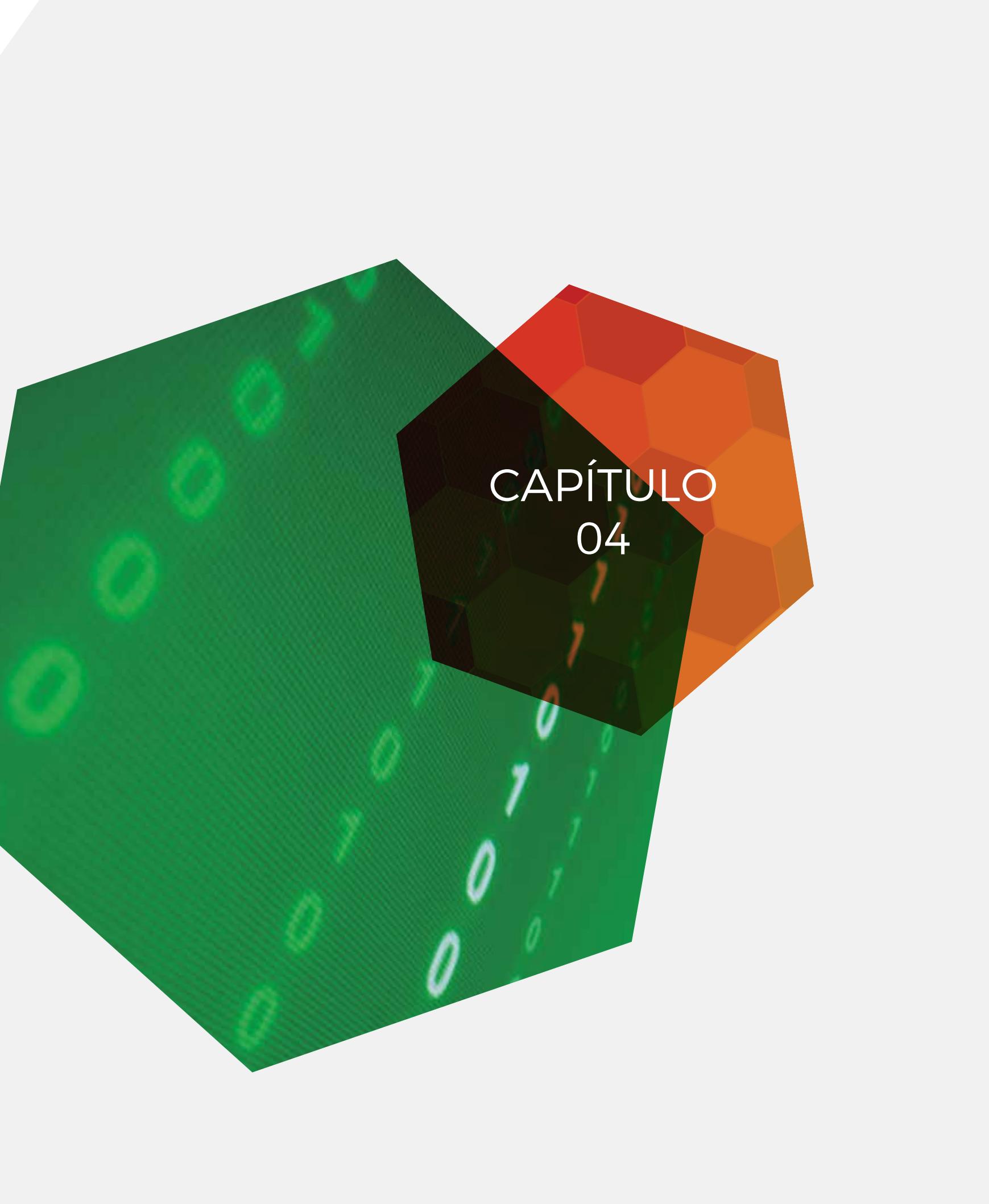
- **Mesas de Trabajo:** A través de la Subgerencia de Relaciones Laborales desarrollamos Mesas de Trabajo con nuestros sindicatos para profundizar los temas visualizados durante el proceso de negociación colectiva. Estas instancias tienen como fin, formalizar reglamentos, procedimientos o políticas surgidas dentro del proceso.
- **Reuniones Permanentes de Trabajo:** Instancias de solución instantánea y a corto plazo de situaciones que los socios de los sindicatos presentan, relacionados con temas higiénicos (contrato individual), Instrumentos Colectivos y Políticas Laborales.



### OTRAS INICIATIVAS RELEVANTES CON SINDICATOS

#### Clínicas Sindicales o Laborales

Visitas planificadas a nuestras sucursales con la asistencia de Directores del Sindicato de Trabajadores y de funcionarios de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional. Esta iniciativa busca generar una actividad colaborativa entre el Sindicato y la Caja, acercarse a las personas, conocer en terreno la percepción respecto a temas laborales y resolver de manera asertiva, problemáticas de los trabajadores afiliados.



# CAPÍTULO 04

**CONECTADOS  
CON LOS  
AFILIADOS**

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

Buscamos proporcionar soluciones y beneficios sociales que mejoren el bienestar y que tengan un impacto positivo en nuestros afiliados y sus familias. Analizamos, investigamos y creamos propuestas acorde a las necesidades de cada grupo familiar, tanto a nivel de productos financieros y beneficios sociales como también a nivel de servicios, desarrollando y modernizando nuestras plataformas de atención para lograr personalizar y atender a todos nuestros afiliados de la mejor manera. Por ende, es de vital importancia repensar los procesos, productos y servicios, bajando las barreras, facilitando el acceso y así impactar finalmente en la experiencia que viven los afiliados al interactuar con la Caja.

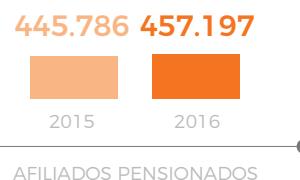
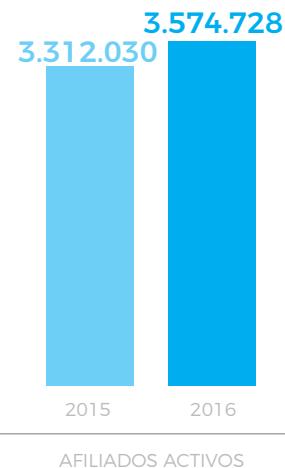


## 4.1 PERFIL DE nuestros afiliados

Caja Los Andes finalizó 2016 con un total de 4.031.925 afiliados. Logramos identificar sus necesidades y segmentarlos en distintos grupos para entregarles un servicio más personal y oportuno. Es así como de acuerdo a su rango etario e intereses se han dividido en: familias con hijos universitarios; familias con hijos escolares; familias con bebés; parejas sin hijos; empresas y adultos mayores.

Asimismo, los afiliados pueden ser considerados: Activos, Pasivos. Las empresas se consideran adherentes:

- **Afiliados Activos:** Todos aquellos trabajadores independientes y empleados de empresas -públicas o privadas, adheridas a Caja Los Andes, los que cuentan con acceso a beneficios sociales, productos y servicios. También a miembros de la Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad quienes pueden afiliarse a contar de 2012 al sistema de Cajas de Compensación.
- **Afiliados Pasivos:** Adultos mayores pensionados que se adhieren en forma voluntaria e individual a la Caja, accediendo así a una multiplicidad de beneficios sociales, productos y servicios, en áreas como cultura, deporte, educación, salud y recreación. Se incluye a pensionados de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
- **Empresas Adherentes:** Aquellas empresas -públicas o privadas- que opten por afiliar a sus empleados a Caja Los Andes, lo que les da acceso a una serie de servicios tales como la utilización de la infraestructura de la Caja (salas de reuniones, salas de capacitación, auditorios, anfiteatros y teatros, entre otros); el servicio de recaudación de cotizaciones previsionales; las prestaciones complementarias y la utilización de los centros vacacionales y recreacionales para eventos.



## 4.2 PRESTACIONES ADICIONALES, indicadores y datos

Las Prestaciones Adicionales son beneficios previsionales otorgados voluntariamente por la Caja, destinados a satisfacer, mediante bienes, dinero o servicios, estados de necesidad de los afiliados y sus familias que no se encuentren considerados en otras prestaciones que administre Caja Los Andes, que sean causados por hechos tales como matrimonio, nacimiento, escolaridad, salud y fallecimiento; por actividades de orden educacional, cultural, deportivo, recreativo, artístico u otras necesidades de carácter social, o hechos deanáloga naturaleza a los ya expresados. (Artículo: 9 Reglamento de Prestaciones Adicionales)

Nuestros 63 años de historia nos han permitido conocer cada vez más las necesidades de nuestros afiliados. Esto nos ha obligado a buscar de manera permanente, una oferta de beneficios sociales que impacte a todos los segmentos según sus estados de necesidad donde la entrega de prestaciones no sólo se materializa en la entrega de dinero, sino que también considera la entrega de beneficios en servicios y especies. Sabemos que la entrega de bonos adquiere mayor significado en nuestros afiliados que más lo necesitan. Por esta razón, durante el primer trimestre del año 2016, implementamos la política de focalización en la entrega de bonos, manteniendo éstos sólo para quienes perciben menores ingresos.

Para determinar el criterio de focalización en el otorgamiento de Asignaciones en Dinero, Caja Los Andes se basó en el régimen de Asignación Familiar, el cual forma parte de las prestaciones de Seguridad Social que administra. En razón de lo anterior, a partir del 1 de abril de 2016, se entregaron bonos (asignaciones en dinero) solamente a los trabajadores afiliados pertenecientes a los tramos A, B y C de Asignación Familiar, en concordancia con la condición de vulnerabilidad socioeconómica y de acuerdo a nuestro rol social.

En el caso de los beneficios dirigidos a nuestros afiliados pensionados, se definió que las prestaciones en dinero (bonos), serían entregadas sin segmentar o focalizar la entrega, por cuanto dichos pensionados en su mayoría cumplen la condición de vulnerabilidad socioeconómica. Con la implementación de este criterio, logramos el objetivo de cubrir el sector más desprotegido económicamente, generando a la vez, mayor eficiencia en el uso del Fondo Social en favor de nuestros afiliados.

En forma adicional y con el objeto de complementar nuestra propuesta de valor, hemos desarrollado iniciativas tendientes a generar un mayor beneficio económico a nuestros afiliados. Esto a partir del ahorro que la Caja obtiene producto de su capacidad de negociación que logra con instituciones o empresas productivas y de servicios, orientados a mejorar el bienestar social de los trabajadores y su núcleo familiar.

Durante el año 2016 desarrollamos una plataforma de convenios, la que nos ha permitido transferir a nuestros afiliados significativos ahorros tanto en servicios como en prestaciones, economías a las que de manera individual no podrían acceder en las mismas condiciones.

Otro hito importante durante este año, fue la creación de un indicador diseñado para medir el real aporte entregado a nuestros afiliados. Este indicador que denominamos “Efecto Multiplicador”, nos permite cuantificar el beneficio total percibido por un afiliado.

## CLASIFICAMOS LAS PRESTACIONES EN CUATRO ÁMBITOS:



### BENEFICIOS EN EDUCACIÓN

Buscamos contribuir al bienestar de nuestros afiliados a través de una oferta que permita facilitar y entregar oportunidades de acceso a la educación. Para cumplir su objetivo, ésta área ha dividido su quehacer en tres programas.

#### Programa Educación Escolar y Superior

Tiene por finalidad ayudar a nuestros afiliados y sus familias a alcanzar mejores niveles de bienestar social, reconociendo buenos rendimientos, estimulando el aprendizaje durante el proceso escolar, educación técnica y universitaria de los afiliados y sus cargas a través de los siguientes beneficios:

1. **Caja escolar:** entrega de un set de útiles escolares.
2. **Preuniversitario virtual:** plataforma virtual, desarrollada en alianza con la Pontificia Universidad Católica de Chile para reforzar contenidos en lenguaje y comunicación, historia, geografía & ciencias sociales, ciencias común / electivo y matemáticas.
3. **Asignación matrícula:** consiste en una asignación en dinero destinada a contribuir en el pago efectuado por concepto de matrícula en estudios superiores.

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## MONTOS 2016

Beneficio	Institución	Valor Año 2016	Beneficiarios
Asignación Matrícula	Universidad		
	Instituto Profesional		
	Instituto de Formación Técnica	20.000	Carga
	Escuela de Matrices de las FF.AA		
Asignación Matrícula	Universidad		
	Instituto Profesional		
	Instituto de Formación Técnica	22.000	Trabajador
	Escuela de Matrices de las FF.AA		
Asignación Matrícula	Universidad		
	Instituto Profesional		
	Instituto de Formación Técnica	21.000	Pensionados
	Escuela de Matrices de las FF.AA		

4. **Asignación PSU:** Asignación en dinero correspondiente a \$255.000, dirigido a los afiliados y sus cargas legales acreditadas, por la obtención de puntaje nacional en la Prueba de Selección Universitaria (PSU).
5. **Convenios, centros de educación superior, preuniversitarios y otros:** Descuentos en el valor de la matrícula y/o en el valor del arancel anual del programa o carrera que el beneficiario escoja. Convenios con 29 Universidades, 14 Institutos Profesionales, 9 Centros de Formación Técnica y 3 Pre-Universitarios.
6. **Convenios en librerías:** Descuentos exclusivos para nuestros afiliados en la cadena de librerías Lápiz López.
7. **Reforzamiento escolar en línea:** Solución de nivelación escolar y superior en alianza con Gal & Leo, destinada a nuestros afiliados y sus cargas legales acreditadas.
8. **Océanos, el último territorio salvaje:** El beneficio consiste en el acceso preferente para nuestros afiliados y sus cargas, a la muestra itinerante de contenido educativo, que cuenta con el material del aclamado documental "Océanos".

### Indicadores de usabilidad de beneficios

Beneficio	Total Beneficiarios	Total Beneficios Entregados
Caja Escolar	93.612	128.310
Preuniversitario Virtual	1.508	1.530
Asignación Matrícula	87.749	94.993
Bono PSU	17	17
Convenios Educacionales	20.173	20.270
Convenios en Librerías	42.599	59.079
Reforzamiento en Línea	179	196
Océanos	9.329	26.397

### Programa Educación Pensionados

Tiene por finalidad contribuir en el desarrollo de nuestros afiliados pensionados, mediante una completa oferta de cursos y talleres que se estructuran a partir de tres áreas de desarrollo: Física, Manual y Cognitiva, que fomentan su autocuidado, autonomía, participación y su integración.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total Beneficios Entregados
Oferta Educativa Pensionados	15.342	135.173



## BENEFICIOS EN SALUD

Contribuir al bienestar de nuestros afiliados facilitando el acceso y oportunidad de atención médica y entrega de servicios de salud de calidad. Nos preocupamos de diseñar beneficios según la necesidad de nuestros afiliados impactando financieramente de manera positiva.

### Programa Preventivo

Tiene como objetivo promover, crear conciencia de los cambios de estilo de vida y hábitos saludables y, a través de exámenes y encuestas de salud, detectar patologías crónicas y factores de riesgo en nuestros beneficiarios. Los principales beneficios son:

1. **Operativos Médicos:** destinado a trabajadores de empresas, con el propósito de cuidar la salud de nuestros afiliados. Con este propósito, disponemos de diferentes acciones de prevención, evaluación y diagnóstico.
2. **Móvil Salud:** Nos permiten entregar servicio médico, dental y oftalmológico a nuestros afiliados, accediendo a las regiones y sectores más aislados. Estos móviles, también, han sido utilizados para brindar apoyo a la comunidad cuando ocurre una catástrofe en el país.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Operativos Médicos	107.448	120.197
Operativos Móviles	12.200	12.562

## Programa Curativo

Creado con el fin de entregar acceso y oportunidad de atención médica, dental y farmacéutica, a través de la entrega de beneficios a costos preferenciales mediante bonificaciones, descuentos y atenciones preferentes.

**1. Masivo Farmacias:** Enfocado en apoyar a todos los afiliados en la compra de medicamentos, entregando descuentos en distintas cadenas de farmacia como Salco-brand, Cruz Verde y Farmaprecio.

**2. Salud Ambulatoria y Hospitalaria:** Descuentos que tienen la finalidad de apoyar a nuestros afiliados en los distintos gastos que tengan que incurrir por atenciones médicas. Los prestadores en alianza, por medio de los cuales ofrecemos estos beneficios son:

- Clínica Avansalud.
- Clínica Bicentenario.
- Interclínicas (Clínica Cordillera, Clínica Tarapacá, Clínica Los Carrera y Clínica Los Leones).
- Integramédica (solo en los siguientes centros de Región Metropolitana: Banderas, Puente Alto, Maipú, San Bernardo, Centro, La Florida e Independencia y Regiones: Ovalle, La Serena, Viña del Mar, Talca, Bío-Bío, Rancagua y Copiapó)
- Clínica Maiteles.
- Clínica Alemana de Temuco.
- Clínica Valparaíso.

**3. Reembolso Cuenta Parto:** Reembolso parcial o total del copago de la cuenta parte de las afiliadas titulares o carga cónyuge legalmente acreditada, pertenecientes a los tramos A, B, o C de Asignación Familiar con un tope de \$50.000.

**4. Bonificaciones de Pensionados:** Es un apoyo a los pensionados que bonifica una vez al año parte del copago por compras en: aparatos auditivos (audífonos), atenciones oftalmológicas, lentes ópticos (marco y cristales) y prótesis dental removible. Las bonificaciones son:

- Consulta Oftalmológica: \$4.000
- Lentes Ópticos: \$15.000
- Aparatos Auditivos: \$42.000
- Prótesis Dental Removible: \$50.000

**5. Salud Dental:** Busca la protección y recuperación de la salud bucal de los afiliados y su familia. Facilita el acceso a la salud dental a valores preferenciales, entregando descuentos, diagnóstico sin costo y distintas campañas enfocadas en dar oportunidad a tratamientos de alto costo. Los prestadores en alianza vigentes son:

- Megasalud
- Uno Salud Dental
- Integramédica
- Sanasalud
- Implantología Viña del Mar.

**6. Plan Salud Pensionados (PSP):** Apoyo al financiamiento del copago de prestaciones médicas (consultas, laboratorios clínicos e imagenología) y descuentos en productos farmacéuticos en Salcobrand para nuestros pensionados. El área médica incluye alianzas con los siguientes prestadores:

- Clínica Atacama
- Clínica Alemana de Osorno
- Clínica Alemana de Temuco
- Clínica Alemana de Valdivia
- Clínica Avansalud
- Clínica Bicentenario
- Clínica Cordillera
- Clínica Elqui
- Clínica Los Carrera
- Cínica Los Leones
- Clínica Magallanes
- Clínica Maitenes
- Clínica Puerto Montt
- Clínica San Antonio
- Clínica Tarapacá
- Clínica Valparaíso
- Diagnolab (sólo exámenes de imagenología)
- Hospital Militar de Santiago
- Hospital Militar del Norte
- Integramédica (Región Metropolitana: Estación Central, Alameda, Maipú, Puente Alto y regiones: La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Bío Bío, Ovalle y Talcahuano)
- Laboratorio Clínico Loncomilla (sólo exámenes clínicos).
- Red Megasalud

**7. Primera Infancia Descuento en Salcobrand:** Descuento permanente en los principales productos para el cuidado, higiene y alimentación del bebé.

### Programa de Convenios Salud

Enfocados en apoyar a todos los afiliados en la compra de productos y servicios que complementen la salud preventiva y curativa, entregando descuentos, valores preferenciales o promociones exclusivas.

Beneficios	Total Beneficiarios	Total Beneficios Entregados
Descuentos Farmacia Salcobrand	1.587.070	7.193.192
Descuento Farmacia Cruz Verde	1.094.619	2.727.456
Descuento Farmacia Farmaprecio	4.496	11.708
Campaña Farmacias	214.343	231.505
Médico Ambulatorio	99.517	137.053
Reembolso Parto	18.256	18.257
Bonificaciones Pensionados	35.633	43.774
Dental 60%	145.247	336.633
Urgencia Dental	31.748	56.669
Campañas Dentales	12.640	48.187
Plan Salud Pensionado	222.822	1.727.139
Campaña Primera Infancia	1.633	2.689
Ortopedia Más Vida	6.093	9.564
<b>Total Beneficios Entregados</b>		<b>12.543.826</b>

## BENEFICIOS EN TURISMO Y RECREACIÓN SOCIAL

Contribuir al bienestar de nuestros afiliados a través de una amplia oferta en turismo, cultura, deporte y recreación, fomentando el buen uso del tiempo libre y el contacto con el medio ambiente, otorgando tarifas preferentes.

### Programa Centros Turísticos

Contamos con 22 centros turísticos y recreativos a lo largo del país, asegurando a nuestros afiliados una estadía con el mejor nivel de servicio y los más altos estándares de calidad.

Recinto	Dirección	Comuna	Pasajeros/ pasantes 2015	Pasajeros/ pasantes 2016
Azapa	Camino a Valle de Azapa km. 3 1/2	Arica	23.386	7.549
La Huayca	Ruta al Valle de Pica s/n	Pica	38.064	34.190
Hornitos	Ruta n° 1 km. 92 Localidad de Hornitos	Mejillones	21.409	21.861
La Serena	Los Nísperos n° 0661	La Serena	45.511	47.026
Palomar	Paradero 8 km. 8 Panquehue	San Felipe	52.629	45.288
Parador de Darwin	La Gruta n° 2501	Olmué	16.464	14.097
Huallilemu Norte	Av. Los Andes s/n	El Quisco	47.884	51.850
Huallilemu Sur	Av. Los Andes n° 790		43.106	44.255
Lo espejo (administración Cordep)	Av. Lo Espejo n° 3780	San Bernardo	22.469	22.798
Beaucheff (administración Cordep)	Beaucheff n° 3500	Pedro Aguirre Cerda	18.186	15.796
Pirque	Virginia Subercaseaux n° 5201	Pirque	108.685	120.686
Machalí	Camino de los Mayos parcela 49 y 50	Rancagua	123.060	96.054
Las Mellizas	Panamericana Sur km. 492 Cruce Perales	Los Ángeles	56.791	48.418
Calafquén (recinto CORFO)	Km. 6 Camino Lican Ray	Panguipulli	36.381	47.169
Villarrica (recinto CORFO)	General Korner n° 255 esquina Urrutia	Villarrica	9.060	10.471
Rio Quepe	Fundo Santa Catalina s/n lote 1-a sector Momberg / Huichahue Padre las Casas	Padre las Casas	62.495	69.452
Hotel Costanera	Av. Prat n° 1035	Valdivia	12.799	13.975
Lago Ranco - Futrono	Carlos Acharán a. N° 2000	Futrono	32.949	36.325
Punta Larga - Frutillar	Camino Punta Larga km. 13	Frutillar	52.772	51.187
Rio Serrano	Camino Cueva del Milodón	Torres del Paine	7.489	8.099
Llanuras de Diana	Ruta Punta Arenas a Puerto Natales km. 215 S/n	Puerto Natales	26.456	26.836
Leñadura	Km. 7.5 Sur n°6362 Leñadura	Punta Arenas	26.349	65.077
		<b>TOTAL</b>	<b>884.394</b>	<b>898.459</b>

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

## Programa Viajes Nacionales e Internacionales

Contamos con una oferta de programas de viajes, con destinos en Chile y el resto del mundo, a precios exclusivos y con servicios de primera calidad.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Viajes	260	284
Escápate por Chile	180	180

## Programa Paseos por el Día

Contamos con una oferta de paseos, con destinos nacionales que invitan a cambiar la rutina a nuestros afiliados y a disfrutar de un día de actividades y entretenimiento a precios exclusivos

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Paseo Turismo	17 495	30 933

## Programa Convenios Hoteleros

Consiste en descuentos en la tarifa que obtienen nuestros afiliados en diferentes hoteles en alianza, lo que nos permite ampliar la oferta turística.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Hoteles Convenio	779	875

## Programa de Recreación

Con el propósito de mejorar el buen uso del tiempo libre y esparcimiento de nuestros afiliados, facilitamos el acceso a diversas actividades recreativas, culturales y deportivas que son fuente de bienestar físico y psicológico.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Convenio Cine	550.700	4.224.178
Libro de la Selva	2.587	2.587
Bingos y Malones	2.478	12.722
Corridas Familiares	21.259	21.333
Mercury, La Leyenda	2.583	3.760
Fidam	11.328	12.841
<b>Total Beneficios Entregados</b>		<b>4.277.421</b>

## BENEFICIOS EN APOYO SOCIAL

Contribuimos al bienestar de nuestros afiliados acompañándolos en diferentes etapas de la vida, otorgando apoyo económico, servicios especializados, especies específicas y descuentos en servicios básicos.

### Bonos Pro Familia

Son asignaciones en dinero, destinadas a satisfacer distintos estados de necesidad de nuestros afiliados:

- Asignación de natalidad.
- Asignación de nupcialidad.
- Asignación acuerdo de unión civil.
- Bono subsidio habitacional.
- Bono fallecimiento.
- Bono por aniversario de matrimonio (solo para pensionados).

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Bono Natalidad	43.746	44.311
Bono Nupcialidad	9.810	9.829
Bono Bodas	5.499	5.504
Bono Fallecimiento	3.526	3.537
Bono Subsidio	585	586
Bono Unión Civil	515	515
<b>Total Beneficios Entregados</b>		<b>64.282</b>

### Primera Caja

Set de productos para el cuidado e higiene del recién nacido. Beneficio que complementa el bono de natalidad y entrega apoyo para nuestros afiliados.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Primera Caja	40.570	41.026

### Fondos Concursables

A través de este beneficio buscamos otorgar acceso a cofinanciamiento de proyectos sociales en temas relacionados con educación, salud, cultura, deporte y recreación. Tienen por objetivo otorgar apoyo financiero a los proyectos sociales cuyas temáticas tengan relación con la seguridad social y que beneficien a otros afiliados, cumpliendo con los requisitos establecidos y bases de postulación.

DURANTE EL AÑO 2016  
SE ADJUDICARON

**193**

PROYECTOS, IMPACTANDO A  
70.325 AFILIADOS.



## Centros Día

Son centros de reactivación y mantenimiento funcional que atiende durante el día a adultos mayores autovalentes, autovalentes frágiles o en condición de dependencia leve, prestando servicios interdisciplinarios de forma individual y grupal al pensionado.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados
Centros Día	169	542

Estos talleres se dividen en áreas de trabajo físico, cognitivo, socio afectivo.

## Convenios de descuentos

Enfocados en apoyar a todos nuestros afiliados de la Caja Los Andes, en la compra, obtención de descuentos o tarifas preferenciales de productos y servicios de consumo básicos, de primera necesidad, o que brinden bienestar a nuestros afiliados.

Beneficio	Total Beneficiarios	Total de Beneficios Entregados	Monto Descuento Entregado MM\$
Convenio Pre Unic	463.773	850.369	282
Convenio Abastible	107.878	372.530	736
Convenio Corona	12.748	13.883	50
Convenio GMO	3.438	3.557	207
Convenio Pullman Bus	2.305	6.463	12
Convenio Bata	2.954	3.747	15
Convenio Construmart	1.460	2.208	9
Convenio Bubblegummer	1.242	1.548	5
Convenio Place Vendome	991	991	24
Convenio Hogar de Cristo	308	310	32
Convenio Weinbrenner	212	241	1
Inmobiliaria Aconcagua	4	4	41
<b>Total Beneficios Entregados</b>		<b>1.255.851</b>	<b>1.414</b>



## 4.3 ÍNDICES DE satisfacción y reclamos

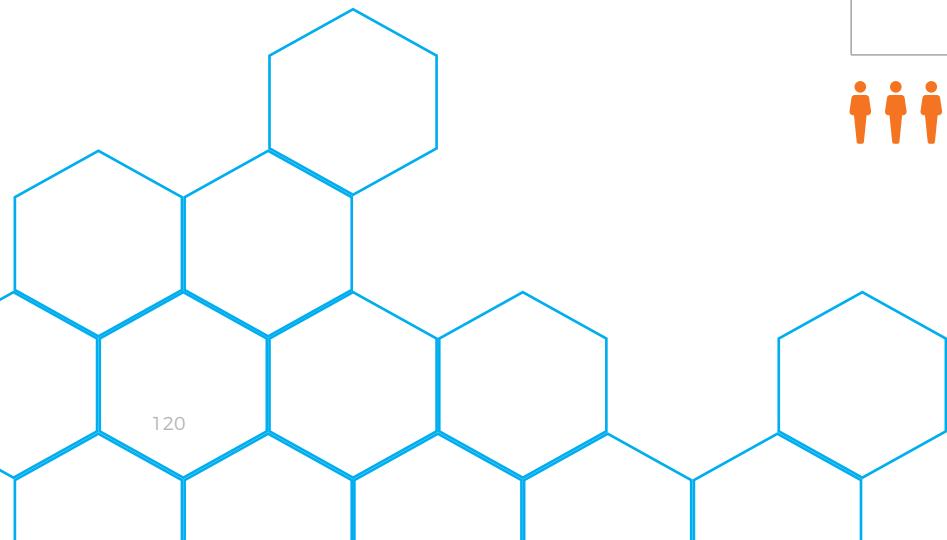
Preocuparnos por nuestros afiliados y la satisfacción en la entrega de sus beneficios significa tener canales abiertos para escuchar sus requerimientos, dando soluciones y respuestas oportunas. Para medir los índices de satisfacción se realizan periódicamente estudios, algunos de los cuales se detallan a continuación:

### SATISFACCIÓN (GLOBALES)

#### Satisfacción Global Sucursales CLA (Satisfacción Cliente Externo):

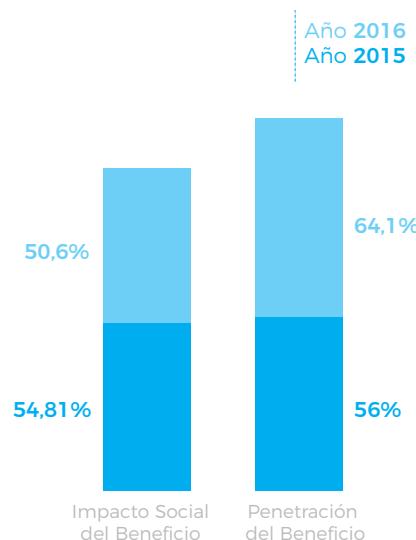
Consiste en la aplicación de una encuesta telefónica con un cuestionario estándar estructurado con una duración aproximada de 10 minutos. Contiene preguntas abiertas y cerradas que permiten evaluar todas las instancias de servicio de Caja Los Andes. Este estudio lo realiza la empresa de mediciones IPSOS.

Selección de la muestra: Afiliados de Caja Los Andes que asistieron a una sucursal en los últimos 3 meses y que tienen un producto financiero en el último año móvil (840 casos).



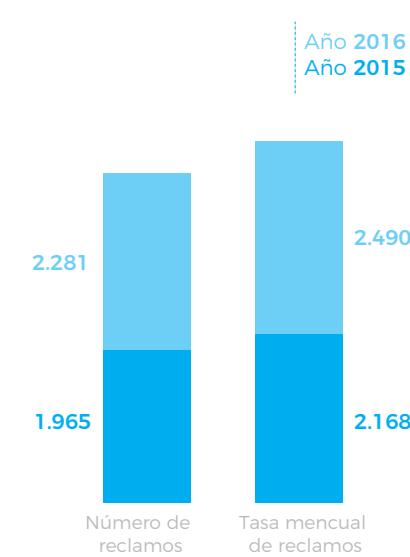
Constantemente se está monitoreando el nivel de satisfacción de nuestros afiliados, así como su percepción acerca de los beneficios sociales y productos financieros que reciben. Del mismo modo, se monitorean los distintos canales (sucursales, canal web, entre otros) que tienen a su disposición. Esto nos permite tener un diagnóstico acertado del impacto que generan los beneficios sociales otorgados a los afiliados e ir mejorando día a día.

#### INDICADORES DE IMPACTO



#### GESTIÓN DE RECLAMOS

La gestión de reclamos estuvo enfocada en mejorar los plazos y respuestas derivadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Durante 2016 se experimentó una mejora sustancial en relación a 2015, finalizando el año con un 94% de respuestas de reclamos entregadas dentro del plazo establecido. El mismo objetivo de mejora se amplió a todos los canales por los cuales nuestros afiliados ingresan sus requerimientos.





CAPÍTULO  
05

# MÁS INCLUSIÓN FINANCIERA

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

La inclusión financiera es una pieza relevante en el proceso de la inclusión social y se ha transformado en prioridad en las agendas políticas en distintos gobiernos a nivel mundial. La inclusión financiera engloba a todos los segmentos, adaptándose a las necesidades de los distintos usuarios. Al promover la inclusión financiera, se contribuye al acceso de diversos segmentos de la población a servicios y/o productos financieros seguros, que aportarán posteriormente al incremento en la calidad de vida, dando pie a un crecimiento económico y por ende a lograr una estabilidad financiera y social.

63 años de historia nos han permitido conocer a cabalidad a nuestros afiliados y sus necesidades, lo que nos ha guiado para llegar a ser verdaderos agentes generadores de impacto social. Parte importante del quehacer de Caja Los Andes es ofrecer créditos sociales más competitivos que se adapten a los requerimientos de sus afiliados, entregar bonos de manera focalizada y otorgar productos y servicios personalizados en todas las sucursales del país, a través de ejecutivos capaces de orientar al afiliado informándole con total transparencia y ética, evitando así un posible sobreendeudamiento. Todo lo anterior buscando mejorar el bienestar social de los trabajadores y su núcleo familiar.

La Caja está permanentemente revisando cada una de las etapas del ciclo de vida de sus productos de manera de entregar mayor seguridad a sus afiliados y empresas adherentes, para responder de mejor manera a sus expectativas y necesidades.

## 5.1 PRODUCTOS financieros

LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS QUE OFRECE  
CAJA LOS ANDES SON:



### INICIATIVAS DESTACADAS 2016

#### Mandato Pagos en Exceso (PEX)

Consiste en poder realizar el abono de manera automática en cuentas bancarias de los valores en exceso, a favor de nuestros afiliados, por concepto de crédito social.

#### Firma Electrónica Biométrica

Durante 2016 se logró implementar en todas las sucursales de la Región Metropolitana (37) esta funcionalidad, que permite a nuestros afiliados firmar de manera electrónica los expedientes de crédito.

#### Expediente de Crédito por Correo Electrónico

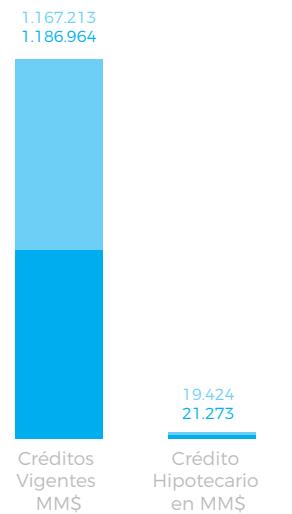
Durante el segundo semestre de 2016 se implementó esta funcionalidad para enviar a nuestros afiliados copia electrónica del expediente de crédito contratado con la Caja, lo que permite alinearse en materia de sustentabilidad con el cuidado del medio ambiente al disminuir la cantidad de papel impreso.

(\*) Los seguros son comercializados directamente por las aseguradoras. Caja Los Andes no comercializa ni intermedia seguros.

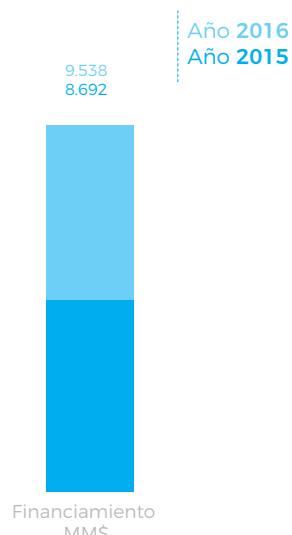
## Créditos Sociales

Como una forma de apoyar a nuestros afiliados en sus proyectos o situaciones personales, Caja Los Andes ofrece diversas soluciones de financiamiento a sus afiliados tales como crédito social, educación superior, emprendimientos, viviendas y emergencias médicas entre otros.

## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS



## COLOCACIÓN DE FINANCIAMIENTO EDUCACIÓN SUPERIOR



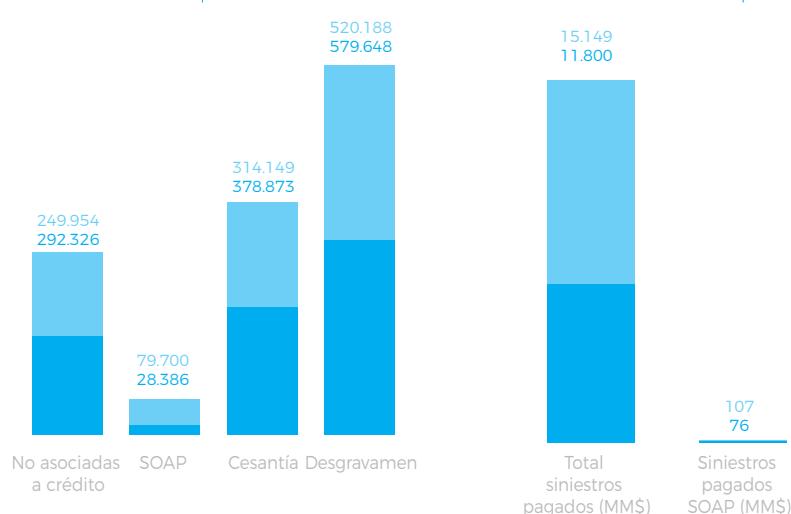
## Protección

Para brindar protección a los afiliados, contamos con distintos tipos de seguros y planes asociados puestos a su disposición. Cabe destacar que Caja Los Andes no comercializa, **no intermedia** ni promueve los seguros.

Alguno de los seguros son: Vida Familiar, Hogar Protegido, Cesantía, Desgravamen y Automotriz.

Año 2016: 1.164.291  
Año 2015: 1.279.233

Año 2016  
Año 2015



## Servicio a Empresas

Caja Los Andes presta diversos servicios a entidades de Seguridad Social, tanto públicas como privadas, que favorecen directamente a las empresas afiliadas. Entre ellos destacan el Pago de cotizaciones, Pago de pensiones, Licencias Médicas Electrónicas y Portal de Isapres.

### Recaudación de Cotizaciones

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

### Pago de Pensiones

Caja Los Andes pone a disposición de los pensionados su infraestructura a nivel nacional, para entregar pagos de pensiones de las Administradoras de Fondos de Pensiones y de las Compañías de Seguros. Este servicio ha evolucionado hacia un sistema de pago en línea en cualquier oficina de la red de sucursales de Caja Los Andes.

### Prestaciones Complementarias

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

### INICIATIVA DESTACADA EN SEGUROS DURANTE 2016

Durante este periodo, se relanzó el Seguro Automotriz, con mejoras en las coberturas y precios y se dio de baja el Seguro Bolso Protegido Full para el segmento trabajador, por su alta siniestralidad.

**992.220**  
TOTAL DE PENSIONES  
PAGADAS EN 2016

## 5.2 ENDEUDAMIENTO responsable

Velar por un endeudamiento responsable y a conciencia es uno de los compromisos adquirido por Caja Los Andes. Es por ello que se han desarrollado una serie de acciones e iniciativas que se describen a continuación.

### Educación constante

En la página web de la Caja se mantiene una sección informativa relacionada al endeudamiento responsable, donde se entregan consejos y tips a los afiliados para ayudarlos a jerarquizar sus necesidades financieras y a elaborar un presupuesto familiar.

<https://www.cajalosandes.cl/apoyo-financiero/tips-financiero/endeudamiento-responsable>

En esa línea, en diciembre 2016 se realizó, en conjunto con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), una charla sobre educación financiera, con foco en los pensionados afiliados.

### Curso Online Gratuito

Para complementar, se encuentra disponible en la misma web, un programa educativo con módulos de Endeudamiento Responsable y Presupuesto Familiar, que puede ser descargado gratuitamente por el público en general.

### Cumplimiento Normativo y Transparencia

Toda la información que se entrega en materia de contratación de créditos sociales cumple con la normativa y regulación vigente al considerar la información relacionada a las exigencias del Sernac Financiero, tales como: Costo Total del Crédito (CTC), Carga Anual Equivalente (CAE), entre otros. En ese mismo sentido, Caja Los Andes vela por la máxima transparencia en materia de información hacia nuestros afiliados en relación a los productos y servicios financieros contratados, además se rige de manera estricta por la política vigente de créditos administrada por la Gerencia de Riesgo que busca otorgar créditos de manera responsable.

### Respaldo Inmediato

Independiente del modo en que se formalice la operación de crédito, sea esta mediante firma tradicional o de manera electrónica, nuestros beneficiarios siempre tienen la opción de llevarse una copia íntegra del expediente de crédito firmado.

### Inducción Permanente al Equipo

Para las distintas modalidades, se ha capacitado y reforzado con instructivos a las plataformas comerciales para que puedan cumplir el proceso de manera satisfactoria y brindar una buena atención a nuestros beneficiarios.





CAPÍTULO  
06

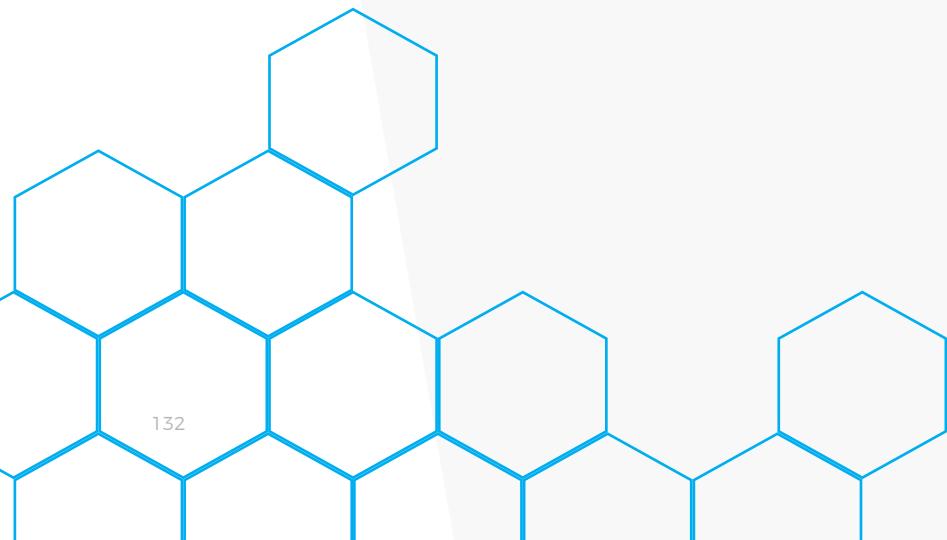
# MEJORES PRESTACIONES LEGALES

## 6.1 ¿QUÉ SON LAS prestaciones legales?

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) administran dos tipos de prestaciones de seguridad social, las prestaciones legales y las de bienestar social.

Dentro de las prestaciones legales desatacan de dos tipos:

- **Prestación de servicios a entidades previsionales:** Entrega de servicios a entidades del ámbito de la seguridad social o a otras especialmente facultadas por la legislación vigente.
- **Prestaciones legales:** Pago a los trabajadores de beneficios, que incluyen la Asignación Familiar; Subsidio por Incapacidad Laboral (Licencias Médicas, pre y post natal, Licencias por enfermedad grave de niño menor de un año) y el Subsidio de Cesantía.



La Caja administra las Prestaciones Legales en representación del Estado, como las Licencias Médicas de los afiliados al Fondo Nacional de Salud (FONASA). El 2016 se logró disminuir el periodo de tramitación de la Licencia Médica hasta el pago del Subsidio de Incapacidad Laboral de 28 días promedio el 2014 a 13,8 días.

Durante el 2016 aumentó un 10% las Licencias Médicas, pero se explica por un 10% más de nuevos afiliados a Caja Los Andes respecto al promedio mensual, y se registró un uso de un 33% más en comparación al 2015, de Licencias Médicas Electrónicas.

Además se dispuso en sucursales, call center, canal web, entre otros, información para saber con exactitud los plazos de pagos de subsidios por incapacidad laboral y la alternativa de recibirla mediante transferencia electrónica.



# CAPÍTULO 07

# ELABORACIÓN DEL REPORTE Y MATERIALIDAD

## 7.1 ALCANCE y cobertura

Cada vez son más quienes vislumbran en los reportes de sostenibilidad el futuro. Caja Los Andes asume esta tarea como un compromiso y trabajando metódicamente en Reportabilidad y Responsabilidad Social para lograr ser una institución sostenible.

Este es nuestro segundo Reporte Integrado, que consolida información relevante sobre el impacto de nuestro negocio en la sociedad en conjunto con la información financiera. En este informe se presentan los temas y desafíos asumidos por Caja Los Andes en materia de sostenibilidad, así como su responsabilidad en cada uno de sus procesos. Abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, siendo de carácter anual.

En términos de cobertura, se incluyen todas las operaciones de Caja Los Andes, las cuales involucran las oficinas de Administración y Sucursales, Centros Club de Pensionados, Oficinas Móviles y Centros Turísticos. Este informe no presenta limitaciones de alcance y cobertura, haciéndose cargo de todos los temas pertinentes, de acuerdo con los lineamientos, protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) y Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

## 7.2 DEFINICIÓN DE LA materialidad

Para la elaboración de este Reporte, se tomó como referencia la metodología propuesta en el Manual de Aplicación para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, y el estándar G4 del GRI. Los contenidos de este Reporte están definidos de acuerdo a los temas materiales, aquellos aspectos de nuestra gestión que son relevantes para la Institución y para los grupos de interés.

Estos indicadores permiten conocer, gestionar, y mejorar las operaciones de Caja Los Andes en concordancia con los focos de gestión de la organización, lo que hace de este documento un insumo para conocer cómo fueron las operaciones de la Caja y su gestión interna durante 2016.

Se implementó una serie de herramientas y metodologías con el objetivo de levantar y ponderar las temáticas económicas, ambientales y sociales de mayor interés para los diferentes Stakeholders.



## ETAPAS DEL PROCESO DE MATERIALIDAD

### 1. Entrevistas en profundidad

#### Visión Ejecutiva

Se entrevistaron a once Ejecutivos de la Compañía. Los temas más mencionados fueron:

- Inclusión Financiera
- Beneficios Sociales
- Descripción de la Caja
- Innovación Tecnológica
- Adaptación al Cambio

### 4. Perspectiva de los inversionistas

Se analizó la Industria Bancaria del índice bursátil Dow Jones Sustainability Index.

Además se analizaron las conclusiones y temas materiales del DJSI Year Book. Que arrojó 4 temáticas claves en esta área: Solidez Financiera, Innovación, Compliance y Tecnología.

### 2. Diálogos con grupos de interés: Visión de los colaboradores

Se desarrollaron tres Focus Group con colaboradores en Antofagasta, Concepción y Viña del Mar. Participaron 9 a 10 colaboradores por encuentro.

### 5. Benchmark

Se analizó el indicador GRI G4-19: "Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria".

Empresas analizadas:

- Westpac  
(Líder Mundial DJSI 2016 -Industria Bancos)
- ANZ  
(2º Líder Mundial DJSI 2016 -Industria Bancos)
- BCI
- ACHS

### 3. Encuesta Virtual

Realizamos una encuesta virtual cerrada para afiliados y externos. Recibimos 312 respuestas.

## IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

A partir del resultado y cruce de información obtenido de los instrumentos anteriormente expuestos, se definieron 17 temas materiales consolidados, los cuales a su vez y siguiendo las recomendaciones de GRI fueron priorizados según la matriz de importancia /relevancia.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



### ¿Cómo validamos la información publicada?

La totalidad de la información expuesta tiene fuentes directas designadas, siendo revisada y validada por las respectivas gerencias y áreas de Caja Los Andes que colaboraron en el proceso de levantamiento de información.

The background of the image features a large, semi-transparent 3D geometric shape, possibly a truncated pyramid or a similar polyhedron, rendered in a dark red/orange color. This shape is set against a dark, blurred background that appears to be a digital interface or a screen displaying a grid of data and a fluctuating blue line graph, suggesting a financial or technical theme.

# CAPÍTULO 08

# INFORMACIÓN FINANCIERA

# Deloitte.

Deloitte  
Auditores y Consultores Limitada  
Rosario Norte 407  
Rut: 80.276.200-3  
Las Condes, Santiago  
Chile  
Fono: (56) 227 297 000  
Fax: (56) 223 749 177  
deloittechile@deloitte.com  
www.deloitte.cl

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Presidente y Directores de  
Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales (*en adelante “Caja Los Andes”*), que comprenden los estados consolidados de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

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

### Responsabilidad del auditor

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

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

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

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.com/ci](http://www.deloitte.com/ci) acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 0727180, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

### Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

De la parte de,

Marzo 28, 2017

Santiago, Chile

Tomás Castro G.

RUT: 12.628.754-2

# ESTADOS DE SITUACIÓN financiera consolidados resumidos

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

ACTIVOS	31-12-16 M\$	31-12-15 M\$
Activo Corriente	655.054.666	739.526.054
Activo No Corriente	857.082.825	823.914.686
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1.512.137.491</b>	<b>1.563.440.740</b>

PASIVOS	31-12-16 M\$	31-12-15 M\$
Pasivo Corriente	506.973.237	614.893.283
Pasivo No Corriente	311.390.264	288.535.671
Patrimonio Neto Total	693.773.990	660.011.786
<b>TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO</b>	<b>1.512.137.491</b>	<b>1.563.440.740</b>

# ESTADOS DE RESULTADOS por naturaleza consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre 2016 y 2015

	01-01-16 31-12-16 M\$	01-01-15 31-12-15 M\$
Ingresos por intereses y reajustes	280.656.929	264.312.301
Ingresos de actividades ordinarias	42.717.270	37.361.656
Otros ingresos	16.952.126	19.301.810
Gastos por intereses y reajustes	(42.564.412)	(31.875.935)
Deterioro por riesgo de crédito	(66.383.909)	(49.674.751)
Materias primas y consumibles utilizados	(62.262.075)	(61.914.940)
Gastos por beneficios a los empleados	(87.310.240)	(83.540.114)
Gasto por depreciación y amortización	(9.772.506)	(6.827.999)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	(471.917)	(22.410)
Otros gastos, por naturaleza	(38.227.553)	(50.779.398)
Otras ganancias (pérdidas)	(1.303.569)	(379.440)
Ingresos financieros	3.463.066	1.296.462
Costos financieros	(922.272)	(855.517)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(383.849)	(224.365)
Resultados por unidades de reajustes	(321.265)	(401.568)
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto</b>	<b>33.865.824</b>	<b>35.775.792</b>
Gastos por impuestos a las ganancias	(101.766)	(50.082)
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>33.764.058</b>	<b>35.725.710</b>

## **GANANCIA (PÉRDIDA), ATRIBUIBLE A**

Ganancia (pérdida) atribuible a propietarios de la controladora	33.765.810	35.723.856
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras	(1.752)	1.854
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>	<b>33.764.058</b>	<b>35.725.710</b>

# ESTADO DE flujos de efectivo

Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre 2016 y 2015

	01-01-16 31-12-16 M\$	01-01-15 31-12-15 M\$
Flujo neto originado por actividades de la operación	88.369.264	(95.992.315)
Flujo neto originado por actividades de inversión	(27.170.313)	(23.842.087)
Flujo neto originado por actividades de financiamiento	(93.494.890)	214.297.049
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo	(32.295.939)	94.462.647
Incremento (disminución) neto en el efectivo y equivalente al efectivo	(32.295.939)	94.462.647
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del periodo	114.330.563	19.867.916
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>82.034.624</b>	<b>114.330.563</b>

# ESTADO DE CAMBIO en el patrimonio neto

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre 2016 y 2015

M\$	Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
<b>SALDO INICIAL AL 01.01.2016</b>	<b>624.266.233</b>	<b>35.723.856</b>	-	<b>659.990.089</b>	<b>21.697</b>	<b>660.011.786</b>
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	624.266.233	35.723.856	-	659.990.089	21.697	660.011.786
Ganancia (pérdida)	-	33.765.810	-	33.765.810	(1.752)	33.764.058
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	33.765.810	-	33.765.810	(1.752)	33.764.058
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	35.723.856	(35.723.856)	-	-	(1.854)	(1.854)
<b>TOTAL CAMBIO EN EL PATRIMONIO</b>	<b>35.723.856</b>	<b>(1.958.046)</b>	-	<b>33.765.810</b>	<b>(3.606)</b>	<b>33.762.204</b>
<b>TOTAL DEL PERÍODO AL 31.12.2016</b>	<b>659.990.089</b>	<b>33.765.810</b>	-	<b>693.755.899</b>	<b>18.091</b>	<b>693.773.990</b>

M\$	Capital Emitido	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas	Otras participaciones en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
<b>SALDO INICIAL AL 01.01.2015</b>	<b>589.904.473</b>	<b>34.361.760</b>	-	<b>624.266.233</b>	<b>36.155</b>	<b>624.302.388</b>
Incremento (disminución) por corrección de errores	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	589.904.473	34.361.760	-	624.266.233	36.155	624.302.388
Ganancia (pérdida)	-	35.723.856	-	35.723.856	1.854	35.725.710
Otro Resultado Integral	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	35.723.856	-	35.723.856	1.854	35.725.710
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	34.361.760	(34.361.760)	-	-	(16.312)	(16.312)
<b>TOTAL CAMBIO EN EL PATRIMONIO</b>	<b>34.361.760</b>	<b>1.362.096</b>	-	<b>35.723.856</b>	<b>(14.458)</b>	<b>35.709.398</b>
<b>TOTAL DEL PERÍODO AL 31.12.2015</b>	<b>624.266.233</b>	<b>35.723.856</b>	-	<b>659.990.089</b>	<b>21.697</b>	<b>660.011.786</b>

# DIRECTORIO

Nombre	Cargo	Concepto	31-12-16 M\$	31-12-15 M\$
Javier Darraidou Díaz	Presidente del Directorio	Dieta	15.225	13.980
Javier Darraidou Díaz	Presidente del Directorio	Asesorías	34.376	27.384
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente	Dieta	6.090	5.592
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente	Asesorías	30.199	21.087
José I. Amenábar Montes	Director	Dieta	3.015	4.242
José I. Amenábar Montes	Director	Asesorías	15.514	19.635
Daniel Hurtado Parot	Director	Dieta	2.575	0
Daniel Hurtado Parot	Director	Asesorías	13.661	0
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director	Dieta	6.090	5.592
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director	Asesorías	34.377	26.949
Ulises Bacho Gahona	Director	Dieta	6.090	5.592
Ulises Bacho Gahona	Director	Asesorías	34.377	25.843
Guido Acuña García	Director	Dieta	6.090	5.592
Guido Acuña García	Director	Asesorías	28.126	22.798
José L. Ortega Pereira	Director	Dieta	6.090	5.592
José L. Ortega Pereira	Director	Asesorías	28.126	19.996
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	96.054	145.387
<b>TOTAL</b>			<b>366.075</b>	<b>355.261</b>

(\*) Con fecha 30 de julio de 2016, don José Amenábar Montes presentó su renuncia al Directorio, asimismo se nombró en reemplazo a don Daniel Hurtado Parot.\*

# NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

## NOTA 1 – CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

### a) Antecedentes de la Constitución y objetivos de la Institución

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, en adelante “Caja Los Andes”, es la continuadora legal de Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción, entidad que inició sus actividades con fecha 2 de febrero de 1953. Su existencia legal deriva del Decreto con fuerza de Ley N°245, publicado en el Diario Oficial del 31 de julio de 1953, y del Estatuto aprobado por decreto supremo N°156 del 28 de noviembre de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 21 de diciembre de 1979.

Caja Los Andes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social, que se regirá por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, emitida por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sus reglamentos, sus estatutos particulares y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil y su accionar está fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Su domicilio es General Calderón 121, en la comuna de Providencia, Santiago de Chile.

### b) Gobierno Corporativo

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

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

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

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

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Cifras en miles de pesos - M\$)

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

- **Comité de Auditoría:** El objetivo de este Comité es resguardar el patrimonio de Caja Los Andes, evaluando en forma independiente y objetiva la calidad del control interno, a fin de mejorar la eficiencia de las operaciones. Asimismo, tiene por misión ayudar a la Administración a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.
- **Comité de Riesgo y Finanzas:** Este Comité tiene por función definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización. Desde noviembre del año 2013, en este Comité se da cuenta de la situación y gestión financiera de Caja Los Andes.
- **Comité de Beneficios Sociales:** A este Comité le corresponde aprobar materias relativas a nuevos Beneficios Sociales, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar social definidos para el año.
- **Comité de Productos y Servicios Financieros:** Este Comité debe aprobar materias relativas a nuevos Productos Financieros, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar de productos financieros definidos para el año.
- **Comité de Infraestructura:** Este Comité analiza y determina la adecuada inversión del activo fijo de Caja Los Andes, tanto para oficinas como para centros recreacionales turísticos. Asimismo, adopta y controla las decisiones respecto a mantenimiento de la infraestructura de Caja Los Andes.
- **Comité de Compensaciones:** Es un órgano intermedio entre la Administración y el Directorio, cuya función primordial es conocer y apoyar las iniciativas, proyectos y políticas en el ámbito del Desarrollo Organizacional y Compensaciones de los colaboradores y ejecutivos.
- **Comité de Ética:** Este Comité deberá velar constantemente por la verdadera comprensión y cumplimiento del Código de Ética, además de su efectiva aplicación.

### c) Incripción en el Registro de Valores

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

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

## NOTA 2 - BASES DE PREPARACIÓN

### a) Bases de Preparación

Los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes al 31 de diciembre de 2016 y 2015, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en su Oficio Circular N°427 del 28 de diciembre de 2007, que establece la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) para las entidades inscritas en el Registro de Valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Superintendencia en su Oficio Ordinario N°5165 de fecha 12 de enero de 2011.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce cuando existe evidencia objetiva que se ha incurrido en una pérdida en el valor de dichos activos financieros. El monto de la pérdida será la diferencia entre el valor libro de la cartera y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero. De acuerdo al oficio ordinario emitido por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), indicado en párrafo precedente, el deterioro se reconocerá con base en pérdidas esperadas, donde se clasifica la cartera de colocaciones de acuerdo a la capacidad del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con Caja Los Andes, sin perjuicio de que se analicen las características tales como plazos, garantías, tasas de interés, reajustabilidad, etc., de cada una de las diversas operaciones crediticias que mantenga el respectivo prestatario, de modo que la clasificación final refleje el riesgo de cada una de ellas y de la deuda en su conjunto, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS).

Caja Los Andes ha efectuado ciertas reclasificaciones en sus Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2015, en orden a mejorar las revelaciones requeridas por la normativa. Estas reclasificaciones no afectan el patrimonio ni el resultado neto informado en dicha fecha.

Los Estados Financieros Consolidados fueron aprobados por el Directorio en sesión ordinaria 1002/03, celebrada el 28 de marzo de 2017.

### b) Bases de Medición

Los Estados Financieros Consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, con excepción de los instrumentos financieros que son valorizados al valor razonable.

### c) Moneda Funcional y de Presentación

Estos Estados Financieros Consolidados son presentados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de Caja Los Andes. Toda la información presentada en pesos chilenos ha sido aproximada a la unidad de mil más cercana.

Cabe mencionar que Caja Los Andes, no posee movimientos referidos a inversiones o financiamiento en monedas distintas a la funcional.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Cifras en miles de pesos - M\$)

### d) Uso de Estimaciones y Juicios

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

- d.1)** La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles.
- d.2)** Para los instrumentos financieros de propiedad de Caja Los Andes, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- d.3)** Las estimaciones empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, se basan en la antigüedad de los saldos.

La administración ha realizado estimaciones y juicios que fueron aplicados en las siguientes notas:

- Nota 3e) Principales criterios contables aplicados (vida útil Propiedades, plantas y Equipos)
- Nota 6 Otros activos financieros
- Nota 8 Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar
- Nota 9 Cuentas por cobrar no corriente
- Nota 13 Activos Intangibles distintos de la Plusvalía
- Nota 14 Propiedades, Plantas y Equipos
- Nota 18 Otras provisiones corrientes
- Nota 19 Provisiones por beneficios a los empleados

### e) Cambios en las Políticas Contables

No existen cambios en políticas contables en los períodos presentados.

## NOTA 3 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

Los principales criterios contables aplicados en la elaboración de los presentes Estados Financieros Consolidados, han sido los siguientes:

### a) Período cubierto

Los Estados Financieros Consolidados cubren los siguientes períodos:

Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

## b) Bases de consolidación

### b.1) Subsidiarias

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

Se entenderá que existe control cuando:

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

Caja los Andes utiliza políticas contables uniformes para informar sobre transacciones similares y otros eventos en similares circunstancias. Las transacciones intercompañías, los saldos y las ganancias no realizadas se eliminan. Las pérdidas no realizadas también se eliminan, a menos que la transacción proporcione evidencia de una pérdida por deterioro del activo transferido. Cuando es necesario para asegurar su uniformidad con las políticas adoptadas por Caja Los Andes, se modifican las políticas contables de las filiales. Las sociedades incluidas en la consolidación son Administradora de Fondos para la Bonificación por Retiro Cajalosandes S.A. en adelante A.F.B.R. Cajalosandes S.A., y Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A. en Liquidación, en adelante AFV C.Ch.C. S.A.

Rut	Nombre sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de participación			Porcentaje de participación		
				Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
				31-12-16			31-12-15		
76.527.570-9	A.F.B.R. CAJALOSANDES S.A.	Chile	pesos chilenos	99,00%	0,94%	99,94%	99,00%	0,94%	99,94%
96.777.540-1	AFV C.Ch.C. S.A. en Liquidación	Chile	pesos chilenos	94,00%	0,00%	94,00%	94,00%	0,00%	94,00%

## c) Activos y Pasivos Financieros

Caja Los Andes podrá invertir los recursos del Fondo Social, los provenientes de la administración de prestaciones complementarias y las disponibilidades de caja sólo en instrumentos financieros señalados en las letras a), b), c) y d) del artículo 45 del decreto

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

ley N°3.500 de 1980 y en aquellos que determine el Consejo Monetario a proposición del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Estos son:

- a) Títulos emitidos por la Tesorería General de la República o por el Banco Central de Chile; letras de crédito emitidas por los Servicios Regionales y Metropolitano de Vivienda y Urbanización; Bonos de Reconocimiento emitidos por el Instituto de Normalización Previsional u otras Instituciones de Previsión, y otros títulos emitidos o garantizados por el Estado de Chile.
- b) Depósitos a plazo; bonos, y otros títulos representativos de captaciones, emitidos por instituciones Financieras.
- c) Títulos garantizados por instituciones financieras.
- d) Letras de crédito emitidas por instituciones financieras.

Los instrumentos financieros señalados en las letras b), c) y d) a que se refiere el inciso anterior, deberán corresponder a aquellos clasificados en las categorías A o B conforme al artículo 104 del citado decreto ley N°3.500. En el evento que una inversión realizada deje de cumplir este requisito, la Caja de Compensación podrá mantenerla hasta por un plazo de seis meses, contado desde el momento en que ello ocurra.

Los activos financieros que posee Caja Los Andes y que formen parte del efectivo, de un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero por parte de otra empresa, un derecho contractual a intercambiar instrumentos financieros con otra empresa, en condiciones que son potencialmente favorables o un instrumento de capital de otra empresa, de acuerdo a la clasificación inicial que haya recibido el activo financiero, ya sea:

**A valor razonable con cambios en resultado:** Un activo financiero se clasifica en esta categoría si se adquiere principalmente con el propósito de venderse en el corto plazo. Las ganancias y pérdidas de activos mantenidos para negociar se reconocen en resultados y los intereses asociados se reconocen por separado en ingresos financieros.

**Inversiones mantenidas hasta su vencimiento:** Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo. Si se vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría a categoría de activos financieros disponibles para la venta.

**Préstamos y cuentas por cobrar:** Se registran a su costo amortizado, correspondiendo éste al valor razonable inicial, menos las devoluciones del principal efectuadas, más los intereses devengados no cobrados calculados por el método de la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o, cuando sea adecuado, en un período más corto) con el importe neto en libros del activo o pasivo financiero.

**Disponibles para la venta:** Los activos no corrientes cuyo valor libro se recuperan a través de una operación de venta y no a través de su uso continuo. Esta condición se considera cumplida únicamente cuando la venta es altamente probable y el activo está disponible para la venta inmediata en su estado actual. Estos activos son valorizados por el menor valor entre su valor libro y el valor razonable.

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

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

### **c.2) Clasificación**

Las políticas contables asociadas a cada clasificación se tratarán como sigue: h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo; n) Otros pasivos financieros y Otros activos financieros compuestos por las inversiones en instrumentos de Renta fija y aquellas realizadas con el fin de obtener rendimientos a corto plazo por variaciones en los precios. Se utiliza esta categoría para aquellos activos financieros para los que se establece una estrategia de inversión y desinversión, sobre la base de su valor razonable. Todos los activos financieros incluidos en esta categoría se registran en el reconocimiento inicial a valor razonable, posteriormente los efectos de cambios en su valor justo se reconocen en resultados del período, el cual es obtenido a partir de datos observables en el mercado.

### **c.3) Baja**

Caja Los Andes da de baja en su estado de situación financiera un activo financiero cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivos contractuales por el activo financiero durante una transacción en que se transfieren todos los riesgos y beneficios de propiedad del activo financiero. Toda participación en activos financieros transferidos que es creada o retenida por Caja Los Andes es reconocida como un activo o un pasivo separado. Cuando se da de baja en cuentas un activo financiero, la diferencia entre el valor en libros del activo (o el valor en libros asignado a la porción del activo transferido), y la suma de (i) la contraprestación recibida (incluyendo cualquier activo nuevo obtenido menos cualquier pasivo nuevo asumido) y (ii) cualquier ganancia o pérdida acumulativa que haya sido reconocida en otros resultados integrales, se reconoce en el resultado del ejercicio.

### **c.4) Compensación**

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación de acuerdo a la normativa vigente, de manera que se presente en el estado de situación financiera su monto neto, cuando y sólo cuando Caja Los Andes tiene el derecho, exigible legalmente, de compensar los montos reconocidos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

### c.5) Valorización a costo amortizado

El costo amortizado de un activo o pasivo financiero reconocido bajo este criterio es la medida inicial de dicho activo o pasivo menos los reembolsos del capital, más o menos la amortización acumulada calculada bajo el método de la tasa de interés efectiva de cualquier diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso en el vencimiento, y menos cualquier disminución por deterioro.

### c.6) Medición de valor razonable

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

Caja Los Andes y filiales estima el valor razonable de sus instrumentos usando precios cotizados en el mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y que ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, se determinará el valor razonable utilizando una técnica de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones. Caja Los Andes y filiales incorporarán todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros. Los valores al cierre de cada período son los siguientes:

Al 31 de diciembre de 2016	Valor Libro M\$	Valor Razonable M\$	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Nivel 3 M\$
----------------------------	-----------------	---------------------	-------------	-------------	-------------

Efectivo y Equivalentes al Efectivo	82.034.624	82.034.624	60.537.555	0	0
Otros activos financieros corrientes	736.597	736.597	736.597	0	0

Al 31 de diciembre de 2015	Valor Libro M\$	Valor Razonable M\$	Nivel 1 M\$	Nivel 2 M\$	Nivel 3 M\$
----------------------------	-----------------	---------------------	-------------	-------------	-------------

Efectivo y Equivalentes al Efectivo	114.330.563	114.330.563	75.063.162	0	0
Otros activos financieros corrientes	41.655.958	41.655.958	41.655.958	0	0

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

Caja Los Andes evalúa permanentemente y a cada fecha de preparación de Estados Financieros Consolidados si existe evidencia objetiva que los activos financieros no reconocidos al valor razonable con cambio en resultado están deteriorados, exceptuando los créditos y cuentas por cobrar a clientes definidos según la Circular N°2588 de SUSESO. Estos activos financieros están deteriorados si existe evidencia objetiva que demuestre que un evento que causa la pérdida haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento tiene un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero que pueda ser estimado con fiabilidad.

### c.8) Deterioro de la cartera de crédito social

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

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

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

## d) Crédito Social, Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar y Cuentas por Cobrar

### d.1) Crédito social

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

Las Colocaciones de crédito social se reconocen inicialmente por su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva, menos la provisión determinada por la Circular N°2.588, de 2009 de la SUSESO y sus modificaciones posteriores.

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones de crédito social es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a la colocación (Gastos notariales y proyecciones) son incorporados al capital inicial del crédito, no existiendo comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

### **d.2) Mutuos hipotecarios endosables**

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

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

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

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones por mutuos hipotecarios endosables es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a las operaciones son pagados directamente por los clientes y no existen comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

### **d.3) Cuentas por cobrar Fondos Nacionales**

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

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

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

### **d.5) Deudores por ventas**

Corresponde a las cuentas y/o documentos por cobrar provenientes de la venta de servicios a terceros. Entre los que se destacan servicios de recaudación, administración de APV, venta de bonos de salud, etc.

### **d.6) Deudores varios**

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

## e) Propiedades, Plantas y Equipos

### e.1) Reconocimiento y valorización

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

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

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

### e.2) Costos posteriores

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

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

### e.3) Depreciación

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

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

La depreciación de las propiedades, plantas y equipo en construcción comienza cuando los bienes están en condiciones de ser usados. Los terrenos son registrados de forma independiente de los edificios o instalaciones y se entiende que tienen una vida útil indefinida y, por lo tanto, no son objeto de depreciación. Anualmente se analiza si existen indicios de deterioro de los bienes vigentes, si existiese se procede a evaluar su impacto y calcular el monto a deteriorar.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

### e.4) Propiedades de inversión

Caja Los Andes no posee propiedades cuya única finalidad sea percibir ingresos por el arriendo de éstas, sin embargo, con objeto de la óptima utilización de los espacios ocasionalmente arrienda oficinas o locales que no serán usados por Caja Los Andes de inmediato.

### f) Activos en Arrendamiento – Arrendatario

#### f.1) Arrendamientos Financieros

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

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

#### f.2) Arrendamientos Operativos

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

### g) Activos Intangibles

#### Programas Informáticos

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

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

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

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

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

#### **h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo**

El efectivo y equivalentes al efectivo incluye documentos y dinero disponible en cajas, saldos disponibles mantenidos en instituciones financieras y activos financieros altamente líquidos con vencimientos originales de menos de tres meses, sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable, y es usado por Caja Los Andes en la administración de sus compromisos de corto plazo.

El efectivo y equivalentes al efectivo se reconocen en el estado de situación financiera al costo amortizado.

#### **i) Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de Participación**

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

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

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

#### **j) Deterioro de Activos No Financieros**

El valor en libros de los activos no financieros de Caja Los Andes, excluyendo activos por impuestos diferidos, es revisado en cada fecha del estado de situación financiera para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo o la unidad generadora de efectivo.

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

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

### **k) Otras Provisiones**

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

### **I) Provisión por Beneficios a los empleados, Corrientes**

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

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

La participación en resultados, a que tiene derecho el personal, se encuentra establecida en contrato colectivo de trabajo y se determina en función del excedente del ejercicio. Por último, se reliquida durante el mes de marzo sobre la base del estado de situación del ejercicio comercial inmediatamente anterior.

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

Tal como indica el Estatuto de las Cajas de Compensación, se prohíbe convenir con sus propios trabajadores compensaciones por tiempo servido que tengan las características de indemnización por años de servicio, desahucio u otras prestaciones que tiendan a análoga finalidad. Dado lo anterior se reconocen en el momento en que se producen como gastos del período.

### **m) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos**

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

El impuesto corriente es el impuesto esperado a pagar por la renta imponible del ejercicio, usando tasas impositivas aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera, y cualquier ajuste a la cantidad a pagar por gasto por impuesto a las ganancias en relación con años anteriores.

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios. Los impuestos diferidos son valorizados a las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporarias cuando son reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son ajustados si existe un derecho legal exigible de compensar los pasivos por impuestos corrientes contra los activos por impuestos corrientes, y están relacionados con los impuestos a las ganancias aplicados por la misma autoridad tributaria sobre la misma entidad tributable, o en distintas entidades tributarias, pero pretenden liquidar los pasivos y activos por impuestos corrientes en forma neta, o sus activos y pasivos tributarios serán realizados al mismo tiempo.

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

La Sociedad contabiliza el gasto por impuesto a las ganancias sobre la base de la renta líquida imponible determinada según las normas establecidas en la Ley de Impuesto a la Renta vigente. Al 31 de diciembre de 2016, el impuesto a las ganancias e impuestos diferidos han sido ajustados a las nuevas tasas de impuesto a la renta de primera categoría, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.780 publicada el 29 de septiembre de 2014. Esta norma señala que para el año 2014 la tasa de impuesto de primera categoría será de un 21%, el año comercial 2015 la tasa será de 22,5%, el año 2016 de 24%, y a contar del año 2017 en adelante será de 25% para contribuyentes que tributen bajo el Sistema de Renta Atribuida. Sin embargo, quienes tributen bajo el Sistema Integrado Parcial, soportarán una tasa del 25,5% durante el año 2017 y a contar del año 2018 en adelante tributarán con tasa del 27%. Caja Los Andes, por su conformación jurídica, se encuentra excluido de acogerse a alguno de los regímenes de Renta Atribuida (14 A) o Semi Integrado (14 B).

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

No obstante lo anterior, algunas operaciones se encuentran afectas a impuesto. Sin embargo, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no se ha reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, debido a que estas operaciones afectas han generado pérdida tributaria.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

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

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

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

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

### o) Ingresos y gastos por intereses y reajustes

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

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

con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, Caja Los Andes estima los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero.

Se incluyen todas las comisiones que formen parte integral de la tasa de interés efectiva. Los costos de transacción incluyen costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de un activo financiero.

### p) Ingresos por Naturaleza

#### p.1) Ingresos y Gastos por Naturaleza

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

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

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

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

### q) Información financiera por segmentos

Un segmento de operación, conforme a la NIIF 8, es un componente de una entidad en el que se reúnen las siguientes características:

- que desarrolla actividades de negocio de las que puede obtener ingresos de las actividades ordinarias e incurrir en gastos (incluidos los ingresos de las actividades ordinarias y los gastos por transacciones con otros componentes de la misma entidad)
- cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación de la entidad, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento
- sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada (contable, gestión u otra).

Debiendo por lo tanto, de acuerdo al principio básico de la NIIF 8, revelarse la información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera, para una mejor comprensión del negocio.

En este sentido, el quehacer de Caja Los Andes es la Seguridad Social, siendo su misión “Contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, y de sus respectivos grupos familiares, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida”, para ello ha desarrollado una gama de productos y servicios que proveen el financiamiento (Crédito Social; Crédito Hipotecario; cuentas de ahorro; seguros, entre otros) para una estructura amplia de beneficios tales como asignaciones en dinero, convenios médicos y cofinanciamiento de actividades culturales, recreativas y turísticas.

De acuerdo a lo anterior, Caja Los Andes es por sí misma un solo segmento, y debe ser analizada en su conjunto para un buen entendimiento del negocio, considerando además que las máximas autoridades en la toma de decisiones de operación de la entidad (Directorio y Gerencia General), realizan la función de administrar y medir en forma periódica el comportamiento del negocio como un conjunto en materias tales como medición de rentabilidad y asignación de inversiones y en función de la diferenciación de productos. A mayor abundamiento el Directorio ha ratificado en su sesión de abril pasado la decisión adoptada anteriormente en orden a definir un solo segmento para Caja Los Andes.

La distribución geográfica de sus activos y pasivos están concentrados con un solo lugar: Chile. Además, y relacionado con lo descrito precedentemente, los servicios prestados son locales y cuya moneda de utilización es el peso chileno.

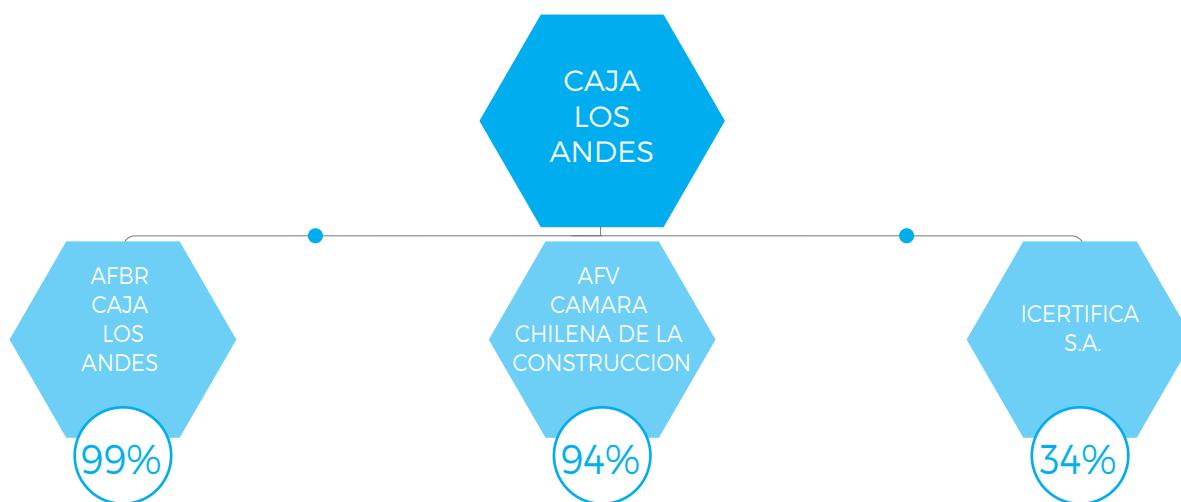
## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

### r) Transacciones con Empresas Relacionadas

Caja los Andes considerará como partes relacionadas las definidas en el artículo N° 44 de la Ley N° 18.046, según Política de Operaciones con Partes Relacionadas acordada por su directorio.

MAPA DEL GRUPO:



### s) Costos por intereses

Los costos por intereses incurridos para la construcción de cualquier activo calificado se capitalizan durante el período de tiempo que es necesario para completar y preparar el activo para el uso que pretende. Otros costos por intereses se registran en resultados del período.

### t) Fondo Social

Corresponde a los recursos netos formados por la C.C.A.F. a través del tiempo conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°18.833.

También se incluirán en este ítem las provisiones por riesgo de crédito que hubiesen sido autorizadas por la SUSESO de conformidad con las instrucciones impartidas en el punto III.4 de la Circular N°2.588, de 11 de diciembre de 2009.

### u) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

Los proveedores se reconocen a su valor razonable y posteriormente se valoran por su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectivo, para aquellas transacciones significativas de plazos superiores a 90 días. Sin embargo, Caja Los Andes posee una política de pago de no más de 30 días.

Dentro de este rubro se encuentran contenido el régimen de Prestaciones Complementarias, el cual se enmarca dentro de lo establecido en la Circular N°2154 de fecha 12 de agosto de 2004, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, donde se establece la constitución de un fondo por los aportes efectuados por las empresas, por los trabajadores, por los sindicatos o por las asociaciones de pensionados y otras entidades relacionadas con estos.

#### v) Nuevas normas y enmiendas aún no adoptadas

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Caja Los Andes se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no son efectivas para el período finalizado el 31 de diciembre de 2016, dichas normas son:

##### a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas en estos estados financieros:

Nuevas interpretaciones	Fecha de aplicación Obligatoria
NIIF 14 Cuentas regulatorias diferidas: emitida en enero de 2014, es una norma provisional que pretende mejorar la comparabilidad de la información financiera de entidades que están involucradas en actividades con precios regulados.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIIF 11 Contabilización de las adquisiciones por participaciones en operaciones conjuntas.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 16 y 38 Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 27 Método de la participación en los estados financieros separados	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 28 y NIIF 10 Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIC 01 Iniciativa de Revelación	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Enmiendas a NIIF 10, NIIF 12 y NIC 28 Entidades de Inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016
Mejoras a cuatro NIIF Mejoras Anuales Ciclo 2012 – 2014 mejoras a NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas, NIIF 7 Instrumentos Financieros, NIC 19 Beneficios a los empleados, NIC 34 Información Financiera Intermedia.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2016

La administración de Caja Los Andes ha evaluado las normas y enmiendas aplicables a Caja Los Andes y estima que éstas no han tenido un impacto significativo en la confección de sus Estados Financieros Consolidados.

## NOTAS A LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de diciembre de 2016 y 2015

**b) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no son efectivas para el período finalizado al 31 de diciembre de 2016:**

Nuevas interpretaciones		Fecha de aplicación Obligatoria
NIIF 9	NIIF 9: Instrumentos Financieros: Clasificación y medición. Corresponde a la primera etapa del proyecto del IASB de reemplazar a la NIC 39 "Instrumentos financieros: reconocimiento y medición". Modifica la clasificación y medición de los activos financieros e incluye el tratamiento y clasificación de los pasivos financieros.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2018
NIIF 15	Ingresos procedentes de Contratos con Clientes. Esta nueva norma, proporciona un modelo único basado en principios, a través de cinco pasos que se aplicarán a todos los contratos con los clientes.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
NIIF 16	NIIF 16 "Arrendamientos". La nueva norma implicará que la mayoría de los arrendamientos sean presentados en el balance de los arrendatarios bajo un solo modelo, eliminando la distinción entre arrendamientos operativos y financieros	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIC 7	Iniciativa de Revelación (enmiendas a NIC 7)	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
Enmiendas a NIC 12	Reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizadas	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2017
Enmiendas a NIIF 15	Ingresos procedentes de Contratos con Clientes.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2018

La administración de Caja Los Andes se encuentra en proceso de evaluación de potenciales impactos en la adopción de estas normas y enmiendas en los Estados Financieros Consolidados y la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

# ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

**EMPRESA:**  
Caja de Compensación de Los Andes

**RUT:**  
81.826.800-9

**NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:**  
959

**FILIAL:**  
AFBR Cajalosandes S.A.

**RUT:**  
76.527.570-9

**NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:**  
225

**FILIAL:**  
AFV Cámara Chilena de la Construcción S.A., en liquidación

**RUT:**  
96.777.540-1

**NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:**  
263

## 1. RATIOS FINANCIEROS, ANÁLISIS COMPARATIVO Y PRINCIPALES TENDENCIAS

Los principales ratios relacionados con los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar, en adelante "Caja Los Andes", al 31 de diciembre de 2016 y 2015, se presentan en el cuadro siguiente:

	Indicadores	Unidad	31-12-16	31-12-15	Variación	Variación %
Liquidez	Liquidez Corriente <sup>(1)</sup>	Veces	1,29	1,20	0,09	7,50%
	Razón Acida <sup>(2)</sup>	Veces	1,29	1,20	0,09	7,50%
Endeudamiento	Razon de endeudamiento <sup>(3)</sup>	Veces	1,18	1,37	(0,19)	(13,87%)
	Deuda Corriente <sup>(4)</sup>	%	61,95%	68,06%	(6,11%)	(8,98%)
Rentabilidad	Deuda No Corriente <sup>(4)</sup>	%	38,05%	31,94%	6,11%	19,13%
	Rentabilidad del patrimonio <sup>(5)</sup>	%	5,12%	5,72%	(0,60%)	(10,49%)
Resultado	Rentabilidad de Activos <sup>(6)</sup>	%	2,20%	2,50%	(0,30%)	(12,00%)
	Rendimiento Activos Operacionales <sup>(7)</sup>	%	2,36%	2,47%	(0,11%)	(4,45%)
Otros Indicadores	Utilidad por acción	\$	N/A	N/A	0	0
	Retorno de Dividendos	\$	N/A	N/A	0	0
Resultado	Gastos Financieros	M\$	42.564.412	31.875.935	10.688.477	33,53%
	EBITDA	M\$	86.524.007	74.881.294	11.642.713	15,55%
Otros Indicadores	Excedente (Déficit) Despues de Impuestos	M\$	33.765.810	35.723.856	(1.958.046)	(5,48%)
	Excedente (Déficit) Antes de Beneficios	M\$	58.600.316	73.686.348	(15.086.032)	(20,47%)
Otros Indicadores	Cobertura Gastos Financieros	Veces	0,79	1,12	(0,33)	(29,46%)
	Gasto promedio mensual por trabajador cotizante <sup>(8)</sup>	M\$	47,04	54,82	(7,78)	(14,18%)
	Participación cotizantes <sup>(9)</sup>	M\$	91,14%	90,64%	0,50%	0,56%

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

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

(3) Razón de endeudamiento sobre el patrimonio, definida como la razón de total de pasivos corrientes más pasivos no corrientes a patrimonio.

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

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

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

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

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

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

## ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

### Análisis de las principales variaciones.

#### 1.1 Variaciones del Activo:

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

Activos		31-12-16	31-12-15	Variación	Variación %
Activos Corrientes	M\$	655.054.666	739.526.054	(84.471.388)	(11,42%)
Activos No Corrientes	M\$	857.082.825	823.914.686	33.168.139	4,03%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>1.512.137.491</b>	<b>1.563.440.740</b>	<b>(51.303.249)</b>	<b>(3,28%)</b>

El total de activos al 31 de diciembre de 2016 disminuyó en relación al 31 de diciembre de 2015 en M\$51.303.249.- como consecuencia de una disminución del activo corriente por M\$84.471.388.- y un aumento en activos no corrientes por M\$33.168.139.-

La disminución del activo corriente se debe principalmente a disminuciones en otros activos financieros corrientes en M\$40.919.361.- por vencimiento de depósitos a plazo, efectivo y el efectivo equivalente por M\$32.295.939.- que junto a los vencimientos de depósitos a plazo se utilizaron para pagar deuda por financiamiento del sistema de crédito social, colocaciones de crédito social por M\$27.729.016.-, deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por M\$1.158.271.-, además de aumentos en deudores provisionales por M\$16.122.297.-, en otros activos no financieros por M\$1.380.273.- y otras variaciones positivas por M\$128.629.-.

El aumento de los activos no corrientes se debe principalmente al aumento en propiedades, planta y equipo por M\$15.806.472.-, en colocaciones de crédito social por M\$13.915.689.-, cuentas por cobrar por M\$2.174.108.-, activos intangibles por M\$1.487.187.- y otras variaciones negativas por M\$215.317.-.

#### 1.2 Variaciones del Pasivo y Patrimonio:

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

Pasivos		31-12-16	31-12-15	Variación	Variación %
Pasivos Corrientes	M\$	506.973.237	614.893.283	(107.920.046)	(17,55%)
Pasivos No Corrientes	M\$	311.390.264	288.535.671	22.854.593	7,92%
Patrimonio	M\$	693.773.990	660.011.786	33.762.204	5,12%
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>		<b>1.512.137.491</b>	<b>1.563.440.740</b>	<b>(51.303.249)</b>	<b>(3,28%)</b>

El pasivo corriente y no corriente al 31 de diciembre de 2016, disminuyó en relación al 2015 en M\$85.065.453.-, esto como consecuencia principal de disminuciones producto del pago de préstamos por M\$116.492.962.-, pago de bonos de M\$48.700.000.-,

sobregiros por M\$3.512.151.- y pago de leasing por M\$2.943.516.-, además de aumentos por nuevos préstamos tomados por M\$33.500.000.-, colocación de bonos Serie O por M\$31.320.000.-, cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar por M\$12.400.575.-, aumento en el devengo de intereses por M\$4.340.895.-, reajuste de deuda en UF por \$4.084.617.- y otros aumentos por M\$937.089.-.

La variación positiva del Patrimonio se genera principalmente por los resultados del período de M\$33.765.810.- y otras variaciones negativas por M\$3.606.- correspondiente a los no controladores.

### 1.3 Variaciones de los Estados de Resultados:

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

Concepto	Unidad	31-12-16	31-12-15	Variación	Variación %
Ingresos por intereses y reajustes	M\$	280.656.929	264.312.301	16.344.628	6,18%
Ingresos de actividades ordinarias	M\$	42.717.270	37.361.656	5.355.614	14,33%
Otros Ingresos, por naturaleza	M\$	16.952.126	19.301.810	(2.349.684)	(12,17%)
Gastos por intereses y reajustes	M\$	(42.564.412)	(31.875.935)	(10.688.477)	33,53%
Deterioro por riesgo de crédito	M\$	(66.383.909)	(49.674.751)	(16.709.158)	33,64%
Materias primas y consumibles utilizados	M\$	(62.262.075)	(61.914.940)	(347.135)	0,56%
Gastos por beneficios a los empleados	M\$	(87.310.240)	(83.540.114)	(3.770.126)	4,51%
Gastos por depreciación y amortización	M\$	(9.772.506)	(6.827.999)	(2.944.507)	43,12%
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), neto	M\$	(471.917)	(22.410)	(449.507)	2.005,83%
Otros gastos, por naturaleza	M\$	(38.227.553)	(50.779.398)	12.551.845	(24,72%)
Otras ganancias (pérdidas)	M\$	(1.303.569)	(379.440)	(924.129)	243,55%
Ingresos financieros	M\$	3.463.066	1.296.462	2.166.604	167,12%
Costos financieros	M\$	(922.272)	(855.517)	(66.755)	7,80%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	M\$	(383.849)	(224.365)	(159.484)	71,08%
Resultados por unidades de reajustes	M\$	(321.265)	(401.568)	80.303	(20,00%)
Ganancia (pérdida) antes de Impuesto	M\$	33.865.824	35.775.792	(1.909.968)	(5,34%)
Gasto por Impuesto a las ganancias	M\$	(101.766)	(50.082)	(51.684)	103,20%
Ganancia (pérdida) de actividades continuadas	M\$	33.764.058	35.725.710	(1.961.652)	(5,49%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora	M\$	33.765.810	35.723.856	(1.958.046)	(5,48%)
Ganancia (pérdida), atribuible a los participaciones no controladora	M\$	(1.752)	1.854	(3.606)	(194,50%)
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>	<b>M\$</b>	<b>33.764.058</b>	<b>35.725.710</b>	<b>(1.961.652)</b>	<b>(5,49%)</b>

## ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

Caja Los Andes y filiales obtuvo utilidades al 31 de diciembre de 2016, por M\$33.764.058.- lo que implica una disminución de M\$1.961.652.-, respecto a igual período del año 2015. Este menor resultado se explica principalmente por las siguientes variaciones en gastos: aumentos en deterioro por riesgo de créditos por M\$16.709.158.-, gastos por intereses y reajustes por M\$10.688.477.-, gastos por beneficios a los empleados M\$3.770.126.-, gastos por depreciación y amortización por M\$2.944.507.-, otras pérdidas por M\$924.129.- y disminución otros gastos por naturaleza por M\$12.551.845.-, además de las siguientes variaciones en ingresos: aumentos en ingresos por intereses y reajustes por M\$16.344.628.-, ingresos de actividades ordinarias por M\$5.355.614.-, ingresos financieros por M\$2.166.604.-, disminución de otros ingresos por naturaleza por M\$2.349.684.- y otras variaciones negativas por M\$994.262.-.

El aumento de deterioro por riesgo de crédito por M\$16.709.158.-, se debe principalmente al aumento de la morosidad de la cartera, lo que en este caso genera mayor deterioro.

El aumento en los gastos por intereses y reajustes responde principalmente a los intereses y reajustes por los bonos colocados en UF, este aumento es por M\$6.599.841.-, además de gastos por intereses de créditos bancarios por M\$4.099.476.- y otras disminuciones por M\$10.840.-.

El aumento en gastos por beneficios a los empleados por M\$3.770.126.- en relación al año anterior, se debe principalmente al aumento de los ítem de participación en los resultados por M\$1.686.660.-, indemnizaciones por años de servicios por M\$1.640.462.-, remuneraciones por M\$880.861.- y otras disminuciones por M\$437.857.-.

El aumento en gastos por depreciación y amortizaciones por M\$2.944.507.-, responde principalmente a que en el año 2016 se completó la implementación del intangible Pilar Financiero, con este la amortización de intangibles aumentó en M\$2.015.302.- en relación al año 2015. Por otro lado la depreciación de propiedades, planta y equipo aumento en M\$929.205.-.

Las otras pérdidas aumentaron en relación al año 2015 en M\$924.129, es producto de gastos extraordinarios dados por la migración del sistema Pilar Financiero en M\$827.552.- y otras pérdidas por M\$96.577.-.

Los otros gastos por naturaleza disminuyeron en M\$12.551.845.-, dicha disminución se debe al menor gasto en prestaciones adicionales por M\$12.618.906.- y otros aumentos por M\$67.061.-.

Los ingresos por intereses y reajustes alcanzaron M\$280.656.929.-, un 6,18% mayor en relación al año anterior, esto responde principalmente al aumento en los ingresos por créditos de consumo por M\$16.506.480.-, y otras variaciones negativas por M\$161.852.-.

El ingreso de actividades ordinarias alcanzó M\$42.717.270.-, un 14,33% mayor si se compara con igual período del año 2015, el aumento se debe principalmente al aumento en comisiones por seguros por M\$2.651.424.- reembolso gastos cobranza M\$1.267.831.-, aportes de pensionados por M\$553.748.-, comisiones por administración de fondos por M\$502.069.- y otras variaciones positivas por M\$380.542.-.

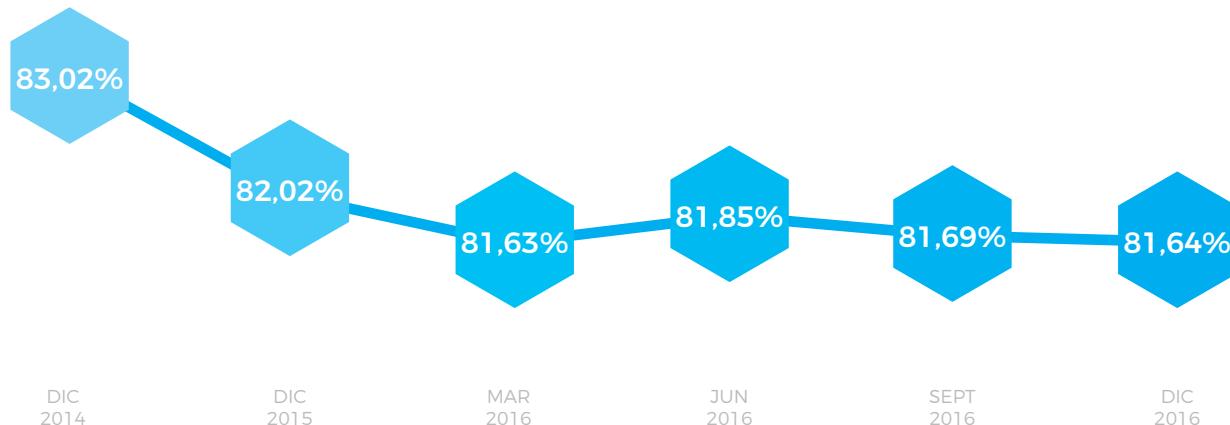
El aumento en ingresos financieros por M\$2.166.604.-, corresponde a intereses ganados por inversión en pactos y DPF por M\$2.158.094.- y otros aumentos por M\$8.510.-.

La mayor variación porcentual es la presentada en el ítem de pérdidas por deterioro (2.005,83%), este aumento en el deterioro de la cartera de facturas se debe al efecto combinado del aumento en el tamaño de la cartera y al envejecimiento de la deuda impaga lo cual implica aumentar los ponderadores de deterioro.

#### 1.4 Otros indicadores

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

RELACIÓN INGRESOS DE CRÉDITO V/S INGRESOS TOTALES



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

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

## 3. ANÁLISIS DE MERCADO.

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

## ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

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

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

- Los productos financieros, crédito y ahorro, enfrentan la competencia del sistema financiero y cooperativo, además del retail.
- Las prestaciones complementarias, enfrentan la competencia de las compañías de seguros y de los departamentos de bienestar de las empresas.
- La recaudación de cotizaciones, enfrenta la competencia del servicio provisto por otros agentes, especialmente Previred.
- La organización de demanda, enfrenta la competencia del retail.
- Centros recreacionales e industria hotelera

En el cuadro siguiente se presenta una relación de afiliados y créditos otorgados de Caja Los Andes comparada con las otras Cajas al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

CONCEPTO	31-12-16			31-12-15		
	Los Andes	Industria	%	Los Andes	Industria	%
Monto Créditos Otorgados en el Período (MM\$)	777.568	1.284.012	60,56%	858.273	1.393.045	61,61%
Número Trabajadores Afiliados	3.574.728	5.498.697	65,01%	3.312.030	5.484.161	60,39%
Número Pensionados Afiliados	457.197	1.455.742	31,41%	445.786	1.462.454	30,48%
Número Empresas Afiliadas	55.291	91.566	60,38%	51.851	91.238	56,83%

Información página web SUSESO

Como se puede observar la participación de mercado de Caja Los Andes es especialmente favorable lo que influye de manera relevante en la capacidad de compra y en el sistema de créditos. Es así como la principal actividad de las Cajas tiene una participación de mercado de un 60,56% y más de la mitad de los trabajadores afiliados del sector público y privado son afiliados de Caja los Andes.

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

### 4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE FLUJOS NETOS.

Al 31 de diciembre de 2016 el efectivo y equivalentes al efectivo presentaron una disminución neta de M\$32.295.939.- y en el mismo período del año anterior fue un aumento de M\$94.462.647.-.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrado al 31 de diciembre de 2016 fue de M\$88.369.264.-, el que es superior a los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación registrados durante el mismo período del año anterior, el cual fue de (M\$95.992.315.-).

Los Flujos de Efectivo netos provenientes de (utilización en) actividades de inversión registrado al 31 de diciembre de 2016 fueron de (M\$27.170.313.-), en tanto, para el año 2015 fue de (M\$23.842.087.-) esto producto principalmente de la adquisición de propiedades de planta y equipo y activos intangibles en etapa de desarrollo.

Los Flujos de Efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación registrado al 31 de diciembre de 2016 fue de (M\$93.494.890.-), producto del pago de préstamos y bonos por M\$116.192.962.- y M\$48.700.000.-, respectivamente, pago de leasing por M\$2.943.516.-, la obtención de un préstamo por M\$33.500.000.-, colocación de bonos Serie O por M\$31.854.164.- y otros flujos positivos por M\$8.987.424.-, dicho flujo es inferior al registrado durante el mismo período del año anterior, donde este último fue de M\$214.297.049.-.

## 5. ANÁLISIS DE RIESGO.

### 5.1 Exposición al tipo de cambio.

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

### 5.2 Riesgo por variaciones en las tasas de interés.

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

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 Caja Los Andes ha mantenido el 100% de la deuda bancaria y deuda con el público a la tasa de emisión.

### 5.3 Exposición de riesgo de los activos.

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

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

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

## ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

- **Aumentos en la tasa de interés de mercado:** Un eventual aumento de tasas de interés de mercado puede afectar la tasa de endeudamiento y con ello, el margen de ganancias en el sistema de créditos.
- **Riesgo de créditos:** Para el otorgamiento de créditos, Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan las distintas empresas, trabajadores y pensionados. Por consiguiente, las empresas y personas son calificadas en las categorías A, B ó C, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos según el nivel de riesgo que éstas representan.

El riesgo correspondiente a la cartera de créditos sociales es el más importante que debe controlar Caja Los Andes, relacionado al pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, por la probabilidad de incumplimiento de la obligación de la contraparte, afectando los flujos y resultados en un período determinado.

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

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

Siendo Behavior (Bh) Interno y/o externo:

Morosidad al cierre mayor a 0 días.  
Crédito castigado.  
Crédito reprogramado y/o renegociado vigente.  
Cheque protestado.  
Morosidad externa.  
Morosidad Intercajas.

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

Informes comerciales.  
Actividad Económica.  
Antigüedad en Caja Los Andes.  
Número de trabajadores.  
Índices de morosidad.  
Índice de Rotación  
Índice de Deterioro  
Morosidad cotizaciones y/o Planilla.  
Experiencia crediticia en Caja Los Andes.  
Saldo de capital vigente en Caja Los Andes.

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

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

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

### 5.5 Riesgo de liquidez

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

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

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

### 5.6 General

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

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

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

## ANÁLISIS RAZONADO DE LOS Estados Financieros Consolidados

al 31 de Diciembre de 2016

La participación del régimen de crédito de Caja Los Andes respecto de la industria de Cajas y del sistema financiero, se presenta en el siguiente cuadro con la información disponible al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

CONCEPTO	Cartera de Crédito MM\$		Participación Los Andes	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
Sistema Financiero	20.239.891	19.069.795	5,76%	6,02%
Sistema CCAF (*)	1.698.683	1.773.458	68,58%	64,68%
<b>CCAF DE LOS ANDES</b>	<b>1.164.998</b>	<b>1.147.083</b>		

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

Como se puede observar, la participación de Caja Los Andes ha aumentado en el último período dentro de la industria de las Cajas, como en el sistema financiero, cifras que permiten posicionar a Caja Los Andes como un actor relevante dentro de la industria del crédito de consumo.



Nelson Rojas Mena  
Gerente General

Santiago, 28 de marzo de 2017.

NRM/LFL/SEO/PFM/ebf

05. Más Inclusión  
Financiera

06. Mejores Prestaciones  
Legales

0.7 Elaboración del  
Reporte y Materialidad

08. Información  
Financiera



# TABLA DE CONTENIDOS GRI G4

## CONTENIDOS BASICOS GENERALES: OPCIÓN ESCENCIAL

Indicador	Descripción	Página
<b>Indicadores de Estrategia y Análisis</b>		
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la empresa.	4 -5
<b>Indicadores de Perfil</b>		
G4-3	Nombre de la organización	149
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	115- 125-126-127-132-133
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	18- 149
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización	La operacion solo es a nivel nacional
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	149
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	18-107-133
G4-9	Determine la escala de la organización	73 a la 79
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.	74
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	78
	c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	74
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	79
	e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	38, 73 a la 79
	f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)	Durante el año 2016 se desvinculó a 115 colaboradores, lo que equivale al 3% del personal
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	79
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	35 a la 37
G4-13	"Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización"	Durante el año 2016 se desvinculó a 115 colaboradores, lo que equivale al 3% del personal

Indicador	Descripción	Página
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	102
G4-15	“Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado”	48
G4-16	“Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece”	48
<b>Indicadores de materialidad y cobertura</b>		
G4-17	<p>a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</p> <p>b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.</p> <p>La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes”</p>	32 a la 34, 166
G4-18	“Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto, y explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria”	135 a la 139
G4-19	“Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria”	139
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	136
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	138
G4-22	“Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas”	En donde existe variaciones han sido informadas en este reporte
G4-23	“Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores”	135 a la 139
<b>Indicadores de participación de grupos de interés</b>		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	46 a la 47
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	46 a la 47
G4-26	“Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria”	46 a la 47
G4-27	“Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave”	46 a la 47

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

<b>Indicadores de perfil del reporte</b>		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	2016
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
G4-31	"Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria"	En Contraportada
G4-32	"Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización."	Esencial
G4-33	"Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria"	No fue verificado
<b>Indicadores de Gobierno Corporativo</b>		
G4-34	"Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales"	21 a la 31
<b>Indicadores de Ética e integridad</b>		
G4-56	"Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos"	20, 59 a la 63

## CONTENIDOS BASICOS ESPECIFICOS: OPCIÓN ESCENCIAL

Indicador	Descripción	Página
<b>01. Historia de CLA y Rol en el empresariado local</b>		
No hay indicador GRI asociado		14 a la 17
<b>02. Descripción de la Caja ¿Qué es un Caja?</b>		
No hay indicador GRI asociado		12
<b>03. Solidez Financiera</b>		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	10 a la 11
<b>04. Gestión Ética, Anticorrupción y Compliance.</b>		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	63
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	63
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	63
<b>05. Perfil y propuestas del Directorio</b>		
G4-40	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. Incluido nombre, rut, historial de reelecciones, especificar los cargos, y en qué comités participan.	21 a la 31
G4-43	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero;	22
<b>06. Inclusión Financiera, Productos financieros</b>		
G4-EC8	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	10 a la 11
<b>07. Endeudamiento Responsable</b>		
G4-PR2	% productos y servicios cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	112, 113 y 114
G4-PR3	Nº de incidentes derivados del incumplimiento o impactos de productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	128
G4-PR4	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	128
<b>08. Beneficios Sociales</b>		
G4-EC8	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	108 a la 118
<b>09. Experiencia y Satisfacción del Afiliado</b>		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	120

01. Contribuyendo a la Inclusión Social

02. Compromiso con la Sostenibilidad

03. Fortaleciendo a Nuestros Equipos

04. Conectados con los Afiliados

Indicador	Descripción	Página
<b>10. Seguridad Informática y Privacidad de Datos</b>		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	No se registraron reclamos en el periodo 2016
<b>11. Innovación Tecnológica</b>		
<b>12. Adaptación al cambio</b>		
<b>13. Ambiente laboral y beneficios de trabajar en la Caja</b>		
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosados por ubicación significativas de actividad	96 a la 100
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	90 a la 91
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	90 a la 94
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	90
<b>14. Salud y Seguridad laboral</b>		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud	101 a la 102
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	101
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	101

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	101
--------	---	-----

**15. Inclusión (Laboral, Afiliados)**

G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región. N.º de trabajadores, gtes, ejecutivos, profesionales, técnicos, trabajadores fijos e indefinidos.	74 a la 79
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	21 a la 31
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	78
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	79

**16. Voluntariado Corporativo**

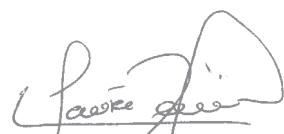
No hay indicador GRI asociado	55, 93, 94
-------------------------------	------------

**17. Iniciativas ambientales**

G4-EN3	Consumo energético interno en kwh	51 a la 54
G4-EN4	Consumo energético externo en kwh	51 a la 54
G4-EN5	Intensidad energética	51 a la 54
G4-EN6	Reducción del consumo energético en kwh	51 a la 54

# DECLARACIÓN de responsabilidad

En conformidad a la Norma de Carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros y la Circular N°2.982 de la Superintendencia de Seguridad Social, los abajo firmantes declaran que todos los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación real, económica y financiera de Caja Los Andes.



Presidente  
**Javier Darraidou D.**  
6.376.219-9  
Ingeniero Civil



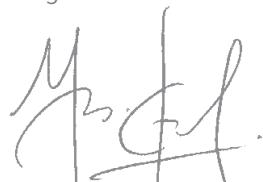
Vicepresidente  
**Gastón Escala A.**  
6.539.200-3  
Ingeniero Civil



Director  
**Guido Acuña G.**  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico



Director  
**Daniel Hurtado P.**  
7.010.350-8  
Constructor Civil



Director  
**Ulises Bacho G.**  
8.993.446-k  
Ingeniero Comercial



Director  
**Rodrigo Muñoz V.**  
6.721.632-6  
Ingeniero Civil Industrial



Director  
**José Luis Ortega P.**  
12.148.045-k  
Administración Hotelera



Gerente General  
**Nelson Rojas M.**  
8.046.049-k  
Ingeniero Comercial

05. Más Inclusión  
Financiera

06. Mejores Prestaciones  
Legales

0.7 Elaboración del  
Reporte y Materialidad

08. Información  
Financiera





## CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS CON EL REPORTE

Cristián Pizarro  
Gerente de Asuntos Corporativos,  
Comunicaciones y Sostenibilidad  
cristian.pizarro@cajalosandes.cl

Tamara Andrades  
Periodista de Comunicaciones Internas  
tamara.andrades@cajalosandes.cl

## ELABORACIÓN DEL REPORTE

**Dirección General:**  
Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y  
Sostenibilidad

**Materialidad, Desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI:**  
Pacto Ambiente – Sustenta +

**Diseño y diagramación:**  
Baobab Diseño

**Fotografías:**  
Nadia Pérez. Archivo Caja Los Andes.  
Portada: Philippe Blanc.

**Impresión:**  
Firma Gráfica

