



Caja
Los Andes
SOMOS CChC

ÍNDICE DE CONTENIDO

06 BIENVENIDA

Carta Gerente General
Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad
Debida Diligencia en Caja Los Andes

24 NUESTRA ESENCIA

Fundamentos Estratégicos
Gobierno Corporativo y Administración
Ética y Transparencia
Cumplimiento Normativo

36 UBICACIÓN Y COBERTURA

38 CRECIENDO CON NUESTRAS PERSONAS

Nuestras personas
Igualdad de oportunidades
Relación Empresa Trabajadores
Colaboradores más felices
Desarrollo de carrera y capacitación
Clima laboral
Prevención y seguridad
Iniciativas en Beneficio de los Colaboradores

58 AGREGANDO VALOR A NUESTROS AFILIADOS

Beneficios sociales
Servicios y productos financieros
Calidad del servicio y satisfacción del Afiliado
Iniciativas en Beneficio de los Afiliados



72 FORTALECIENDO NUESTRA CADENA DE VALOR

Relación con proveedores
Selección de proveedores
Subcontratación en Cajas Los Andes
Sello ProPyme
Compras

78 NUESTRO APORTE AL PLANETA

Ecoeficiencia
Residuos y Reciclaje
Inversiones Ambientales

86 NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO

Principales indicadores de cobertura
Principales indicadores de desempeño económico
Impactos económicos directos e indirectos

96 AVANCES Y DESAFÍOS

Tabla de compromisos
Gestión del Riesgo
Gestión del Cambio
Cambios significativos
Compromisos con iniciativas externas
Reconocimientos y hechos destacados

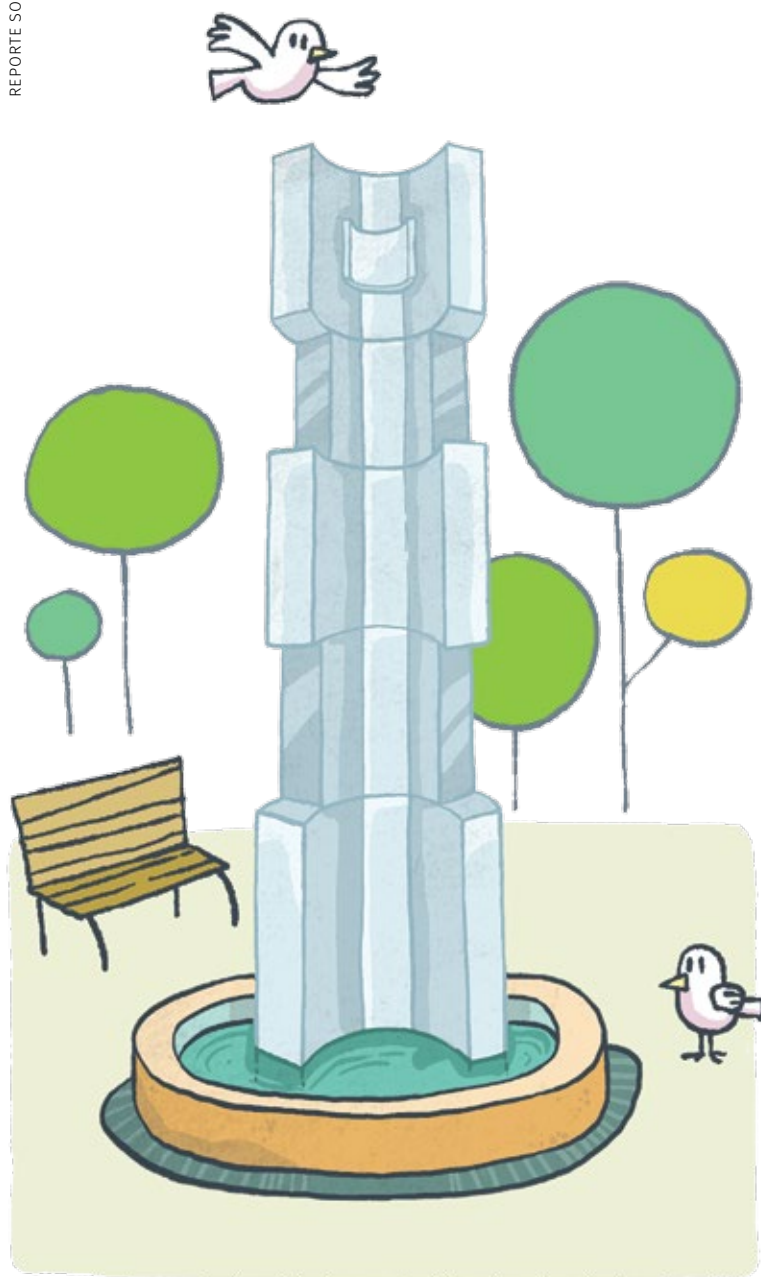
104 TABLA DE CONTENIDOS GRI



BIENVENIDA



LA FUNCIÓN SOCIAL QUE CUMPLE CAJA LOS ANDES SE ENCUENTRA EN EL FUNDAMENTO MISMO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, YA QUE DESDE NUESTROS INICIOS NOS HEMOS PREOCUPADO POR EL BIENESTAR DE NUESTROS AFILIADOS, TRABAJADORES Y LA COMUNIDAD EN GENERAL.



CARTA GERENTE GENERAL

Desde hace 61 años Caja Los Andes trabaja por mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y contribuye al desarrollo de la seguridad social en Chile. En este marco, presentamos nuestro III Reporte de Sostenibilidad, en el que damos a conocer las acciones que en este ámbito hemos realizado, demostrando así una contribución activa y voluntaria de nuestra Caja al mejoramiento social, económico y medioambiental del país.

El 2014 fue un gran año para nuestra institución, en el que hicimos realidad muchos de nuestros proyectos, lo que nos ha permitido seguir siendo líderes en el sector.

Para comenzar quiero destacar el Programa de Transparencia Institucional que implementamos, adhiriéndonos a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, con el fin de difundir el estado de nuestra gestión, para lo cual en el mes de abril, realizamos nuestra Primera Cuenta Pública. En ella el Presidente y esta Gerencia General, entregaron -con cifras y logros claros- un detalle de todo lo realizado por la institución durante el ejercicio 2013, así como también, las proyecciones para 2014. Asimismo, es necesario destacar la obtención de la certificación Quality Assessment, la cual viene a reforzar las buenas prácticas que en este ámbito hemos impulsado desde nuestros inicios como institución.

Otro hito de importancia, fue la implementación del Portal de Proveedores, para facilitar la integración y colaboración, como también, la transparencia con quienes entendemos son verdaderos aliados estratégicos. Un hecho que también nos llena de orgullo, es que por tercer año consecutivo, obtuvimos el Sello Propyme, en reconocimiento al compromiso contraído por nuestra parte, de pagar a los proveedores pymes en menos de 30 días.

En favor de los afiliados, implementamos en todas las sucursales, el Modelo de Atención Integral, asimismo, concretamos el nuevo sistema de atención a empresas, avanzamos en la

multicanalidad e hicimos realidad la ejecución del programa piloto del proyecto Pilar Financiero.

Todos estos avances no hubieran sido posibles, sin el trabajo dedicado que día a día realizan nuestros colaboradores, quienes son los mejores embajadores de la institución desde Arica a Porvenir. Con ellos, este año llevamos a cabo la implementación del Modelo de Gestión de Desempeño, para apoyarlos de manera que sigan creciendo junto a nuestra institución. Creemos desde siempre en la meritocracia, la inclusión y las mejores relaciones laborales. Esto quedó reflejado en el Estudio de Clima Organizacional, en el que alcanzamos el 75% de alta satisfacción, 11 puntos más que el año anterior.

Quiero destacar particularmente los procesos de Negociación Colectiva que realizamos este 2014 con nuestros dos Sindicatos y agradecerles por su disposición para comprender la importancia del propósito de la Caja en el largo plazo, y de esta forma, mejorar en conjunto las condiciones de trabajo de todos quienes formamos parte de la organización.

Avanzamos también, en consolidar el Programa MÁS Sostenibilidad, agrupando y ordenando las iniciativas de RSE; actividades que buscan mejorar la calidad de vida de todos nuestros públicos de interés, mediante acciones concretas que involucran a nuestros colaboradores, a la comunidad y al medio ambiente. Dentro de estas actividades, destacan el programa de voluntariado corporativo, el programa Arte Vivo, y el importante trabajo con sectores vulnerables en la entrega de bibliotecas y plazas saludables.

Asimismo, realizamos una revisión en profundidad de nuestros públicos de interés, con el propósito de continuar fortaleciendo la reputación corporativa, que nos ha hecho ser reconocidos como una empresa con sólidos valores éticos, alineados con prácticas transparentes.

En esta línea, a partir de octubre, comenzamos a medir la efectividad de la presencia en los medios de comunicación, con la herramienta IM-Track. Permittiéndonos reorientar la gestión comunicacional hacia aquellos atributos por los que nos interesa ser reconocidos.

En el aspecto ambiental, creamos el área de Eficiencia Energética y Sustentabilidad, para desplegar proyectos tendientes al mejoramiento de estos temas al interior de la organización. Desarrollamos tres grandes proyectos: Eficiencia Energética, Certificación LEED en dos nuevos edificios y el programa Recicla Andes, de reciclaje de residuos.

Por último, quisiera destacar que logramos el 83% de cumplimiento en el Diagnóstico ISO 26000 de Responsabilidad Social. Se consolidó también el Comité de Sostenibilidad, que constituye un pilar fundamental en la elaboración de este Reporte y en el levantamiento de la información necesaria para el referido diagnóstico.

Si bien avanzamos bastante durante este año, aún tenemos muchos desafíos por delante. Seguiremos trabajando en la senda de la sostenibilidad, para hacer de Caja Los Andes una institución que apoye en la seguridad social del país y contribuya, con ello, a otorgarles una mejor calidad de vida a todos los chilenos.

Afectuosamente,

Nelson Rojas Mena
Gerente General

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En Caja Los Andes entendemos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como parte fundamental de nuestros lineamientos estratégicos, buscando lograr la sostenibilidad mediante una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Chile.

Asimismo, representa un compromiso ético y permanente por contribuir con el desarrollo sostenible, entendido éste como el desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual, sin comprometer a las generaciones futuras”

Desde esta perspectiva, el rol social que cumple Caja Los Andes va de la mano con la RSE, ya que desde sus inicios se han preocupado por el bienestar de nuestros afiliados, trabajadores y la comunidad en general.

En este contexto se fundamenta la Declaración de Compromisos de Sostenibilidad, que se basa en los siguientes pilares:

Gobierno Corporativo: Se tiene la convicción que parte de la sostenibilidad en la organización pasa por instalar y fortalecer altos estándares de buen gobierno corporativo, como también, por los mecanismos que respalden el respeto por los derechos humanos.

Colaboradores: Se reconoce a los colaboradores como el eje fundamental en el desarrollo de sus actividades y servicios. Ellos motivan a que se concentren en fomentar un ambiente de trabajo que otorgue, por un lado, una mejor calidad de vida para ellos y sus familias, así como oportunidades de desarrollo, aprendizaje y capacitación, junto con un clima laboral en donde exista reconocimiento, equidad y crecimiento profesional.

Afiliados: Se busca mejorar el aporte que facilita al bienestar y calidad de vida de sus afiliados y empresas adherentes. Es por esto que mediante innovación, eficiencia y consolidación de sus operaciones -de manera de crear nuevos productos y servicios- ha aumentado la cobertura de atención y los beneficios para ellos.

Proveedores: Se reconoce a los proveedores como socios estratégicos y relevantes para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo cual se han incorporado los mejores estándares de selección, evaluación y mejora continua, sobre las bases del diálogo, el respeto mutuo, la transparencia y el fomento de la probidad.

Relación con el Medio Ambiente: Se compromete a desarrollar todas sus actividades y tareas con especial énfasis en el respeto al medio ambiente, sus componentes naturales, patrimoniales y de carácter social; evaluando constantemente las oportunidades de mejora del entorno y protección de la biodiversidad; promoviendo, de paso, una cultura ambiental entre sus colaboradores, afiliados, proveedores y contratistas.

Relación con la Comunidad: Se ha desarrollado un proceso de diálogo con los representantes de las comunidades en las que está inserta, con el propósito de conocer las necesidades de las familias chilenas, facilitando así una mayor conexión con los diversos grupos de interés, comprometiéndose a mejorar los canales de comunicación existentes. Cabe destacar que el programa MÁS Sostenibilidad enfoca mucho de sus proyectos en actividades en directo beneficio de la comunidad afiliada.



¿QUÉ HACEMOS EN CAJA LOS ANDES EN MATERIA DE RSE?

GOBIERNO CORPORATIVO:

- Directorio Pluralista
- Autoevaluación del Directorio
- Programa de Transparencia Institucional
- Sistema Ético
- Modelo de Prevención de Delitos
- Canales de Denuncias
- Debida Diligencia (Diagnóstico ISO 26000, Reporte de Sostenibilidad)
- Política de Derechos Fundamentales
- Política Gestión de Continuidad de Negocio
- Política de Riesgo Operacional

COLABORADORES:

- Igualdad de oportunidades
- Programa Más Inclusión
- Programa de Beneficios: Mi Caja
- Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente
- Política Discapacidad
- Programa Empresa Certificada (PEC) de la Mutual de Seguridad

AFILIADOS Y PENSIONADOS:

- Impacto Social del Beneficio
- Educación Financiera
- Modelo Integral de Atención
- Calidad del Servicio
- Satisfacción del Cliente
- Gestión de Reclamos
- Privacidad de Datos

PROVEEDORES:

- Política de Compras Responsables
- Sello Propyme
- Capacitación a proveedores

MEDIOAMBIENTE:

- Manejo de Residuos
- Construcciones Ecoamigables (Certificación LEED)
- Eficiencia Energética
- Cuidado y protección de la Biodiversidad
- Programa Recicla Andes

COMUNIDAD:

- Programa Más Sostenibilidad



DEBIDA DILIGENCIA EN CAJA LOS ANDES

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, Caja Los Andes tiene como referencia a la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000 y al Global Reporting Initiative (GRI) , con el propósito de medir, comparar y verificar los avances obtenidos en esta materia.

Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

Caja Los Andes ha decidido alinearse en el ámbito de la Responsabilidad Social bajo la Norma Internacional ISO 26000. Esta Norma tiene como propósito ser un primer paso para ayudar a todo tipo de organizaciones (tanto del sector público como privado y tercer sector) a considerar su implementación como una forma de alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable (mejora continua, ventaja competitiva, reputación corporativa, diálogo con partes interesadas, motivación, compromiso y productividad de los empleados, entre otros), siendo su meta aspiracional contribuir al desarrollo sostenible.

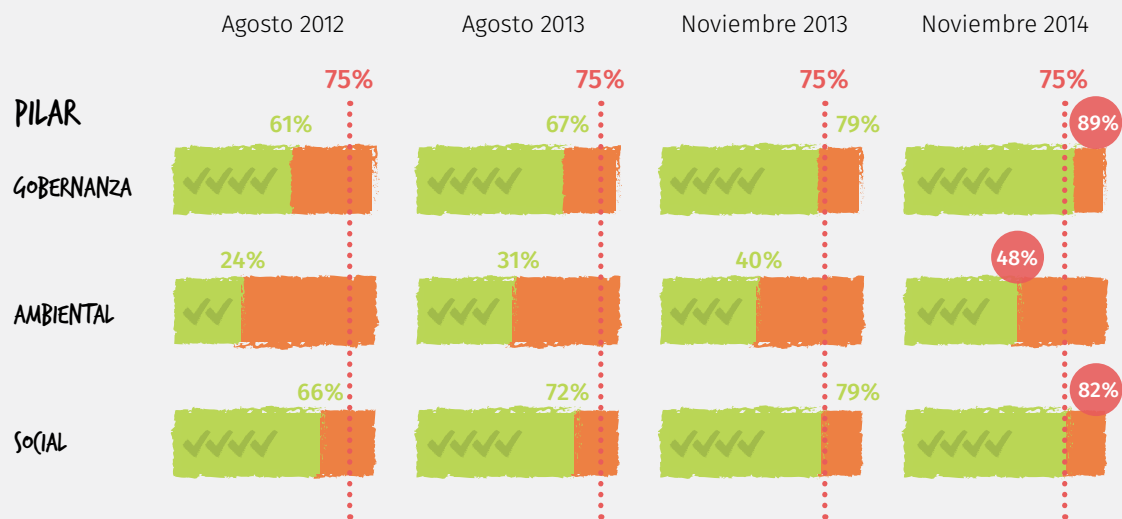
Bajo este contexto, en 2014 se realizó el cuarto diagnóstico, cuya meta era alcanzar el 80% de cumplimiento, para lo cual se trabajó en los planes de mejora emanados de las brechas obtenidas en el diagnóstico realizado el año anterior.

www.iso26000latam.org

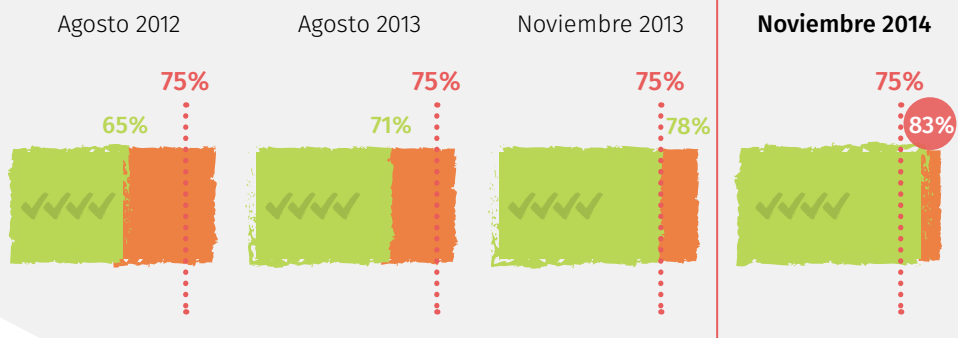




Principales resultados por pilar:



Avance 2012-2014



Global Reporting Initiative (GRI)

Actualmente, las directrices de la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de GRI se han convertido en el modelo de referencia más utilizado y reconocido, ya que entrega un marco común de trabajo a nivel mundial. Estas son un conjunto de principios que indican cómo presentar un reporte así como un marco para su contenido y proporcionan un marco para asegurar la rigurosidad y fiabilidad así como facilitar la comparación entre organizaciones de diferentes países, sectores y tamaño.

www.globalreporting.org



¿POR QUÉ HACEMOS EL REPORTE?

Porque creemos en la transparencia y en la debida diligencia. A través de los reportes damos a conocer en forma detallada, las acciones que desde nuestro génesis hemos realizado, demostrando una contribución activa y voluntaria de la empresa al mejoramiento social, económico y ambiental. Esta es una visión del negocio que tiene relación directa con el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Este tercer Reporte presenta información identificada como material y relevante en el impacto de nuestro negocio en la sociedad y, particularmente, en nuestros principales grupos de interés. Abarca el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2014, siendo de carácter anual.

¿CÓMO ELABORAMOS EL REPORTE?

Definición de la Materialidad

El proceso de Materialidad es el enfoque bajo el cual se construye la versión G4 de GRI, la razón de ser del reporte está en comunicar lo que es material y donde es material, para ello la metodología GRI propone un proceso paso a paso que permite la identificación, priorización, validación y revisión de los asuntos a comunicar, los cuales deberán abarcar los aspectos que reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y que ejerzan una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

FASE 1: IDENTIFICACIÓN

BENCHMARK DE LA
INDUSTRIA (CONTEXTO)

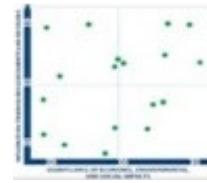
ANÁLISIS INFORMACIÓN
SECUNDARIA

CONSULTAS G.I.

LISTA DE ASPECTOS A SER CONSIDERADOS PARA EL REPORTE

FASE 2: PRIORIZACIÓN

PRIORIZAR LOS ASUNTOS BASADOS EN LOS IMPACTOS.
IDENTIFICAR INDICADORES RELACIONADOS



MATRIZ DE MATERIALIDAD, ALCANCE E IMPACTOS

FASE 3: VALIDACIÓN

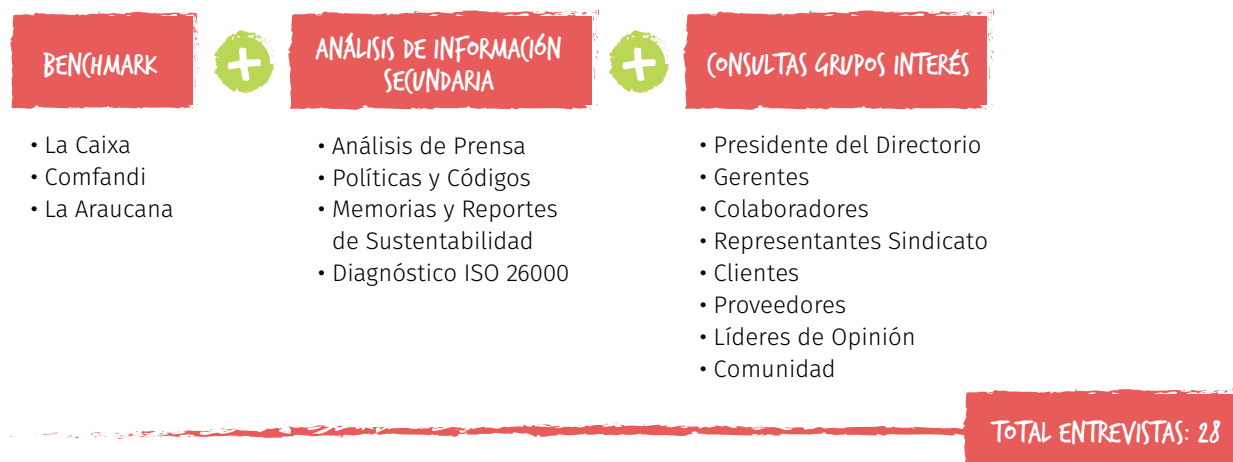
APLICAR EL PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD
VALIDACIÓN DE LOS ASPECTOS E INDICADORES
POR PARTE DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

FASE 4: ELABORACIÓN DEL REPORTE

FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TEMAS

¿Cómo identificamos los temas?

A través de la realización de un Benchmark sectorial, donde se incluyen las mejores prácticas, análisis de información secundaria y consulta a los grupos de interés prioritarios, como se muestra en la siguiente gráfica:



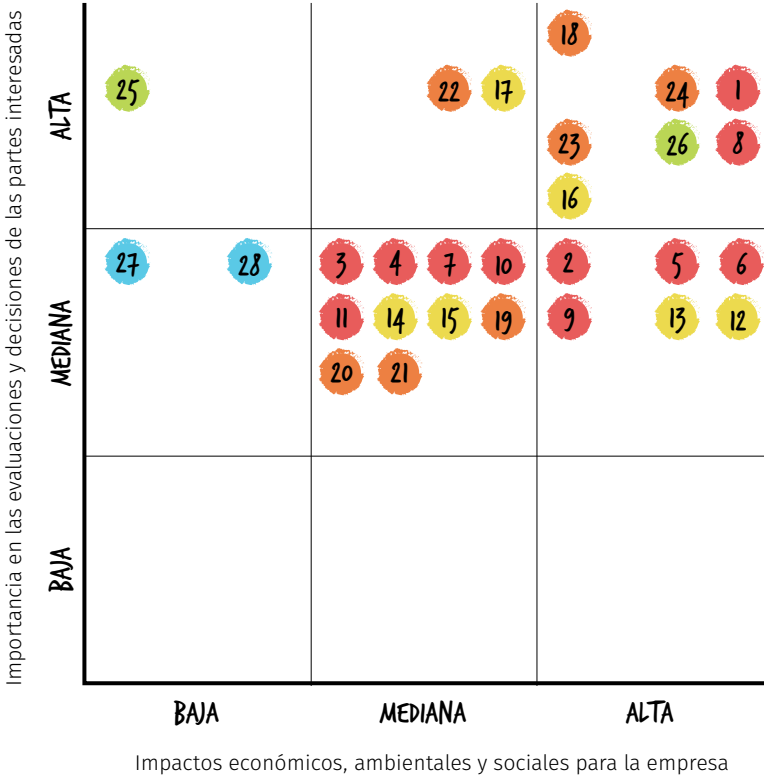
El trabajo de materialidad realizado dio como resultado los siguientes temas:



*Nota: Clientes involucra a Afiliados, Pensionados y Operación del negocio.

FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TEMAS

La priorización de los temas fue un trabajo interno, donde participaron las distintas gerencias de Caja Los Andes. A continuación se presentan los temas priorizados que dieron origen a este reporte:



GOBERNANZA

CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

COLABORADORES

PROVEEDORES

Nº	TEMAS
1	Transparencia
2	Integración de la sostenibilidad en el negocio
3	Liderazgo
4	Ética/ Derecho Humanos/ Corrupción
5	Gestión de Riesgos
6	Crecimiento Sostenible
7	Rendición de Cuentas (directorio en regiones)
8	Impacto Social
9	Regulación
10	Relacionamiento Grupos de Interés
11	Reputación
12	Calidad Vida Laboral
13	Clima Laboral
14	Salud y Seguridad Laboral
15	Gestión de Liderazgo
16	Meritocracia: Gestión de desempeño/ desarrollo de carrera y capacitación
17	Inclusión Laboral
18	Calidad Servicios/ Satisfacción del Cliente
19	Sistema de Crédito Social (evitar sobreendeudamiento)
20	Innovación y Eficiencia
21	Comunicación con Sentido
22	Mejora en Infraestructura
23	Productos Focalizados
24	Gestión de Reclamo
25	Pagos Oportunos
26	Transparencia
27	Ecoeficiencia (EE, Certificación LEED)
28	Residuos/ Reciclaje

FASE 3: VALIDACIÓN

Con la información recopilada se definió finalmente la materialidad de este Reporte, destacando en cada uno de los capítulos, los temas y focos relevantes asumidos por Caja Los Andes como parte de su gestión y los desafíos para contribuir al desarrollo sostenible, así como su responsabilidad por los impactos generados por sus decisiones y procesos.

La materialidad fue validada por la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE y el Comité de Sostenibilidad.

Con la materialidad validada, se elaboró la Matriz de materialidad:

PILAR	ASPECTOS PRIORIZADOS	TEMAS MATERIALES	IMPACTO DEL ASPECTO DENTRO Y/O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS	CAPÍTULO DEL REPORTE QUE TRATA EL TEMA
Gobernanza	Estrategia y análisis	Transparencia: Autoevaluación	Todos	Nuestra Esencia
		Integración de la sostenibilidad en el negocio		Bienvenida
		Rendición de Cuentas		
		Gestión de Riesgos		
		Reputación		
	Participación de los Grupos de Interés	Relacionamiento Grupos de Interés		
	Desempeño económico	Crecimiento sostenible	Controladores, Colaboradores, Proveedores, Competencia	Nuestra Contribución al Desarrollo
		Liderazgo		
	Consecuencias económicas indirectas	Impacto social	Comunidad, Afiliados, Pensionados	
	Lucha contra la corrupción	Ética/ Derechos Humanos/ Corrupción	Autoridades, Colaboradores, Proveedores	Nuestra Esencia
Colaboradores	Cumplimiento regulatorio			
	Mecanismos de reclamación ambiental	Regulación	Autoridades, Comunidad	Nuestro Aporte al Planeta
	Presencia en el mercado	Inclusión laboral	Colaboradores	Creciendo con Nuestras Personas
	Empleo	Clima laboral		
		Gestión de liderazgo		
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Calidad Vida Laboral		

PILAR	ASPECTOS PRIORIZADOS	TEMAS MATERIALES	IMPACTO DEL ASPECTO DENTRO Y/O FUERA DE LA ORGANIZACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS	CAPÍTULO DEL REPORTE QUE TRATA EL TEMA
Colaboradores	Formación y educación	Meritocracia: Gestión de desempeño /desarrollo de carrera y capacitación	Colaboradores	Creciendo con Nuestras Personas
	Diversidad e igualdad de oportunidades			
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
	Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad laboral	Autoridades, Colaboradores	Creciendo con Nuestras Personas; Fortaleciendo Nuestra Cadena de Valor
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Regulación		
Clientes	Salud y seguridad del cliente	Sistema de crédito Social (evitar sobreendeudamiento)	Afiliados	Agregando Valor a Nuestros Afiliados
		Comunicación con sentido	Afiliados, Pensionados	
		Mejora en infraestructura	Pensionados, Afiliados activos, Colaboradores	
	Etiquetado de los productos y servicios	Innovación y Eficiencia	Afiliados, Pensionados	
		Productos focalizados	Afiliados	
		Calidad servicios /Satisfacción del cliente	Afiliados, Pensionados	
	Comunicaciones de Mercadotecnia	Gestión de reclamo	Afiliados, Pensionados	
Proveedores	Prácticas de adquisiciones	Pagos oportunos	Proveedores	Fortaleciendo Nuestra Cadena de Valor
	Evaluación ambiental de los proveedores	Transparencia		
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
	Evaluación			
	Inversión			
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
Medio Ambiente	Energía	Ecoeficiencia (EE, Certificación LEED)	Afiliados, Pensionados, Comunidad	Nuestro Aporte al Planeta
	Agua			
	General	Residuos / Reciclaje		
	Efluentes y residuos			

FASE 4: REALIZACIÓN DEL REPORTE

De acuerdo al ejercicio de materialidad realizado, en esta oportunidad declaramos el Reporte con la opción de conformidad Core (Esencial) y se reportarán un total de 88 indicadores, de los cuales 39 corresponden a indicadores de Contenidos Generales y 49 corresponden a Contenidos Específicos.

En términos de cobertura, se incluyen todas las operaciones de la Caja, las cuales involucran las oficinas de administración y sucursales, además de 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 y protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

Las técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos se rigen por las recomendaciones y protocolos del GRI, en su versión G4. En forma complementaria, se incorporan las materias y asuntos de la Guía ISO 26.000 de Responsabilidad Social, por ser la herramienta de gestión en materia de Responsabilidad Social que utiliza Caja Los Andes para el desarrollo de ésta.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Reporte, consultas, sugerencias y/o comentarios, el contacto oficial de Caja Los Andes es el Sr. Cristián Pizarro, Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE:

- **Dirección:** Alonso Ovalle 1465, Santiago de Chile.
- **Teléfono:** (56-2) 2328 45 25
- **Email:** asuntoscorporativos@cajalosandes.cl

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Con el objeto de levantar, controlar y reportar iniciativas de Responsabilidad Social, se crea en 2013 el comité de Sostenibilidad de Caja Los Andes, este se reúne mensuales donde se discuten temas atinentes, siendo este un pilar fundamental en la elaboración del reporte y el levantamiento de la información del Diagnóstico de Sostenibilidad. Este comité está constituido principalmente por Subgerentes y Jefes de áreas de todas las gerencias de Caja Los Andes, cuyos integrantes son:

Cristián Pizarro	Gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones & RSE
Alexis Vidal	Jefe RSE
Ángel Montiel	Jefe del Departamento de Prevención de Riesgo
Carlos González	Sub Gerente Operacional Personas
Carmen Lagos	Coordinadora de Beneficios Sociales
Cristián Herrera	Sub Gerente Contraloría
Germán López	Sub Gerente de Administración
Gilda González	Jefe Comunicaciones Internas
Jorge Pérez	Sub Gerente Riesgo Operacional
Juan Carlo Granic	Abogado Fiscalía
Juan Manuel Burgos	Subgerente de Ahorro y Vivienda
Mabel Vargas	Sub Gerente de Continuidad y Servicios
María José Libano	Coordinadora de Reclutamiento
Michael Macgregor	Sub Gerente de Marketing
Claudio Salas	Jefe de Gestión Energética y Sustentabilidad

NUESTRAS RELACIONES DE CONFIANZA

La función social que cumple Caja Los Andes se encuentra en el fundamento mismo de la Responsabilidad Social. Es por ello que se le da gran importancia al relacionamiento y gestión con las partes interesadas prioritarias, a través de un relacionamiento sano con ellos, trabajando hacia la construcción de vínculos de confianza que permitan crear un círculo virtuoso, con el fin de aportar al desarrollo y calidad de vida de todos los chilenos.

En esta línea, Caja Los Andes trabajó en 2014 en la revisión de sus públicos de interés y asuntos relevantes para la organización, para gestionar la relación con sus grupos de interés de manera sistemática, con el propósito de construir reputación corporativa.

Partes interesadas identificadas:



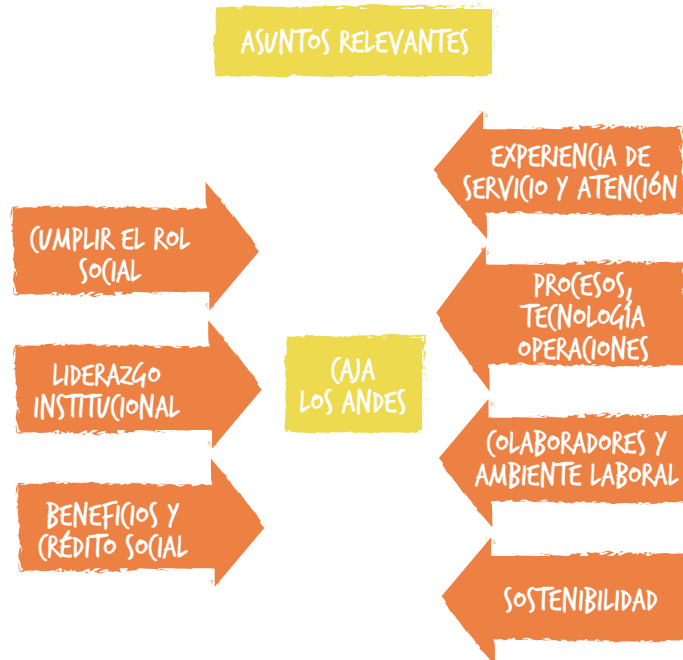


PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Autoridades, organismos públicos, mundo político	Correo electrónico
	Web institucional
	Información impresa, videos corporativos
	Acciones de relacionamiento
	Medios de Comunicación
Controladores, Gobierno Corporativo y Administración	Eventos corporativos
	Presencial
Afiliados Activos / Activos no afiliados	Correo electrónico
	Web institucional
	Información impresa, videos corporativos
	Presencial
	Campañas publicitarias y Medios de Comunicación
Empresas Afiliadas / No afiliadas	Correo electrónico
	Web institucional
	Plataforma web exclusiva para Empresas
	Información impresa, videos corporativos
	Presencial
Sindicatos afiliados / no afiliados	Campañas publicitarias y Medios de Comunicación
	Correo electrónico
	Web institucional
	Información impresa, videos corporativos
	Presencial
Afiliados Pasivos / Pasivos no afiliados	Campañas publicitarias y Medios de Comunicación
	Correo electrónico
	Web institucional
	Información impresa, videos corporativos
	Presencial
	Campañas publicitarias y Medios de Comunicación



PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Colaboradores	ATV
	Correo electrónico
	Intranet
	Presencial
Competencia	Presencial
	Correo electrónico
	Información impresa corporativa
Proveedores	Correo electrónico
	Web institucional
	Información impresa
	Acciones de relacionamiento y Medios de Comunicación
	Eventos corporativos
Asociaciones Gremiales	Correo electrónico
	Web, información impresa Información de campañas, Presencial
	Medios de Comunicación
	Eventos corporativos
Medios de Comunicación	Comunicados de prensa, pautas, Gestión de eventos
	Acciones de relacionamiento, videos corporativos y Web
	Eventos corporativos
Academia	Correo electrónico
	Información impresa, Web, videos corporativos,
	Acciones de relacionamiento, Campañas de comunicación y Medios de Comunicación
Comunidad	Presencial
	Web, Información impresa, videos corporativos
	Gestión de medios de campañas
	Acciones de relacionamiento, AT
	Eventos corporativos

Del trabajo realizado se desprenden los siguientes temas que Caja Los Andes se compromete a desarrollar, por los impactos que estos originan en la sociedad.



NUESTRA ESENCIA



NUESTRA ESENCIA ES CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE, SIENDO LÍDERES EN LA GESTIÓN DE BIENESTAR, EN SINTONÍA CON LOS TIEMPOS MODERNOS Y LOS CAMBIOS SOCIALES, POLÍTICOS Y ECONÓMICOS.



Caja Los Andes cumplió 61 años de existencia y desde sus orígenes hasta la fecha, su principal objetivo ha sido contribuir al desarrollo de la seguridad social en Chile. Se ha convertido así en una entidad pionera en la gestión de bienestar, en sintonía con los tiempos modernos y los cambios sociales, políticos y económicos.

Caja Los Andes es una corporación de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, que durante sus 6 décadas de vida, ha trabajado en la entrega de beneficios y productos sociales a todos los trabajadores y pensionados afiliados a lo largo del país, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y protegerlos de contingencias sociales y económicas.

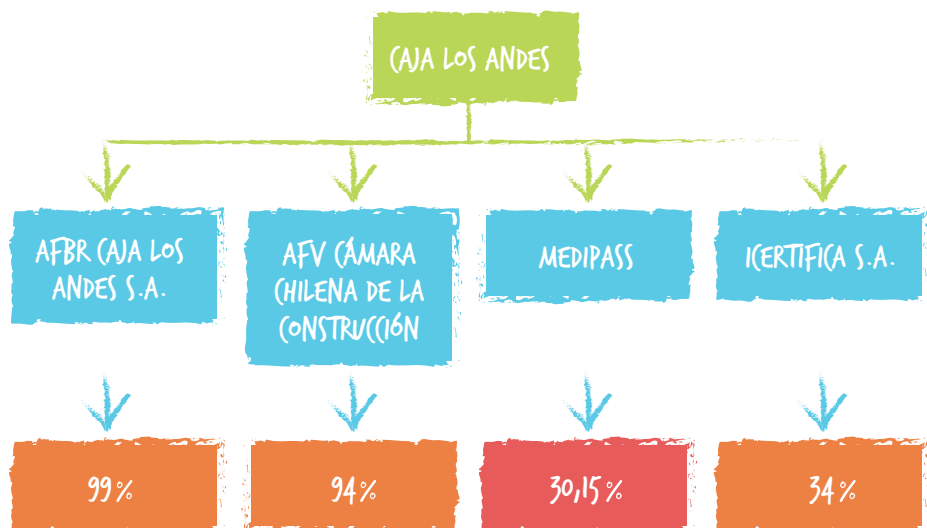
Algunas de las principales funciones de Caja Los Andes, es pagar los beneficios de Asignación Familiar, Subsidio por Incapacidad Laboral, Crédito Familiar, Prestaciones Adicionales y Complementarias, entre otros. Es por ello que la organización está bajo la supervisión del Ministerio de Justicia, la Contraloría General de la República y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), esta última como órgano contralor fundamental conforme a su naturaleza jurídica y giro previsional.

Como emisor de valores de oferta pública, Caja Los Andes está bajo el control de la Superintendencia de Valores y Seguros e inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 959.





En esta línea y con el fin de entregar un servicio integral a sus afiliados y diversificar las funciones que desempeña, Caja Los Andes, participa en la propiedad de las siguientes sociedades:



Nota: iCertifica S.A. y MEDIPASS SpA., son coligadas de Caja Los Andes.

FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

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

MISIÓN

La Misión de la Caja de Los Andes, es 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.

VISIÓN

Ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas.

PRINCIPIOS

Todo el accionar de la Caja, y de sus colaboradores, debe inspirarse en los principios éticos de quienes fueron sus fundadores. Estos son:

- **Libertad y Dignidad de las Personas:** El hombre está dotado de libre albedrío y dominio de sus actos. Su dignidad se origina en que por sí mismo, y no por otros, se dirige hacia el bien.
- **Respeto a la Verdad:** El accionar de los colaboradores debe guiarse siempre por la honradez y la coherencia entre lo que se dice y hace, en un marco de discreción y respeto por las personas y los procesos.
- **Orientación al Bien Común:** Toda acción de la Caja está dirigida a incrementar el bienestar colectivo de nuestra sociedad. Propender al desarrollo de la seguridad social del país es el ideario que guía el accionar de esta organización.

VALORES

Caja Los Andes, referente de la Seguridad Social en el país, cuenta con cinco valores fundamentales que están presentes en el quehacer diario de la institución:

- **Transparencia:** Todas las decisiones y actos de quienes trabajamos en Caja Los Andes, deben regirse por este valor, relacionándonos con honestidad y claridad hacia todo el entorno que nos rodea: nuestros afiliados, equipos de trabajo, proveedores, autoridades y la comunidad en general.
- **Orientación al Cliente:** Nuestros afiliados son el centro de nuestro trabajo. Todo lo que hacemos debe estar enfocado a entender y resolver sus necesidades.
- **Innovación:** Promovemos el pensar creativo, que busque nuevas y mejores relaciones y procesos, que agreguen valor a la organización y a nuestros afiliados.
- **Compromiso:** Reconocemos a las personas que se hacen responsables de sus actos y decisiones, y se ocupan proactivamente de asumir sus desafíos, involucrándose con el trabajo del equipo.
- **Excelencia:** Valoramos el trabajo bien hecho y la búsqueda permanente de la mejora continua. Buscamos crear un ambiente que posibilite el desarrollo de los colaboradores y recozca a los mejores.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Beneficios Sociales entregados a los afiliados (tanto en valor como en impacto social).
- Generación de Excedentes (como vía de financiamiento para los beneficios entregados).
- Nivel Reputacional (relación con Stakeholders).
- Satisfacción de Clientes.
- Penetración de Beneficios Sociales.
- Penetración de Productos y Servicios Financieros.
- Desarrollo Organizacional.

Para llevar a cabo el cumplimiento de estos Macro Objetivos Estratégicos y así llevar un control de su gestión, desde el año 2012 Caja Los Andes adoptó el Balanced ScoreCard (BSC) como metodología corporativa.

Para alcanzar las metas propuestas en este BSC, el equipo directivo y gerencial desarrolló un mapa estratégico, cuyo propósito es ordenar y traducir los objetivos macro en un portafolio de objetivos específicos, clasificados en las cuatro perspectivas clásicas del BSC: Financiera, Procesos, Clientes y Aprendizaje. Una vez definido este mapa, cada gerencia de la Caja identificó y seleccionó el grupo de objetivos específicos que competen a su área, para luego definir sus propios objetivos e iniciativas estratégicas sobre las cuales trabajar durante el año.



Focos organizacionales 2014

Durante 2014 se trabajó en la definición de los focos organizacionales, dando los primeros pasos para su consecución. Estos serán desarrollados en su totalidad en 2015.



GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIÓN



El Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Ley N°18.833, establece que la administración de la Caja corresponde a un Directorio, siendo éste el máximo órgano de gobierno corporativo de Caja Los Andes.

La injerencia de la Cámara Chilena de la Construcción en la designación de la mayoría de los integrantes del Directorio, le ha permitido a Caja Los Andes contar con un “accionista controlador”, al que no se le reparten dividendos, pero que vela por la estabilidad de la institución. En tanto, los directores laborales son elegidos en votación por los propios trabajadores de las empresas adherentes, para garantizar que se cuente con la opinión de quienes, en definitiva, constituyen los destinatarios de todas las acciones de bienestar social que realiza la Caja.

En esta línea, la alta Administración se ha impuesto el deber de sumarse a las buenas prácticas del gobierno corporativo, establecidas para las sociedades anónimas con presencia de accionistas, para lo cual cuenta con un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, cuyo propósito es formalizar los principios que guían su actuar en materia de transacciones efectuadas por directivos, gerentes y personal en general. Este manual está basado en los preceptos contenidos en la Ley N°18.045, sobre Mercado de Valores, y las normas emanadas de la Superintendencia de Valores y Seguros, incluyendo la NCG 270. Asimismo, y siguiendo las mejores prácticas, el Directorio realiza periódicamente una autoevaluación de su accionar.

A partir del 1 de agosto de 2014 comenzó a funcionar el nuevo Directorio de Caja Los Andes, compuesto por siete miembros quienes tienen la misión de trabajar para que la institución cumpla, permanentemente, con su rol social que la caracteriza de manera eficiente, transparente y cercana. Además que, a través de sus principios y valores, continúe contribuyendo al desarrollo y bienestar de los afiliados y sus familias.

El nuevo Directorio, que cumplirá funciones hasta el 31 de julio de 2017, está compuesto por cuatro Directores designados por la

Cámara Chilena de la Construcción (CChC), más tres Directores Laborales, que fueron reelectos por un nuevo periodo, estos son los señores: Guido Acuña, trabajador de CODELCO División El Teniente; Ulises Bacho, trabajador de la Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social (CIEDESS) y José Luis Ortega, trabajador de Sodimac S.A. Cabe señalar que el sr. Juan Mackenna Iñiguez, quien se desempeñaba como Vicepresidente del Directorio deja su cargo y asume en su reemplazo el sr. Gastón Escala, ambos en representación de CChC.

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Sr. Javier Darraidou Díaz
Ingeniero Civil

VICEPRESIDENTE

Gastón Escala Aguirre
Ingeniero Civil Industrial



DIRECTORES

Sr. Guido Acuña García
Ingeniero Eléctrico

Sr. José Ignacio Amenábar Montes
Ingeniero Civil

Sr. Ulises Bacho Gahona
Ingeniero Comercial

Sr. Rodrigo Muñoz Vivaldi
Ingeniero Civil Industrial

Sr. José Luis Ortega Pereira
Administración Hotelera

Representante del Personal
Sr. Juan Contreras Miranda
Contador Auditor

Es preciso señalar, que el Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la institución. Dentro de las funciones del Directorio están la designación del Gerente General y del Fiscal, quienes deben ser de su exclusiva confianza. Paralelamente, Caja Los Andes estableció la existencia de un Contralor que reporta al Comité de Contraloría, y a través de él, directamente al Directorio.

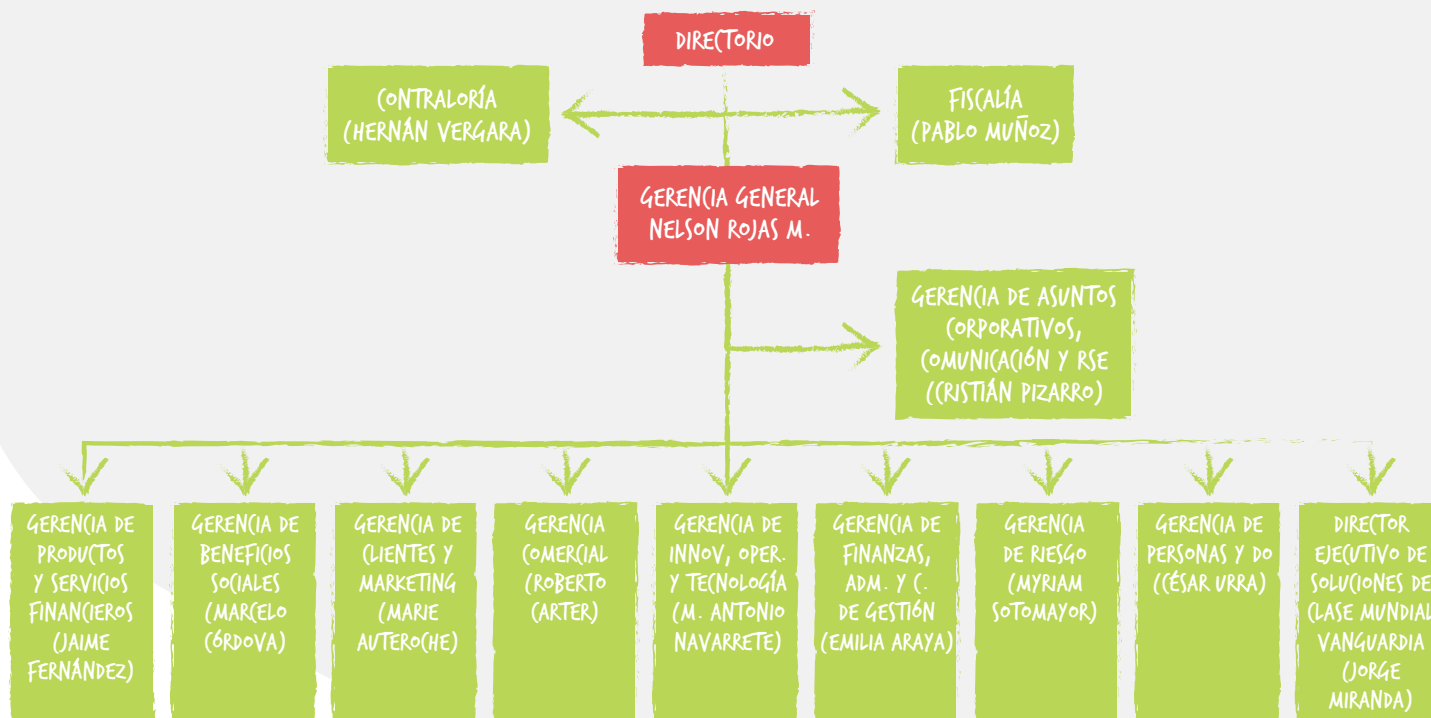
En el marco del Programa de Transparencia Institucional y para reforzar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, la Contraloría de Caja Los Andes obtuvo la certificación Quality Assessment, de parte del Instituto de Auditoría Interna (IIA - Global). Este sello asegura que los profesionales responsables de las áreas de auditoría y contraloría desarrollen las mejores prácticas, reconocidas y aceptadas por los más importantes organismos internacionales (OCDE, Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, Basilea, entre otros). Esta acreditación posibilita brindar seguridad a los procesos de control interno de la Caja.



ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de Caja Los Andes está compuesta por un Gerente General, un Fiscal y un Contralor, nueve gerencias y un director ejecutivo de Soluciones de Clase Mundial Vanguardia, que reportan directamente al Directorio.

ORGANIGRAMA PRIMERA LÍNEA DE (CAJA LOS ANDES DICIEMBRE 2014)



COMITÉS

Caja Los Andes cuenta con siete comités, integrados por directores y altos ejecutivos. 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.

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

Integrantes:

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

Comité de Riesgo y Finanzas: 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 de 2013, en este Comité se da cuenta de la situación y gestión financiera de la entidad.

Integrantes:

- Rodrigo Muñoz (Director)
- José Ignacio Amenábar (Director)
- José Luis Ortega (Director)
- Nelson Rojas (Gerente General)
- Myriam Sotomayor (Gerente de Riesgo)

- Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
- Jaime Fernández (Gerente de Productos y Servicios Financieros)

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

Integrantes:

- Javier Darraidou (Presidente Directorio)
- Gastón Escala (Vicepresidente)
- Guido Acuña (Director)
- José Ignacio Amenábar (Director)
- Nelson Rojas (Gerente General)
- Marcelo Córdova (Gerente de Beneficios Sociales)
- Marie Auteroche (Gerente de Clientes y Marketing)

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

Integrantes:

- Javier Darraidou (Presidente Directorio)
- José Ignacio Amenábar (Director)
- Rodrigo Muñoz (Director)
- Nelson Rojas (Gerente General)
- Emilia Araya (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)

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

Integrantes:

- Javier Darraidou (Presidente Directorio)
- José Ignacio Amenábar (Director)
- Guido Acuña (Director)
- Nelson Rojas (Gerente General)
- Emilia Araya (Gerente de Finanzas, Administración y Control de Gestión)
- José Anguita (Subgerente de Infraestructura)

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

Integrantes:

- Javier Darraidou (Presidente Directorio)
- Gastón Escala (Director)
- Nelson Rojas (Gerente General)
- Cesar Urrea (Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional)
- Pamela Silva (Subgerente de Compensación y Beneficios)



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Caja Los Andes, a través del Código de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos, se compromete a salvaguardar los principios éticos y el rechazo a las prácticas de corrupción en toda la organización, haciéndolo extensivo también a sus proveedores y contratistas.

El Código de Ética, aprobado por el Directorio, establece que Caja Los Andes se compromete a operar bajo los más altos estándares del gobierno corporativo, administrando sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile. Asimismo, contiene las normas y conductas a seguir, basadas en los principios y valores éticos definidos por la Institución.

Para su seguimiento y promoción existe un comité de Ética -integrado por un Director, el Gerente General, el Fiscal, el Contralor y el Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional-, cuya función es velar por la efectiva aplicación de este Código. Su misión es promover y regular el cumplimiento por parte de todos los trabajadores, ejecutivos y directores de Caja Los Andes, de las normas, principios y valores que contiene. Asimismo, deberá conocer las denuncias que se formulen con motivo de las infracciones a este Código y aprobar las sanciones que corresponda.

Establece en su estructura los derechos y las garantías de quienes participan de la gestión de Caja Los Andes. Destacan entre las garantías reconocidas la dignidad de las personas, y la no discriminación arbitraria en ningún ámbito del quehacer de la Organización, particularmente en el trabajo. De este punto del Código de Ética, emana la Política de Derechos Fundamentales, implementada durante 2014, donde Caja Los Andes se compromete a respetar la igualdad y no discriminar a un colaborador, por ningún motivo, como asimismo, proporcionar condiciones de trabajo favorables y adecuadas para todos sus colaboradores, tanto directos como indirectos; implementar acciones positivas que aseguren la debida protección e inclusión de grupos vulnerables, especialmente de personas con discapacidad física. También se compromete a resguardar el derecho de privacidad y libertad de expresión de los afiliados, empresas afiliadas, proveedores y colaboradores, como también la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, y la abolición de cualquier forma de trabajo infantil.



Caja Los Andes hace extensivos estos documentos a empresas adherentes, proveedores y colaboradores, directos e indirectos, y los anima a respetar e integrar la presente Política en el ejercicio de sus actividades, incentivando especialmente el respeto y apego a las leyes nacionales y normativas de consenso internacional, para evitar la ocurrencia de prácticas, acciones o decisiones que se constituyan en violaciones a los Derechos Fundamentales. Cabe señalar que durante el periodo reportado, no hubo casos de ningún tipo de violaciones a los Derechos Fundamentales.

En este contexto, durante 2014, un total de 3.338 colaboradores de la Caja- lo que equivale al 87% del total de colaboradores- se han capacitado a través de un curso E-Learning que considera el Código de Ética, los alcances de la Ley 20.393 y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos implementado, considerándose aspectos relacionados con Transparencia, Conflicto de Interés, Cohecho, Aceptación de Incentivos, Uso de Recursos, Manejo de Información Privilegiada y Confidencial, Relación con Terceros, entre otros, los cuales se orientan a mitigar los riesgos asociados a la Corrupción.

En forma complementaria, el Contralor de la Caja visita periódicamente las regiones y capacita al personal de cada Zona en materias de Auditoría y Prevención de Fraudes donde, entre otras cosas se plantean aspectos relacionados con la Corrupción. Durante el 2014 se capacitó en esta materia a los colaboradores de 11 sucursales de 3 Zonas (400 personas aproximadamente).

Además, Caja Los Andes cuenta con una Línea Ética (canal de denuncia) y un Sistema de Prevención e Investigación de Fraudes. Durante el año 2014, se recibieron 13 reportes a través del canal de denuncias, siendo la totalidad de los casos analizados, respondidos y/o cerrados. En todos aquellos casos en que procedía adoptar medidas administrativas y/o disciplinarias, éstas fueron adoptadas en el transcurso del año, sin que existiesen casos que ameritaran el inicio de alguna acción legal de parte de Caja Los Andes.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Tal como lo señala el Código de Ética, Caja Los Andes se compromete a administrar sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en Chile y en este sentido, se puede constatar el esfuerzo que hace día a día, ya que, en 2014 recibieron una sola multa infraccional por protección a los derechos de los consumidores, impuesta por 30 UTM, equivalente a \$1.295.940, decretada por la Corte de Apelaciones de Antofagasta. Cabe mencionar la disminución de las multas por este mismo concepto en relación a 2013 que ascendieron a 18 por un valor de 50 millones.

En tanto, se recibieron un total de 14 demandas laborales interpuestas por ex colaboradores, en su mayoría, por despidos injustificados, de las cuales están cerradas tres, donde La Caja tuvo que pagar la suma total de \$ 24.300.731. Un 546% menos que en 2013 donde se presentaron 19 causas por un monto de 157 millones.

A través del Sistema de Prevención e Investigación de Fraudes, durante el año 2014 se registraron 2 casos relacionado con prácticas de Corrupción de tipo "Pagos y/o Cobros Inapropiados" y otros 6 casos asociados a fraudes y/o irregularidades comprobadas. Conforme investigación del Área de Prevención de Fraudes de Contraloría, la administración desvinculó a 6 colaboradores de Sucursales por su responsabilidad y/o participación en los hechos. Dichas personas fueron finiquitadas por falta de probidad en el desempeño de sus funciones y/o incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo (Art. 160 N°1 y N°7 del Cód. del Trabajo), solicitándose además la desvinculación de otros 4 trabajadores subcontratados por su responsabilidad en los hechos. Producto de estos incidentes, no se ha vuelto a trabajar con 5 proveedores que estaban involucrados en el acto ilícito.

UBICACIÓN Y COBERTURA

Presencia de Arica a Porvenir

Norte

- 12 Sucursales
- 1 Centro Club Pensionados
- 3 Centros vacacionales / recreacionales
- 7 Oficinas móviles

Región Metropolitana

- 30 Sucursales
- 11 Centro Club Pensionados
- 3 Centros vacacionales / recreacionales
- 10 Oficinas móviles

Centro Norte

- 10 Sucursales
- 3 Centro Club Pensionados
- 1 Centros vacacionales / recreacionales
- 5 Oficinas móviles

V Región

- 18 Sucursales
- 4 Centro Club Pensionados
- 4 Centros vacacionales / recreacionales
- 6 Oficinas móviles



Centro Sur

22 Sucursales
7 Centro Club Pensionados
4 Centros vacacionales / recreacionales
7 Oficinas móviles



Centro

20 Sucursales
2 Centro Club Pensionados
1 Centros vacacionales / recreacionales
5 Oficinas móviles

Sur

18 Sucursales
4 Centro Club Pensionados
5 Centros vacacionales / recreacionales
12 Oficinas móviles

(RECIENDO CON
NUESTRAS PERSONAS



NUESTRAS PERSONAS SON EL EJE FUNDAMENTAL DE DESARROLLO Y LIDERAZGO Y CONSCIENTE DEL APORTE ÚNICO QUE ELAS SIGNIFICAN, NOS PREOCUPAMOS DE GENERAR UN AMBIENTE DE TRABAJO QUE ENTREGUE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y QUE, AL MISMO TIEMPO, OTORQUE MAYOR BIENESTAR PARA ELAS Y SUS FAMILIAS.

El éxito alcanzado en los últimos años es gracias al compromiso de nuestros colaboradores. Es así que en Caja Los Andes, se reconoce que los colaboradores son el eje fundamental en el desarrollo de su actividad y en el liderazgo en la industria. Ellos motivan a que la organización se concentre en fomentar un ambiente de trabajo que otorgue, por un lado, una mejor calidad de vida para ellos y sus familias, así como oportunidades de desarrollo, aprendizaje y capacitación, junto con un clima laboral en donde exista reconocimiento, equidad y crecimiento profesional.

NUESTRAS PERSONAS

DOTACIÓN : A diciembre de 2014 alcanzó a los 3.830 colaboradores, un 8% más que en 2013.

TASA DE CONTRATACIÓN 2014: 23,77

¿Por qué aumentó la dotación?

- Por la creación de nuevas sucursales a nivel país.
- Se estableció la Gerencia de Empresas dividida en segmentos de atención, la cual generó el ingreso de ejecutivos especializados en cada ámbito.
- Comienzan a funcionar los primeros Centros Día para el adulto mayor marcando un hito en la atención del afiliado pensionado.
- Se internalizó la atención de ejecutivos especializados en prestaciones legales a nivel nacional.

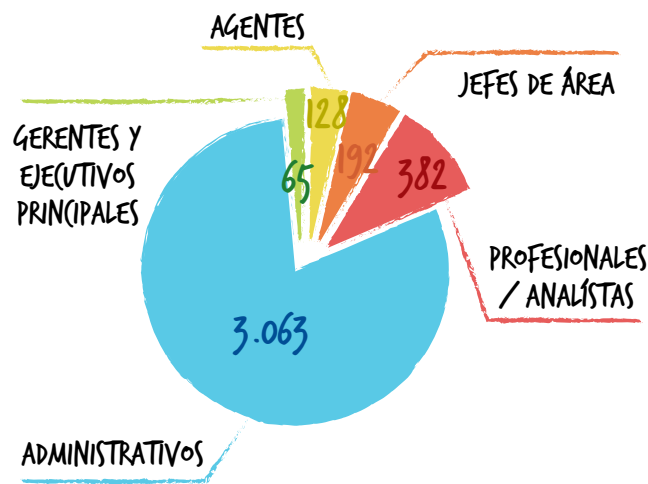
- El 93,5% de los colaboradores tienen contrato indefinido, lo que corresponde a 3.582 personas.
- La tasa de rotación fue de 13,82%, que equivale a 529 egresos, siendo el tramo de edad entre los 30 y 50 años donde más personas dejaron de trabajar en Caja Los Andes (156 mujeres y 125 hombres).
- Puestos de trabajo: El 51,1% de los colaboradores desempeñan sus funciones en la Región Metropolitana y en la V Región (9%):
 - RM: 1.039 mujeres y 917 hombres
 - V Región: 235 Mujeres y 121 hombres

"GRACIAS A LA CALIDAD, AL COMPROMISO Y EFICIENCIA DE NUESTROS COLABORADORES SOMOS LÍDERES. ELLOS SON NUESTROS EMBAJADORES A LO LARGO DE TODO EL PAÍS, SIN ELLOS EL NEGOCIO NO FUNCIONA",

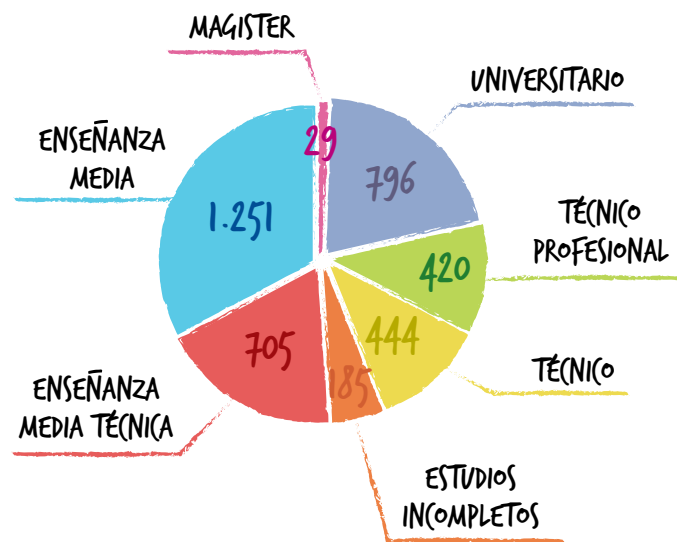
Javier Darraidou D. Presidente Directorio Caja Los Andes



Por nivel de cargo:



Por nivel educacional:



Por edad:

CATEGORÍA LABORAL	2014			TOTAL	
	MENOS DE 30	ENTRE 30 Y 50	MÁS DE 50	Nº	%
Gerente 1 Línea		9	4	13	0%
Gerente 2 Línea		10	3	13	0%
Sub-Gerente	2	31	6	39	1%
Agentes	6	98	24	128	3%
Jefatura	9	162	21	192	5%
Profesional / Analista	107	257	18	382	10%
Supervisión	13	122	40	175	5%
Comisionista	63	359	63	485	13%
Ejecutivo de Atención	450	861	55	1.366	36%
Administrativo	344	603	90	1.037	27%
Total por edad	994	2.512	324	3.830	100%



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

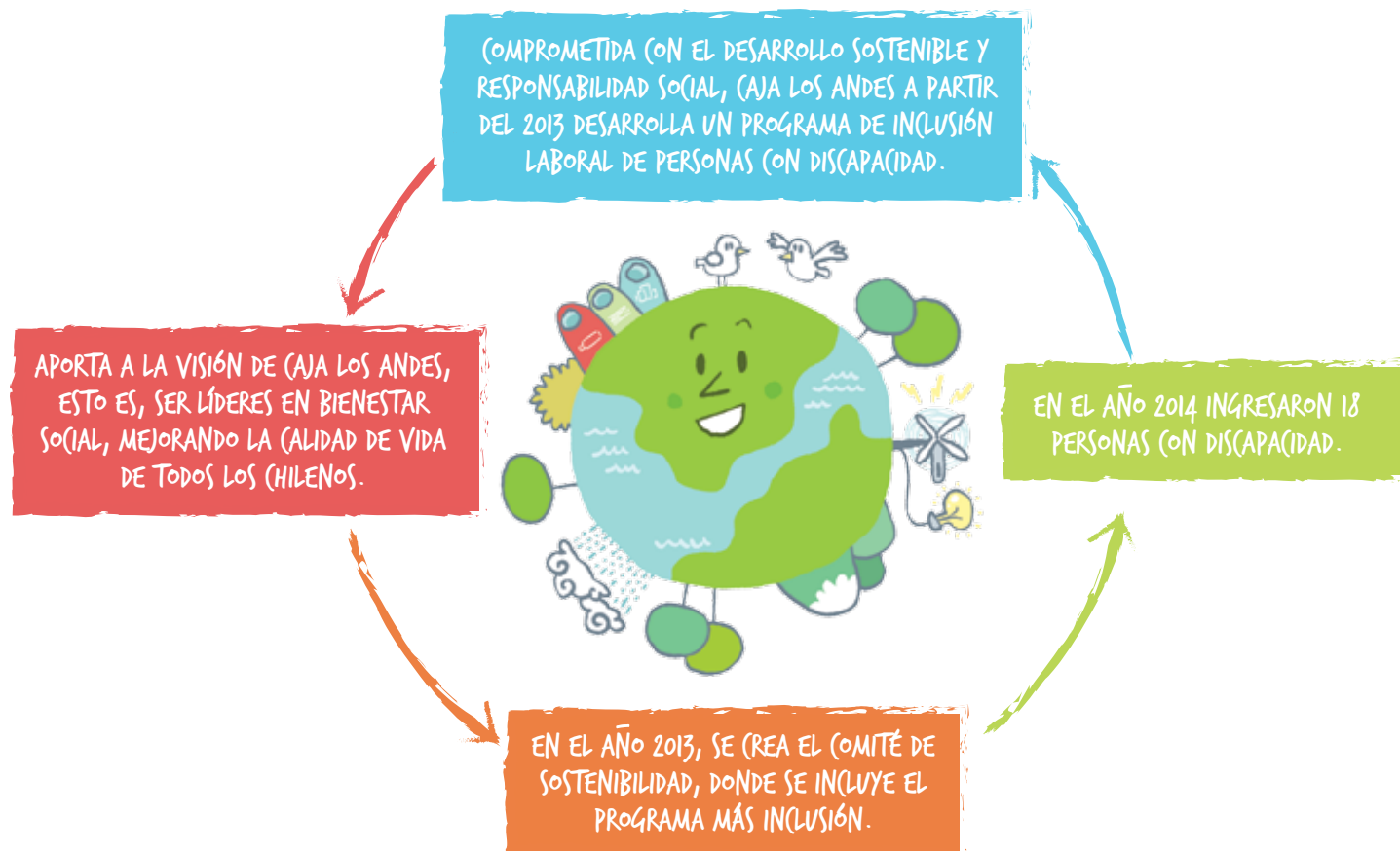
EN CAJA LOS ANDES VALORAMOS Y CELEBRAMOS LA DIVERSIDAD; ESTO NOS PERMITE TENER UNA VENTAJA COMPETITIVA FRENTE AL MERCADO Y, EN DEFINITIVA, MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS COLABORADORES Y ACERCARNOS EN FORMA MÁS EFECTIVA A ELLOS.

Del total de colaboradores, 2.245 corresponden a mujeres y 1.585 a hombres, es decir, la empleabilidad femenina representó el 58,6%, aumentando en 1,4 puntos porcentuales en relación a 2013, que alcanzó el 57,8%.

CATEGORÍA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Gerente 1 Línea	10	3
Gerente 2 Línea	12	1
Sub-Gerente	30	9
Agentes	79	49
Jefatura	87	105
Profesional / Analista	209	173
Supervisión	96	79
Comisionista	219	266
Ejecutivo de Atención	409	957
Administrativo	434	603
Total por sexo	1.585	2.245

En Caja Los Andes velamos porque tanto los hombres como las mujeres tengan derecho al postnatal, en este sentido 62 hombres y 196 mujeres gozaron de este beneficio.

PROGRAMA MÁS INCLUSIÓN



Como organización, estamos comprometidos con la RSE, es por esto que Caja Los Andes, está contribuyendo a que las personas con discapacidad sean incluidas en igualdad de condiciones en el mundo laboral y de esta manera puedan mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Caja Los Andes impulsó fuertemente el año 2013 la inclusión laboral de personas que presentan diferentes grados de discapacidad. Para lograr esta importante iniciativa, la organización trabajó junto a la Fundación Tacal, a través de diversos cursos de capacitación laboral. Lo más relevante, fue la materialización del programa con la contratación de doce nuevos colaboradores que se desempeñaron en distintos cargos como cajeros, ejecutivos de atención al cliente, administrativos entre otros. En el año 2014 contratamos a 18 colaboradores con diversas discapacidades. El desafío es que cada día logremos contribuir a su inclusión laboral y al ejercicio de sus derechos.

En 2014 se publicó la Política de Reclutamiento y Selección para Personas con Discapacidad, cuyo propósito es “Construir una cultura organizacional inclusiva, aportando con esto a la visión de

Caja Los Andes, esto es, mejorar la calidad de vida de todos los chilenos”. El objetivo de este proceso es ofrecer oportunidades laborales a personas que presenten algún tipo de discapacidad.

No obstante, considerando que en la actualidad la organización no posee el nivel de infraestructura requerido para contratar a personas con diversos grados de discapacidad, de momento el proceso de Reclutamiento y Selección sólo contratará a aquellas que presenten un grado leve y/o moderado de discapacidad, dependiendo de su compatibilidad con el puesto de trabajo ofertado.

De esta manera, Caja Los Andes está contribuyendo a que las personas discapacitadas sean incluidas en igualdad de condiciones en el mundo laboral, permitiéndoles mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

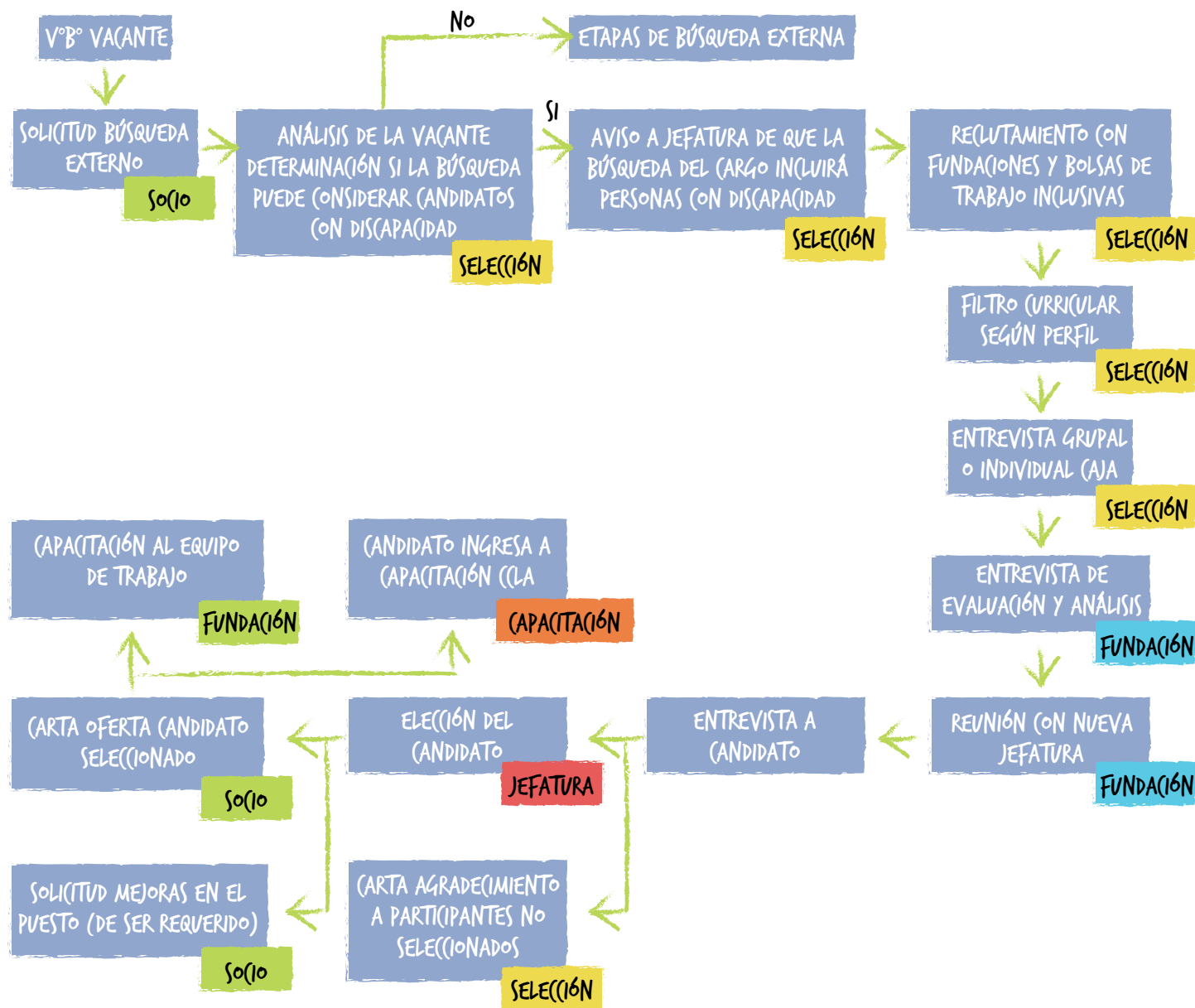
Condiciones del Proceso:

Con el objetivo de cumplir con la normativa legal, el reglamento interno y el Código de Ética definido por Caja Los Andes, el proceso de Reclutamiento y Selección para personas con discapacidad se rige por el mismo marco general que el habitual. De esta manera, se imprime transparencia y rigurosidad al proceso, teniendo presente que el trato debe ser equitativo para todos los candidatos que deseen formar parte de nuestra organización, pero fundamentalmente permite no guiarse por una actitud discriminadora. Sin embargo, existen algunas condiciones de infraestructura e instalación del puesto de trabajo que se deben cumplir para adecuar el entorno laboral a sus necesidades.

Cabe destacar que en Chile hay más de dos millones de personas que presentan diferentes grados de discapacidad y que de ellos, menos del 30% tiene trabajo. Por este motivo, el compromiso de Caja Los Andes tiene un doble valor y demuestra la disposición que hay de todos los colaboradores en comenzar a revertir este problema, que afecta al 12,9% de la población del país.



Proceso de Reclutamiento y Selección de Personas con Discapacidad



Nota: Este proceso rige también para cualquier vacante que exista en Caja Los Andes.

RELACIÓN EMPRESA – TRABAJADORES

En Caja Los Andes se respeta y apoya el derecho a la libertad de asociación, vigente en la legislación y sus diferentes manifestaciones. Bajo esta premisa, en el Código de Ética se declara expresamente el fomento de buenas prácticas, el respeto por los derechos de las personas, la libertad de asociación y organización de los trabajadores y su derecho a no sufrir maltratos, presiones o acoso ilegítimo.

Igualmente, los cambios relevantes generados al interior de la organización son comunicados de manera directa y de una forma clara, precisa y efectiva a todos los colaboradores, sin importar su nivel en la organización, a más tardar con una semana de anticipación; además, a través de los diferentes medios de comunicación internos, se informa de ello. En Caja Los Andes se garantiza el cumplimiento de todas las formalidades, así como de los requisitos legales en el proceso de contratación y administración de personal.

Como una forma de mantener siempre una comunicación directa cuando se produce un cambio relevante, dependiendo el tema, se producen variaciones en los procedimientos, porque, primero se debe generar un proceso de socialización a través de mesas de trabajo, luego consultar a los órganos especialistas y visación de la alta administración, según corresponda.

Reafirmando esta visión, Caja Los Andes cuenta con dos Sindicato de Trabajadores, lo que equivale a una adhesión del 89,24% a diciembre 2014, equivalente a 3.367 personas, un 8% más que en el 2013 (83,89%).

Negociación Colectiva 2014

Durante los meses de junio y julio de 2014, se llevó a cabo entre los 2 sindicatos vigentes y Caja Los Andes el proceso de negociación colectiva, definiendo en conjunto 4 pilares de negociación, estos son: solidario, educación, salud y calidad de vida.

Cabe destacar la disposición de las partes en cuanto a comprender la importancia del propósito de Caja Los Andes en el largo plazo, y así mejorar en conjunto las condiciones laborales de todos quienes formamos parte de la organización.

Ambas colectividades llegaron a fructíferos acuerdos concluyendo con éxito los procesos realizados.

Tanto el contrato como el convenio colectivo regirán durante los próximos 3 años. El 89,24% de los colaboradores está cubierto con este convenio colectivo.

En este marco de acción la Subgerencia de Relaciones Laborales desarrolló mesas de trabajo con los sindicatos de Caja Los Andes para profundizar aquellos temas visualizados durante el proceso de negociación colectiva. Estas instancias tenían como fin formalizar reglamentos, procedimientos o políticas surgidas dentro del proceso.

COLABORADORES MÁS FELICES

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, Caja Los Andes les entrega algunos beneficios especiales, como son:

Mi Caja

Sucursal exclusiva para los colaboradores y sus familias a nivel nacional, que cuenta con un servicio de atención confidencial, transparente y efectivo, ubicada en la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional de la institución. A través de ella se ofrecen una amplia gama de beneficios y productos.

Pilares de Mi Caja:

1. Salud y Apoyo Familiar: Nutrición, Actividad Física, Charlas de Autocuidado, Charlas Familiares, Visitas Temáticas, Salud Laboral, Asesoría Legal y Psicológica.
2. Productos Financieros: Créditos de Consumo, Hipotecario, Emergencia, Educacional, Cupo Controlado y Seguros
3. Tiempo Libre: Deporte, Recreación, Cultura y Turismo.
4. Convenio Colectivo: Becas, Uniformes, Sala Cuna, Vacaciones y Permisos, entre otros beneficios.

Beneficios

A continuación se dan a conocer los beneficios y los montos destinados para ellos:



BENEFICIOS	AÑO 2013		AÑO 2014	
	IMPACTOS	MONTO (\$)	IMPACTOS	MONTO (\$)
1.SALUD Y APOYO FAMILIAR				
Programa Vivir Bien		\$ 100.489.000		\$ 100.000.000
Control Sano (números de operativos)	72		-	
Control Sano (participantes)	1.159		-	
Charlas y Escuelas para padres (Números de operativos)	-		-	
Charlas y Escuelas para padres (participantes)	-		-	
Visitas temáticas (Números de operativos)(*)	74		25	
Visitas temáticas (participantes)(*)	2.654		288	
Clases de actividad Físicas (Números de operativos)	809		542	
Clases de actividad Físicas (Participantes)	5.216		3.500	
Masajes en silla (Números de operativos)(**)	327		26	
Masajes en silla (Participantes)	4.338		3.049	
Operativo oftalmológico (nuevo)			150	
Operativo vacunas (nuevo)			230	
Charlas temáticas (nuevo)			30	
Servicio Médico				
Aporte trabajador		\$ 458.238.094		546.544.805
Aporte empresa		\$ 804.829.602		994.661.103
Reembolsos				
Adicionales		\$ 1.364.828		\$ 1.817.464
Ambulatorias		\$ 266.484.044		\$ 352.628.550
Aparatos ortopédicos		\$ 43.138.043		\$ 58.849.749
Dental		\$ 187.121.298		\$ 241.883.053
Hospitalario		\$ 164.385.662		\$ 215.936.029
Maternidad		\$ 50.773.484		\$ 65.579.505
Medicamentos		\$ 141.528.553		\$ 175.582.004
Salud mental		\$ 16.629.959		\$ 23.968.224
Cía. de Seguros Bice –Vida				
Aporte trabajador		\$ 175.601.020		\$ 200.349.186
Aporte empresa		\$ 128.318.532		\$ 160.565.312
Reembolsos		\$ 111.179.43		
2. PRODUCTOS FINANCIEROS				
Crédito Social	1.522	\$ 1.568.517.819	1.016	\$ 1.916.019.357
Crédito microempresario	4	\$ 9.000.000	4	\$ 5.000.000
Crédito complementario vivienda	96	\$ 263.429.649	45	\$ 174.853.506
Crédito educación superior	78	\$ 114.323.944	72	\$154.679.282
Crédito de emergencia	2.589	\$ 45.991.402		
Crédito Hipotecario (nuevo)			3	\$ 99.645.772

BENEFICIOS	AÑO 2013		AÑO 2014	
	IMPACTOS	MONTO (\$)	IMPACTOS	MONTO (\$)
3.TIEMPO LIBRE				
Reservas Centros Turísticos	1.000		1535	
Campeonato de Fútbol			200	\$ 13.200.000
Torneo de Tenis			24	\$ 3.800.000
Mi Caja Mis Hijos			1.182	\$ 14.184.000
4. CONVENIO COLECTIVO				
Asignaciones				
Pre-básica	275	\$ 16.341.600	576	\$ 54.535.437
Básica	1.288	\$ 89.965.512	1068	\$ 76.836.152
Media	434	\$ 34.839.350	459	\$ 37.951.497
Universitaria	367	\$ 42.812.000	282	\$ 33.309.840
Sala Cuna	223	\$ 614.661.161	371	\$ 792.279.276
Beneficio Educacional La Caja Educa Familia	223	\$ 42.100.000	304	\$ 44.250.000
Beneficio Educacional La Caja Educa Trabajador	132	\$ 24.370.000	174	\$ 22.256.472
Bono de vacaciones	3.257	\$ 510.373.503	2684	\$ 573.150.335
Uniformes femeninos	1.551	\$ 315.199.700	1728	\$ 377.034.394
Otros Beneficios				
Asignación matrícula universitaria trabajadores (***)	924	\$ 19.606.000,00	642	\$ 28.248.000
Asignación matrícula universitaria hijos	361	\$ 7.220.000	386	\$ 15.440.000
Beneficio PSU	3	\$ 1.800.000	-	-
Incentivo Habitacional	19	\$ 380.000	14	\$ 560.000
Incentivo Habitacional Cta. Caja	24	\$ 2.040.000	29	\$ 4.930.000
Asignación por natalidad	223	\$ 4.910.000	244	\$ 10.740.000
Asignación de nupcialidad	51	\$ 1.275.000	73	\$ 3.650.000
Regalo Fin de año colaboradores	3.493	\$124.992.000	3.700	\$ 86.025.000
Regalo Fin de año hijos	2.800	\$ 67.620.000	2.500	\$ 58.125.000
Fiesta de Navidad hijos del personal	2.800	\$ 40.644.450	2.000	\$ 53.500.000
Reembolso Parto (nuevo)			44	\$ 8.512.942
Preuniversitario virtual (nuevo)			5	\$ 15.000.000

Nota: En color verde nuevo beneficio

(*) Sólo en Casa Matriz, visitas Mi Caja

(**) Se reemplazaron por sillones de masajes, distribuidos mensualmente en cada sucursal

(***) Corrección año 2013, debe decir 924 asignaciones, por un costo de \$19.606.000, en vez de 5.563 por un monto de \$12.386.000

REMUNERACIONES

El salario mínimo percibido por los colaboradores de Caja Los Andes, es un 1,62 más que el ingreso mínimo mensual estipulado por el Estado, esto es:

SALARIO	SALARIO INICIAL BRUTO	SALARIO MÍNIMO PAÍS	RELACIÓN
Hombre	\$ 365.000	\$ 225.000	1,62
Mujer	\$ 365.000	\$ 225.000	1,62

Este salario inicial de \$365.000 adicionalmente considera un monto por gratificación legal (\$89.063), colación (\$86.100) y movilización (\$37.800) lo que lleva a un total de haberes garantizado de \$577.963 para cada colaborador. De acuerdo a la política de remuneraciones las rentas para los colaboradores, esto es, los sueldos de entrada, tanto para hombres como mujeres, del mismo cargo son equivalentes.

DESARROLLO DE CARRERA Y CAPACITACIÓN

"LA CAJA HA AVANZADO MUCHO EN EL TEMA DE DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES",

Cesar Urrea, Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional.



En Caja Los Andes estamos convencidos del valor de la capacitación como herramienta fundamental para garantizar la sustentabilidad de la organización, desarrollando, reteniendo y potenciando el talento interno y brindando además a nuestros colaboradores acceso a nuevas oportunidades de crecimiento personal y laboral.

Nuestra política de Capacitación tiene un carácter integral, que apunta no sólo al aprendizaje de conocimientos técnicos, sino al desarrollo de competencias, habilidades y conductas alineadas con la cultura organizacional, con el logro de los desafíos estratégicos y con nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores. Los planes y programas de capacitación que la Gerencia de personas provee a los colaboradores se alinean en torno a cinco grandes pilares de trabajo:

1) Inducción: Programa de actividades presenciales y de e-learning destinadas a facilitar la incorporación de los nuevos colaboradores, mediante la entrega de conocimientos transversales y normativos básicos para una inserción exitosa en su puesto de trabajo.

2) Escuela Desafío 2020: Iniciativa orientada a preparar a los colaboradores, de acuerdo a sus responsabilidades y funciones dentro de la organización, para el desempeño efectivo en el marco de las iniciativas y proyectos estratégicos de cada Gerencia, de cara al Desafío 2020.

3) Escuela de Líderes: Programa que tiene como foco desarrollar las competencias definidas para el "líder Caja los Andes", proporcionando a las jefaturas, herramientas para la gestión efectiva de los equipos de trabajo.

4) Escuela Virtual: Programas de cursos vía e-learning, con metodología de autoaprendizaje, que cuenta con cursos de contenidos normativos asociados al cargo y también con ofertas de contenidos transversales, que el colaborador puede elegir y tomar de acuerdo a sus propias necesidades e intereses de aprendizaje.

5) Programa de Apoyo a la Educación superior, convenios y Becas de estudio: Busca, mediante diversas vías, apoyar a los colaboradores en la continuidad de su formación, mediante el

acceso a programas de educación superior (técnico-profesional y universitaria) y a estudios de post grado.

Durante 2014, el Programa de Apoyo a la Educación superior de Caja Los Andes cofinanció 7 carreras de Pre-grado, 13 programas

de Diplomado en diversos ámbitos, y 7 programas de Magister y MBA. Por otra parte, mediante becas y convenios con instituciones de educación superior, se brindó apoyo a 46 colaboradores en el financiamiento de carreras de Pre-grado y a 93 en carreras de nivel técnico-profesional.

Cursos realizados 2014

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA	HORAS	%
Centros Campestres	1.765	2%
Comisionistas	7.116	7%
Ejecutivos	7.552	7%
Empleados	89.213	84%
Total	105.646	100%

DISTRIBUCIÓN POR SEXO	HORAS	%
Femenino	59.911	57%
Masculino	45.735	43%
Total	105.646	100%

APOYO A PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (PRE Y POST GRADO)	
Programa de apoyo a la Educación superior	7 Carreras de Pre - Grado
	13 Diplomados y Post Títulos
	7 Magister y MBA
Convenios y Becas Educación superior (Universitaria y Técnico-Profesional)	46 Becas carreras de Pre Grado
	93 Becas co-financiamiento de estudios técnico-profesionales
Total	166

Certificación en Seguridad Social:

Como una forma de entregar un mejor servicio reforzando el conocimiento del quehacer del sistema de Seguridad Social en Chile, a fines de 2014 se inició un programa piloto de certificación en esta materia para colaboradores.

Los aspectos programáticos del curso fueron diseñados y realizados por la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile en alianza con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).

Esta experiencia piloto permitió lograr una comprensión acabada respecto a la Seguridad Social en cuanto a políticas públicas y entender el rol que dentro de ella desempeñan las Cajas de Compensación, además de entregar conocimientos sobre las prestaciones que otorga nuestra institución, de forma de generar cultura previsional en los colaboradores.



- MÁS DE 10.000 PARTICIPANTES EN 375 CURSOS DE CAPACITACIÓN PRESENCIAL Y MÁS DE 6.500 PARTICIPANTES EN CURSOS VIRTUALES.
- 166 COLABORADORES BENEFICIADOS CON APOYO ECONÓMICO PARA ESTUDIOS.
- DURANTE 2014, SE REALIZARON UN 6% MÁS HORAS DE CAPACITACIÓN QUE EN 2013 DONDE ESTAS ALCANZARON A 99.775.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO

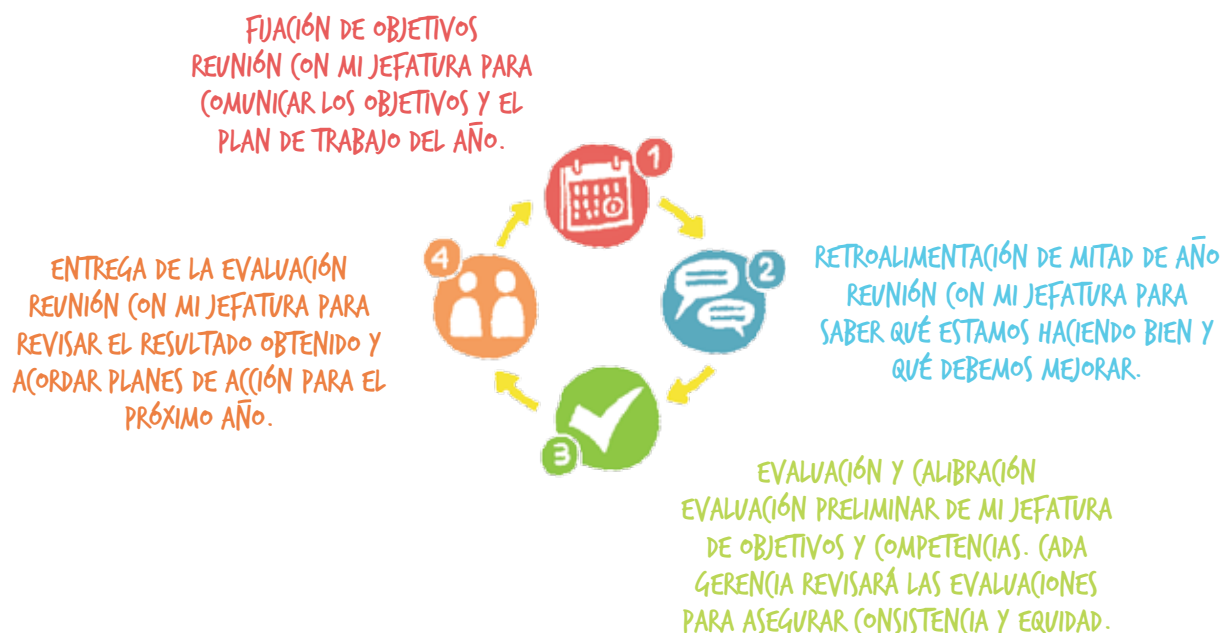
El año 2014 se lleva a cabo por primera vez un proceso de Gestión de Desempeño para los colaboradores de Caja Los Andes. Los objetivos que motivaron la implementación de un proceso de Gestión de desempeño radica en:

- Construir una cultura de meritocracia que otorgue oportunidades de desarrollo a sus colaboradores.
- Construir un liderazgo con foco en la gestión del desarrollo de los colaboradores y la obtención de resultados.
- Establecer una metodología de trabajo transparente y sistemática que asegure la equidad, basándose en el desempeño individual.

- Establecer un proceso para la gestión de desempeño, que se alinee a la estrategia y valores de Caja Los Andes.

El proceso consta de 4 etapas:

1. Fijación de objetivos
2. Retroalimentación de mitad de año
3. Evaluación y calibración
4. Entrega de la evaluación



Para la medición de objetivos se aplicó la metodología SMART. En cuanto a las competencias se utilizaron las competencias transversales y del líder Caja Los Andes. Al cierre del proceso de retroalimentación a mitad de año 2014, se cuenta con una participación general de un 94,23% de los colaboradores.

EVALUACIÓN GENERAL:	
CATEGORÍA LABORAL	% EVALUADO
Centros Campestres	99%
Comisionistas	98%
Ejecutivos	78%
Empleados	95%
Total	94,23%

EVALUACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL Y SEXO:		
CATEGORÍA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
	% EVALUADO	% EVALUADO
Centros Campestres	97%	100%
Comisionistas	98%	97%
Ejecutivos	78%	77%
Empleados	94%	96%
Total por sexo	93%	95%

Nota: Total de dotación elegible para el proceso de gestión de desempeño (retroalimentación de mitad de año).

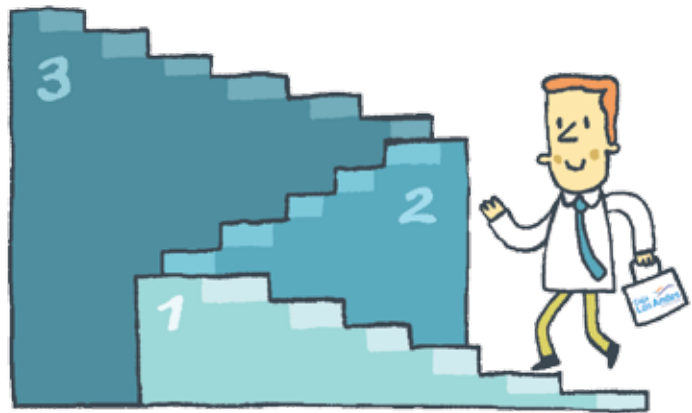
Cabe destacar que durante la inducción para este proceso, se efectuaron más de 25 cursos de capacitación -de 8 horas por cada etapa- a los líderes de todo el país. En total, el proceso suma 10.536 horas de capacitación para un total de 436 líderes.

DESARROLLO INTERNO

Este 2014 se promocionaron 228 colaboradores, registrando un aumento de un 92% respecto al año anterior. Además, durante este mismo período se cerraron 100 concursos internos, donde el 79% de estas nuevas posiciones fueron ocupadas por colaboradores de nuestra institución.

2014		2013	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
111	117	61	58
228		119	

De estos colaboradores, 79 asumieron cargos de liderazgo: 36 mujeres y 43 hombres.



CLIMA LABORAL

Como cada año, este 2014 se realizó a nivel nacional una nueva versión del Estudio de Clima Organizacional junto al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica, a través de su Dirección de Investigación & Consultoría, el cual tiene como propósito recoger las percepciones de todos los colaboradores respecto a dimensiones claves relativas a estructura y procesos organizacionales, tales como relaciones laborales, liderazgo, condiciones laborales y procesos internos. Dicha herramienta permite orientar los esfuerzos de los procesos de Desarrollo Organizacional, buscando crear iniciativas que aporten a la construcción de un lugar atractivo para trabajar.

El estudio de clima laboral realizado en 2014 arrojó muy buenos resultados para Caja Los Andes. Los encuestados mostraron, en promedio, un 75% de alta satisfacción en relación a esta temática (once puntos porcentuales más que el año anterior). Los ítems mejor evaluados fueron: ética y probidad laboral (87%), enfoque hacia las personas (86%), estabilidad laboral (86%), claridad organizacional (85%), trabajo en equipo (84%), calidad de vida/ Equilibrio vida personal y trabajo (84%), percepción del cambio (81%), ambiente interpersonal (80%), desarrollo laboral: Carrera (70%), reconocimiento (64%) y equidad (59%).

Cabe señalar que las dimensiones de reconocimiento, equidad y desarrollo laboral de los colaboradores, que arrojaron un 45% de percepción positiva en 2012, mejoraron sustancialmente en 2013, llegando a 52%, 49% y 58% respectivamente y en 2014 siguieron aumentando, dado al trabajo que viene realizando La Caja en el desarrollo de carrera y en el buen ambiente laboral que se tiene.

El 94% de los colaboradores participó en este estudio, lo que demuestra el alto interés que despierta el tema. Esto, junto a los excelentes resultados obtenidos, incentiva a Caja Los Andes a continuar trabajando por mejorar cada día más el clima laboral, aspecto fundamental para las organizaciones que consideran que su capital humano es uno de sus principales activos.

CATEGORÍA	PUNTAJE
Ética y probidad laboral	87%
Enfoque hacia las personas	86%
Estabilidad laboral	86%
Claridad organizacional	85%
Trabajo en equipo	84%
Calidad de vida/ Equilibrio vida personal y trabajo	84%
Percepción del cambio	81%
Ambiente interpersonal	80%
Desarrollo laboral: Carrera	70%
Reconocimiento	64%
Equidad	59%



PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

Consecuentes con la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, Caja Los Andes se compromete a desarrollar todas sus actividades y funciones con especial énfasis en la protección de sus afiliados, colaboradores y contratistas.

La organización considera que las labores y funciones a desarrollar deben tener un carácter esencialmente enfocado a la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales, acción que se construye permanentemente mediante una gestión participativa y el aporte de todos los colaboradores. De esta manera, Caja Los Andes asume el compromiso de promover todas aquellas acciones destinadas a identificar, controlar y/o minimizar los riesgos en las funciones diarias, que podrían ocasionar lesiones a las personas.

En este contexto, durante 2014 se trabajó por parte del Departamento de Prevención de Riesgos en la certificación de los centros vacacionales y recreacionales a través del Sistema de Gestión PEC, Programa Empresa Competitiva, categoría Estándar de la Mutua de Seguridad y por otro lado, el área de Seguridad Física en el Programa de Estandarización de Seguridad Física.

Certificación PEC de Mutua de Seguridad

Modelos de gestión medible, auditable y certificable, características que constituyen el motor del mejoramiento continuo en el desempeño de las empresas; en esta ocasión, nuestros Centros Vacacionales recibieron este sello.

El modelo en que se sustenta este Programa, ha tomado como base la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos críticos de la empresa y el cumplimiento legal, y está diseñado sobre la base de 3 módulos: Disposiciones legales, condiciones físicas y ambientales, herramientas preventivas.

De acuerdo al modelo de los 19 Centros Vacacionales y Recreacionales de Caja Los Andes en los cuales se encuentra implemen-

tado el Sistema de Gestión De Seguridad y Salud Ocupacional PEC Estándar, se certificaron 16 Centros en el año 2014.

Los Centros no Certificados corresponden a Camping Río Serrano, Hotel Villarrica y Las Mellizas. Las razones por las cuales no se pudieron certificar fueron que el Camping Río Serrano no pudo ser auditado debido a las difíciles condiciones climáticas para acceder al centro en las fechas de auditoría, en tanto, el Hotel Villarrica registró un accidente con 4 días perdidos, y debido a la baja masa de colaboradores del hotel (5 personas), generó alto impacto en los indicadores de accidentabilidad del recinto, los cuales son parte de la auditoría. Por otra parte, en el Centro Vacacional Las Mellizas en el Ítem de la auditoría “Disposiciones Legales”, el cual debe tener cumplimiento del 100% para su certificación, registró un valor en auditoría bajo este indicador.

Programa de Estandarización de Seguridad Física

Este programa es un estándar de seguridad similar al que usa la industria financiera en el país. En este contexto, se definieron las políticas y procedimientos tendientes a alcanzar un nivel de seguridad acorde a los riesgos actuales, para lo cual se trabajó en 10 áreas o dominios que recogen los estándares más importantes en esta materia y que configuran la nueva estrategia que incluye: capacitación a colaboradores y a personal de seguridad, cambios en el diseño de los sistemas técnicos, estudio de riesgos y medidas de mitigación, manejo y custodia de valores, entre otros.



CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el marco de la alianza estratégica realizada con la Mutua de Seguridad, enfocada en promover y potenciar los estándares de seguridad internos establecidos por el Departamento de Prevención de Riesgos de Caja Los Andes, se consideró para el 2014 un programa de cursos y capacitaciones en la modalidad E-learning.

Los cursos impartidos fueron:

TEMÁTICAS	N° ASISTENTES	HH INSTRUCCIÓN
Comités Paritarios	155	1.732
Uso y manejo de extintores	298	3.529
Brigadas de Emergencia	9	100
Entrenamiento Plan de Emergencia	53	14
Conducción y manejo a la defensiva	4	48
Trastornos músculo esquelético	1	12
Total	520	5.435

TASAS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	HOMBRES	MUJERES
N° total de víctimas mortales	0	0
N° total de lesiones	19	32
N° total enfermedades profesionales	3	3
N° total días perdidos por accidentes	200	318
Índice de lesiones	0,002%	0,003%
Tasa de enfermedades profesionales	0,0003%	0,0003%
Índice de días perdidos por accidentes	0,02%	0,03%
Tasa de ausentismo	0,03%	0,06%

COMITÉS PARITARIOS

Entendemos que la función principal del Comité Paritario es resguardar las condiciones de trabajo de los colaboradores, en términos de prevención de riesgos, enfermedades laborales e higiene. Las actividades más relevantes que los Comités Paritarios llevan a cabo en Caja Los Andes 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 uso de 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 2014, el 47% de los colaboradores de Caja Los Andes se encuentra representado en los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, un 4% menos que en 2013. En tanto el número de Comités Paritarios aumentó de 43 a 45 en 2014:

ZONA	2013	2014
R.M.	12	13
Norte	4	4
Centro Norte	3	3
V	3	3
Centro	3	3
Centro Sur	5	5
Sur	4	4
Comité de faena	9	10
Total	43	45

INICIATIVAS EN BENEFICIO DE LOS COLABORADORES

Personas Responde

Es un canal de consultas para que los colaboradores puedan resolver sus dudas relacionadas a distintos temas del quehacer de sus funciones, tales como: administración de personal, reclutamiento y selección, remuneraciones y beneficios, entre otros.

- 47.652 llamadas durante 2014.
- 8.343 incidencias creadas a través del Formulario de Personas Responde.

Tu Idea Innova

El programa “Tu idea Innova” persigue potenciar en forma permanente una cultura de Innovación al interior de Caja Los Andes, permitiendo a todos los colaboradores aportar con sus ideas entorno a los objetivos estratégicos.

Durante el año 2014, a través del sitio www.tuideainnova.cl, se levantaron ideas a lo largo de todo el país con el desafío de “Disminuir los Tiempos de Espera en Sucursales”, permitiendo sumar tres nuevas ideas ganadoras al programa. De las seis ideas premiadas a la fecha, una se encuentra implementada, dos están en la última fase del desarrollo de un piloto para ser liberadas en enero de 2015, mientras las demás están en etapa de análisis.



AGREGANDO VALOR A
NUESTROS AFILIADOS



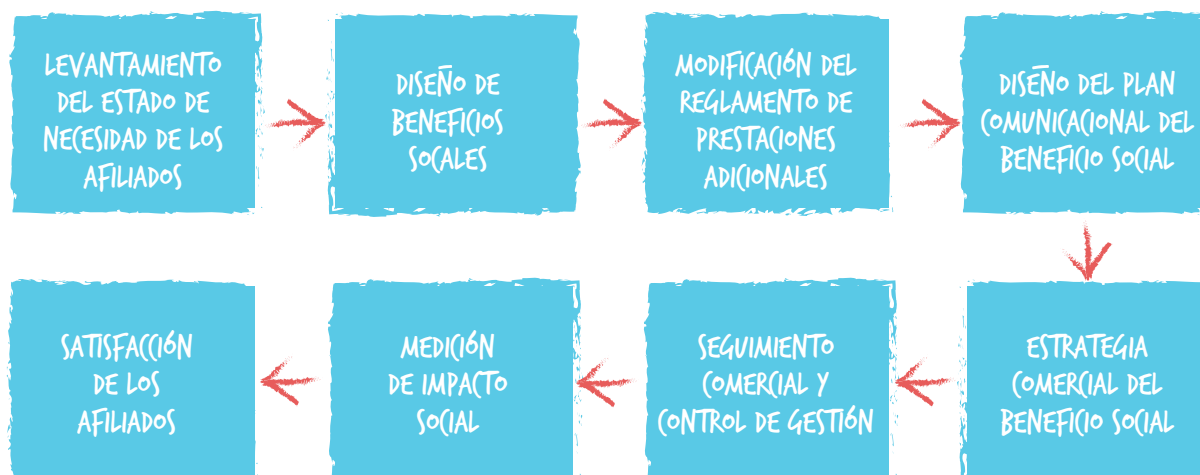
NUESTRA AGREGACIÓN DE VALOR CON NUESTROS AFILIADOS SE SUSTENTA EN CONTRIBUIR AL PLENO DESARROLLO DE ESTOS, PROPORCIONANDO SOLUCIONES Y BENEFICIOS SOCIALES, QUE MEJOREN SU BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA.

El compromiso adquirido con los afiliados se sustenta en la Misión de Caja Los Andes: “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”.

Caja Los Andes tiene especial cuidado por todas las necesidades que puedan tener sus afiliados y en la calidad del servicio que entrega. Para ello, durante 2014 trabajó en la implementación a nivel nacional del Modelo de Atención de Afiliados, en la implementación de un nuevo modelo de atención de Empresas, en la consolidación de la Multicanalidad y en el proyecto Pilar Financiero.

BENEFICIOS SOCIALES

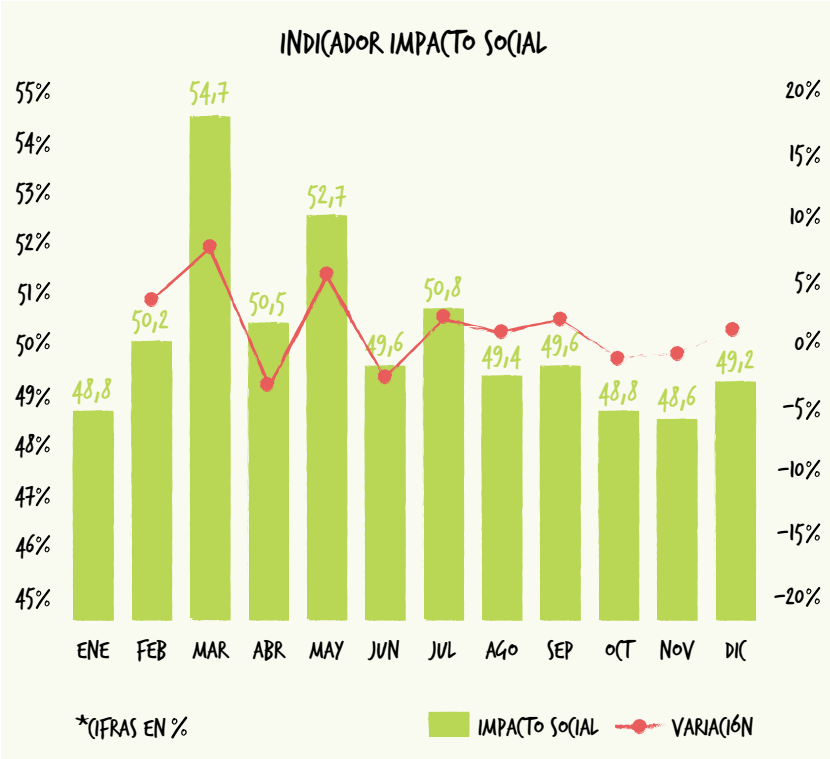
Fases del ciclo de vida de los beneficios sociales:



Caja Los Andes está constantemente generando más y mejores servicios para sus afiliados y empresas adherentes, revisando periódicamente cada una de las etapas del ciclo de vida de sus productos, de manera de entregar el máximo de seguridad a ellos y a sus familias, y responder cabalmente a sus expectativas.

En línea con lo anterior, una vez establecidos los lineamientos de la estrategia de Beneficios Sociales en 2013 se desarrolló una metodología de medición de impacto social, la cual se traduce en la generación de un indicador que considera tres dimensiones:

- 1. la incidencia económica del beneficio en los ingresos del afiliado,
- 2. la cobertura, es decir, el número de afiliados beneficiados conforme a la cobertura potencial del beneficio,
- 3. cómo el beneficio social incide en mejorar la calidad de vida y bienestar de los afiliados.



BENEFICIO SOCIAL EN EDUCACIÓN

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus afiliados y sus familias, y teniendo en cuenta la importancia de la educación para el desarrollo del país, Caja Los Andes ha establecido una serie de beneficios para apoyar la formación y capacitación permanente de sus afiliados y sus familias, a través de las siguientes modalidades:

A. Beneficios Educativos para afiliados, segmentados en tres categorías: Educación Carga Legal, Educación a Trabajador y Educación Pensionado.

ÁMBITO	2013		2014	
	BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS	BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS
Educación Carga Legal	Caja Escolar	104.867	Caja Escolar	240.000
	Preuniversitario Online	5.172	Preuniversitario Online	5.367
Educación Trabajadores	Charlas	28.723	Charlas	10.322
Beneficios Educación Pensionados	Oferta Educativa	120.000	Oferta Educativa	143.000



B. Asignaciones en Dinero: Corresponden a estímulos monetarios entregados a los afiliados y/o cargas legales, según los requisitos exigidos para cada beneficio: Asignación de Matrícula, Asignación PSU, Asignación en Estudio, Asignación de Perfeccionamiento Docente.

ASIGNACIONES	2013		2014	
	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO
Matrícula Universitaria e IP	186.455	\$ 4.304.869.133	205.478	\$ 4.255.806.000
PSU	89	\$ 22.949.594	103	\$ 26.265.000
Asignaciones de Estudio	15.161	\$ 2.275.508.800	21.902	\$ 1.759.663.000
Perfeccionamiento Docente	5.825	\$ 349.500.000	21.137	\$ 1.268.220.000
Total general	207.530	\$ 6.952.827.527	248.620	\$ 7.309.954.000

- Monto en beneficios en educación un \uparrow 5% en relación a 2013.
- Beneficiarios \uparrow un 17% en relación a 2013.

BENEFICIO SOCIAL EN SALUD

Beneficios orientados a facilitar el acceso a la atención médica o a servicios de salud de calidad, por medio de prestaciones atinentes a las necesidades de los afiliados, minimizando el costo general mediante bonificaciones, entre los que se destacan:

- Beneficio Masivo en Farmacia
- Beneficio Urgencia Dental
- Beneficios Plan Salud Pensionados
- Beneficios Atención Dental Ambulatoria
- Beneficios Red de Salud
- Beneficio Red Hospitalaria
- Beneficios en Prevención en Salud.

BENEFICIOS EN SALUD	2014
Farmacia	
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)	1.431.200
N° de veces que utilizó el Beneficio	6.414.273
Descuentos Otorgados	\$ 6.680.607.836
Plan de Salud Pensionados	
Uso del Beneficio por Afiliado (Rut únicos)	47.034
N° de veces que utilizó el Beneficio	133.780
Descuentos Otorgados	\$ 924.956.517
Plan de Salud Pensionados Salcobrand	
Uso del Beneficio por Afiliado (Rut únicos)	178.833
N° de veces que utilizó el Beneficio	1.108.975
Descuentos Otorgados	\$3.043.963.817
Atención Dental	
Uso del beneficio por Afiliado (Rut únicos)	110.195
N° de veces que utilizó el Beneficio	263.358
Descuentos Otorgados	\$7.659.534.417

Nota: A contar de 2014 se consideró la contabilización de RUTs únicos, sin repetir a los afiliados que tomaron más de una vez el mismo beneficio. Esto provoca una distorsión al comparar con el dato reportado en años anteriores (no son comparables)

Además, todos los afiliados cuentan con un servicio de orientación telefónica para resolver temas de salud. La línea 800-Doctor es operada por un equipo compuesto por médicos, enfermeras y nutricionistas, que permite educar y guiar a los afiliados de Caja Los Andes en cuanto a las enfermedades, síntomas e imprevistos de salud.



BENEFICIO SOCIAL EN PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

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

Estas prestaciones buscan resolver -total o parcialmente- estados de necesidad de los afiliados y sus cargas legales debidamente acreditadas, ante distintas contingencias sociales, como por ejemplo, educación y salud. Estas son una importante herramienta de colaboración con las áreas de bienestar de las empresas afiliadas, permitiendo llegar a sus trabajadores con más y mejores beneficios.

El régimen sufrió modificaciones a contar del 1° de enero de 2014, producto de la entrada en vigencia de la circular N° 2877 de la Superintendencia de Seguridad Social, por lo que consecuentemente se deberán modificar los planes vigentes. El objetivo es potenciar estas prestaciones, de manera que sean un producto más atractivo, solidario y de alcance universal, beneficiando a una mayor cantidad de trabajadores de las empresas afiliadas.

BENEFICIO SOCIAL EN RECREACIÓN

Una motivación permanente de Caja Los Andes es mejorar el buen uso del tiempo libre, el descanso y el esparcimiento de sus afiliados, entregando una amplia gama de programas que brindan entretenimiento y recreación.



Beneficios en Turismo

2013			2014		
VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES	PASEOS POR EL DÍA	CENTROS VACACIONALES	VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES	PASEOS POR EL DÍA	CENTROS VACACIONALES
Nº Pasajeros	Nº Pasajeros	Ocupación	Nº Pasajeros	Nº Pasajeros	Ocupación
5.149	98.803	832.984	8.895	146.851	881.520

Entretenimiento y Cultura

EVENTOS ENTRETENIMIENTO Y CULTURA	Nº BENEFICIARIOS	REGIONES*	ÍNDICE SATISFACCIÓN**
FIDAM (RM y Regiones)	40.437	6	85%
Festival CLA	45.795	7	87%
Eventos Navidad	23.050	4	91%
Convenios Cine	1.450.000	10	92%

(*) Número de regiones donde se realizaron (**) Promedio por evento

Deporte

EVENTOS DEPORTIVOS	Nº DE ASISTENTES	REGIONES	ÍNDICE SATISFACCIÓN
Tercer Tour Corrida Familiar	68.261	11	84%
Campeonato de Fútbol FUTSAL	13.405	15	49%
Plazas Saludables	24.496	9	83%

APOYO SOCIAL

Caja Los Andes entrega diversos beneficios de Apoyo Social que contribuyen al bienestar de los afiliados en los momentos más importantes de su vida, antes denominados “Bonos Pro Familia”.

Este Apoyo Social, contempla beneficios para acontecimientos como matrimonio, natalidad, fallecimiento y subsidio habitacional.

BENEFICIO	2013		2014	
	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO	Nº BENEFICIARIOS	MONTO BENEFICIO
Natalidad	83.293	\$ 1.859.924.000	93.401	\$ 2.055.586.000
Nupcialidad	21.573	\$ 540.877.000	22.726	\$ 568.150.000
Fallecimiento	6.678	\$ 598.574.500	6.902	\$ 620.559.000
Bodas	4.594	\$ 240.360.000	6.030	\$ 328.140.000
Subsidio Habitacional	2.263	\$ 80.142.939	2.360	\$ 76.190.000
Total General	118.401	\$ 3.319.878.439	131.419	\$ 3.648.625.000

Adicionalmente, todos los afiliados tanto activos como pasivos, pueden realizar consultas gratuitas en temas legales, así como recibir asesorías y representaciones judiciales con copago preferencial. Este servicio orienta a las personas en temas tales como: accidentes de tránsito, robo o extravío de documentos, problemas vecinales, entre otros.



PRESTACIONES ADICIONALES

Fondos Concursables

El beneficio de Fondos Concursables que otorga Caja Los Andes, se encuentra normado en el Título XIX del Reglamento de Prestaciones Adicionales vigente, cuya finalidad es fomentar la presentación de proyectos sociales por parte de los afiliados, en forma individual o colectiva.

El objetivo de este beneficio es mejorar el bienestar de los afiliados y sus cargas familiares, otorgando apoyo financiero a los proyectos sociales que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de Prestaciones Adicionales y en las bases del concurso.



En el proceso de postulación al beneficio pueden postular afiliados que cuenten con un proyecto social en pleno desarrollo y que requiera financiamiento para su continuidad, complementarlo y beneficiar a los afiliados de Caja Los Andes y sus cargas familiares acreditadas.

A modo de resumen el proyecto debe ser: “Social y sin fines de lucro; estar destinado a satisfacer total o parcialmente estados de necesidad del ámbito de la Seguridad Social; deben derivar de actividades de orden educacional, cultural, deportivo, recreativo, artístico u otras necesidades de carácter social; y las prestaciones deben otorgarse bajo normas de igualdad y uniformidad, sin que se establezcan diferencias de carácter arbitrarias”.

Para el proceso 2014 resultaron 265 proyectos sociales seleccionados a nivel nacional, cada uno de los cuales recibirá un monto entre \$1.000.000 y \$15.000.000, que no supera el 80% de la inversión total de su proyecto. En total, Caja Los Andes financiará \$1.500.000.000 para proyectos sociales.

Los ganadores recibirán los fondos directamente o en ceremonias formales que Caja Los Andes realizará a lo largo del país, durante el mes de marzo, para lo cual el Área de Proyectos y Beneficios de la Gerencia de Beneficios Sociales –a cargo de este proyecto– se coordinará con la Gerencia Comercial –a través de la Red de Sucursales y las Gerencias Zonales, la Gerencia de Clientes y MKT; y la Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones & RSE

SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

Caja Los Andes busca entregar los mejores servicios y productos de acuerdo a los requerimientos de sus afiliados. Los servicios y productos financieros son:

CRÉDITOS

A DICIEMBRE DE 2014, CAJA LOS ANDES LOGRÓ SOBREPASAR EL BILLÓN DE PESOS EN STOCK DE CRÉDITO, TOTALIZANDO MM 1.069 MILLONES. ESTE HITO CONSOLIDA EL CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.

Caja Los Andes ofrece diversas soluciones de financiamiento a sus afiliados, destinadas a satisfacer sus necesidades en distintos ámbitos, tales como educación superior, emprendimientos, vivienda y emergencias médicas, entre otros:

CRÉDITOS (STOCK)	2013	2014
Créditos Vigente MM\$	968.878	1.069.668
Crédito Hipotecario en MM \$	11.688	16.296


EDUCACIÓN SUPERIOR	2013	2014
Financiamiento (MM\$)	7.292	3.276

SEGUROS

Con el objetivo de brindar protección a sus beneficiarios, Caja Los Andes pone a disposición de los afiliados distintos tipos de seguros con planes asociados, tales como:

- Seguro de Vida Familiar
- Seguro Hogar Protegido
- Seguro Cesantía
- Seguro Desgravamen
- Seguro Automotriz

TOTAL PÓLIZAS VENDIDAS	2013	2014
Total Pólizas colocadas	625.533	1.257.760

Las polizas colocadas  en un 101,1% en relación a 2013. En 2014 celebramos una importante alianza estratégica con Cardif, líder en productos de ahorro y protección.



SERVICIO A EMPRESAS

Para las empresas adherentes se dispone de diferentes servicios, entre los que destacan:

- Pago de Cotizaciones
- Pago de Pensiones
- Licencias Médicas Electrónicas
- Portal de Isapres

SERVICIO A EMPRESAS – TRANSACCIONES MENSUALES		
SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES	2013	2014
Pagos de empresas	24.300	19.192
Trabajadores independientes	2.050	2.009
Trabajadores de casa particular	3.450	3.229

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

CALIDAD DEL SERVICIO

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, durante 2014 se trabajó en la implementación a nivel nacional del Modelo de Atención de Afiliados; en la implementación de un nuevo modelo de atención de Empresas; en la consolidación de la Multicanalidad y en el proyecto Pilar Financiero.

Implementación a nivel nacional del Modelo de Atención de Afiliados

Durante los primeros meses del 2014 se consolidó y reforzó la implementación a nivel nacional y en todas nuestras sucursales del modelo atencional que el 2013 partió sólo en 75 Sucursales y que se había probado en forma piloto en 15 sucursales durante el último trimestre del 2012. Este modelo aplica y mide la excelencia en los niveles de servicio, tiempos medios de atención y de espera, tasas de abandono, asesoría al afiliado, entre otros. Con ello, garantizamos la entrega de soluciones integrales para

cada uno de nuestros afiliados según sus necesidades y ciclo de vida. Así mismo, incorporamos mejoras en la atención y tramitación de prestaciones legales como son la acreditación resuelta en punta de hasta 3 solicitudes de asignación familiar, pudiendo con ello, reducir a 1 la cantidad de visitas de nuestros afiliados que presentan este requerimiento.

Implementación nuevo modelo de atención de Empresas

A partir del reconocimiento de las Empresas como un socio estratégico en la generación de bienestar social para nuestros trabajadores afiliados, durante el primer semestre del 2014 se implementó un modelo de atención, activación y vinculación para nuestras más de 49.000 Empresas adherentes, basado en el intercambio equilibrado de beneficios sociales y basado en una atención segmentada apoyada en toda nuestra red de sucursales, gestión de la productividad, calidad y niveles de Servicio acompañado de soporte tecnológico y un adecuado plan de relacionamiento, trabajo y comunicación con todas las capas decisionales de la Empresa.

Dentro de este nuevo modelo de atención de Empresas, se inició en mayo el Programa de Relacionamento dirigido específicamente a ese segmento, cuya finalidad es elevar el estándar de las relaciones con nuestras empresas afiliadas. Se trata de distintas instancias de diálogo y una mejora en el estándar de servicio de cara al afiliado institucional, brindando cercanía y reconocimiento entre las partes involucradas. Con ello, Caja Los Andes entiende la importancia de una comunicación fluida y efectiva, favoreciendo relaciones comerciales de largo plazo.

Asimismo, durante 2014 se trabajó en el modelamiento y diseño de una plataforma web exclusiva para empresas, facilitando los pagos previsionales, el cálculo de asignaciones familiares y la presentación de licencias médicas, entre otras funcionalidades. Esta plataforma estará operativa para las empresas afiliadas durante el primer semestre de 2015.

Ampliación Medios de Pago

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

Con el fin de consolidar la multicanalidad, durante 2014 se puso a disposición de nuestros afiliados la plataforma de pago Sencillo, canal masivo de pagos con más de 550 puntos de recaudación en el país.

También, en relación a los Planes de bienestar se realizó una mejora significativa en la tramitación de las becas de estudio de los afiliados y sus cargas acreditadas, con la creación de la plataforma virtual, disponible desde noviembre de 2014. Una vez firmado el convenio en sucursal, toda la tramitación se realiza de forma remota a través de esta herramienta específica.

Proyecto Pilar Financiero

Esta iniciativa, en plena ejecución, considera la implementación de dos software de clase mundial, que permitirán desarrollar nuevos productos de créditos, en pro del bienestar y la seguridad financiera de los afiliados.

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

En 2014, se cumplió con el hito de la puesta en marcha de esta nueva plataforma con 2 sucursales iniciales (Valparaíso y San Miguel), siendo el objetivo principal permitir avanzar en el conocimiento de nuestros ejecutivos en esta herramienta, evaluar los valores agregados que se generan y visualizar oportunidades de mejoras tendientes siempre a la calidad del servicio a nuestros beneficiarios, y mayor competitividad en la industria. En el año 2015, se contemplan hitos periódicos con más oficinas ingresando en esta plataforma, para completar a fines de año con el 100% del país.

Junto con esta implementación, se ha considerado una gama de actividades paralelas que acompaña directamente a nuestros colaboradores, como lo son una capacitación previa focalizada, plan de trabajo y desarrollo de gestión del cambio, además de un plan comunicacional constante y un Centro de Soporte especializado.



SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

Para brindarles una mejor atención a sus afiliados, se realizan periódicamente estudios de satisfacción, de los cuales destacan:

ASPECTO	INDICADOR	TÍTULO DEL INDICADOR	METODOLOGÍA	RESULTADOS 2013	RESULTADOS 2014	VARIACIÓN
Satisfacción Global Caja Los Andes	Satisfacción Neta	Satisfacción Global Afiliados con Visita a Sucursal.	Encuesta telefónica con un cuestionario estándar estructurado con una duración aproximada de 10 minutos. Contiene preguntas abiertas y cerradas, que permite evaluar todas las instancias de servicio de Caja Los Andes.	76%	63%	-13%
Satisfacción Beneficios Recreación	Satisfacción Neta	Satisfacción consolidada de los Beneficios de Recreación.	Encuesta a Asistentes a los eventos y actividades de recreación.	83%	84%	1%
Satisfacción Beneficios Sociales	Satisfacción Neta	Satisfacción consolidada de Beneficios Sociales: Salud, Educación, Turismo, Apoyo Social, Bonos.	Encuestas a los Afiliados que han utilizado los distintos beneficios.	-	85%	
Posicionamiento de Marca	Marca que Cumple Mejor	Es una empresa que entrega beneficios para mejorar mi calidad de vida	Encuesta Telefónica con un cuestionario estándar y estructurado, a personas afiliadas a cajas de compensación.	50%	67%	25%

GESTIÓN DE RECLAMOS

Velando por la satisfacción de sus afiliados, Caja Los Andes dispuso diversos canales para reclamos. Es así como durante 2014 tuvo una tasa mensual de 0,076% (2.616) en relación al promedio de afiliados* los que fueron ingresados a través de formularios en el sitio web y sucursales, redes sociales, SERNAC, prensa, entre otros. El plazo de respuesta definido fue de 10 días hábiles. Adicionalmente, este servicio permitió entender mejor a los usuarios y generar mejoras en los procesos.



*Promedio afiliados: 3.429.989 (Fuente: SUCESO)

INICIATIVAS EN BENEFICIO DE LOS AFILIADOS

AFILIADOS ACTIVOS

Festival Caja Los Andes

Este evento artístico creado para los afiliados y sus familias tiene por objetivo entregar un espacio de recreación a través de la música y el humor. Artistas como Bombo Fica, Chico Trujillo y Nicole, participaron en esta versión. En total fueron más de 45.000 los asistentes a este evento realizado en las principales ciudades del país, entre ellas, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Temuco, Puerto Montt y Santiago.

Tercer Tour Corridas Familiar Caja Los Andes

Las Corridas Familiares se han transformado en una ocasión para que los afiliados y sus familias puedan acceder además a distintas actividades al aire libre, con un concepto importante de sustentabilidad ambiental y cuidado del entorno. En su versión 2014, participaron 68.000 personas en distintos circuitos callejeros: 2k, 5k, 10k, 21k y 42K, en 11 ciudades del país.

AFILIADOS PASIVOS

Centros Día

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

En 2014 se desarrollaron los estudios técnicos, licitaciones y definiciones de puntos de operación. En esta primera etapa se considera la construcción de centros en Santiago, Viña del Mar y en el sur del país.

XIII FIDAM

Es un hecho que cada día hay en el mundo y en nuestro país, más adultos mayores, y lo más importante: cada vez más activos. Por ello, Caja Los Andes cree fundamental desarrollar actividades dirigidas a ellos, que demuestren el real interés porque este grupo tenga las instancias necesarias para desarrollar hobbies, deportes, relaciones sociales y mantenerse vigentes laboralmente.

En este marco, y cumpliendo con su rol social de cuidar a la gente mayor y darle el lugar que se merecen en nuestra sociedad, Caja Los Andes realizó entre el 14 y 16 de noviembre del 2014, al Interior del Parque Quinta Normal, la versión XIII de la Feria Interactiva del Adulto Mayor, FIDAM 2014. Esta instancia que se replicó en las regiones de Arica y Parinacota, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío y Los Ríos.

Programa Educativo de Endeudamiento Responsable

Con el propósito de que los afiliados cuenten con herramientas que les permitan tomar decisiones informadas antes de solicitar un crédito social, Caja Los Andes les ofrece talleres gratuitos a través de la página web sobre el endeudamiento responsable y presupuesto familiar.



FORTALECIENDO NUESTRA
(ADENA DE VALOR



NUESTROS PROVEEDORES SON SOCIOS ESTRATÉGICOS Y RELEVANTES PARA EL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE NUESTROS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, POR LO CUAL HEMOS INCORPORADO LOS MEJORES ESTÁNDARES DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA, SOBRE LAS BASES DEL DIÁLOGO, EL RESPETO MUTUO, LA TRANSPARENCIA Y EL FOMENTO DE LA PROBIDAD.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

En Caja Los Andes se reconoce a los proveedores como socios estratégicos, relevantes para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos. Desde esta mirada, Caja Los Andes promueve una sana competencia respetando la confidencialidad de los acuerdos con los proveedores desarrollando relaciones que se caractericen por ser de mutuo beneficio, largo plazo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

En este sentido, la adquisición de bienes y servicios que realice La Caja deberá efectuarse a través de procesos de cotizaciones o licitaciones que garanticen transparencia, competitividad, eficiencia y objetividad.

Transparencia: La Caja pondrá a disposición de todos los participantes en los procesos de adquisición y contratación la información que proceda en cada caso, respecto de la forma en que éstos se realizan, así como de sus resultados. Las determinaciones que adopte La Caja se fundamentarán en evaluaciones corporativas, utilizando reglas de decisión previamente establecidas y dados a conocer a los oferentes al inicio de los respectivos procesos.

Competencia: Los procesos de adquisición y contratación de La Caja permitirán la participación de proveedores que cuenten con capacidad suficiente para dar cumplimiento a las obligaciones que contraigan con La Caja, sin perjuicio de las garantías que, cuando corresponda, se exijan para el cumplimiento de las referidas obligaciones.

Eficiencia: Los procesos de adquisición y contratación tendrán por objeto satisfacer en forma oportuna los requerimientos de La Caja, privilegiando una adecuada relación costo – calidad del bien o servicio adquirido.

Objetividad: Se deberá propender a adoptar las decisiones de compra sobre la base de criterios objetivos de calidad, oportunidad y precio del producto o servicio que se compre. Los conflictos de intereses deberán ser adecuadamente identificados e informados a la instancia que corresponda.

Por otro lado, Caja Los Andes tiene el firme propósito de garantizar que los altos estándares con los cuales opera, también se trasladen y cumplan entre los proveedores, con el objetivo de mejorar la calidad y la sostenibilidad de las actividades. Desde esta perspectiva, en la Política de Compras y Selección de Proveedores, se señala que será responsabilidad de todos aquellos involucrados directa o indirectamente en los procesos de adquisiciones establecer y preservar buenas relaciones entre La Caja y sus proveedores, garantizando el uso de buenas prácticas de compras, como asimismo, privilegiar el interés global de la Institución, por sobre los intereses del área específica o intereses particulares.

También, hace mención a que todas las operaciones de La Caja con partes relacionadas deben tener por objeto contribuir al interés social y ajustarse en precio, términos y condiciones a aquellos que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación, de conformidad a Doctrina de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Los eventuales conflictos de interés detectados en el proceso de adquisiciones deben ser puestos en conocimiento de la instancia que corresponda para adoptar las decisiones que procedan.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

En Caja Los Andes se entiende como por proveedores a cualquier persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que proporciona bienes o servicios a La Caja, para lo cual se cuenta con un registro, que al 31 de diciembre de 2014 alcanzó la cifra de 3.425 proveedores, de estos el 38% son de la Región Metropolitana y el resto distribuidos a lo largo de todo Chile, por ser una Institución de presencia nacional.

Para ser Proveedor de La Caja se requiere:

- a. Una carta de Presentación formal señalando los antecedentes de la empresa y el servicio o producto que ofrece.
- b. Que la empresa muestre en forma consistente un comportamiento ético y legal compatible, particularmente en materia previsional.
- c. Capacidad para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas y cumplir con los acuerdos establecidos.

El Área de Adquisiciones es la unidad responsable de satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los distintos usuarios de La Caja, negociar con los proveedores condiciones comerciales y realizar.



PORTAL DE PROVEEDORES

A mediados de 2014 se implementó y se hizo público el Portal de Proveedores, con él se busca facilitar la integración y colaboración entre Caja Los Andes y sus Proveedores, a través de una Plataforma para la Gestión de Compras en Línea integrada a la plataforma interna de la organización. Entre sus principales ventajas se encuentra:

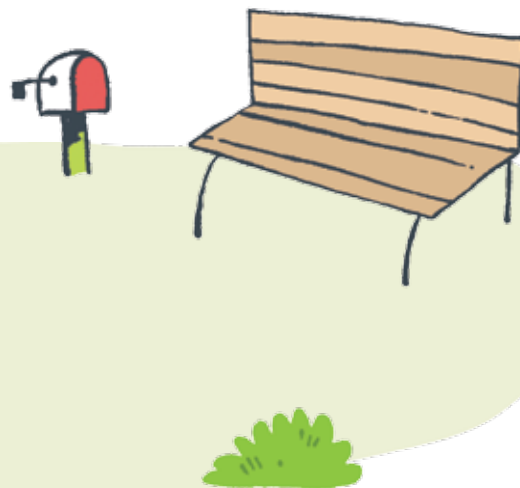
- a. Se aceleran los procesos de compra/venta
- b. Mejoras en la gestión de proveedores
- c. Se reducen los costos de transacción
- d. Aumenta la visibilidad de la información (Transparencia)
- e. Aumenta el control de los procesos

SELLO PROPyme

Este es un sello otorgado por el Ministerio de Economía, concebido como una certificación de calidad que obtienen las empresas que cumplen sus requisitos. En la práctica, significa que éstas se comprometen a pagar en 30 días, desde la recepción de sus facturas, a sus proveedores Pyme. Caja Los Andes obtuvo nuevamente en 2014 la certificación de este sello.

SUBCONTRATACIÓN EN CAJA LOS ANDES

Caja Los Andes cuenta con 17 empresas externas que le presentan servicios en Seguridad, Aseo y administración Centros Vacacionales/Recreacionales, dando empleo indirecto a 3.207 personas. En este punto, Caja Los Andes se rige por la Ley N° 20.123 de Subcontratación. Durante el periodo que cubre este Reporte Caja Los Andes recibió diez demanda solidarias.



COMPRAS

Las compras realizadas por Caja Los Andes en 2014 alcanzaron la suma de \$122 mil millones, un 16% más que en 2013 que fueron por un monto de \$102 mil millones.

Solo el 5% de las compras se realiza a proveedores locales fuera de la Región Metropolitana.

Compras por Regiones:

REGIÓN	MONTO DE LAS COMPRAS	COMPRA POR REGIÓN
XV	\$ 134.193.329	0,1%
I	\$ 242.638.816	0,2%
II	\$ 349.371.882	0,3%
III	\$ 63.567.423	0,1%
IV	\$ 819.418.844	0,7%
V	\$ 775.377.641	0,6%
RM	\$ 115.839.278.381	94,9%
VI	\$ 184.649.457	0,2%
VII	\$ 85.705.299	0,1%
VIII	\$ 857.561.482	0,7%
IX	\$ 341.092.779	0,3%
X	\$ 734.891.412	0,6%
XI	\$ 40.910.514	0,0%
XII	\$ 590.332.358	0,5%
XIV	\$ 980.992.159	0,8%
Total	\$ 122.039.981.776	100%

REGIÓN	COMPRAS	% DE LA COMPRA	CANTIDAD DE PROVEEDORES	% DE PROVEEDORES
Metropolitana	\$ 115.839.278.381	95%	1.298	38%
Otros	\$ 6.200.703.395	5%	2.127	62%
Total	\$ 122.039.981.776	100%	3.425	100%



NUESTRO APOORTE
AL PLANETA



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE.
TODO NUESTRO QUEHACER ESTÁ SUSTENTADO EN CAUSAR EL
MENOR IMPACTO POSIBLE EN EL PLANETA EN QUE VIVIMOS.



Con el fin de velar por el cuidado del medioambiente, Caja Los Andes implementó en 2013 una Política de Seguridad, Salud y Medioambiente. Esta política reconoce la protección del medioambiente y la conservación de los recursos naturales. Asimismo, se compromete con el desarrollo sostenible, junto con compatibilizar sus actividades con las de las comunidades donde se encuentra presente, promocionando una cultura ambiental entre los colaboradores, afiliados y contratistas.

En línea con lo anterior, Caja Los Andes creó el área de Gestión Energética y Sustentabilidad dependiente de la Subgerencia de Infraestructura, para desarrollar proyectos tendientes al mejoramiento de los temas ambientales al interior de la organización.

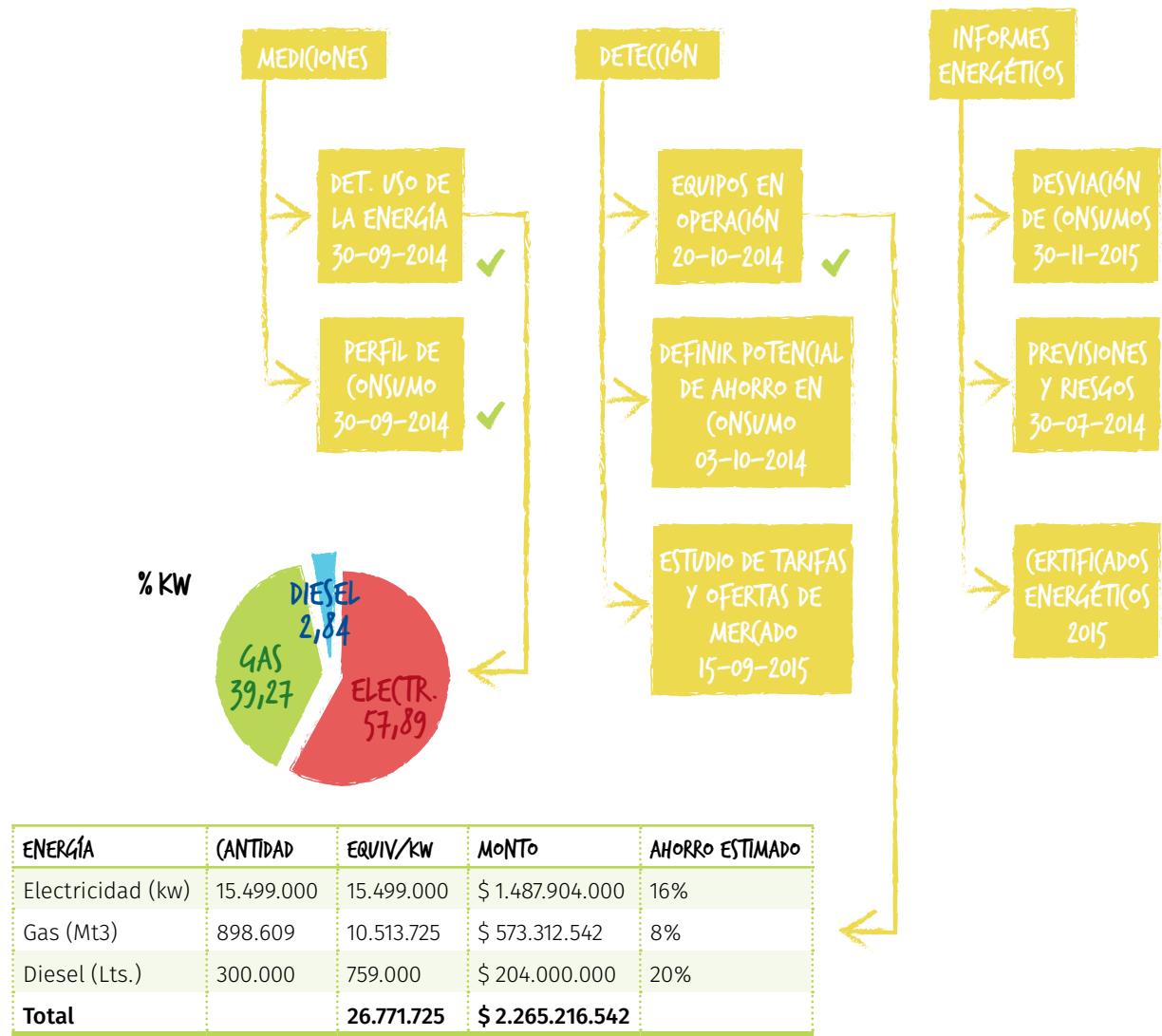
ECOEficiencia

El Código de Ética establece que todos los colaboradores deben realizar sus operaciones y prestar sus servicios minimizando su impacto en el medioambiente; respetando las leyes, regulaciones y compromisos ambientales; así como promoviendo la aplicación y cumplimiento de los estándares ambientales, tanto nacionales como internacionales.

Asimismo, los colaboradores de la Caja deben hacer un uso eficiente de los recursos en el ejercicio de sus actividades, junto con reciclar y fomentar las prácticas innovadoras que promueven la eficiencia, especialmente la energética.

En esta última materia se trabajó durante 2014, realizando un Plan de Eficiencia Energética, que en su primera etapa se avocó en la identificación de las sucursales con potencial de mejoras en Eficiencia Energética, para buscar oportunidades de mejora.

Plan de gestión de EE y Sustentabilidad



Por otra parte, se está realizando una auditoría de Eficiencia Energética para el Hotel de Hornitos para generación de energía más eficiente.

También en el último semestre de 2014 se estructuró la estrategia de ahorro de energía, que dará sus primeros frutos en 2015. Lo que se contempla es:

- Revisión de facturación
- Informe de Gestión Horaria de la energía
- Políticas de Ahorro y control (2015)
- Generar iniciativas de incentivo de ahorro (2015)
- Implementar tecnologías para ahorro (2015)

CERTIFICACIÓN LEED®

La certificación LEED® (Leadership in Energy and Environmental Design o Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental en español), es un método de evaluación de edificios verdes, a través de pautas de diseño objetivas y parámetros cuantificables. Es un sistema voluntario y consensuado, diseñado en Estados Unidos, que mide entre otras cosas el uso eficiente de la energía, el agua, la correcta utilización de materiales, el manejo de desechos en la construcción y la calidad del ambiente interior en los espacios habitables. La certificación evalúa el comportamiento medioambiental que tendrá un edificio a lo largo de su ciclo de vida, sometido a los estándares ambientales más exigentes a nivel mundial. La evaluación final la otorga el Consejo de Edificios Verdes de EEUU, (U.S. Green Building Council, USGBC), organización sin fines de lucro que impulsa la implementación de prácticas de excelencia en el diseño y construcción sustentable.

Actualmente se encuentran en ejecución dos obras con Certificación LEED®, estas son:

- Centro Integral de Adulto Mayor Maipú, 2.200 m².
- Centro Integral de Adulto Mayor y sucursal Zonal Viña del Mar, 7.000 m².

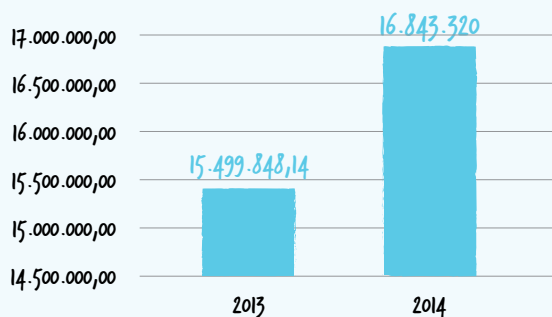
La construcción de estos edificios se realiza con materiales sustentables, esto es, el 10% de los materiales son reciclados. Ambas construcciones están postulando a la Categoría Platinum, la más alta de todas. Los modernos edificios contarán con un sistema completo de Eficiencia Energética y de agua, aprovechamiento de la luz y la ventilación natural, como también un completo sistema de monitoreo a distancia. Cabe decir, que los proyectos que se realizan bajo esta modalidad son sólo los de mayor envergadura.



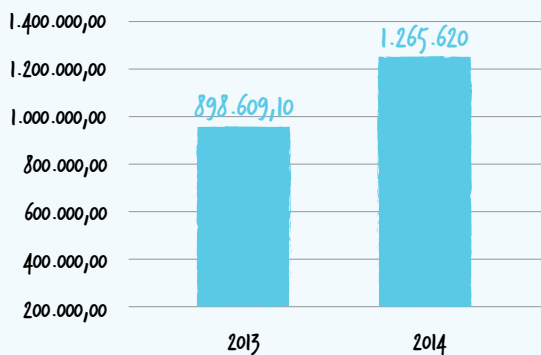
CONSUMO

En materia ambiental, los principales consumos de Caja Los Andes se dan en energía eléctrica, combustibles (gas) y agua:

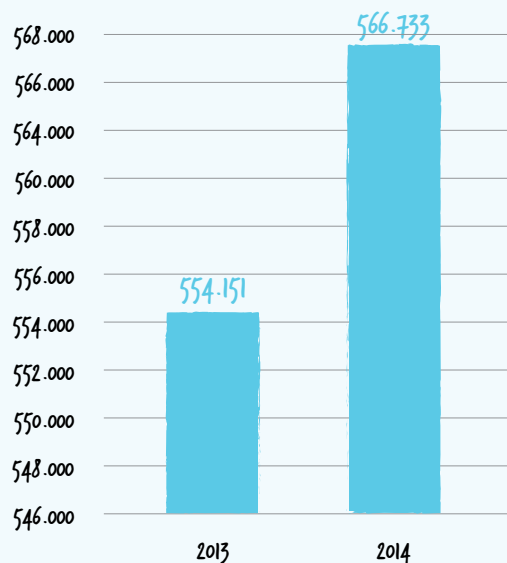
(CONSUMO ELÉCTRICO (KWH))



(CONSUMO DE GAS (M³))



(CONSUMO DE AGUA (M³))



El incremento de los consumos se debe principalmente al crecimiento que ha tenido La Caja en 2014 (apertura de 10 sucursales). A ello hay que sumar las bajas temperaturas de la época invernal del año, lo que significó un aumento en el consumo de los equipos de los aires acondicionados en calefacción, que consumieron en total 6.933.336 KWH.

RESIDUOS Y RECICLAJE

RECICLA ANDES

Como una forma de contribuir al planeta, Caja Los Andes dio inicio a un programa piloto de reciclaje denominado Recicla Andes, el cual se implementará a principios del 2015.

Con el objetivo de realizar acciones que apunten a sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia del ahorro energético y el reciclaje, Caja Los Andes implementará a partir de principios de 2015 un proyecto piloto, un programa piloto de reciclaje denominado “Recicla Andes” en tres sucursales de la organización, dos centros recreacionales y uno ecovacacional, en donde se instalarán diversos contenedores que permitirán recepcionar residuos según sus características, para posteriormente ser procesados y reutilizados.

En primera instancia se instalarán los contenedores y afiches en las sucursales de Maipú, Plaza Oeste y Casa Matriz, en los Centros Recreacionales de Pirque y Palomar, y en el Centro Ecovacacional Parador de Darwin.

La iniciativa cuenta con la asesoría de la empresa Triciclos, quienes reciclarán materiales como papel, pet y aluminio. La invitación a participar en esta causa es para todos los colaboradores y quienes transiten por las sucursales de la institución a lo largo del país.

RESIDUOS

Cumpliendo la normativa ambiental en Chile, Caja Los Andes se hace cargo de sus residuos generados por sus operaciones, especialmente en los centros turísticos. Los residuos que son trasladados a la disposición final se clasifican en peligrosos –afectan a las personas y al medioambiente- y los no peligrosos. Al 31 de diciembre de 2014 los residuos que fueron trasladados para su disposición final son:

Tipo	CLASIFICACIÓN	PESO
Chatarra	No peligroso	5.600 kilos
Asbesto	Peligroso	6.000 kilos
Aceites motores	Peligroso	1.200 litros
Chatarra computacional	No peligroso	2.754 unidades

Es importante señalar que durante el período reportado, Caja Los Andes no registró derrames accidentales en ninguna de sus instalaciones: sucursales, centros vacacionales y recreacionales.



INVERSIONES AMBIENTALES

En el periodo que comprende este reporte las inversiones realizadas por Caja Los Andes en pro del medioambiente se detallan a continuación:

ÍTEM	MONTO
Disposición final de estanques petróleo en desuso	\$14.000.000
Mantenimiento plantas y proyecto de reciclaje de residuos	\$136.000.000
Construcción plantas de tratamiento	\$150.000.000
Asesorías en Certificación LEED	\$50.000.000



NUESTRA CONTRIBUCIÓN
AL DESARROLLO



ACTUALMENTE CAJA LOS ANDES SIGUE SIENDO PIONERA Y LÍDER EN LA INDUSTRIA. CON EL 52% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO, TRABAJA DE MANERA INNOVADORA Y COMPROMETIDA POR GENERAR UN POSITIVO IMPACTO EN EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA DE SUS AFILIADOS Y FAMILIAS.

PRINCIPALES INDICADORES DE COBERTURA

Participación en el mercado de Cajas: 52%

N°	2013	2014	VARIACIÓN
Afiliados Activos	2.745.282	3.035.002	10%
Afiliados Pasivos	433.420	438.902	1%
Empresas Adherentes	45.386	48.140	6%

POBLACIÓN CUBIERTA*: 3.809.579 beneficiarios, lo que equivale al 27% de la población de Chile.

ATENCIÓN DIRECTA

Cantidad puntos contacto
136 Sucursales
997 Puestos de atención
281 Cajas recaudadoras
239 Cajas pagadoras

ATENCIÓN A DISTANCIA

170 Ejecutivos telefónicos
23.222 Empresas con clave
832.891 Afiliados con clave
46.207 Consultas por Contáctenos
781.775 SMS enviados
35.058.862 Emails enviados

ATENCIÓN EN TERRENO

52 Oficinas móviles

- 5.638.346 PERSONAS ATENDIDAS.
- 4.481.613 LLAMADAS PERSONAS E IVR.
- IMPACTO SOCIAL DE LOS BENEFICIOS: 49% , UN 5% MÁS QUE EN 2013.
- 1.500 APARICIONES POSITIVAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, UN 60% MÁS QUE EN 2013.
- IM (ÍNDICE DE MEDIOS) ACUMULADO DE 6,37 PUNTOS, POSICIONÁNDONOS COMO UNA EMPRESA RESPETADA.
- SOMOS LA CAJA DE COMPENSACIÓN NÚMERO 1 EN REDES SOCIALES, TANTO EN FACEBOOK (242.454 FANS) Y TWITTER (22.082 SEGUIDORES)

*Nota: A contar de 2014 se consideró la contabilización de RUTs únicos, sin repetir a los afiliados que tomaron más de una vez el mismo beneficio. Esto provoca una distorsión al comparar con el dato reportado en años anteriores (no son comparables).



PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

CONCEPTO	2013	2014	VARIACIÓN
Ingresos de explotación	245.428	285.378	+ 16,3%
Activos	1.226.123	1.299.356	+ 6,0%
Stock de Colocaciones	969.720	1.069.668	+ 10,3%
Excedentes después de Beneficio	19.552	34.378	+ 75,8%
Gastos en prestaciones Adicionales	49.185	46.465	-5,5%



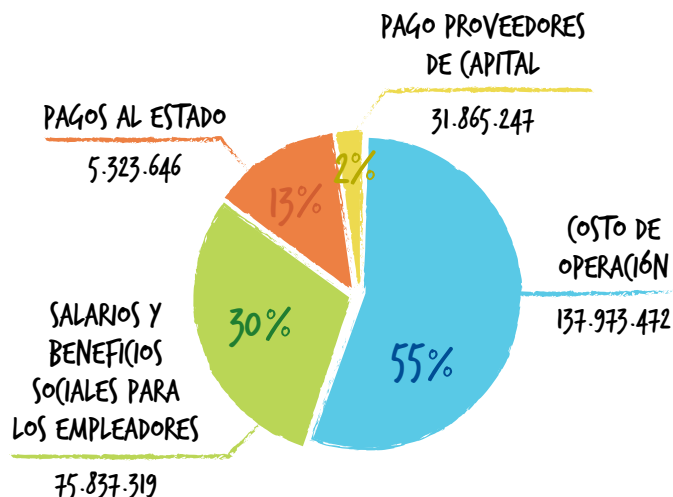
DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS

Valor Económico Generado y Distribuido CLA

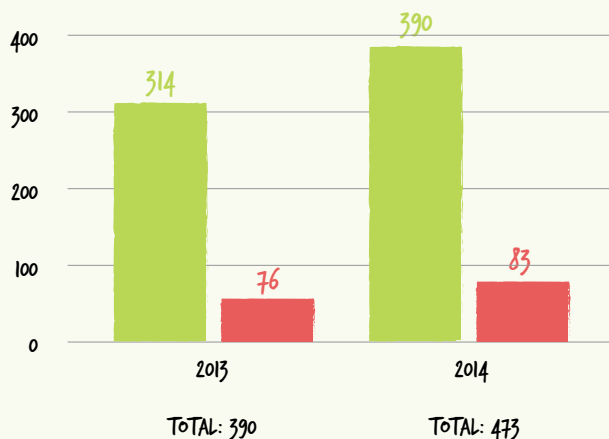
	2013	2014	VARIACIÓN
Valor económico generado (A)			
a) Ingresos Totales	245.427.007	285.377.756	16,3%
Valor económico distribuido (B)			
Costo de operación	122.993.480	137.973.472	12,2%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	64.655.333	75.837.319	17,3%
Pagos al Estado	4.743.857	5.323.646	12,2%
Pago proveedores de capital	33.482.501	31.865.247	-4,8%
Valor económico retenido (A-B)			
Comprobación (VEG-VED)	19.551.906	34.378.072	75,8%

Este índice fue medido a partir de 2014 con la herramienta IM-Track, que da soporte a las estrategias de comunicación que las organizaciones desarrollan para el éxito de su gestión y difusión.

Distribución de Ingresos



IMPORTES RECIBIDOS DEL GOBIERNO



Nota: Cifra expresada en millones de pesos chilenos (MM\$)

(CRÉDITO POR CAPACITACIÓN (SENCE)

BONIFICACIÓN DEL GOBIERNO POR ZONAS EXTREMAS

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

El impacto indirecto de Caja Los Andes es la contribución que hace a la sociedad en general, a través del Programa MÁS Sostenibilidad.

Durante 2014, se consolidó el programa “Más Sostenibilidad”, agrupando y ordenando las iniciativas de RSE; acciones que buscan mejorar a la calidad de vida de las partes interesadas mediante acciones concretas que involucren a los colaboradores, comunidad y medio ambiente.

El programa “Más Sostenibilidad” se estructuró de acuerdo a tres ejes centrales de trabajo, estos son:

Colaboradores: El objetivo es una mayor identificación de los colaboradores y reconocimiento de su organización, como una empresa socialmente responsable, para lo cual se trabajó en:

- Programa de Voluntariado Corporativo: Proyecto Mentorías, Proyecto Sombras y Charlas Motivacionales
- Arte Vivo
- Cumplimiento de deseos

Comunidad: El objetivo es construir relaciones de confianza con los grupos de interés, a través de acciones concretas con la comunidad:

- Extensión de las actividades de Marketing: Proyecto Bibliotecas y Proyecto Circuitos Saludable, invitación de niños de sectores vulnerables a actividades auspiciadas por la Caja
- Entrega de Cajas Escolares a comunidad vulnerable
- Operativos de Salud y vacunación a población vulnerables

Medio Ambiente: Busca evaluar y mitigar los impactos ambientales de CLA, promoviendo buenas prácticas y uso eficiente de los recursos, a través mejoras tecnológicas.

A continuación se presentan las actividades más importantes realizadas:

Programa Voluntariado Corporativo

La activa participación de nuestros colaboradores con su comunidad, y el constante interés de éstos por sus pares, ha motivado la creación

de un programa de voluntariado corporativo en la Región Metropolitana. En esta instancia, quienes trabajan en Caja Los Andes pueden entregar herramientas a jóvenes de educación media en condiciones vulnerables. Debido al éxito de la primera versión del voluntariado en Santiago, en 2014 se sumaron a la iniciativa las ciudades de Antofagasta y Concepción. El programa de Voluntariado Corporativo contempla:

Mentorías: Mediante el encuentro entre un adolescente y un colaborador de Caja Los Andes, en sesiones de 1 hora y media, una vez al mes; se busca generar un acompañamiento que permita a jóvenes de colegios vulnerables, aclarar sus dudas respecto a su vocación profesional, análisis de posibilidades para estudiar y proyecto de vida. Este año participaron 69 colaboradores a nivel nacional e igual número de alumnos de los siguientes establecimientos educacionales:

- Colegio Juan Francisco Fresno, Puente Alto, Santiago: 33 colaboradores.
- Liceo Mario Bahamonde Silva A-15, Antofagasta: 16 colaboradores.
- Colegio Jorge Sánchez Ugarte, Concepción: 20 colaboradores.
- **Sombras:** los jóvenes de un colegio vulnerable visitan durante media jornada laboral las oficinas de Caja Los Andes. Al colaborador se le asigna uno de los alumnos, quien seguirá sus pasos durante 4 horas laborales. El objetivo de Sombras es generar un acercamiento entre el joven y el mundo laboral. En Santiago, se realizaron dos versiones de Sombras y participaron 27 y 20 colaboradores y en Antofagasta y Concepción realizó Sombras con 15 colaboradores participantes en cada ciudad.
- **Charlas motivacionales:** colaboradores de la empresa dan charlas a jóvenes de Tercero o Cuarto Medio, respecto a su experiencia de vida, a fin de motivarlos en lo profesional. Durante el segundo semestre de 2014, se realizaron 3 charlas motivacionales, dictadas por:
 - Jaime Henríquez, Líder Funcional Pilar Core: a 35 alumnos de Cuarto Medio
 - Myriam Sotomayor, Gerente de Riesgo: a 30 alumnos de Tercero Medio.
 - Beatriz Alvarado, Jefe de Marketing: a 30 alumnos de Tercero Medio.

En total el Programa de Voluntariado benefició a 241 alumnos y participaron de este 149 colaboradores.

Arte Vivo

Con el objetivo de aportar al desarrollo cultural y artístico de los colaboradores y afiliados, fomentando así la positiva influencia que el arte tiene en las personas y las organizaciones, se desarrolla por segundo año consecutivo, las exposiciones trimestrales en el espacio Arte Vivo de Casa Matriz. Las exposiciones están a cargo de la artista visual Macarena Matte, quien es la gestora cultural del proyecto. Cabe señalar que las obras expuestas durante 2014 le dieron realce a la inclusión.

En la primera muestra se presentó Jorge Artus, artista que pinta con su boca e Isabel Quinteros quien impactó con imágenes en permanente movimiento en la muestra fotográfica de Caja Los Andes dejó en evidencia su trayectoria de 60 años. En tanto, la segunda exposición se destacó por la presencia de tres mujeres chilenas, Victoria Achurra, Pascale Hieronimus y María Cecilia Solarza; quienes resaltan la figura humana, a través de pinturas, collages y telares. Por último la tercera exposición, se realizó en conjunto con la ONG LabSocial. El proyecto llamado Arte Down dio vida a 70 obras de niños con síndrome de Down. Los cuadros fueron parte del concurso “Mi País” y expuestos en la espacio Arte Vivo de Casa Matriz. Además, se realizó un taller inclusivo entre niños y jóvenes artistas, junto a 20 colaboradores de Caja Los Andes. En total se estima que visitaron las exposiciones de Arte Vivo unas 27 mil personas.



Cumplimiento de Deseos

La fundación “Make a Wish” es una organización estadounidense, sin fines de lucro, con presencia en Chile y en diversos países. Su misión es conceder los deseos a niños con enfermedades de alto riesgo o una condición médica que amenace sus vidas, con el propósito de enriquecer su experiencia de vida con alegría, esperanza y fortaleza. La fundación se acercó a Caja Los Andes para cumplir el “Deseo de Félix”. Su sueño era tener un día familiar. El deseo fue cumplido en el Centro Recreacional Machalí en conjunto con los colaboradores de la Sucursal de Rancagua (13), donde recibieron a Félix y su familia.



Bibliotecas Caja Los Andes

El proyecto consta de siete bibliotecas que fueron instaladas en las diferentes ciudades donde se llevó a cabo el Tercer Festival Caja Los Andes 2014 - Santiago, Fresia (Puerto Montt), Antofagasta, Rancagua, Cunco (Temuco), La Serena y Viña del Mar -.

La idea es acercar la cultura a la comunidad, llegando a los sectores más vulnerables. Para Caja Los Andes la educación es un pilar fundamental y la lectura, un elemento esencial para el desarrollo cultural y social del país. Además, una garantía para nivelar la desigualdad, a través de una de las principales herramientas para comprender el mundo y fomentar la expansión del pensamiento. Este proyecto fue elaborado en conjunto con la Fundación Había Una Vez.

Los afiliados, al adquirir sus entradas al evento, están aportando de forma concreta en la instalación de una completa biblioteca al interior de su propia comunidad.

Cada una de las bibliotecas contempla una estantería, 250 Libros, 25 Revistas, 10 Tablet (cada uno cargados con 10 libros electrónicos), una Radio, 10 CD, 10 Juegos de salón, 6 Títeres, 1 Pizarra Atril, lápices de colores, 1 Alfombra, 10 sillas (sofá, pouf,

cojines), una Mesa, una lámpara de pie y 3 cuadros.

De las 7 bibliotecas inauguradas, 3 de ellas fueron instaladas en escuelas municipales, beneficiando directamente a 1.400 alumnos de pre kínder a octavo básico. Cabe señalar que la primera biblioteca fue inaugurada en la cárcel de mujeres de San Miguel, que tiene una población de 450 internas que se van renovando constantemente. Las 3 bibliotecas restantes fueron dirigidas a la comunidad; abarcando a una población de 139.567 habitantes. En total se entregaron: 1.750 libros, 490 e-books, 70 Tablet, 175 revistas, 70 CD de música, 70 juegos de salón.

Circuitos Saludables

Los circuitos saludables, se enmarcan el Tercer Tour Corridas Familiar Caja Los Andes, que en 2014 ha desarrollado un nuevo modelo de gestión, donde cada participante a la actividad contribuirá con su inscripción al desarrollo de un proyecto social tangible en beneficio de su comunidad.

Está actividad consiste en la implementación de circuitos inclusivos saludables, iniciativa que emplaza máquinas de ejercicios al aire libre que considera a las personas con capacidades diferentes, las cuales se encontrarán al servicio de toda la comunidad, esto con el objeto de generar un impacto positivo, realizando un aporte a la vida sana y el bienestar de nuestros afiliados y comunidades.

Estos circuitos constituyen una innovadora manera de incentivar la actividad física y la integración de las personas, además de ayudar a recuperar un espacios públicos, generando cercanía entre la comunidad lo cual se traduce en un beneficio que ayuda a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.

Cada circuito contempla seis máquinas dobles, estos son dos Andador Aéreo, una Caminadora Elíptica / Silla Lumbar; dos Remo; dos Silla Empuje Vertical (Pectorales); dos Barra Fija

Múltiple; dos máquinas inclusivas, además de Letrero Indicativo y Basurero. En total fueron: 60 máquinas dobles.

Los circuitos fueron instalados en: Puerto Varas, Arica, La Serena, Concepción, Talca, Temuco, Valdivia y Viña del Mar, beneficiando aproximadamente a 2 millones de chilenos.

Fútbol Calle

Fútbol Calle es un proyecto social que, a través del deporte, busca entregarle oportunidades de desarrollo psico-social a hombres y mujeres desde Arica a Punta Arenas, basado en un enfoque participativo y de inclusión de los participantes en situación de vulnerabilidad, teniendo al fútbol como una plataforma de formación deportiva y valórica. En esta oportunidad Caja los Andes fue auspiciador e invitó a 20 niños del club Deportivo El Tambo (VI Región), donde tuvieron la posibilidad de ser parte importante de la final del Mundial Fútbol Calle, que se llevó a cabo el domingo 26 de octubre frente al Palacio de La Moneda. Esta escuela de fútbol beneficia a 70 niños de entre 6 a 12 años, de sectores vulnerables. En la actividad participaron 5 colaboradores

Fútbol Tenis

En el marco del FTA Tour, futbolistas profesionales que participaron de Fútbol Tenis, visitaron el centro de SENAME de La Serena, compartiendo con jóvenes privados de libertad a quienes le realizaron una presentación y le entregaron implementación deportiva. La actividad fue realizada en conjunto con colaboradores de la sucursal de la ciudad, donde participaron 6 futbolistas y 10 colaboradores de Caja, impactando a 70 jóvenes. Por su parte en Santiago, realizaron similar presentación en la Escuela Puerto Rico de Recoleta, donde participaron 3 futbolistas y dos colaboradores de Caja, impactando a 333 jóvenes.





Cajas Escolares

Con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias chilenas, durante 2014 Caja los Andes distribuyó más de 10.349 cajas escolares a municipalidades, empresas, corporaciones, colegios y fundaciones adherentes, beneficiando a familias vulnerables. La entrega de Cajas Escolares se realizó en 13 de las 15 regiones de Chile.

Vacunaciones Anti Influenza y Operativos Médicos

Durante los meses de junio, julio y agosto se realizaron operativos de inmunización gratuita a lo largo de todo el país. La actividad benefició a trabajadores, adultos mayores vulnerables y aquellos que no estaban contemplados en los planes de vacunación del Ministerio de Salud. Se realizaron 971 inmunizaciones en 2014. Además, se realizaron 700 operativos de atención médica en móviles de salud a nivel nacional.

Conociendo Nuestro Mar

Por tercer año consecutivo Caja Los Andes, en conjunto con la Fundación Mar de Chile, desarrolló el programa educativo “Conociendo Nuestro Mar”. La actividad comprende seminarios para profesores, clases interactivas de cultura marítima, conferencia, charlas y talleres que realiza la Fundación, su objetivo principal es acercar el mar a quienes no lo conocen. Los primeros dos años del proyecto se trabajó con niños de la corporación de educación de Quinta Normal y este año con los niños de escuelas municipalizadas de Viña del Mar. Esta actividad benefició a 480 alumnos de 5° básico, II y III Medio y a 25 profesores pertenecientes a la Corporación de Educación Municipal de Viña del Mar.

Encuentros Caja País

Con el fin de contribuir a temas de contingencia social, Caja los Andes ha generado un ciclo de discusión denominado “Encuentros

Caja País”, que apuntan a un trabajo mancomunado, donde todos los actores puedan contribuir con sus opiniones. Durante 2014 se realizaron tres seminarios, donde participaron 220 personas en cada uno.

Seminario “Nuevas Relaciones Laborales”: su objetivo fue reflexionar acerca de la importancia que tienen las relaciones laborales para hacer de Chile un país más próspero, justo y sustentable. Tuvo como tema central la situación actual de los trabajadores y su relación con las empresas, además de temas de contingencia como la Reforma Laboral, que será enviada al Congreso durante los próximos meses.

Conferencia “Reputación Corporativa: Nueva Clave de la Gestión Empresarial”: charla dictada por el experto español Jorge Cachinero. Tuvo como eje principal el tema de la reputación de las empresas que para el especialista es el asunto directivo más importante y al que las compañías del siglo XXI deben poner mayor atención.

Seminario “Los Desafíos del Seguro de Dependencia”: el eje central del Seminario fue debatir y analizar respecto a cómo el país debe avanzar hacia la prestación de servicios y cuidados de calidad para los mayores con dependencia, tanto en el mantenimiento de la funcionalidad y de rehabilitación en el largo plazo, como también integrar elementos sociales y sanitarios.

Programa SEBRA: La campaña preventiva Seguridad en Brazaletes “SEBRA” realizada en conjunto con Policía de Investigaciones de Chile, por cuarto año consecutivo benefició en el año 2014 a más de 68.000 menores y adultos mayores, pertenecientes a distintas comunas del país.

Navidad con Sentido: Darle un sentido social a la navidad en conjunto a los colaboradores de CLA fue el objetivo que la Gerencia de Asuntos Corporativos junto a la Gerencia de Personas se propusieron esta navidad. Asumiendo este compromiso, se

realizaron diversas actividades que involucraron a 223 colaboradores y a 292 niños.

La Gerencia de Riesgo celebró la Navidad junto a los niños de la Escuela Casa Azul. Escuela en un sector vulnerable de la comuna de La Granja. La comunidad de Batuco recibió los regalos y la visita de 45 colaboradores de RM; y en Osorno, la celebración se realizó en la Escuela Loma de la Piedra.

La inversión realizada en este programa en 2014 alcanzó la cifra de \$433 millones, 100 millones más que en 2013 que fue de \$MM 333. Estos fondos provienen del presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y RSE, como se muestra en la siguiente tabla.

PROGRAMA	PERSONAS IMPACTADAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES	ESTIMACIÓN DE GASTO
Voluntariado Corporativo	390	28	\$ 14.000.000
Arte Vivo	27.032	3	\$ 6.300.000
Cumplimientos de deseo	20	1	\$ 0
Bibliotecas	4.551	7	\$ 69.918.212
Circuitos Saludables	97.427	10	\$ 52.007.760
Futbol Calle	45	1	\$ 114.100
Futbol Tenis	338	1	\$ 0
Cajas Escolares	10.349	50	227.780.000
Vacunas	970	11	\$ 4.171.000
Atenciones médicas	700	700	\$ 31.686.200
Conociendo Nuestro Mar	505	12	\$ 10.000.000
Encuentro Caja País	660	3	\$ 16.046.500
Navidad con Sentido	516	3	\$ 1.000.000
TOTAL	143.503	830	\$ 433.023.772

AVANCES Y DESAFÍOS



EL 2014 FUE UN GRAN AÑO PARA NUESTRA INSTITUCIÓN, EN EL QUE HICIMOS REALIDAD MUCHOS DE NUESTROS PROYECTOS, LO QUE NOS HA PERMITIDO SEGUIR SIENDO LÍDERES EN EL SECTOR.

TABLA DE COMPROMISOS

MATERIAS FUNDAMENTALES ISO 26000	OBJETIVOS 2014	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISOS 2015
Gobernanza	Seguir trabajando el cierre de brechas y realizar un nuevo diagnóstico en el 2° semestre	c	Avanzar en un Diagnóstico 2.0
	Seguir realizando sesiones del Directorio en regiones	c	Seguir realizando sesiones del Directorio en regiones
Ética	Monitorear el cumplimiento del Código de Ética y hacerlo extensivo a los proveedores	c	Seguir monitoreando el cumplimiento del Código de Ética
	Ampliar los canales de denuncias	c	Monitorear los canales de denuncia
Prácticas Laborales	Implementar el sistema de gestión PEC, Programa Empresa Certificada de la Mutual de Seguridad	p	Avanzar en la implementación
	Implementar Programa de Gestión de Desempeño	c	*Participar del Ranking GPTW
	Inclusión Laboral	c	Inclusión Laboral, avanzar con personas de la Tercera edad
	Seguir capacitando a nuestros colaboradores para cumplir la meta de Desafío 2MIL20 y empoderar a los trabajadores en temas de sostenibilidad	c	* Premiar la Meritocracia a través de evaluaciones de desempeño * Mapear Talento
Medio Ambiente	Trabajar en los Planes de Acción emanados de la Auditoría Ambiental	p	Seguir mejorando de acuerdo a los planes emanados de la auditoría ambiental
	Crear parámetros de Eficiencia Energética	c	Crear Política de EE
	Continuar con el programa de reciclaje en los eventos masivos	c	Seguirlo realizando
	Crear programa de reciclaje institucional (Recicla Andes)	c	Implementar programa Recicla Andes
Prácticas Justas de Operaciones	Apoyo y acompañamiento a proveedores en prácticas responsables	p	Seguir capacitando a los proveedores
	Desarrollar el Portal	c	Monitorear el buen funcionamiento del Portal y así hacer más transparente las licitaciones
Afiliados	Implementar el Modelo Integral de Atención en todas las sucursales	c	Monitorear el Modelo para su correcto funcionamiento
	Perfeccionar el Modelo de Impacto Social	c	
	Consolidación Multicanalidad	c	Seguir ampliando la multicanalidad
	Implementar Proyecto Pilar Financiero	c	Implementar el Proyecto en todas las sucursales
	Implementar Programa de Relacionamento de Empresas	c	Seguir mejorando el Programa
Participación y Desarrollo de la Comunidad	Medir el impacto del programa MÁS Sostenibilidad	c	Seguir realizando el Programa e incluir temas ambientales

GESTIÓN DEL RIESGO

Desde un enfoque de sostenibilidad, los riesgos para cualquier entidad de origen público o privado deben ser analizados desde una visión que integre las dimensiones económicas, sociales y ambientales y sus impactos en los diferentes grupos de interés. Es así como en Caja Los Andes se identificaron los riesgos asociados en estas tres dimensiones:

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Riesgos Financieros

Las actividades de Caja Los Andes están expuestas a diversos riesgos que pueden generar impacto en los resultados financieros. Estos riesgos se dividen en riesgo operacional, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo de crédito y riesgo de capital.

Oportunidades:

- Con la implementación de la nueva Política de Riesgo de Crédito se trasladó el foco de la evaluación de riesgo de la empresa a la persona, lo que busca conocer mejor a nuestros clientes, promover el endeudamiento responsable, reducir la mora, y asegurar el vender más y mejor.
- Durante 2014, se consolidó la Gestión Integral de Riesgo Operacional (GIRO), asociada a 7 pilares claves aprobados por el Directorio. De ellos, destaca Seguridad de Información, Continuidad de Negocio, Control de Accesos, Evaluaciones de Riesgo en procesos, además de Proyectos y Actividades Externalizadas.

Con la implementación de GIRO, Caja Los Andes busca instalar una cultura preventiva en sus operaciones, que tenga como centro el cumplimiento de políticas y la gestión de los riesgos con impacto económico y social. A través de ésta gestión, Caja Los Andes protege no solamente su patrimonio y los fondos sociales, sino también se preocupa de no afectar negativamente

la calidad de vida de sus afiliados. El aspecto social de la gestión del riesgo operacional se describe de la siguiente manera:

“Lo habitual es que la materialización de los riesgos se valore en términos económicos, regulatorios, legales y de reputación. Eso está bien para cualquier organización pero para Caja Los Andes no es suficiente.

Reconocemos que toda falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o controles internos aplicables, tiene un impacto en las personas, ya sean estas nuestros clientes o nuestros colaboradores. Evaluar ese impacto será la característica principal de la gestión de riesgos en Caja Los Andes y un criterio a considerar para el tratamiento de los mismos.”

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Riesgos Ambientales

Los riesgos ambientales a que está expuesta Caja Los Andes tienen relación a los impactos ambientales emanados de los centros vacacionales y recreacionales como son los residuos, almacenamiento, uso de energía y agua, y contaminación, como también el uso de recursos en las sucursales, especialmente en lo referente al uso de la energía y la basura generada.

Oportunidades:

- Con la creación del área de Eficiencia Energética y Sustentabilidad y la implementación de la Política de Salud, Seguridad y Medioambiente, se busca profundizar e implementar una estrategia de largo plazo, que permita abordar de forma estandarizada los desafíos de una gestión ambiental moderna; que incluya temas de eficiencia energética, clasificación, registro y reciclaje de desechos, medición de impactos, y cuidado de componentes patrimoniales y de la biodiversidad.

DIMENSIÓN SOCIAL

Riesgos laborales

Los riesgos laborales a los que está expuesta Caja Los Andes dicen relación con los derechos fundamentales referentes al trabajo forzoso, discriminación, trabajo infantil, libertad de asociación, acoso y negociación colectiva, como también al salario y falta de capacitación, entre otros.

Oportunidades:

- Estos temas han sido abordados por Caja Los Andes con la actualización del Código de Ética, con la Política de Derechos Fundamentales y con la implementación de la Gestión del Desempeño.

Riesgos de gobernanza, transparencia y corrupción

Para supervisar y protegerse de estos riesgos, la Caja cuenta con estrictos protocolos para la elección de los integrantes del Directorio y de la Administración Ejecutiva, cada uno con sus respectivos Comités de apoyo y vigilancia a la gestión.

GESTIÓN DEL CAMBIO: MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN DE PROYECTOS (MIGEP)

Durante 2014, y de acuerdo al plan definido por el programa Desafío 2MIL20, se implementó la primera etapa del Modelo Integral de Gestión de Proyectos, denominada Etapa de Factibilidad de Proyectos.

La metodología MIGEP incorpora la visión integradora, la detección de riesgos y oportunidades conjuntas, así como del impacto de las iniciativas en los afiliados, en la Caja y sus Colaboradores, instalando en la gestión de proyectos la gestión del cambio. Durante ese período se capacitaron en esta Metodología –a través de talleres– más de 70 colaboradores definidos por sus gerencias como potenciales Líderes de Negocios para la conducción de sus iniciativas y proyectos.

Como resultado de la implementación de la metodología se logró determinar las iniciativas estratégicas a desarrollar el 2015, definiendo el método de priorización de estas, a través de su evaluación, calificación y ranking.



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Durante el periodo reportado, la Caja presentó cambios en su estructura y tamaño, pero no en la propiedad.

Cambios en la estructura

- En agosto de 2014 hubo elección para un nuevo periodo en el Directorio, produciéndose un cambio significativo en el cargo de Vicepresidente del Directorio.
- Deja su cargo la Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional, señora Francisca Di Girolamo y en su reemplazo asume el señor César Urrea, quien se desempeñaba anteriormente como Gerente de Relaciones Laborales.
- La Gerencia de Empresas fue dividida en segmentos de atención. Esta gerencia está bajo la dependencia de la Gerencia Comercial.
- Se crean las áreas de Seguridad Física y de Eficiencia Energética y Sustentabilidad.

CAMBIOS EN TAMAÑO

Nuevas Sucursales y Puntos de Atención

A la amplia red de sucursales que Caja Los Andes tiene a lo largo del país, este año se sumaron 21 puntos de contacto. La apertura de estas oficinas, así como algunos cambios de local (tres traslados), significaron poder llegar a más lugares y personas, logrando presencia de marca desde Arica a Porvenir.

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

Durante el año 2014, Caja Los Andes siguió trabajando en forma colaborativa con autoridades regulatorias de la industria, parlamentarios, alcaldes, ejecutivos y directores de organismos privados, ONG 's y medios de comunicación nacionales y extranjeros, con el propósito de difundir su rol y misión de entregar más y mejores beneficios sociales

También, en 2014 se continuaron los trabajos conjuntos y el afianzamiento de estrategias colaborativas con instituciones como el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC) y la Policía de Investigaciones (PDI). También se trabajó con nuevos aliados como ICARE, la Embajada de Austria, la red de empresas CChC y la CPC. Adicionalmente Caja Los Andes se relaciona con las siguientes instituciones:

- Asociación Gremial de Cajas de Compensación
- Acción RSE
- Generación Empresarial
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

RECONOCIMIENTOS Y HECHOS DESTACADOS

Cuenta Pública

En el marco de continuar con la misión de mejorar la calidad de vida de sus afiliados, y de seguir los lineamientos de buenas prácticas de gobierno corporativo, Caja Los Andes dispuso en 2014, implementar un Programa de Transparencia Institucional que permitiera difundir el estado de la gestión de la corporación.

Este plan, que se alinea a la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, contempla la generación de un Informe Público semestral, la Memoria Anual, el Reporte de Sostenibilidad y una ceremonia de Cuenta Pública.

Esta última se realizó el 24 de abril en las dependencias de Casa Matriz, donde el Gerente General y el Presidente de Caja los Andes entregaron -con cifras y logros claros- todo lo realizado por la institución durante el ejercicio 2013, así como también, las proyecciones para 2014, en pos de mantener el liderazgo de la industria en el sector de la seguridad social.

Sesiones del Directorio en regiones

En su interés de conocer en terreno la realidad de las regiones del país, durante 2014 el Directorio de Caja Los Andes realizó, por tercer año consecutivo, algunas sesiones fuera de la Región Metropolitana, donde sus integrantes pudieron relacionarse con las autoridades locales, empresas afiliadas y colaboradores de la corporación.

En el marco de estas actividades, se realizaron eventos culturales con las comunidades de Arica, Rancagua e Isla de Pascua. Asimismo en cada una de estas ciudades se llevaron a cabo actividades de Responsabilidad Social Empresarial, que beneficiaron a cientos de niños de colegios vulnerables, tras recibir cada uno de ellos Cajas de Útiles Escolares.

ENANDES 2014

En la 5ta versión del Congreso Internacional ENANDES 2014, cuyo tema central fue la “Felicidad e Innovación: Claves para un Desarrollo Sostenible”, se presentaron las experiencias de los destacados expertos: Chip Conley y Paul Macleish, quienes mostraron a los presentes las innovadoras estrategias a favor de un crecimiento sostenible en los ámbitos laboral, económico, social y personal.

Al evento asistieron más de mil personas, quienes además pudieron conocer un ejemplo de emprendimiento y esfuerzo personal, tras el relato de la experiencia del chileno, Jorge Pacheco, pescador artesanal que llegó a liderar el holding Empresas Marítimas OXXEAN.

Si te cambia la cara, es porque está mejorando tu vida

Caja Los Andes estrenó su nueva campaña institucional en medios masivos cuya idea fuerza es: “Si te cambia la cara, es porque está mejorando tu vida”. Con ello desea reforzar el compromiso con la calidad de vida de los afiliados, acompañándolos en el anhelo de un mejor futuro.

PREMIOS Y DISTINCIONES

- Caja Los Andes por tercer año consecutivo obtuvo el Sello Pro-pyme



RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS

Premio Sergio May Colvin



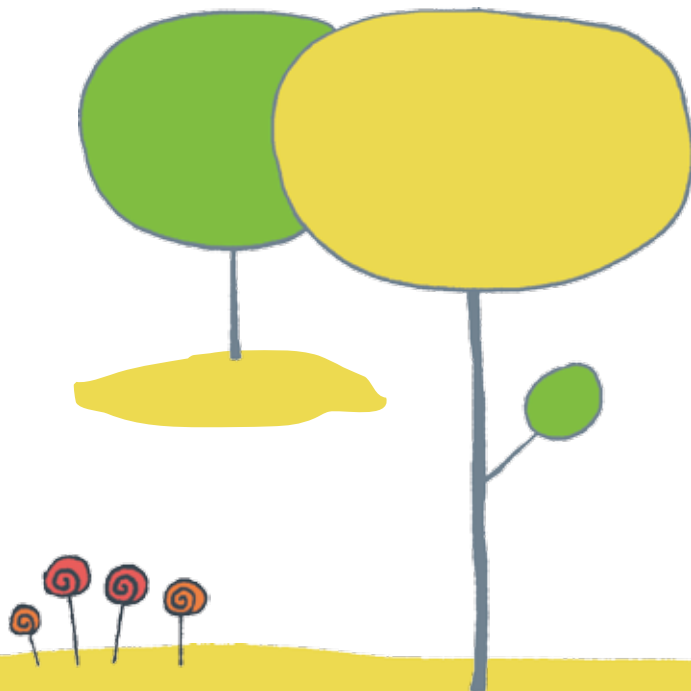
En la quinta versión de ENANDES, y en presencia de autoridades de la Caja y del Subsecretario de Medio Ambiente, Marcelo Mena, se entregó el Premio Sergio May Colvin-ENANDES, en sus dos categorías: Grandes Empresas y PYMES.

En esta oportunidad, las empresas adherentes que fueron reconocidas como un modelo a seguir en cuanto lideran acciones en pos de mantener ambientes favorables para sus empleados - lo que no sólo influye en el bienestar y felicidad de los trabajadores, sino también, en la productividad y el crecimiento sano de sus compañías y nuestro país- fueron Sociedad Minera Contractual El Abra y Cooperativa de la Vivienda, CONAVICOOP.

Premio Emprende

En su sexta versión, se recibieron más de tres mil postulaciones desde Arica a Punta Arenas, de emprendedores de los más variados rubros. El Jurado integrado por representantes de Caja Los Andes, del gobierno, del sector productivo y de las Pymes, entre otros, resolvió otorgar el Primer Lugar en la categoría Pensionados, a Claudia Lobos de Coltauco, con su emprendimiento “Casa Ecológica”. En tanto, el Primer Lugar de la Categoría Trabajador

Activo, lo obtuvo Matías Flores de Villa Alemana, con su emprendimiento de ropa outdoor “Selk’n”. Ellos junto a otros 6 microempresarios premiados recibieron capital para sus proyectos, cursos de capacitación y estadías en Centros Vacacionales de Caja Los Andes.



TABLAS DE CONTENIDOS GRI



INDICADOR	PÁGINA U OMISIÓN	ISO 26000
Estrategia y Análisis		4.7, 6.2, 7.4.2
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	8	
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	98	
Perfil de la organización		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8
G4-3: Nombre de la organización.	Contratapa	
G4-4: Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	26	
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	36	
G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	36	
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	26	
G4-8: Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	36	
G4-9: Dimensiones de la organización.	40, 74, 88	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	40	
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	46	
G4-12: Describa la cadena de suministro de la organización.	27	
G4-11: Cambios significativos 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.	100	
G4-14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	12, 14, 100	
G4-15: Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado.	100	
G4-16: Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	100	
Aspectos materiales y cobertura		5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
G4-17: Entidades que figuran en los estados financieros consolidados, y si aplica, un señal de las entidades que no figuran en el reporte de sostenibilidad.	27	
G4-18: Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos.	15	
G4-19: Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	16	
G4-20: La cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	18	
G4-21: La cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	18	
G4-22: Las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas.		
G4-23: Cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores.	Es el primero utilizando la Guía G4	

INDICADOR	PÁGINA U OMISIÓN	ISO 26000
Participación de los Grupos de Interés		5.3
G4-24: Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	21	
G4-25: Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	21	
G4-26: 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.	22	
G4-27: Los temas y problemas clave que 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 Reporte.	23	
Perfil del reporte		7.5.3, 7.6.2
G4-28: Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	14	
G4-29: Fecha del último Reporte (si procede).	14	
G4-30: Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.).	14	
G4-31: Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte.	20	
G4-32: La opción "de conformidad" seleccionada, el índice GRI y la referencia al informe de Verificación externa (si aplica).	20	
G4-33: La política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte.	No cuenta con verificación externa	
Gobierno		6.2, 7.4.3, 7.7.5
G4-34: La estructura de gobierno de la organización y los comités del órgano superior de gobierno.	30	
G4-35: Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	31	
G4-38: Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités: a) ejecutivos y no ejecutivos; b) Independencia; c) Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; d) Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; e) Sexo; f) Miembros de grupos sociales con representación insuficiente; g) Competencias relacionados con los efectos económicos, ambientales y sociales y h) Representación de Grupos de Interés.	30	
Ética e integridad		4.4, 6.6.3
G4-56: Los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	28, 34	
G4-57: Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar consejo en comportamientos éticos y legales, y en asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda y líneas de consejo.	57	
G4-58: Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamientos no éticos, ilegales, y asuntos de integridad organizacional, tales como escalamiento en la línea de administración, mecanismos de denuncia de irregularidades, y teléfonos de denuncia.	34	

DMA E INDICADORES	PÁGINA U OMISIÓN	MOTIVO DE LA OMISIÓN	CLÁUSULAS ISO 26000
CATEGORÍA ECONÓMICA			
Aspecto material: desempeño económico			
G4-DMA	87		
G4- EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	89		6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	48		6.8.7
G4-EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.	90		
Aspecto material: presencia en el mercado			
G4-DMA	42		
G4-EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	50		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2
G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Los miembros del Directorio como los principales gerentes de 1 línea son de Santiago. Los gerentes de 2 línea y agentes de sucursales en su mayoría son de donde se encuentra la sucursal.		6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7
Aspecto material: consecuencias económicas indirectas			
G4-DMA	90		
G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcances de los mismos.	90		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9
Aspecto material: prácticas de adquisiciones			
G4-DMA	74		
G4- EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	77		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE			
G4-DMA	80		6.5.1, 6.5.2
Aspecto material: energía			
G4-DMA	80		
G4-EN3: Consumo energético interno.			6.5.4
G4-EN5: Intensidad energética.	Se omite	En 2014 recién se empezó a trabajar el tema de Eficiencia Energética	6.5.4
G4-EN6: Reducción del consumo energético.	83		6.5.4, 6.5.5
Aspecto material: agua			
G4-EN8: Captación total de agua por fuentes.	83		6.5.4
Aspecto material: efluentes y residuos			

DMA E INDICADORES	PÁGINA U OMISIÓN	MOTIVO DE LA OMISIÓN	CLÁUSULAS ISO 26000
CATEGORÍA ECONÓMICA			
G4-DMA	84		
G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	84		6.5.3, 6.5.4
G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	84		6.5.3
G4-EN24: Número y volumen totales de los derrames significativos.			6.5.3
Aspecto material: cumplimiento regulatorio			
G4-EN29: Valor monetario de las multas significativos y número de sanciones no monetarios por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No hubo		4.6
Aspecto material: general			
G4-EN31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	85		6.5.1-6.5.2
Aspecto material: evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	No se han evaluado		6.3.5, 6.6.6, 7.3.1
Aspecto material: mecanismos de reclamación ambiental			6.3.6
G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hubo		
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL			
Subcategoría Prácticas laborales y Trabajo Digno			6.4.1, 6.4.2
G4-DMA	40		
Aspecto material: empleo			
G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	40		6.4.3
G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	48		6.4.4, 6.8.7
G4-LA3: Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad.	42		6.4.4
Aspecto material: relaciones entre los trabajadores y dirección			
G4-DMA			
G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	46		6.4.3, 6.4.5
Aspecto material: salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA	55		
G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas.	56		6.4.6

DMA E INDICADORES	PÁGINA U OMISIÓN	MOTIVO DE LA OMISIÓN	CLÁUSULAS ISO 26000
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL			
G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo, por región y por sexo.	56		6.4.6, 6.8.8
G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	46		6.4.6
Aspecto material: capacitación y educación			
G4-DMA	50		
G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	51		6.4.7
G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	51		6.4.7, 6.8.5
G4-LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	52		6.4.7
Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías u otros indicadores de diversidad.	42		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Aspecto material: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	A través del Portal de proveedores se evalúa al 100% de los nuevos proveedores		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1
G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	No hubo		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1
G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	35 y 76		6.3.6
SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	34		
Aspecto material: inversión			
G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	34		6.3.3, 6.3.5, 6.6.6
Aspecto material: no discriminación			
G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	34		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	34		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6

DMA E INDICADORES	PÁGINA U OMISIÓN	MOTIVO DE LA OMISIÓN	CLÁUSULAS ISO 26000
SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
Aspecto material: Trabajo Infantil			
G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	34		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Aspecto material: Trabajo Forzoso			
G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	34		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
G4-HR9: Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han evaluado		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5
SUBCATEGORÍA SOCIEDAD			
G4-DMA	35		
Aspecto material: lucha contra la corrupción			
G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	35		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
G4-S04: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	35		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6
G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	35		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
Aspecto material: cumplimiento regulatorio			
G4-S08: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	35		4.6
Aspecto material: evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-S09: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No se han evaluado		6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2
SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	60		
Aspecto material: salud y seguridad de los clientes			
G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	60		6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Aspecto material: etiquetado de los productos y servicios			
G4-PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	60		6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
G4- PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	70		6.7.1, 6.7.2, 6.7.6

DMA E INDICADORES	PÁGINA U OMISIÓN	MOTIVO DE LA OMISIÓN	CLÁUSULAS ISO 26000
SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Aspecto material: comunicaciones de marketing			
G4- PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing (mercadotecnia), tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	70		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6
Aspecto material: Privacidad de los Clientes			
G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No hubo		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7
Aspecto material: cumplimiento regulatorio			
G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	35		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6

