

Cajas de Chile

# Memoria Anual

Cajas de Chile

2015

Cajas de Chile  
Chile

 Cajas de Chile A.G.

## Índice

Carta del Presidente	4
Estructura y Organización	6
Las Cajas de Compensación en Chile	12
Beneficios y Prestaciones	22
Avances y Desafíos de las Cajas en Chile	32
Estados Financieros e Indicadores del Sistema	43

### Beneficios otorgados en 2015

**MM\$109.033** fue el monto total entregado por las Cajas de Compensación durante 2015. Estos beneficios son un aporte directo al desarrollo de miles de chilenas y chilenos.

17.775

MM\$  
beneficios en  
**EDUCACIÓN**



47.939

MM\$  
beneficios en  
**SALUD**



2.231

MM\$  
beneficios en  
**DEPORTES**



MM\$  
beneficios en  
**RECREACIÓN,  
TURISMO  
Y CULTURA**

26.492



MM\$  
beneficios en  
**BONOS  
PROFAMILIA**

6.462



MM\$  
**OTROS  
BENEFICIOS**

8.134

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

Debo referirme a las actividades efectuadas por Cajas de Chile A.G. durante el año 2015, las cuales forman parte de la gestión que estatutariamente nos compete realizar con el objeto de promover la realización, el desarrollo y la protección de las actividades comunes a las Cajas de Compensación.

Lamentablemente el contexto económico nacional no estuvo exento de complejidades, pues al ambiente de desconfianza generalizada hacia las instituciones, se sumaron otros factores, algunos externos y otros internos, que influyeron en un menor crecimiento con caídas en la inversión y en el empleo.

En particular, para nuestro sector 2015 no resultó ser un buen año. La situación que afectó a Caja la Araucana y que derivó en su intervención por parte de la autoridad y la posterior decisión del interventor de acogerse a la ley N° 20.720, sobre reorganización y liquidación de empresas y personas, tuvo repercusiones no menores para el Sistema y el mercado financiero, en especial bancos y tenedores de bonos como principales acreedores.

Sin embargo y pese a la crisis de liquidez y de gobernabilidad que originó esta intervención, el proceso de re-estructuración y normalización ha sido favorablemente aprobado por los acreedores, previéndose que a continuación debiera abordarse otro de los aspectos esenciales para la estabilidad de la entidad, cual es establecer un modelo de go-

bierno corporativo que idealmente incluya la participación del ente fundador en un rol de controlador. Como ya lo destacamos en nuestra cuenta del año 2014, los avances que en esta materia se requieren van mucho más allá de lo estrictamente legal, pues el perfeccionamiento de los órganos que conforman un buen gobierno constituye un requisito que los propios mercados de interés están reclamando de las Cajas de Compensación. En el escenario de desconfianza que vivimos, este es un tema del que no podemos abstraernos.

Pese a las complicaciones expuestas, las Cajas asociadas a Cajas de Chile A.G. lograron expandir su cobertura en un 3,76% en empresas adheridas y un 5,46% en trabajadores afiliados, acusando solo un leve decrecimiento de 0,82% en pensionados afiliados. Del mismo modo y si bien el stock de colocaciones de crédito aumentó un 5,51%, su flujo anual disminuyó en 1,28%, previéndose que el impacto real de las restricciones impuestas por el sistema financiero debieran reflejarse a partir del año 2016.

En otras materias, destaco los resultados obtenidos por el sistema integrado de cobranza, el cual durante 2015 logró recaudar MM\$19.014, de los cuales un 32 % lo comparten, en partes iguales, las Cajas los Andes y La Araucana; un 28% corresponde a la Caja 18 de Septiembre; y, un 8% a la Caja Gabriela Mistral. En la operación del citado sistema

no se han presentado dificultades relevantes, debiendo destacarse el especial cuidado que se tuvo en su fase de introducción, en el sentido de evitar inconvenientes que pudieran dar origen a reclamos u objeciones por parte de trabajadores, de empresas adherentes o de la entidad fiscalizadora. Si bien esta política tuvo un costo para las Cajas, generó un nivel de aceptación importante para un modelo de cobranza que hoy se encuentra consolidado.

Por otra parte, atendiendo los efectos post-crisis de La Araucana, se hace más urgente evaluar nuevas fórmulas de financiamiento orientadas a lograr mayor diversificación y menores costos en la provisión de recursos para crédito social. En tal sentido, los esfuerzos de la Asociación continuarán centrados en la exploración de alternativas viables que puedan ser atractivas y convincentes para inversionistas institucionales y/o ahorrantes. En cuanto a cobertura de servicios y de población que potencialmente puede incorporarse a las Cajas, se ha logrado, por una parte, incluirlas como posibles emisoras de tarjetas de pre-pago; y, por otra, se promoverá próximamente una iniciativa destinada a permitir que trabajadoras de casa particular puedan afiliarse al Sistema. En ambos proyectos hemos encontrado apoyo de sectores políticos y del propio ejecutivo.

Finalmente, cabe destacar el alto sentido de responsabilidad y esfuerzo desplegado por



Rogelio González Yáñez  
PRESIDENTE

las entidades asociadas, para, por una parte, atender procesos de fiscalización mucho más exhaustivos y costosos; y, por otra, evitar que las restricciones crecientes que deben enfrentar para acceder a fuentes de apalancamiento, no afecten o deterioren las posibilidades de financiamiento de proyectos y necesidades de su población afiliada. En efecto, la ausencia o debilitamiento de las Cajas de Compensación, como opción no bancaria de crédito, abriría espacio a agentes informales en dicho mercado, lo que representa un alto riesgo de abusos y de conductas indeseadas, como las que lamentablemente han ocurrido en nuestro país con oferentes informales de inversión que, en definitiva, han derivado en defraudación y estafas para personas de bajos ingresos. En consideración a lo anterior, abogamos porque se revalide y amplíe el rol esencialmente previsional e inclusivo que desde 1953 realizan las Cajas de Compensación.

# 1

## Estructura y Organización

### Nuestra Historia

Velar por el cumplimiento del rol previsional y social de las Cajas de Compensación de Chile, fue la impronta que motivó la creación de la Asociación Gremial de Cajas de Compensación, cuyos estatutos fueron aprobados mediante oficio ordinario N° 5161, de fecha 11 de junio de 1991, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

El trabajo de esta asociación está enfocado principalmente a mantener, ampliar y diversificar las múltiples acciones que las CCAF realizan en beneficio de sus afiliados. Asimismo, asume el importante rol de promover, desarrollar y proteger las actividades de las Cajas de Compensación.

Cajas de Chile es actualmente la voz de la industria frente a distintos grupos de interés como autoridades; organizaciones internacionales, gremiales, centros de investigación, empresas, trabajadores y medios de comunicación, entre otros.

### Directorio Cajas de Chile A.G.

El Directorio de Cajas de Chile se renueva cada dos años y está compuesto por un representante de cada una de las entidades asociadas, el que debe tener la calidad de director, ex director, gerente general, gerente de operaciones o fiscal de la entidad afiliada a la asociación. Cada institución debe, asimismo, designar un director suplente. Todos asumen su cargo durante 2 años, pudiendo ser reelegidos.

Nombre	Cargo	Profesión	Caja que Representa
Rogelio González Yáñez	Presidente	Constructor Civil	Caja Los Andes
Robert Rivas Carrillo	Director Titular	Ingeniero Comercial	Caja La Araucana
Cristóbal Philippi Irrarrázaval	Director Titular	Ingeniero Comercial	Caja 18 de Septiembre
Carlos López Alonso	Director Titular	Ingeniero Comercial	Caja Gabriela Mistral
<b>Directores Suplentes</b>			
Juan Mackenna Iñiguez	Director Suplente	Ingeniero Civil	Caja Los Andes
Alvaro Cámbara Lodigiani	Director Suplente	Ingeniero Comercial	Caja 18 de Septiembre
Carlos Valderrama Lobos	Director Suplente	Ingeniero de Ejecución en Finanzas	Caja Gabriela Mistral



Rogelio González Yáñez



Robert Rivas Carrillo



Cristóbal Philippi Irrarrázaval



Carlos López Alonso



## Administración

Cajas de Chile cuenta con un equipo de profesionales para desempeñar el trabajo encomendado, el que está compuesto por un Vicepresidente Ejecutivo, un Fiscal, un Gerente de Estudios y Desarrollo y una Analista de Estudios, sumado al personal administrativo.

Vicepresidente Ejecutivo	<b>Eusebio Pérez Gutiérrez</b>	Contador Auditor
Fiscal	<b>Renato de la Cerda Etchevers</b>	Abogado
Gerente de Estudios y Desarrollo	<b>Marco Rivera Inalaf</b>	MBA, Ingeniero Civil Industrial
Analista de Estudios	<b>Andrea Pinto Madrid</b>	Ingeniero Civil Industrial

## Comités de Trabajo

En forma periódica, Cajas de Chile articula los comités permanentes y transitorios que se organizan para abordar los temas contingentes de la industria. Dentro de los primeros, se encuentran los siguientes:

### Comité Intercajas

Equipo de trabajo al que le compete la operación normal del sistema de recaudación integrado.

### Comité de Estadísticas

Este equipo técnico tiene a su cargo la responsabilidad de elaborar y consolidar informes de gestión, aportando mensualmente información cuantitativa de la industria.

### Comité de Fiscales

Equipo integrado por los Fiscales de cada una de las Cajas, cuya labor es revisar y analizar temas legales y reglamentarios de interés para el sistema.

## Acciones de Cajas de Chile 2015

A continuación se describen algunos de los principales hitos desarrollados por Cajas de Chile, tendientes a generar espacios de cooperación y crecimiento entre las entidades que forman parte de esta Asociación:

- 1 Se ha extendido y profundizado la vinculación con diferentes líderes de opinión, en diversos ámbitos, difundiendo el rol social que cumplen las Cajas de Compensación en el país y las ventajas que podrían derivarse si se las incluyera más activamente como entidades previsionales.

Desayuno con autoridades de la SUSESO.



2

El Sistema Intercajas, creado para apoyar las acciones de recuperación de valores en materia de Crédito Social, ha continuado operando en forma eficaz, cumpliendo plenamente con las expectativas que de él se tenían. En efecto, el sistema ha logrado resguardar adecuadamente la cobranza de los ingresos generados por sus regímenes de crédito social y morigerar los factores de riesgo en la administración de sus respectivas colocaciones.

3

Durante 2015 se ha continuado generando información cuantitativa de la industria, con el fin de que la opinión pública conozca, de manera clara y transparente, las cifras asociadas al sistema de Cajas de Compensación.

4

Se han conformado diferentes Comités Técnicos, con el propósito de revisar, analizar y generar propuestas de mejoras en áreas específicas de trabajo, todo lo cual va en directo beneficio de los afiliados al sistema, así como el de sus respectivos grupos familiares.

5

Se abordó la renovación de la página web de Cajas de Chile A.G. con el propósito de hacerla más dinámica y actualizada.



Educación

**“Mi hija Fernanda, por tercer año consecutivo, obtuvo el premio de rendimiento académico otorgado a los alumnos más destacados en su desempeño escolar. Esto significa un gran incentivo para ella y también un reconocimiento que espera con mucho entusiasmo todos los años. El premio se entrega en una ceremonia interna que organiza la empresa donde todos los chicos son nombrados y suben a recibir el reconocimiento. El dinero que se le entrega no es mucho, pero ella decide cómo y en qué lo gasta y es en definitiva un gesto simbólico que nosotros como papás valoramos mucho. Me siento muy orgulloso y feliz de que Caja 18 recompense año a año su esfuerzo”.**

Fernando Araneda  
Nestlé  
Afiliado a Caja 18

**Monto de los Beneficios entregados en educación por las Cajas de Compensación**



# 2 Las Cajas de Compensación en Chile

## Sistema de Seguridad Social

La Constitución Política, en su artículo 19, garantiza a todas las personas "el derecho a la seguridad social", estableciendo que la acción del estado estará dirigida a asegurar el acceso de todos los habitantes al goce de prestaciones básicas uniformes, sea que se otorguen a través de instituciones públicas o privadas.

## Cajas de Compensación

Insertas en el sistema de seguridad social se encuentran las Cajas de Compensación, instituciones privadas, sin fines de lucro y con patrimonio propio, cuyo objeto es administrar servicios sociales orientados a promover mayor desarrollo y bienestar para los trabajadores. Sus beneficios y prestaciones no tienen costo para el trabajador ni para el empleador, aun cuando existen servicios que se costean total o parcialmente. Tal situación es posible gracias a que reinvierten los excedentes que obtienen en más beneficios para sus afiliados.

Las Cajas de Compensación representan la concreción del ideario que en su origen pretendió garantizar a los trabajadores la existencia del "salario familiar;" a través de un complemento al salario en función de la cantidad de personas que componían el grupo familiar. Se buscaba con ello proteger a familias numerosas.

Sin perder nunca de vista su propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, durante estos más de 60 años de existencia de la industria, las Cajas se han ido adaptando a los nuevos requerimientos de la sociedad chilena, extendiendo y diversificando su oferta de beneficios y prestaciones.



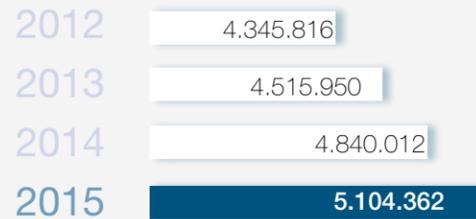
## Las Cajas de Compensación en Números

Actualmente existen 5 Cajas que integran esta industria, de las cuales 4 están asociadas a Cajas de Chile A.G. Todas ellas nacieron representando a diversos sectores económicos

### Empresas afiliadas



### Trabajadores afiliados



### Pensionados afiliados



### Total de afiliados



Fuente: Suseso



Salud

“Soy presidenta del Club de Natación del Adulto Mayor Carol Urzúa, de la Municipalidad de Santiago, y Caja Los Andes nos ha invitado en un par de oportunidades a asistir en forma gratuita a los operativos dermatológicos y oftalmológicos. Para nosotros esta es una actividad muy valorada porque hemos sido atendidos con mucha dedicación por profesionales de la salud que nos han dado tiempo, consejos y recetas en el caso de los anteojos. Además, en lo personal yo uso siempre los convenios de salud que tiene la Caja para radiografías o cualquier examen médico y me ahorro muchos pesitos. Aprecio mucho la preocupación de Caja Los Andes por nosotros los adultos mayores”..

Celinda Pizarro  
Pensionada Afiliada  
Caja Los Andes

### Monto de Beneficios entregados en salud por las Cajas de Compensación

2015 **MM\$ 47.939**

2014 MM\$ 32.397

2013 MM\$ 22.494

## Beneficios y Prestaciones

Las Cajas ofrecen una amplia y diversificada gama de beneficios y prestaciones en los ámbitos de la salud, la educación, el turismo, la recreación y la cultura, buscando acompañar a sus afiliados y familias en las distintas etapas de sus vidas. De esta manera entregan -entre otros importantes beneficios- bonos gratuitos por eventos tales como: natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento. También otorgan servicios financieros, tales como créditos sociales de consumo e hipotecarios, en condiciones convenientes que garantizan un menor costo de endeudamiento.

## Inserción Social

Se considera a las Cajas de Compensación como promotoras de la inserción social en Chile, dado que apoyan, en gran medida, a los sectores medios de la población, es decir, a aquellas familias que, superando la pobreza, no reciben ayuda directa del Estado a través de bonos o subsidios, pero que siguen teniendo necesidades en distintos ámbitos para lograr un mayor bienestar y acortar las brechas sociales. En tal sentido ofrecen programas, beneficios y productos que directa e indirectamente mejoran la calidad de vida de las personas, abriéndoles nuevas oportunidades laborales, profesionales y de desarrollo personal y familiar.

De esta manera, estas entidades cumplen con su rol social entregando prestaciones familiares concretas, como subsidios estatales, beneficios adicionales, crédito social, ahorro para la vivienda, prestaciones complementarias y acceso a bienes y servicios con precios preferenciales.

## Inversión de la Industria

Las Cajas de Compensación invierten, en forma permanente, importantes recursos con el objeto de mejorar su infraestructura física y tecnológica.

## Inversión Asociada a la Atención de los Afiliados

Estas inversiones están destinadas a mejorar la cobertura y calidad del servicio de las Cajas, incluyendo Hardware y Software cuyo propósito es garantizar prestaciones de excelencia.

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

Atención Física	Inversión Neta (M\$) (1)	Equipos Computacionales	Inversión Neta (M\$) (2)
Sucursales Nuevas	4.120.107	Hardware	1.162.615
Sucursales Remodeladas	1.060.604	Software	1.164.554
Agencias Móviles Nuevas	245.775	Total	2.327.169
Agencias Móviles Remodeladas	1.910		
<b>Total</b>	<b>5.428.396</b>		

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

(2) Valor de la inversión menos la depreciación o amortización  
Fuente: Cajas de Compensación.

### Inversión social

Centros	Inversión Neta (M\$)(3)
Salud	-
Educación	-
Deporte	-
Recreación, Turismo y Cultura	7.539.897
<b>Total</b>	<b>7.539.897</b>

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

## Inversión Social

Corresponde a los recursos aplicados en diferentes ámbitos, tales como compra y/o construcción de centros de: salud, educación, recreación, cultura, deportes, entre otros. La inversión social total de las Cajas en 2015 fue de M\$ 7.539.897.

**Las Cajas de Compensación benefician a trabajadores y pensionados con múltiples prestaciones y servicios que se elaboran pensando en las necesidades de las familias.**

## Financiamiento

Las Cajas de Compensación no reciben aportes ni cotizaciones de sus trabajadores afiliados y tampoco de sus empresas adheridas, por lo que afiliarse a una Caja no tiene costo para los estamentos trabajadores y empresas. De esta forma, su financiamiento se obtiene de la administración del fondo social que cada entidad gestiona y dentro del cual se incluye: ingresos provenientes de la inversión en el régimen de crédito social; venta de servicios a instituciones de previsión; recursos generados por las prestaciones adicionales con retorno y por las prestaciones complementarias.

Así los excedentes que estas entidades generan se reinvierten en mejores beneficios y prestaciones para sus afiliados, como también en infraestructura física y tecnológica destinada a mejorar y ampliar la calidad de sus servicios.

## Gobierno Corporativo

Promover un balance adecuado entre los intereses de cada institución y la generación de valor para los afiliados y sus grupos de interés, ha sido preocupación permanente de Cajas de Chile A.G., en especial por la estructura de financiamiento que con el tiempo han ido adoptando estas entidades.

Con ese mismo fin -y de acuerdo a lo dispuesto por los artículos N°32 y N°33 del estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la ley N° 18.833- los Directorios de las Cajas de Compensación están conformados por integrantes que representen a los estamentos laborales y empresariales, en la proporción que fija los respectivos estatutos particulares de cada Caja, cumpliendo así con cierta representatividad que les permite integrar visiones de sus distintos públicos. Estos estatutos también establecen la forma de nominación de los directores, la que podrá consistir en procedimiento de designación, de elección o de ambos, definiendo además que los integrantes de los Directorios no podrán ser inferiores a tres ni superiores a siete. Por su parte, se establece que en el procedimiento de designación podrán participar uno o todos los entes que hubieren concurrido a la constitución de las Cajas, el directorio de éstas, o ambos.



## Comités de Directorio

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

### CAJA LOS ANDES

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

### CAJA LA ARAUCANA

- Comité de Beneficios y Desarrollo
- Comité de Riesgo
- Comité de Auditoría
- Comité de Inversiones

\*Los Comités que tradicionalmente operaban de manera mensual y cuatrimestral según los estatutos de La Araucana, se encuentran actualmente suspendidos en sus funciones. Responsabilidades y facultades derivadas de ellos son asumidas por el Interventor señor Robert Rivas.

### CAJA 18

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

### CAJA GABRIELA MISTRAL

- Comité de Auditoría
- Comité de Beneficios Sociales
- Comité de Riesgo



Directorio

Presidente

**Javier Darraidou Díaz**  
INGENIERO CIVIL

Vicepresidente

**Gastón Escala Aguirre**

Director

**José Ignacio Amenábar Montes**

Director

**Rodrigo Muñoz Vivaldi**

Director

**Guido Acuña García**

Director

**Ulises Bacho Gahona**

Director

**José Luis Ortega Pereira**

Gerente general

**Nelson Rojas Mena**

**Presencia Nacional**

**14** Puntos de Atención

**5** Oficinas Móviles



Interventor

**Robert Rivas Carrillo (\*)**

(\*) Interventor nombrado en octubre de 2015 por la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso). Asumió las funciones del Directorio y Gerente General

**Presencia Nacional**

**86** Puntos de Atención

**65** Oficinas Móviles



Directorio

Presidente

**Cristóbal Philippi Irarrázaval**  
INGENIERO COMERCIAL

Director

**José Juan Llugany Rigo-Righi**

Director

**Rodrigo Undurraga Izquierdo**

Director

**Verónica Aránguiz Silva**

Director

**Luis Jara Leiva**

Director

**Carlos Palma Rivadeneira**

Gerente general

**Álvaro Cámbara Lodigiani**

**Presencia Nacional**

**5** Puntos de Atención

**1** Oficinas Móviles



Directorio

Presidente

**Damián Torres Calderón**  
CONTADOR

Vicepresidente

**Mario Marchetti Fierro**

Director

**Lorena Ravera Leyton**

Director

**María Teresa Alonso Traviesa**

Director

**Miguel Ángel Muñoz Arias**

Director

**Armando Sáenz Hernández**

Gerente general

**Carlos López Alonso**

**Presencia Nacional**

**3** Puntos de Atención

**17** Oficinas Móviles

# 3

## Beneficios y Prestaciones

Cajas de Chile

### Prestaciones Familiares

Las prestaciones familiares incluyen los beneficios otorgados por cuenta del Estado como las asignaciones familiares y los subsidios por incapacidad laboral y cesantía. También consideran el apoyo al financiamiento, el pago de beneficios sociales, el turismo, la recreación y la venta de servicios a instituciones previsionales, entre otros. El fin de todas estas prestaciones es el desarrollo y bienestar de las familias.

### Prestaciones Legales Obligadas

Las Cajas administran, por cuenta del Estado, los fondos de los regímenes de Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía, Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal. Por estos servicios las Cajas reciben una remuneración por parte del Estado la cual no ha sido reajustada en los últimos 25 años.

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

#### Nº de asignaciones familiares pagadas

#### Monto de asignaciones familiares pagadas (\*)

2012	8.068.172	2012	33.783
2013	7.465.997	2013	31.049
2014	7.098.507	2014	31.535
2015	7.262.914	2015	32.875

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

Cajas de Chile

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



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

**Subsidio por Incapacidad Laboral y Reposo Maternal:** Este beneficio tiene por objeto sustituir la remuneración mientras el trabajador o trabajadora está acogida a licencia médica y permite, además, mantener la continuidad previsional. Se paga por el periodo que dure la incapacidad.

**N° de subsidios de cesantía pagados**

2012	16.785
2013	10.886
2014	8.660
2015	6.536

**Monto de subsidio de cesantía pagados (\*)**

2012	232
2013	171
2014	150
2015	73

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

**N° de subsidios de incapacidad laboral pagadas**

2012	1.595.736
2013	1.752.053
2014	1.847.988
2015	2.004.888

**Monto de subsidios de incapacidad laboral pagadas (\*)**

2012	346.857
2013	376.259
2014	454.980
2015	544.128

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



**Las Cajas de Compensación ponen al servicio de sus afiliados diferentes opciones de créditos para ayudar a resolver distintas contingencias**

## Apoyo al Financiamiento

Cómo una forma de apoyar a sus afiliados en diversas contingencias en áreas como salud, educación y vivienda, las Cajas de Compensación ponen a disposición diferentes opciones de crédito y ahorro:

### Crédito Social

Es un servicio financiero cuyo propósito es satisfacer necesidades relativas a viviendas, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares.

### Crédito Hipotecario

El propósito de este crédito es apoyar la adquisición de una vivienda para los afiliados y sus familias. Desde el año 2008 todas las Cajas de Compensación, están facultadas para otorgar créditos hipotecarios.

### Ahorro

Ley N° 19.281, de diciembre de 1993, facultó a las Cajas para abrir y mantener cuentas de ahorro para la vivienda, estableciendo el sistema de arrendamiento con promesa de compra-venta como una nueva alternativa para facilitar el acceso a la vivienda. Con estos ahorros las Cajas deben crear un fondo cuya administración se encarga a una Administradora General de Fondos.

#### Monto stock de crédito social (\*)

2012	1.442.017
2013	1.562.412
2014	1.680.917
2015	1.773.458

#### N° de créditos otorgados

2012	2.316.759
2013	2.228.238
2014	2.129.279
2015	2.064.334

#### Monto de créditos otorgados (\*)

2012	1.084.142
2013	1.130.880
2014	1.198.553
2015	1.183.169

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

#### Monto de créditos hipotecarios otorgados (\*)

2012	4.290
2013	5.536
2014	4.383
2015	3.287

#### N° cuentas de ahorro vigentes

2012	319.609
2013	348.513
2014	369.568
2015	380.298

#### Saldo Acumulado de Cuentas de Ahorro Vigentes (\*)

2012	132.428
2013	146.975
2014	208.015
2015	178.380

(\*) valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año  
Fuente: Suseso y Cajas de Compensación

## Beneficios Sociales

Múltiples y diversos son los beneficios sociales que entregan las Cajas a sus afiliados y cargas familiares, los que se dividen en:

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

**Educación:** Dentro de estos beneficios se incluye acceso a educación, nivelación de estudios y capacitación; becas, asignaciones por matrícula, cursos, talleres y diferentes actividades realizadas en este ámbito.

**Salud:** Incluye bonificaciones en especialidades tales como oftalmología, audición, dental, así como descuentos en medicamentos.

**Deportes:** En este ámbito se incluyen bonificaciones asociadas a campeonatos de fútbol, tenis, corridas y cualquier actividad deportiva.

**Recreación, Turismo y Cultura:** Contempla bonificaciones vinculadas a actividades tales como cine, teatro infantil, paseos familiares, entre otros. Considera, asimismo, oportunidades de descanso y vacaciones en los diferentes centros turísticos que cada una de las Cajas posee.

### Beneficios sociales

Tipo de beneficio	Beneficio social neto (M\$) (*)	N° de prestaciones
Bonos Profamilia	6.461.686.169	219.554
Educación	17.774.829.194	531.880
Salud	47.938.861.801	2.891.582
Deportes	2.231.020.608	125.949
Recreación, Turismo y Cultura	26.492.349.406	1.733.245
Otros beneficios	8.134.287.610	88.914
<b>Total</b>	<b>109.033.034.788</b>	<b>5.591.124</b>

(\*) Corresponde al gasto neto en prestaciones adicionales que realizan las Cajas para sus afiliados y familias. Incluye el pago de los beneficios no retornables cuyo monto ascendió a MM\$ 30.518  
Fuente: Cajas de Compensación

## Centros Turísticos

Las Cajas de compensación ponen a disposición de sus afiliados una extensa red de centros turísticos propios y algunos en convenio, a lo largo de todo el país, para proporcionarles oportunidades de descanso y recreación con el fin de que pueden vacacionar o realizar actividades de esparcimiento, promoviendo así el buen uso del tiempo libre



22



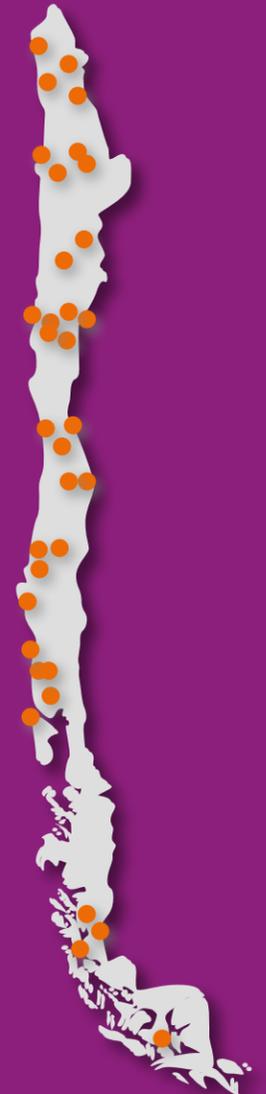
12



3



2





## Venta de Servicios a Instituciones Previsionales

Las Cajas están facultadas para “prestar servicios, mediante convenios con entidades que administran prestaciones de seguridad social”, según lo consigna el estatuto general que rige a estas entidades. Es así como mantienen una red de convenios con administradoras de fondos de pensiones, isapres y mutuales de seguridad, destinados a recaudar las cotizaciones previsionales que los empleadores deben enterar a dichas instituciones.

Por otra parte, las Cajas tienen un convenio con el Fondo Nacional de Salud (FONASA), para ofrecer a sus afiliados la venta de órdenes médicas en su red de oficinas.

### Recaudación de cotizaciones N° de planillas recaudadas

2012	5.597.042
2013	5.207.460
2014	4.795.381
2015	4.697.069

### Convenio FONASA N° de bonos vendidos

2012	2.370.951
2013	2.251.983
2014	2.066.062
2015	2.112.236

Fuente: Cajas de Compensación

## Turismo y Recreación

“No hay paseo por el día que me pierda, son muy entretenidos y es una linda forma de hacer amigos y disfrutar del tiempo libre y la naturaleza. Agradezco la preocupación de La Araucana porque realmente organizan todo muy bien para que los adultos mayores pasemos un momento muy agradable. Partiendo por el bus, que es muy cómodo, las comidas que son exquisitas y además siempre nos tienen juegos, animadores, bailes y muchas sorpresas. Todos los meses hay paseos y yo me programo para poder ir. He conocido Olmué, la Granja Educativa de Lonquén, la Casa de Bucalemu y el zoológico de Buin. Yo estoy muy contenta con esta posibilidad porque me aporta energía, ganas de vivir y motivación.

Eliana Rivera  
Pensionada afiliada  
Caja La Araucana

### Monto invertido en turismo, recreación y cultura por las Cajas de Compensación

2015	MM\$ 26.492
2014	MM\$ 26.059
2013	MM\$ 23.166

# 4 Avances y Desafíos de las Cajas en Chile

Las Cajas desarrollaron durante 2015 un conjunto de acciones y actividades tendientes a diversificar sus beneficios, mejorar su infraestructura y promover relaciones armoniosas con sus trabajadores, proveedores y medio ambiente. Por otra parte, estas instituciones se han planteado nuevos desafíos orientados a entregar cada día un mejor y más amplio servicio a sus afiliados. A continuación resumimos las acciones más destacadas el 2015 de cada una de las Cajas que conforman esta asociación y sus desafíos para este año 2016.

## Fechas relevante de la industria

1953

Se crean las Cajas de Compensación en Chile.

1959

Las Cajas pueden entregar beneficios Adicionales.

1974

Se crea el Crédito Social.

1977

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

1978

Se aprueba el primer estatuto general de la industria.

1989

Las Cajas se consagran como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro.

1991

Se forma la Asociación Gremial Cajas de Chile A.G.

1993

Las Cajas son facultadas para administrar cuentas de ahorro para leasing habitacional.

1997

Se permite la afiliación de los pensionados al sistema.

2007

Se permite la afiliación de empleados públicos y municipales a las Cajas de Compensación.

2008

La Cajas son facultadas para ofrecer créditos hipotecarios hasta con 30 años plazo.

2010

Las Cajas se adjudican, después de una licitación, la tramitación de licencias médicas electrónicas a través de Medipass.

2012

Se permite la afiliación de trabajadores independientes y pensionados de DIPRECA y CAPREDENA.

2014

Empieza a operar el Sistema Intercaja.

## Acciones relevantes 2015



- Inauguración Club de Campo Leñadura.
- Inauguración del Primer Centro Integral en la comuna de Estación Central.
- Inauguración sucursal en Isla de Pascua.
- Publicación del III Reporte de Sostenibilidad.
- Mantención Sello Propyme otorgado por el Ministerio de Economía.
- Celebración de contrato leasing con Metlife, para la compra de nuevo Edificio Corporativo.
- Desarrollo de sesiones del Directorio en Regiones, continuando con la política de descentralización de actividades de CLA.
- Desarrollo de Segunda Cuenta Pública, como parte del programa de transparencia institucional y de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo.
- Ubicación 37 en el ranking Great Place To Work, de las mejores empresas para trabajar en Chile.
- Afiliación de Carabineros de Chile, tras obtener amplia ma-

- yoría en el proceso de licitación.
- Obtención del primer lugar -entre las Cajas de Compensación- en el Ranking de Reputación Corporativa de GFK Adimark y la consultora Hill + Knowlton Strategies, en la categoría plata.
- Organización de Seminarios Temáticos sobre materias de interés nacional.
- Financiamiento a través de inversionistas institucionales, materializado a través de la Colocación de dos Bonos Corporativos en abril y diciembre.
- Activación de Comité de Emergencia para dar respuestas coordinadas y efectivas ante situaciones de emergencia a nivel nacional.
- Desarrollo de Pilar Financiero que implementó un nuevo Sistema de Gestión y Administración de Crédito en 53 oficinas, lo que equivale al 36% de la Red Comercial.
- Implementación Plataforma Integral de Cobranza.
- 83% de satisfacción de los afiliados según estudio realizado por IPSOS.



## Proyectos 2016

- Inauguración Centro Integral en la comuna de Maipú.
- Realización de tercera Cuenta Pública de acuerdo a las buenas prácticas del Gobierno Corporativo.
- Incremento de la oferta de valor en productos de protección para los afiliados.
- Implementación de autenticación y firma electrónica, a través de huella digital biométrica en documentos asociados a créditos.
- Potenciación de la oferta de servicios a los afiliados, a través de plataformas multicanales.
- Estudio y análisis en la diversificación de fuentes de financiamiento de Caja Los Andes, para asegurar el plan estratégico contemplado para el año 2020.
- Implementación de Cartola Empresas y Personas con información sobre los beneficios

- sociales y productos financieros a los que pueden acceder los afiliados, además de tangibilizar el impacto de los beneficios entregados.
- Nueva Plataforma web para proveer información de valor para las empresas.
- Estudio de proyecto de implementación de tarjetas de prepago.
- Publicación del IV Reporte de Sostenibilidad integrado a Memoria Corporativa.
- Implementación de Pilar Financiero, nuevo Sistema de Gestión y Administración de Crédito a todas las oficinas de la Red Comercial.
- Nueva propuesta de valor de beneficios sociales y enfoque de convenios comerciales que permitan aportar al ahorro y mejora del bienestar de los afiliados.

## Acciones relevantes 2015

- Cambios en la Administración y Gobierno Corporativo. Destaca la Intervención por parte de la Superintendencia de Seguridad Social, mediante Resolución Exenta N°141, con fecha 30 de octubre de 2015 y que implicó la suspensión de funciones por parte del Directorio y Gerencia General. En este contexto y con todas las facultades que le otorga la Ley, asumió dichas funciones, el Interventor, señor Robert Rivas Carrillo.
- Cambios en la estructura ejecutiva, siendo renovada de manera importante y donde destacaron los cargos de gerente General, Fiscal, gerente de Planificación, Gerente Corporativo de Finanzas y gerente Corporativo de TI; lo anterior redundó en cambios estructurales en sus unidades dependientes. Las gerencias Zonales fueron reemplazadas por una única subgerencia de Sucursales, dependiente de la gerencia Comercial.
- Se inició proceso de reorganización de áreas de servicio,

a partir del cual se resolvió no continuar con algunas de sus entidades relacionadas, manteniendo y focalizando los beneficios en los ámbitos de salud, educación y recreación.

- En materia de Servicio al Cliente se implementó una nueva funcionalidad en CRM que permitirá mejorar la experiencia de servicio.
- Asumió nuevo Comité Paritario, período 2015-2017, luego de un democrático y participativo proceso de elecciones.
- Culminó la implementación del proyecto de Remediación de Riesgos que contribuirá a mejorar la operación y disminuir los riesgos.
- Se certificó el Modelo de Prevención de Delitos, dando cuenta del interés por legitimar la integridad corporativa y estándares éticos.
- Como es tradicional, se desarrolló el Programa de Becas y Apoyo escolar, beneficiando a más de 4 mil afiliados entre trabajadores y pensionados.

La Araucana **SOLUCIONES SOCIALES**



## Proyectos 2016

- Implementar una nueva estructura de Gobierno Corporativo que garantice el cumplimiento de los objetivos y un óptimo control de la gestión.
- Consolidar la posición de mercado.
- Mejorar los procesos asociados a los regímenes legales a objeto de optimizar el servicio a los afiliados.
- Consolidar una oferta de servicios coherente con nuestro rol social y previsional.
- Fortalecer la cultura interna y el clima laboral como base y soporte del desarrollo organizacional.

- Se efectuó la XXVII versión del Congreso PERCADE La Araucana "Chile y sus Dilemas". Asistieron sin ningún costo más de mil afiliados, autoridades del sector, y contó con una veintena de reconocidos expositores.

- Se inicia proyecto estratégico de reformulación integral del modelo de negocio del crédito social, de manera de garantizar la mejor calidad, mínimo costo, mínimos tiempos de espera y mejor estándar de seguridad tanto para nuestros afiliados como al interior de la Caja.
- Potenciar nuestros beneficios, servicios y la calidad de los mismos hacia nuestros afiliados, a través de la efectiva materialización de nuestro nuevo modelo corporativo, derivado del proceso de reestructuración iniciado en 2015.



## Acciones relevantes 2015

- Reestructuración de la línea ejecutiva de la Caja, incluyendo la incorporación de Gerente General, Contralor, Gerente de Riesgo, Gerente de Finanzas y Gerente de Beneficios.
- Elección de Directorio estamento trabajador.
- Firma de un crédito sindicado por un monto de \$ 91.062.535.124, que reestructura el 100% de los pasivos financieros, eliminando el riesgo de liquidez, producto del descalce de plazos entre activos y pasivos.
- Implementación del reglamento de buenas prácticas.
- Realización del primer estudio de clima laboral, aplicado en toda la organización para detectar oportunidades de mejora en ámbitos como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, calidad de vida.
- Ejecución de cambios de estructura organizacional en la Gerencia de Beneficios para enfrentar los nuevos desafíos de Caja 18.
- Capacitaciones para la mejora de habilidades comerciales y liderazgo para el equipo estratégico y táctico de la Gerencia de Beneficios.
- Desarrollo de jornada de integración para el desarrollo de habilidades de coaching, orientado a la alta dirección, para potenciar sus habilidades de liderazgo y fortalecer una visión común y de equipo.
- Realización de capacitación en temáticas de gobiernos corporativos, organizado para el Directorio y alta gerencia.
- Ejecución de cursos para colaboradores de V Región y Región Metropolitana en auto liderazgo y administración del tiempo.
- Realización, por segundo año consecutivo -en conjunto con fundación Piensa, y a través de Adimark- del estudio de calidad de vida de la V región, documento que se ha transformado en un referente de la región en materia de información sobre el estándar de vida.



- Remodelación de las sucursales de Calama y Valdivia.
- Implementación de la nueva sucursal virtual la que, a través de su portal personas o empresas, facilita a los afiliados la realización de sus gestiones.
- Implementación de mejoras en los procesos de cierre de crédito social desde el punto de vista tecnológico.
- Renovación de equipos tecnológicos para optimizar los tiempos de respuesta a los afiliados.
- Implementación de Software de gestión de cobranza.
- Desarrollo del Proyecto OVA, para mejorar en la eficiencia de los Recursos Humanos.
- Ejecución del proceso de cierre de filiales.
- Racionalización de la red de agencias, centros vacacionales y deportivos.
- Firma de diversos convenios con beneficios para nuestros afiliados.

## Proyectos 2016

- Mejora en los procesos de digitalización de documentos en los puntos de atención de afiliados.
- Desarrollo e implementación de CRM comercial, que permitirá mejorar la relación entre Caja 18 y sus empresas, trabajadores y pensionados afiliados.
- Desarrollo de una plataforma virtual (APP) que permita comunicarse de manera más simple y directa con los afiliados.
- Desarrollo de un modelo calidad de servicio en los puntos críticos de contacto con afiliados.

## Acciones relevantes 2015



- Creación de la Subgerencia de Asuntos Corporativos y de la Subgerencia de Riesgos, que considera Riesgo Operacional, Riesgo Crédito, Riesgo Mercado y Liquidez.
- Mejoras ostensibles de la Red Interna incorporadas a la adquisición de Switch administrables, los que nos permitió implementar un nuevo Callcenter Elastick, mejorando el servicio y la calidad de atención al afiliado.
- Obtención del mejor índice en tiempos de liquidación de la industria de las Cajas de Compensación en promedio, constituyendo un avance sustantivo en las tiempos de repuesta a nuestros afiliados.
- Creación de una subdivisión dentro del área orientada al control y registro documental.
- Aumento de la oferta de beneficios sociales a través de alianzas con prestadores médicos, convenios de educación, salud y entretenimiento.
- Implementación del CRM para mejorar la respuesta a clientes,

- entregando información oportuna y de mejor calidad para los afiliados.
- Nuevo sistema Contact Center que permite dar respuesta a los afiliados en línea tanto de Productos como de Licencias Médicas.
- Consolidación proyecto de digitalización licencias médicas recepcionadas por C.C.A.F en la Región Metropolitana lo que representa un 80% del total de licencias médicas tramitadas a nivel nacional.
- Expansión de los convenios a nivel nacional llegando a 413 centros de servicios orientados: Salud y Belleza; Educación; Recreación y Outdoor; Comercio y Hogar; Turismo; Restaurant y Gastronomía; Cuerpo y Alma.



## Proyectos 2016

- Puesta en marcha de la automatización de procesos en Gestión de Seguros.
- Creación y aplicación de direccionamientos comunicacionales internos y externos.
- Creación de nuevos desarrollos que busquen optimizar y mejorar imagen.
- Mejora de los modelos de provisiones y políticas de riesgo créditos.
- Adquisición de un nuevo equipo Power 8 de IBM, para reforzar y fortalecer los procesos internos a nivel de tecnología, permitiendo una mayor seguridad en la información y además una mejor performance en la utilización de los sistemas.
- Desarrollo de una cultura de

- servicio y acceso de información a trabajadores y empleadores, con el fin de alcanzar altos estándares de información a través del servicio WEB, respondiendo a las demandas de los usuarios en forma oportuna y eficaz.
- Mejoras en los sistemas de gestión de créditos SCR, con el fin de optimizar procesos y recursos.
- Aplicación de nuevas modernizaciones Contac Center.
- Implementación del CRM para mejoras en la fidelización.
- Ampliación de beneficios sociales y convenios.



Crédito Social

“He pedido 4 Créditos Sociales en distintos momentos y para mi han sido de gran apoyo. El sistema es rápido, el descuento es por planilla y no hay que hacer mayores trámites por lo tanto es mucho más cómodo. En lo personal he usado ese dinero en los estudios universitarios de mis hijos. Actualmente tengo una hija que estudia Ingeniería Civil Química y el Crédito Social me ayuda a pagar sus estudios que son lo más importante que yo como padre le puedo entregar. Pienso que los créditos son una gran ayuda si uno es responsable en el compromiso que asume y tiene una razón poderosa para pedirlos”

Carlos Sanguesa  
Guemac  
Afiliado a Caja Gabriela Mistral

Monto de crédito social entregado por las Cajas de Compensación

2015 MM\$ 1.183.169

2014 MM\$ 1.198.553

2013 MM\$ 1.130.880

## Estados Financieros e Indicadores del Sistema



## Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

	Total (M\$)	
	31-12-15	31-12-14
<b>Activos</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	160.846.255	37.858.599
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	631.894.982	644.523.486
Activos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	20.661.160	17.532.883
Deudores previsionales (neto)	112.102.909	86.544.946
Otros activos financieros, corrientes	41.692.103	484.486
Otros activos no financieros, corrientes	4.905.425	1.668.637
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	102.624.493	104.937.541
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	401.282	884.064
Inventarios	148.486	160.336
Activos biológicos corrientes	-	-
Activos por impuestos corrientes	1.340.325	1.094.750
<b>Total de activos corrientes distinto de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios</b>	<b>1.076.617.420</b>	<b>895.689.728</b>
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	191.840	223.194
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	-	-
<b>Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total de activos corrientes</b>	<b>1.076.809.260</b>	<b>895.912.922</b>
<b>Activos no Corrientes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otros activos financieros no corrientes	944	944
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	935.695.965	923.111.006
Activos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	-	-
Otros activos no financieros, no corrientes	5.976.311	5.785.459
Derechos por cobrar no corrientes	16.495.845	15.781.951
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	402.539	407.347
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	512.416	678.718
Activos intangibles distintos a la plusvalía	48.873.325	45.451.861
Plusvalía	273.153	534.560
Propiedades, planta y equipo	287.971.000	252.471.170
Activos biológicos no corrientes	-	-
Propiedades de inversión	522.400	538.018
Activos por impuestos diferidos	3.524.096	3.074.793
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>1.300.247.994</b>	<b>1.247.835.827</b>
<b>Total de activos</b>	<b>2.377.057.254</b>	<b>2.143.748.749</b>

	Total (M\$)	
	31-12-15	31-12-14
<b>Pasivos</b>		
<b>Pasivos corrientes</b>		
Otros pasivos financieros, corrientes	1.001.651.716	668.944.487
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	93.983.416	102.385.039
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	1.082.583	979.973
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	1.119.361	1.619.142
Otras provisiones corrientes	38	1.349.480
Pasivos por impuestos, corrientes	301.457	300.231
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	13.364.596	14.306.167
Otros pasivos no financieros, corrientes	2.718.657	3.337.143
<b>Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta</b>	<b>1.114.221.824</b>	<b>793.221.662</b>
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	-	-
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>1.114.221.824</b>	<b>793.221.662</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Otros pasivos financieros, no corrientes	433.327.827	514.218.373
Pasivos, no corrientes	40.454	93.114
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	-	-
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	-	-
Otras provisiones no corrientes	1.100.116	756.865
Pasivo por impuestos diferidos	-	1.704
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	29.537	71.240
Otros pasivos no financieros, no corrientes	2.059.918	2.157.473
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>436.557.852</b>	<b>517.298.769</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>1.550.779.676</b>	<b>1.310.520.431</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Fondo social	824.486.243	797.777.545
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-2.928.313	-2.178.434
Otras participaciones en el patrimonio	-	-
Otras reservas	7.174.425	7.687.698
Ganancia (pérdida) del ejercicio	-2.695.956	28.950.288
<b>Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora</b>	<b>826.036.399</b>	<b>832.237.097</b>
Participaciones no controladas	241.179	991.221
<b>Patrimonio total</b>	<b>826.277.578</b>	<b>833.228.318</b>
<b>Total patrimonio y pasivos</b>	<b>2.377.057.254</b>	<b>2.143.748.749</b>

## Estado de Resultados por Función Consolidado

	Total (M\$)	
	31-12-15	31-12-14
<b>Servicios no financieros</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	43.282.740	44.249.471
Costo de ventas	-641.269	-378.111
<b>Ganancia bruta</b>	<b>42.641.471</b>	<b>43.871.360</b>
Ganancias (pérdidas) que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos a costo amortizado	-	-
Otros ingresos, por función	-	-
Costos de distribución	-570.754	-1.235.363
Gastos de administración	-57.829.350	-55.124.977
Otros gastos, por función	-	-
Otras ganancias (pérdidas)	-1.006.650	-113.880
ingresos financieros	312.177	386.171
Costos financieros	-2.184.167	-2.238.972
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	-	-160
Diferencias de cambio	-	-
Resultado por unidades de reajuste	-472.321	-669.081
Ganancias (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	-	-
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>-19.109.594</b>	<b>-15.124.902</b>
Gasto por impuestos a las ganancias	336.074	1.150.126
<b>Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas</b>	<b>-18.773.520</b>	<b>-13.974.776</b>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	-	-
<b>Ganancia (pérdida) de servicios no financieros</b>	<b>-18.773.520</b>	<b>-13.974.776</b>
<b>Servicios financieros</b>		
Ingresos por intereses y reajustes	394.166.321	367.389.920
Gastos por intereses y reajustes	-63.724.520	-61.207.882
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>	<b>330.441.801</b>	<b>306.182.038</b>
Ingresos por comisiones	27.615.816	26.326.908
Gastos por comisiones	-504.566	-1.142.692
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>27.111.250</b>	<b>25.184.216</b>
Ingresos por mutuos hipotecarios endosables	1.847.550	1.510.049
Egresos por mutuos hipotecarios endosables	-1.502	-14.533
<b>Ingreso neto por administración de mutuos hipotecarios endosables</b>	<b>1.846.048</b>	<b>1.495.516</b>
Utilidad neta de operaciones financieras	317.402	521.517
Utilidad (pérdida) de cambio neta	1.209	2.738
Otros ingresos operacionales	53.445.221	43.659.678
Provisión por riesgo de crédito	-93.125.380	-48.304.758
<b>Total ingreso operacional neto</b>	<b>320.037.551</b>	<b>328.740.945</b>
Remuneraciones y gastos del personal	-127.699.018	-120.011.593
Gastos de administración	-100.310.367	-93.025.668
Depreciaciones y amortizaciones	-13.934.526	-9.861.823
Deterioros	-22.410	-722.813
Otros gastos operacionales	-13.601.735	-13.759.174
<b>Total gastos operacionales</b>	<b>-255.568.056</b>	<b>-237.381.071</b>

	Total (M\$)	
	31-12-15	31-12-14
<b>Resultado operacional</b>	<b>64.469.495</b>	<b>91.359.874</b>
Resultado por inversiones en sociedades	-491.297	-267.491
Corrección monetaria	-615.849	-288.094
<b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>	<b>63.362.349</b>	<b>90.804.289</b>
Impuesto a la renta	-153.038	33.325
<b>Resultado de operaciones continuas</b>	<b>63.209.311</b>	<b>90.837.614</b>
Ganancia (pérdida) de operaciones discontinuadas, neta de impuesto	-	-
<b>Ganancia (pérdida) de servicios financieros</b>	<b>63.209.311</b>	<b>90.837.614</b>
<b>Beneficios Sociales</b>		
Ingresos por prestaciones adicionales	8.753.434	9.129.000
Gastos por prestaciones adicionales	-57.013.684	-57.954.464
<b>Ingreso neto por prestaciones adicionales</b>	<b>-48.260.250</b>	<b>-48.825.464</b>
Ingresos por prestaciones complementarias	861.590	1.173.136
Gastos por prestaciones complementarias	-5.594	-305.974
<b>Ingreso neto por prestaciones complementarias</b>	<b>855.996</b>	<b>867.162</b>
Otros ingresos por beneficios sociales	37.698	26.887
Otros egresos por beneficios sociales	-20.908	-3.791
<b>Ingreso neto por otros beneficios sociales</b>	<b>16.790</b>	<b>23.096</b>
<b>Ganancia (pérdida) de beneficios sociales</b>	<b>-47.387.464</b>	<b>-47.935.206</b>
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>-2.951.673</b>	<b>28.927.632</b>
Ganancia (pérdida) atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora	-2.695.956	28.950.288
Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladora	-255.717	-22.656
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>-2.951.673</b>	<b>28.927.632</b>

## Indicadores del Sistema

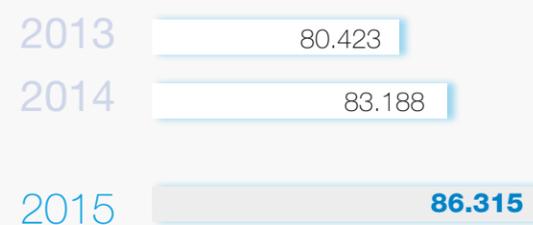
### Excedentes de las Cajas (\*)



### Beneficios sociales entregados (\*)



### Empresas afiliadas



### Total afiliados



### Patrimonio de las Cajas (\*)



### Stock de crédito social (\*)



### Trabajadores afiliados



### Pensionados afiliados



### Cuentas de ahorro vigentes



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

**Coordinación General** Cajas de Chile A.G **Dirección Editorial** Mariella Rossi **Diseño** Julia Salazar **MRW comunicaciones**  
**Fotografías** Roberto De la Fuente, Claudio Zamorano - Abril 2016