

Presencia Nacional

	LOS ANDES	LA ARAUCANA	18 DE SEPTIEMBRE	GABRIELA MISTRAL
Arica	•	•		
Alto Hospicio	•	•		
Iquique	•	•	•	
Antofagasta	•	•		
Calama	•	•		
María Elena	•	•		
Melillones	•	•		
Taltal	•	•		
Tocopilla	•	•		
Caldera	•	•		
Copiapó	•	•	•	
Diego de Almagro	•	•		
Vallenar	•	•		
Coquimbo	•	•		
Illapel	•	•		
La Serena	•	•	•	•
Los Villos	•	•		
Ovalle	•	•		
Salamanca	•	•		
Vicuña	•	•		
Casablanca	•	•	•	•
La Calera	•	•		
La Ligua	•	•		•
Limache	•	•		•
Los Andes	•	•	•	
Quillota	•	•	•	
Quilpué	•	•		
Quintero	•	•		•
San Antonio	•	•	•	•
San Felipe	•	•	•	•
Valparaíso	•	•	•	•
Villa Alemana	•	•		
Viña del Mar	•	•	•	
Santiago	•	•		
Buín	•	•		
Cerrillos	•	•		
Colina	•	•		
Estación Central	•	•		
Huechuraba	•	•		
Independencia	•	•		
La Florida	•	•		
Las Condes	•	•		
Maipú	•	•	•	•
Melipilla	•	•		
Nuñoa	•	•		
Peñalolén	•	•		•
Providencia	•	•	•	
Pudahuel	•	•		
Puente Alto	•	•		•
Quilicura	•	•		•
Renca	•	•		
San Bernardo	•	•	•	•
Santiago	•	•	•	•
San Miguel	•	•		
Talagante	•	•	•	
Las Cabras	•	•		•
Peumo	•	•	•	
Pichilemu	•	•		
Rancagua	•	•	•	•
Rengo	•	•		•
San Fernando	•	•	•	•
San Vicente	•	•		•
Santa Cruz	•	•		
Cauquenes	•	•		•
Constitución	•	•		•
Curico	•	•	•	
Linares	•	•		
Molina	•	•		•
Parral	•	•		•
San Clemente	•	•		•
San Javier	•	•		•
Talca	•	•	•	•
Arauco	•	•		
Cabrero	•	•		
Cañete	•	•		
Chillán	•	•	•	•
Concepción	•	•	•	•
Coronel	•	•		•
Curanilahue	•	•		•
Laja	•	•		
Los Angeles	•	•	•	
Mulchén	•	•		
Nacimiento	•	•		
Penco	•	•		•
San Carlos	•	•		
Talcahuano	•	•		
Tomé	•	•		
Angol	•	•	•	
Carahue	•	•		
Licanray	•	•		•
Temuco	•	•	•	•
Victoria	•	•		
Villarrica	•	•		
Futroño	•	•		
La Unión	•	•		•
Paillaco	•	•		•
Panguipulli	•	•		
Río Bueno	•	•		
Valdivia	•	•	•	•
Ancud	•	•		
Calbuco	•	•		
Castro	•	•		
Chonchi	•	•		
Dalcahue	•	•		
Osorno	•	•		
Puerto Montt	•	•		•
Puerto Varas	•	•		•
Purranque	•	•		
Quellón	•	•		
Coyhaique	•	•		
Puerto Aysén	•	•		
Porvenir	•	•		
Puerto Natales	•	•		
Punta Arenas	•	•		

Memoria Anual

 2011
 2012

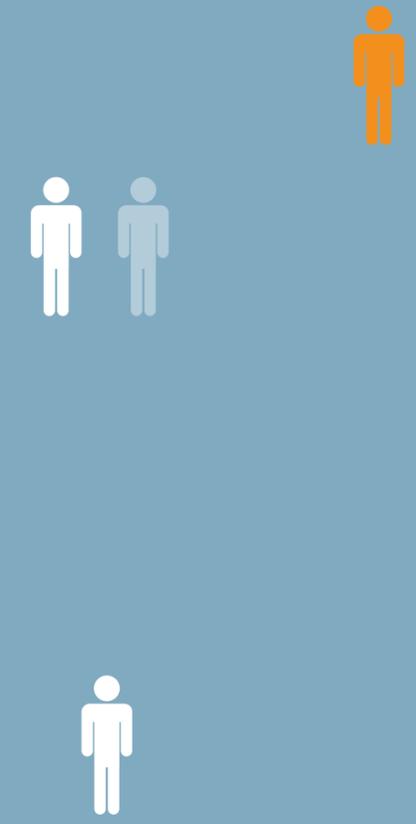
Antonio Bellet 444- Of.202
 Providencia, Santiago de Chile
 Tel. (56 2) 274 62 31
 www.cajasdechile.cl

.....

Carta del Presidente	2
Las Cajas de Compensación	4
En Cifras...	5
Un Sistema en constante evolución	6
Promotoras del diálogo entre trabajadores y empresa	8
Aporte Social de las Cajas	11
Cajas de Chile A.G.	18
Socios	20
Hitos 2011 /12	22
Las Cajas según los chilenos	26
Servicios y Prestaciones	31
Estados Financieros	36
Indicadores del Sistema de Cajas de Compensación	39

.....

Logo of Cajas de Chile A.G. (three vertical bars) followed by the text "Cajas de Chile A.G." in a vertical orientation.



Impulsando el desarrollo social del país...



Desarrollan infraestructura de salud, turística y educativa



Administran prestaciones



Apoyan al Estado en la gestión de políticas públicas



Carta del Presidente



En sus casi 60 años de existencia las Cajas de Compensación han sido mucho más que testigos del crecimiento que ha experimentado Chile. Mediante su labor de administración de prestaciones en materia de salud, vivienda, educación, recreación, cultura y financiamiento, estas corporaciones privadas, sin fines de lucro, se han convertido en impulsoras del desarrollo social de nuestro país.

Asumiendo importantes desafíos y pensando siempre en el bienestar de la familia, estas instituciones han evolucionado en el tiempo, diversificando sus servicios, creciendo en cobertura y promoviendo una mejor distribución de ingresos, lo que les ha permitido “dar un salto” que ha empujado hacia adelante a todos sus beneficiarios, es decir, a más de 7 millones de chilenos.

Las Cajas de Compensación se han posicionado como actores relevantes y aliadas del Estado en la implementación de políticas públicas, cuyo fin es garantizar prestaciones y beneficios destinados a mejorar la calidad de vida de las personas. La valoración que de ellas tiene la ciudadanía se refleja en el estudio que la Asociación Gremial encargó el año pasado a la consultora Gemines, encuesta que da cuenta de la imagen consolidada de estas entidades, con un alto nivel de aprobación por parte de quienes son sus afiliados y de reconocimiento del rol que desempeñan en el campo de la seguridad social.

Ello se debe a que han asumido el desafío de adecuarse a los distintos escenarios por los que les ha correspondido transitar, en un país cuyo proceso de reformas al sistema de protección social es, con seguridad, uno de los más radicales del continente.

Es así como al término del año 2011, la industria logró una cobertura de afiliados de 4.254.465 trabajadores y 1.391.941 pensionados, además de 81.622 empresas adheridas, lo cual representa un crecimiento cercano al 6% anual. A este universo podrían sumarse 120.000 nuevos afiliados, pertenecientes al segmento de trabajadores independientes, los cuales a partir de 2012 tendrán la posibilidad de incorporarse a Cajas de Compensación.

Dentro de la labor que desempeñan resulta especialmente meritoria la acción que estas corporaciones ejecutan a favor del sector de pensionados, a quienes no sólo se les otorga cobertura en beneficios y servicios, sino también, en algunos

casos, se les pagan sus pensiones a través de mandatos que les han sido concedidos voluntariamente por sus propios afiliados.

El crédito social, administrado por las Cajas de Compensación desde 1974, no sólo ha propiciado una mejor inclusión financiera, sino que también ha significado una opción de bajo costo para que los afiliados puedan satisfacer necesidades de bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras de análoga naturaleza, que son necesarios para lograr una mejor calidad de vida.

La incorporación de este régimen representó en su momento una innovación importante en la seguridad social. Para las empresas que mantenían sistemas de préstamos en beneficio de sus trabajadores, la existencia de esta alternativa de financiamiento les ha permitido liberar capital de trabajo que pueden concentrar en funciones esencialmente productivas y del giro que les es propio. El aporte de las Cajas debe igualmente valorar la cultura de pago que fue necesario crear, en momentos en que ella era inexistente dada la ausencia de crédito para estos segmentos, los cuales hoy sí resultan atractivos para muchos operadores que actúan en este cada vez más sofisticado mercado.

Por ello, resulta significativo destacar los logros que las Cajas han alcanzado en estos casi 40 años de participación en un servicio financiero que ellas mismas ayudaron a crear y desarrollar. De partida, cuatro de cada diez afiliados mantienen hoy una operación de crédito vigente con su respectiva entidad, lo cual equivale a 2.331.973 préstamos al término del año 2011. A igual fecha, el total de activos administrados originados en el citado régimen supera los US\$3.500 millones, obligaciones por las cuales los trabajadores y pensionados pagan una tasa de interés muy inferior a la que deberían, de no existir la oferta de las Cajas. En efecto, si se comparan las tasas aplicadas por las entidades que integran esta industria, se concluye que el mayor costo de opciones equivalentes supera el 30%, lo que en términos monetarios representa ahorros del orden de los US\$400 millones anuales. A dicha suma corresponde agregar los beneficios monetarios y no monetarios que las Cajas otorgan, los cuales, según se da cuenta en esta memoria, exceden los US\$64 millones anuales.

Lo anterior tiene mucho sentido destacarlo hoy, pues sin duda 2011 estuvo marcado por hechos que incidieron en la confianza

de los consumidores acerca del buen funcionamiento del mercado del crédito. Siendo las Cajas actores que forman parte de la oferta de este servicio, resulta clave recordar los principios y valores en los cuales se enmarca el actuar de estas instituciones, los que son parte del ADN de la industria: uniformidad, universalidad, transparencia y eficacia.

En su condición de administradoras del Régimen de Crédito Social y habida consideración de las exigencias que la autoridad les ha impuesto, las Cajas han venido dando pasos decisivos en orden a brindar un marco de seguridad, confianza y solvencia, no sólo respecto de sus afiliados y empresas adheridas, sino que, también, de quienes son los principales adquirentes de los instrumentos de oferta pública que algunas de ellas han emitido en el mercado local, opción que les ha permitido diversificar sus fuentes de financiamiento y traspasar a sus afiliados las mejores condiciones que han sido capaces de lograr.

Los desafíos futuros de la industria son inmensos. En el escenario actual y cualesquiera que sean las dificultades que deban enfrentar, es imprescindible que no pierdan el foco de su misión, que es trabajar por el bienestar y desarrollo de la familia chilena. Más que nunca, están compelidas a consolidar el capital social que han sido capaces de lograr en sus largos años de vida. Ello implica fortalecer el pilar social, base y sustento de su objeto, sin descuidar el pilar financiero, que es el que les provee los recursos necesarios para su crecimiento y desarrollo.

Lo expuesto es una exigencia que la industria deberá abordar con múltiples medidas. Un nivel de reputación compatible con su historia y sus valores; un sistema de gobierno que otorgue garantías de confiabilidad, transparencia y eficiencia; y un procedimiento para dar cuenta pública de su gestión, que idealmente constituya un medio para medir y evaluar el impacto que ellas ejercen como entidades de seguridad social.

El solo hecho de que para cumplir su misión, las Cajas, a diferencia de las demás instituciones que conforman el sistema previsional, no reciban contribuciones de empleadores ni de trabajadores, las califica para ser aliadas invaluable del Estado, como operadoras de un sistema que promueva el logro de mayores niveles de bienestar. Bien vale la pena mirar, con tal propósito, hacia los instrumentos y programas de un moderno y eficiente sistema de seguridad social.



La educación temprana, el apoyo a programas en beneficio de los adultos mayores, las prestaciones que complementen los planes de salud y la instauración de medios de pago alternativos que se ocupen de las transacciones originadas en los ámbitos laborales y previsionales, son iniciativas a las que será necesario destinar tiempo y recursos.

No quisiera terminar esta cuenta sin agradecer el respaldo y confianza que las Cajas han brindado permanentemente a la gestión en que estamos empeñados, actitud que nos compromete a realizar nuestros mejores esfuerzos, para fortalecer las alianzas que sean necesarias y que nos permitan materializar las iniciativas y proyectos por los que hemos venido trabajando por tantos años.



Eusebio J. Pérez Gutiérrez
Presidente

Santiago, abril de 2012

Las Cajas de Compensación



Son instituciones privadas de seguridad social, sin fines de lucro, que crean y administran prestaciones destinadas a aumentar la calidad de vida de las familias chilenas. Esto es posible porque reinvierten todos sus excedentes en más y mejores servicios y beneficios para sus afiliados.

Trabajan por el bienestar de la familia chilena...

Como promotoras de la calidad de vida, las Cajas ofrecen una variada gama de beneficios y servicios de alta calidad en salud, educación, turismo, recreación y cultura, además de apoyar a los chilenos en momentos especiales mediante bonos gratuitos de natalidad, escolaridad y nupcialidad, entre otros. Otorgan créditos sociales en condiciones convenientes, que garantizan un menor costo en el endeudamiento de las familias. De igual forma, contribuyen a concretar el sueño de la casa propia con créditos hipotecarios de hasta 30 años, ahorro para la vivienda, leasing habitacional y asesoría inmobiliaria.

...con presencia de Arica a Porvenir...

Las Cajas cuentan con una amplia red de sucursales a lo largo de todo el país, cobertura que les permite influir positivamente en la vida de 7,2 millones de chilenos. Están afiliados al sistema 4,3 millones de trabajadores de los sectores público y privado y 1,4 millones de pensionados. Es por esto que se puede decir, con propiedad, que prácticamente la mitad de los chilenos pueden acceder a los beneficios y servicios que entregan.

...promoviendo el diálogo social.

Estas entidades constituyen un punto de encuentro entre empresarios y trabajadores. En sus directorios bipartitos hay representantes de ambos sectores, lo que permite que los proyectos de las Cajas sean discutidos y votados en conjunto, propiciando una mirada integral.



En Cifras...

4,3 millones de trabajadores y **1,4** millones de pensionados están afiliados al sistema de Cajas.

Considerando a las familias de los afiliados, en total estas entidades benefician a más de **7** millones de chilenos.

En 2011 las Cajas otorgaron beneficios por **\$35.962** millones.

Sólo en educación estos beneficios alcanzaron los **\$8.821** millones.

Entregaron **525.205** atenciones médicas en sus **534** centros de salud propios y en convenio.

Contribuyeron al descanso de más de **600** mil personas que visitaron sus **53** centros turísticos y recreativos.

Las Cajas son una alternativa de financiamiento para la familia chilena. Durante el pasado ejercicio colocaron **\$1.407.026** millones en créditos sociales.

Pagaron **\$40.496** millones en asignaciones familiares.

Administraron **301.982** cuentas de ahorro.



Un Sistema en constante evolución



2010/12

El desarrollo de las Cajas

Desde que nacieron en los años 50, las Cajas han ido expandiendo su margen de acción de la mano con las autoridades. Comenzaron su labor administrando la asignación familiar. Hoy entregan un amplio mundo de beneficios y prestaciones a sus afiliados, contribuyendo de manera directa al bienestar de los chilenos y al desarrollo del país.

'50

Nacen

Por iniciativa de organizaciones gremiales empresariales, en esta década nacen las Cajas, con el objetivo de entregar asignaciones en dinero, complementarias al salario de los trabajadores.

En reconocimiento a su buen desempeño y aporte social, en 1953 el Estado reconoce jurídicamente a las Cajas y, en 1959, les permite entregar beneficios adicionales con cargo a sus economías en gastos de administración.

'70

Crean el crédito social

En 1974, las Cajas son facultadas para otorgar préstamos en dinero a sus afiliados, con cargo a sus fondos de beneficios sociales, surgiendo así el crédito social, que desde hace más de 35 años se enfoca en apoyar a la familia chilena.

En 1976, amplían la cobertura del sistema a todos los trabajadores de las empresas adheridas (hasta ese momento sólo los obreros estaban afiliados a ellas) y en 1977 se hacen cargo de la administración de los subsidios por incapacidad laboral y cesantía.

Un año después, se aprueba el primer estatuto general de la industria, que compiló en un único texto todas las disposiciones legales que se habían dictado hasta la fecha.

'80

Amplían beneficios y servicios

Durante esta década, las Cajas reafirman que el sector privado es capaz de responder de manera eficiente y creativa a las tareas sociales que se les han encomendado.

En momentos en que el país vive un proceso de apertura económica, se dicta la Ley 18.883, que refuerza el carácter privado y autónomo de estas instituciones, a través del Estatuto General que las rige hasta hoy.

Las Cajas se consagran así como corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, amplían su estructura de beneficios y servicios, simplifican sus procesos de afiliación y desafiliación de empresas, acentúan la competencia y flexibilizan los requisitos para conformar directorios y elegir a sus integrantes.

'90

Se unen en Cajas de Chile A.G.

En el inicio de una nueva década y con el objetivo de promover, desarrollar y proteger sus actividades comunes, nace la Asociación Gremial Cajas de Chile A.G., a partir de la unión de las 7 Cajas que existían a esa fecha.

Agrupadas, incursionan en 1993 en el mercado de la vivienda, al ser facultadas para administrar cuentas de ahorro para leasing habitacional.

Luego que el gobierno de la época permitiera la afiliación de los pensionados, en 1998 amplían su cobertura, lo que permitió que las personas pudieran seguir percibiendo los beneficios y servicios del sistema una vez retirados del mercado laboral y, por tanto, con más tiempo para disfrutar la vida.

2000

Se abren a empleados públicos y municipales

Con la llegada del nuevo milenio, las Cajas son facultadas para ofrecer créditos hipotecarios hasta 30 años plazo, descontados por planilla y sin límite de UF, reforzando así su tarea de entregar más opciones a los chilenos que aspiran a concretar el sueño de la casa propia.

Adicionalmente, extienden los plazos de restitución del crédito social, pasando de 5 a 7 años y en 2007 se autoriza la afiliación de empleados públicos y municipales.

En el marco de la Reforma Previsional de 2008, se establece el ingreso de los independientes a las Cajas de Compensación, a partir de 2012.

Incursionan en nuevas prestaciones

Ampliando las opciones de financiamiento para sus afiliados y cargas, las Cajas son facultadas para entregar créditos de educación superior con recursos Corfo.

En el área de la salud, inician la tramitación de licencias médicas electrónicas a través de Medipass, luego de adjudicarse la licitación del Ministerio de Salud desarrollada por Fonasa.

Además, han incursionado exitosamente en el pago de pensiones de los sectores público y privado.

A contar de enero de 2012 comienzan a recibir como afiliados a los llamados trabajadores independientes.



Promotoras del diálogo entre trabajadores y empresa

Gobierno Corporativo

Seriedad, eficiencia y transparencia en la gestión son algunos de los atributos que garantiza la existencia de un gobierno corporativo, estructura presente en las Cajas que ha permitido a estas instituciones desarrollarse, ser reconocidas y respetadas entre los chilenos.

Con el propósito de propiciar una mirada integral y equilibrada en pos de un objetivo común, las Cajas tienen un modelo basado en directorios bipartitos, compuestos por representantes del sector empresarial y de los trabajadores.

Los directorios son apoyados por comités multidisciplinarios, especializados en materia legislativa, financiera, de riesgo, estándares de control interno y operacional. De esta forma el gobierno corporativo apoya las labores de supervisión y gestión de las Cajas, mejorando los mecanismos internos de autoregulación.

Lorenzo Constans, presidente de la CPC

La génesis de un sistema de seguridad social

El origen de las Cajas de Compensación en nuestro país es una de las primeras expresiones de responsabilidad social (RSE) del empresariado nacional. Estas entidades, tanto en Chile como en el resto del mundo, nacieron para complementar los salarios de los trabajadores mediante el pago de asignaciones familiares, permitiendo asegurar una retribución suficiente para atender las necesidades de ellos y sus familias. Algo que en su minuto resultó inédito, incluso revolucionario.



En 1952, un grupo de emprendedores vinculados a la Cámara Chilena de la Construcción visitó Francia y Bélgica para observar cómo funcionaban estas entidades. A su regreso, esta Asociación Gremial creó un fondo propio como capital semilla con el fin de entregar un beneficio para las familias de sus obreros. Tras este primer antecedente, entre 1953 y 1969, nacieron las cinco Cajas que integran hasta hoy la industria, todas ligadas en su origen a distintos gremios empresariales.

Así, el esfuerzo conjunto de trabajadores y empresarios forma parte de la génesis de estas entidades, el que se mantiene hasta hoy a través del sistema de gobierno que las rige. Las Cajas cuentan con una importante presencia de las entidades gremiales que las fundaron y en sus directorios participan los propios afiliados, lo que permite mantener el equilibrio que las ha llevado a desarrollarse y convertirse en un pilar fundamental del sistema de seguridad social. Basadas en sus propias capacidades y no en cotizaciones de empresarios, trabajadores o en aportes estatales, las Cajas han crecido en cobertura y diversificado las prestaciones y servicios que proporcionan a sus afiliados, convirtiéndose en impulsoras del desarrollo social y del emprendimiento de nuestro país.

Precisamente por ese rol que desempeñan, son aliadas importantes en la cadena de valor de las empresas chilenas y actores relevantes en la administración de programas de carácter social que favorezcan a los trabajadores y sus familias, a los pensionados y a los sectores más vulnerables del país.

Directores laborales opinan de las Cajas



Luis Jara

Director laboral Caja 18 de Septiembre y dirigente del Sindicato de Transportes Andina Refrescos

“Considero que nuestro rol como Caja es satisfacer las necesidades de los trabajadores y pensionados, poniendo a su alcance bienes y servicios que sin nosotros se les hace muy difícil obtener. En Caja 18 de Septiembre hemos definido como nuestro principal perfil a la salud. Por ello estamos trabajando para mejorar los aranceles y perfeccionar la coordinación de la publicidad de las distintas campañas u operativos médicos de captación de pacientes afiliados”.



Mario Marchetti

Director laboral Caja Gabriela Mistral y asesor de la gerencia general de Tecpromin

“Cuando se le pregunta a los trabajadores cuál es el producto o servicio que más valoran de las Cajas, definitivamente dicen ‘crédito social’. Al tener el carácter de social, nuestro financiamiento no discrimina precios entre trabajadores y tampoco le niega el acceso a afiliados de baja renta o alto Dicom. Nuestros afiliados tienen muchas responsabilidades y no siempre el presupuesto familiar es el óptimo, así que a través de las Cajas, las familias de menores recursos acceden a créditos en forma rápida, a bajo costo y de libre disponibilidad. Somos el único financiamiento social real en este país en condiciones favorables y los trabajadores lo reconocen”.



Jaime Moreno

Director laboral de Caja La Araucana y dirigente del Sindicato N° 2 de Cristalerías de Chile

“Caja La Araucana ha desarrollado en el tiempo una propuesta social de beneficios para empresas, trabajadores, organizaciones laborales y familias, de alto impacto. Puntualmente, ha sido la única que ha desarrollado un modelo integral de educación, con colegios de enseñanza prebásica, básica y media, un centro de formación técnica, un instituto profesional y actualmente una universidad. Ciertamente un tremendo aporte para los trabajadores y sus familias. Esto nuestra población afiliada lo valora”.



José Luis Ortega

Director laboral Caja Los Andes y dirigente del Sindicato Nacional de Homecenter Sodimac

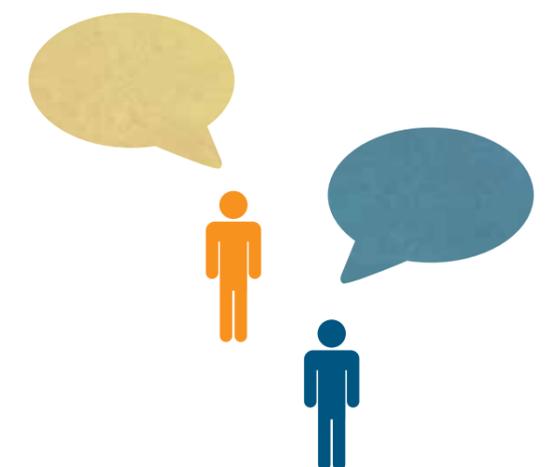
“Caja Los Andes tiene una gran variedad de centros vacacionales que en temporada alta o veraniega se hacen pocos. Se valoran estos espacios. Otro punto alto de la oferta turística es la posibilidad de realizar paseos por el día, que las Cajas otorgan a los afiliados a través de las empresas y los sindicatos. Valorada es también la posibilidad de cancelar la estadía en los centros vacacionales mediante descuentos por planilla, ya que no siempre se tiene el dinero suficiente para veranear y salir con la familia”.



Gabriel Riveros

Director laboral Caja Los Héroes y presidente del Sindicato N°2 de CMPC

“El activo más importante para una familia es su casa. Para esto contamos con un crédito hipotecario Los Héroes y todos los años desarrollamos un programa de convenios con inmobiliarias y constructoras que ofrecen beneficios especiales a los trabajadores. Además, el departamento inmobiliario de Los Héroes participa con las empresas y los sindicatos en programas de capacitación para el ahorro y financiamiento de la casa propia”.



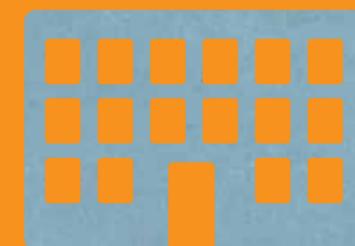


Aporte Social de las Cajas



Las Cajas cumplen un rol social insustituible en nuestro país, que se expresa en el amplio Aporte Social que estas entidades entregan a sus afiliados y familias.

El crédito social es el aporte más relevante, pues implica un menor costo para el endeudamiento de las personas y permite a las Cajas disponer de recursos para financiar las asignaciones en dinero, una amplia gama de prestaciones gratuitas o a costo subsidiado, además de una alta inversión en infraestructura.



Aporte Social de las Cajas



1. Créditos más baratos

Las alternativas de financiamiento a las que la población afiliada a las Cajas de Compensación puede recurrir para resolver sus necesidades de distinta naturaleza, se circunscriben principalmente a la oferta de crédito que proviene de las divisiones especializadas de los bancos, o de la banca retail. El diferencial de tasas de interés que las Cajas cobran, respecto de dichos agentes, representa un Aporte Social del Sistema, que se hace tangible en un menor costo de endeudamiento.

En el cuadro siguiente se incluyen las tasas aplicadas en el período 2008-2011, por los distintos oferentes de crédito:

Tasa promedio agentes del mercado del crédito (%)

Monto consumo	Entidad	2008	2009	2010	2011 (1)	prom 2008/11
MM\$1	Div especializadas	39,68	38,9	34,23	33,07	36,87
	Bancos retail	38,14	34,64	28,24	30,01	33,08
	Cooperativas	25,54	25,15	21,83	21,59	23,75
	CCAF	24,26	25,74	20,91	22,74	23,49
	Bancos (2)	25,24	23,09	19,19	21,01	22,26

Fuente: Elaboración Cajas de Chile A.G.
 (1) Considera período enero - julio 2011.
 (2) Bancos excluyen divisiones especializadas.

En el período señalado, el promedio anual de la cartera de crédito de las Cajas fue de US\$3.445 millones, de modo que el Aporte Social anual medido como diferencial de tasas ha sido de US\$400 millones.



Dividendo Social 2011 (por área)

	Gasto Neto (\$)	Nº Usuarios
Salud	10.561.825.386	3.310.125
Educación	6.696.261.985	624.418
Deportes	311.385.758	40.728
Recreación	3.036.733.055	2.643.326
Turismo	3.658.349.355	813.148
Cultura	3.027.699.288	275.910
Otras Asignaciones en Dinero (1)	6.259.341.971	229.449
Totales (2)	33.551.596.798	7.937.104

(1) Natalidad, nupcialidad, muerte, otras.
 (2) Incluye Cajas Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral.

Porcentaje del Excedente destinado a entrega del Dividendo Social **36,7%**

Dividendo Social 2011 (1)

	2011 en miles \$	2010 en miles \$	2011 en US\$ (2)	2010 en US\$ (2)
Prestaciones adicionales (gasto)	41.255.841	27.610.930	79.116.021	52.949.277
Prestaciones adicionales (ingresos)	7.704.244	6.577.125	14.774.371	12.612.904
Dividendo social (3)	33.551.597	21.033.805	64.341.650	40.336.374
Excedente	57.955.194	79.053.009	111.140.249	151.599.373
Exc+prest adicionales neto	91.506.791	100.086.814	175.481.899	191.935.747
Porcentaje del excedente destinado a Dividendo social	36,67%	21,02%	36,67%	21,02%

(1) Incluye Cajas Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral.
 (2) 521,46 valor dólar observado día 30 dic 2011.
 (3) Muestra el Dividendo Social (gasto neto en prestaciones adicionales, expresado en pesos y en dólares).

Aporte Social de las Cajas

• Salud al alcance de todos

Las Cajas entregan salud de calidad a un bajo costo para sus afiliados y sus familias. Cuentan con numerosos convenios con centros médicos privados y una amplia red de atención propia, donde una de sus fortalezas es la atención oftalmológica y dental. Para fomentar la prevención y el autocuidado, han implementado unidades especiales donde los afiliados acceden a charlas y exámenes preventivos gratuitos.

En 2011 las prestaciones adicionales de las Cajas en salud alcanzaron los MM\$10.561, beneficiando a 3,3 millones de usuarios.

• Acceso a Educación de calidad

Para promover el acceso de sus afiliados y sus familias a la educación, las Cajas otorgan bonos en dinero por excelencia académica, altos puntajes en la PSU o por cursar la enseñanza básica y media. Asimismo, cuentan con una amplia gama de convenios, que permiten acceder a descuentos en las instituciones de educación superior. También hay Cajas que poseen sus propias redes de centros educacionales, que incluyen colegios, programas de nivelación de educación básica y media, centros de formación técnica, institutos profesionales y una universidad.

En 2011 el Dividendo Social de las Cajas en materia de educación fue de MM\$6.696, beneficiando a 624 mil usuarios.

• Una mejor Vejez

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus afiliados pensionados, las Cajas de Compensación ponen a su disposición una serie de servicios y beneficios, enfocados especialmente en la tercera edad. Las Cajas constituyen su lugar de encuentro, donde pueden participar en talleres y actividades; a través de estas entidades, además pueden acceder a convenientes alternativas de Turismo y Recreación, diseñadas especialmente para estos grupos etarios. Iniciativas como las "llamadas de acompañamiento", mediante las cuales se contacta permanentemente a adultos mayores con pocas redes de apoyo, son un ejemplo de cómo las Cajas pueden ser una ayuda para el afiliado en su vejez.

Los pensionados también se ven beneficiados por los bonos, canjeables en dinero o estadias en los centros recreacionales; salud a bajo costo a través de su red médica, dental y de convenios con farmacias; y, acceso a créditos sociales en condiciones favorables.

Los pensionados recibieron 1.214.350 beneficios, cuyo desglose es:

• Asignaciones en dinero por un monto de MM\$2.411

Asignaciones de nupcialidad	4.992
Asignaciones de natalidad	638
Asignaciones de fallecimiento	10.865
Otras asignaciones (salud, bodas de oro, otras)	134.742

• Otros beneficios

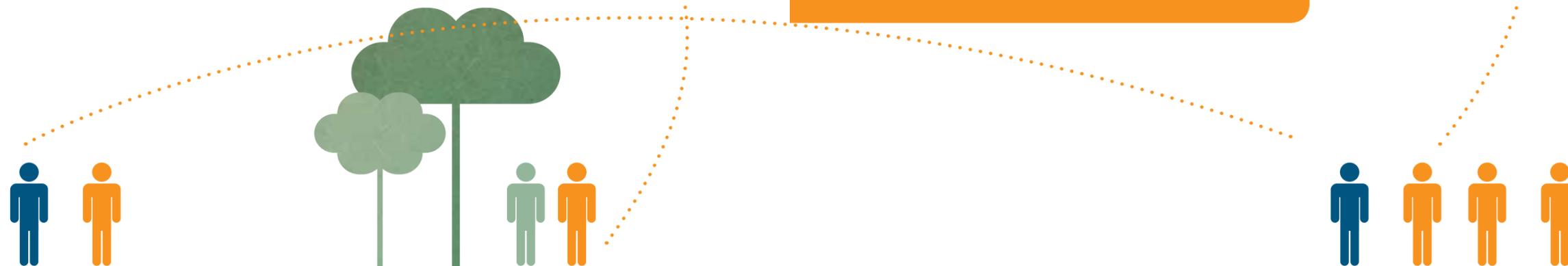
Atenciones médicas	257.287
Beneficios educacionales	59.045
Actividades deportivas y recreativas	79.584
Actividades culturales	625.394
Pasajeros en centros campestres	41.803

• Total beneficios 1.214.350

• Turismo y Recreación para la familia

Las Cajas disponen de una extensa red de centros turísticos y recreativos desde Arica a Punta Arenas. Campings, cabañas y hoteles para todos los gustos y bolsillos forman parte de las instalaciones que estas entidades ponen a disposición de sus afiliados, garantizando los precios más convenientes. También cuentan con centros eco-vacacionales en zonas de gran riqueza natural. De esta manera, incentivan la vida familiar, permiten a los afiliados conocer distintos lugares del país promoviendo el cuidado del medioambiente.

En 2011 el Dividendo Social de las Cajas en materia de turismo llegó a los MM\$3.658 y benefició a 813 mil usuarios.



Aporte Social de las Cajas

• Respaldo a la Cultura

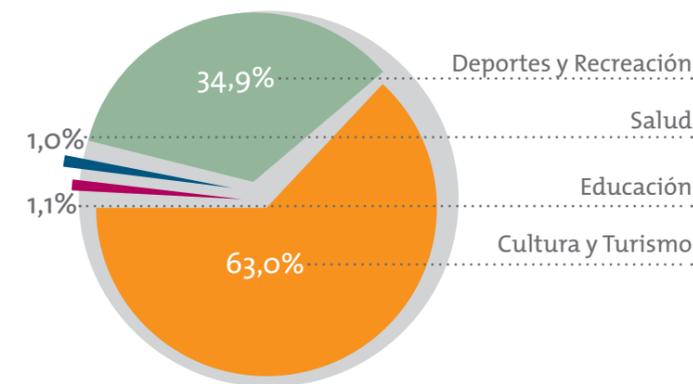
Las Cajas aportan a la difusión de la cultura en la familia chilena. Mediante la figura del patrocinio han apoyado la realización de destacadas películas nacionales y varias series de televisión. Además, han colaborado en ediciones literarias; suscrito convenios con museos; y financiado obras de teatro itinerantes. Durante 2011, entre otras actividades, participaron en el Festival de Cine de Tarapacá, realizaron un homenaje al Circo Chileno durante septiembre y octubre con diferentes actividades gratuitas y ofrecieron a sus afiliados diferentes conciertos gratuitos a lo largo del país con el pianista Roberto Bravo.

En 2011, el gasto neto en prestaciones gratuitas y subsidiadas para los afiliados en esta área fue de MM\$3.027, beneficiando a 275 mil personas.

• Fomento al Ahorro y asesoría para la Vivienda

En materia habitacional, las Cajas ayudan a los chilenos a cumplir el sueño de la casa propia. Para ello promueven el ahorro para la vivienda a través de cuentas administradas por ellas; ofrecen leasing habitacional; y, otorgan créditos hipotecarios sin límite de UF hasta 30 años plazo. Preocupadas de entregar siempre el mejor servicio, ponen a disposición la asesoría de expertos inmobiliarios, capacitados para brindar una atención de calidad. La idea es que los afiliados puedan acceder a la vivienda con la mejor información disponible y al tanto de todos los trámites que deben realizar.

Inversión Social 2011



Inversión Social como Porcentaje del Activo Fijo 20,5%

3. Inversión Social

Las prestaciones adicionales contenidas en el Dividendo Social exigen la existencia de una infraestructura física de excelente nivel, la cual implica una alta y permanente inversión. En 2011, esta Inversión Social alcanzó los \$43.567 millones, equivalentes al 20,5% de su activo fijo y se destinó principalmente a infraestructura recreativa.

Inversión en Mejoras de Cobertura y Calidad del Servicio

Tipo de Agencias	Inversión Neta (\$) (1)
Agencias	51.612.474.132
Agencias Móviles	248.761.501
Total Agencias	51.861.235.633
Equipamiento Computacional	Inversión Neta (\$) (2)
Hardware	1.020.728.882
Software	2.479.819.668
Total Agencias	3.500.548.550
Total General (3)	55.361.784.183

(1) Valor de la inversión menos depreciación.
 (2) Valor de la inversión menos depreciación o amortización.
 (3) Incluye Cajas Los Andes, La Araucana, 18 de Septiembre y Gabriela Mistral.

Inversión en Mejoras de Cobertura y Calidad del Servicio como Porcentaje del Activo Fijo 26,0%

4. Inversión en Mejoras de Cobertura y Calidad del Servicio

Otro tipo de inversión que realizan las Cajas se orienta a consolidar una mayor cercanía con los afiliados a través de la apertura y remodelación de sucursales, y en mejorar su calidad de servicio por medio de la renovación de equipos informáticos.

En 2011, las Cajas integrantes de la Asociación invirtieron MM\$55.361 por concepto de Mejoras de Cobertura y Calidad del Servicio, equivalentes al 26,0% de su activo fijo, de los cuales MM\$51.861 corresponden a 186 agencias que fueron remodeladas o son nuevas sucursales.



Cajas de Chile A.G.

Directorio

Presidente
Eusebio Pérez Gutiérrez

Vicepresidente
Enzo Vallarino Estay*



Directores

Nelson Bravo Correa
Ángel Dell'Orto Sampietro
Juan Mackenna Íñiguez
Mauricio Orleans Cuadra
Enzo Vallarino Estay*

Directores Alternos

Matías Zoroquiain Vélez
Hernán Fuenzalida Lizana
Ricardo Villegas Méndez
Antonio Castilla Pérez
Jorge Leyton Díaz*

*Composición del directorio desde el 4 de mayo de 2011 hasta el 4 de abril de 2012. En dicha fecha Caja Los Héroes deja de pertenecer oficialmente a la Asociación, implicando con ello la salida de los señores Enzo Vallarino Estay y Jorge Leyton del directorio.

Desde su creación en 1991, el gremio promueve, desarrolla y protege las actividades de las Cajas en el país. A través de su labor de nexo entre la industria y sus distintos grupos de interés - autoridades, parlamentarios, centros de investigación, organizaciones internacionales, empresas, trabajadores y medios de comunicación, entre otros - todo lo cual permite a la Asociación mostrar importantes logros.

La ampliación de la cobertura del sistema es uno de ellos. En 1998 obtuvo la autorización para que las Cajas pudieran afiliarse a pensionados, en 2007 a funcionarios públicos y en 2012 a trabajadores independientes. Próximamente podrían ingresar también los pensionados de las Fuerzas Armadas y de Orden, de materializarse el proyecto de ley que se discute actualmente en la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado.

Cajas de Chile A.G. también ha conseguido diversificar el ámbito de acción de las instituciones en directo beneficio de sus afiliados. En 1993 se las facultó para administrar cuentas de ahorro para la vivienda, en 2008 para otorgar créditos hipotecarios de hasta 30 años y en 2009 -como complemento necesario de lo anterior-, para emitir mutuos hipotecarios endosables.

Organigrama

Gerente General
Renato de la Cerda Etchevers
Abogado / Universidad Católica de Chile

Gerente de Estudios y Desarrollo
María Elena Gaete Meyerholz
Ingeniero Comercial /
Universidad Católica de Chile

Comités



Contralores

Asiste al gremio en materias de cumplimiento normativo, administración de riesgos y estándares de control interno con el fin de resguardar el patrimonio y la reputación de las Cajas.

Felipe Cornejo
La Araucana

Claudia Muñoz
Gabriela Mistral

José Szigeti
18 de Septiembre

Hernán Vergara
Los Andes

Estadísticas

Recopila y sistematiza la información de las Cajas en forma oportuna para su entrega a las autoridades y los medios de comunicación.

Francisco Carreño
18 de Septiembre

Mitzy Fuentes
La Araucana

Álvaro Molina
Los Andes

Mauricio Sáez
Los Andes

José Venegas
Gabriela Mistral

Finanzas

Coordina e intercambia conocimientos entre las Cajas en materia de políticas de inversión y financiamiento, identificación de factores de riesgo, estudios de normativas contables y otras materias financieras de interés para el sistema.

Mariano Bahamonde
18 de Septiembre

Patricio Cofré
La Araucana

Fernando Majluf
Gabriela Mistral

Ricardo Villegas
Los Andes

Fiscales

Integrado por los fiscales de las Cajas socias, asesora al gremio en materia jurídica.

Rodemil Morales
Gabriela Mistral

Pablo Muñoz
Los Andes

María Claudia Ripoll
La Araucana

Matias Zoroquiain
18 de Septiembre

Operaciones (cicao)

Conoce, analiza y evalúa permanentemente aspectos técnicos de interés para estas instituciones. Una de sus prioridades es el estudio de medidas que favorezcan una mayor eficiencia del sistema. Está integrado por los gerentes de operaciones de las Cajas socias.

Christian Abarzúa
Los Andes

Claudio Castro
18 de Septiembre

Carlos López
Gabriela Mistral

Oscar Pradenas
La Araucana

Socios

Caja 18 de Septiembre

Presidente
Pedro Lizana Greve

Director
Amador Auad Herezi

Director
Mario García Viñuela

Director
Luis Jara Leiva

Director
Oswaldo Lagos Castillo

Director
Carlos Palma Rivadeneira

Gerente general
Nelson Bravo Correa

Fiscal
Matías Zoroquiain Vélez

Hitos 2011

La Caja llevó a cabo un cambio cultural y organizacional, que implicó pasar de un ordenamiento vertical “funcional” a uno transversal de “procesos”, que privilegia la calidad en las acciones y tiene una clara orientación hacia los clientes. Además, creó la gerencia de riesgo. Y tras dar una nueva definición a la arquitectura de procesos, licitó y adjudicó su desarrollo, lo que consideró el despliegue de nuevos procesos y la inclusión de soportes tecnológicos para la administración de los sistemas de crédito y cobranza, fondos nacionales y ERP. En otro ámbito, mejoró su oferta recreativa mediante la adquisición del hotel-hostería Piemonte, ubicado en Olmué. También implementó la Red Médica nacional para uso de sus afiliados.

Proyectos 2012

Control de calidad de servicios a los afiliados.



www.caja18.cl

Caja Gabriela Mistral

Presidente
Luis Hernán Carmona Barrales

Vicepresidente
Alfonso Larrain Santa María

Director
Gregorio Binda Vergara

Director
Mario Marchetti Del Fierro

Director
Miguel Ángel Muñoz Arias

Directora
Lorena Ravera Leyton

Director
Damián Torres Calderón

Gerente general
Ángel Dell'Orto Sampietro

Fiscal
Rodemil Morales Avendaño

Hitos 2011

Con el fin de mejorar su gestión institucional, fortaleció su red de atención, abriendo siete nuevas sucursales a lo largo del país. En el marco de la ejecución de una política de calidad focalizada en el bienestar de sus afiliados, implementó una nueva plataforma de cobranzas, que cuenta con sistemas de información altamente eficientes. Además, desarrolló un datawarehouse institucional con capacidad para realizar estudios estadísticos y evaluar en forma óptima las prestaciones y beneficios otorgados.

Proyectos 2012

Continuará el desarrollo de nuevos sistemas tecnológicos, que integren de manera eficiente la información institucional para incrementar la calidad del servicio a los afiliados activos y pensionados.



www.cajabrielamistral.cl

Caja Los Andes

Presidente
Javier Darraidou Díaz

Director
Rodrigo Muñoz Vivaldi

Vicepresidente
Juan Mackenna Ñiguez

Director
José Luis Ortega Pereira

Director
Guido Acuña García

Representante del personal
Juan Contreras Miranda

Director
José Ignacio Amenábar Montes

Gerente general
Nelson Rojas Mena

Director
Ulises Bacho Gahona

Fiscal
Pablo Muñoz Pacheco

Hitos 2011

Por segundo año realizó ENANDES 2011, al que asistieron personalidades públicas, privadas y sindicales de las principales empresas afiliadas a la Caja. El evento se replicó en Antofagasta y Concepción. Además, la Caja llevó a cabo la décima versión de la Feria Interactiva del Adulto Mayor (FIDAM) en 18 ciudades y entregó el Premio Nacional de Emprendimiento a afiliados emprendedores.

Internamente, se creó el Comité de Seguridad de la Información para gestionar proyectos tendientes a controlar la confidencialidad y disponibilidad de la información institucional. También se remodelaron los edificios corporativos de Arica, Antofagasta, Curicó y Temuco; se crearon 14 nuevos puntos de atención en el país; se instalaron “Stands Club de Beneficios” en centros comerciales de la capital y regiones; y se mejoraron y ampliaron los canales de comunicación remota con los afiliados y servicios tecnológicos. Obtuvo la recertificación de la norma ISO 9001.

Proyectos 2012

El principal objetivo del año será generar mayores excedentes para ofrecer más beneficios a los afiliados y empresas adherentes. Además, efectuará el proceso de certificación bajo la norma ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social y adoptará en todas las unidades y estamentos, la normativa sobre Riesgo Operacional impulsada por la Suseso. Con la idea de descentralizar su actividad, el directorio sesionará fuera de Santiago, en las regiones de Atacama, Biobío, Antofagasta y Los Lagos. En mayo la Caja realizará la tercera versión del encuentro Enandes, cuyo tema central será “Felicidad y calidad de vida”.



www.cajalosandes.cl

Caja La Araucana

Presidente
Antonio Castilla Pérez

Director
Luis Rojas Alfaro

Vicepresidente
Jaime Moreno Zanni

Director
Claudio Soler Cortina

Directora
Verónica González Gil

Gerente general
Mauricio Orleans Cuadra

Director
Pedro Gutiérrez Díaz

Fiscal
María Claudia Ripoll Gómez

Hitos 2011

En el plano administrativo, fue elegido un nuevo directorio –que asumió el 1 de agosto– y se incorporó como gerente general, Mauricio Orleans Cuadra.

La Araucana obtuvo el primer lugar entre las Cajas de Compensación, en el índice elaborado por Procalidad y revista Capital. Abrió 33 nuevas oficinas en el país; cuatro unidades preventivas de salud en el norte y centro de Chile; un centro médico y dental en Santiago; tres centros dentales en la zona sur; y tres nuevas sedes del IP y CFT en la Región Metropolitana. En materia educacional, además, el Consejo Nacional de Educación dio su aprobación oficial a la Universidad La Araucana, permitiendo la consolidación del sistema de educación superior de la Caja.

En el marco de la implementación de una estrategia de responsabilidad social, neutralizó las emisiones de CO2 generadas por el Congreso Percade La Araucana 2011, a través de la compra de bonos de carbono. Publicó dos números de la revista Trabajo & Empresa, con distribución gratuita a los suscriptores de La Segunda, autoridades y académicos, entre otros.

Proyectos 2012

La Caja aumentará su cobertura a través de nuevas oficinas en el país y maximizará el uso de la tecnología para que sus afiliados puedan informarse y realizar trámites directamente desde sus hogares, vía internet, teléfonos móviles o de red fija. Con este fin, pondrá en funcionamiento un nuevo portal corporativo. Se continuará con la implementación del software Sap y se perfeccionarán herramientas que mejoren la calidad de los datos y consoliden el scoring de riesgo en materia de crédito social. En el frente interno se ejecutará una estrategia de recursos humanos basada en un enfoque de gestión por competencias. Asimismo, se aplicará un diagnóstico y un plan de mejoramiento del clima organizacional.



www.laaraucana.cl

Medipass comienza a operar Licencia Médica Electrónica

Luego de adjudicarse la licitación y de haber aprobado exitosamente las etapas del proceso, Medipass, iniciativa conjunta de las Cajas de Compensación con E- Sign, obtuvo la certificación de Fonasa para operar la Licencia Médica Electrónica (LME), convirtiéndose en uno de los dos administradores de este servicio. El sistema está en funcionamiento desde noviembre de 2011 en determinados consultorios de Santiago, y se ampliará gradualmente para extenderse a todo el país en 2013.

Medipass es una iniciativa de alto impacto social, pues se extiende a trabajadores y empleadores, médicos, Isapres y Fonasa. Con su implementación, las Cajas de Compensación se abren a una nueva área en la prestación de servicios en el campo de la salud, creando sistemas tecnológicos innovadores, seguros, confiables y móviles.

Gremio participa en Programa de Educación Previsional

Cajas de Chile A.G. patrocinó el Programa de Educación Previsional “Buena vejez... Todo dependerá de tus ahorros”, diseñado por Ciedess y financiado con Fondos de la Subsecretaría de Previsión Social, el que fue desarrollado entre julio y diciembre de 2011. El objetivo del proyecto se cumplió a cabalidad, capacitando respecto de la importancia de ahorrar para la vejez a 125 mil trabajadores por cuenta propia y estudiantes de enseñanza media del país, que se proyecta ingresarán al sistema previsional en los próximos cuatro años.



Exposición ante Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados

Con el fin de explicar cómo operan los créditos de las Cajas y el rol social que las distingue, el presidente de la Asociación Gremial que las agrupa, expuso ante la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, en una audiencia previamente solicitada por el gremio. En la oportunidad se destacó la importante labor que las Cajas cumplen para facilitar el acceso al financiamiento de las familias chilenas, dando cuenta de que las tasas de interés promedio del sistema son tradicionalmente más bajas que la tasa de interés corriente.

Cajas intervienen en debate sobre reducción de la TMC

En un seminario organizado por la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados la industria de Cajas de Compensación, representada por el gerente de Finanzas Corporativas de Caja Los Andes, Ricardo Villegas, entregó su visión respecto de la propuesta para reducir el límite de la Tasa Máxima Convencional (TMC).

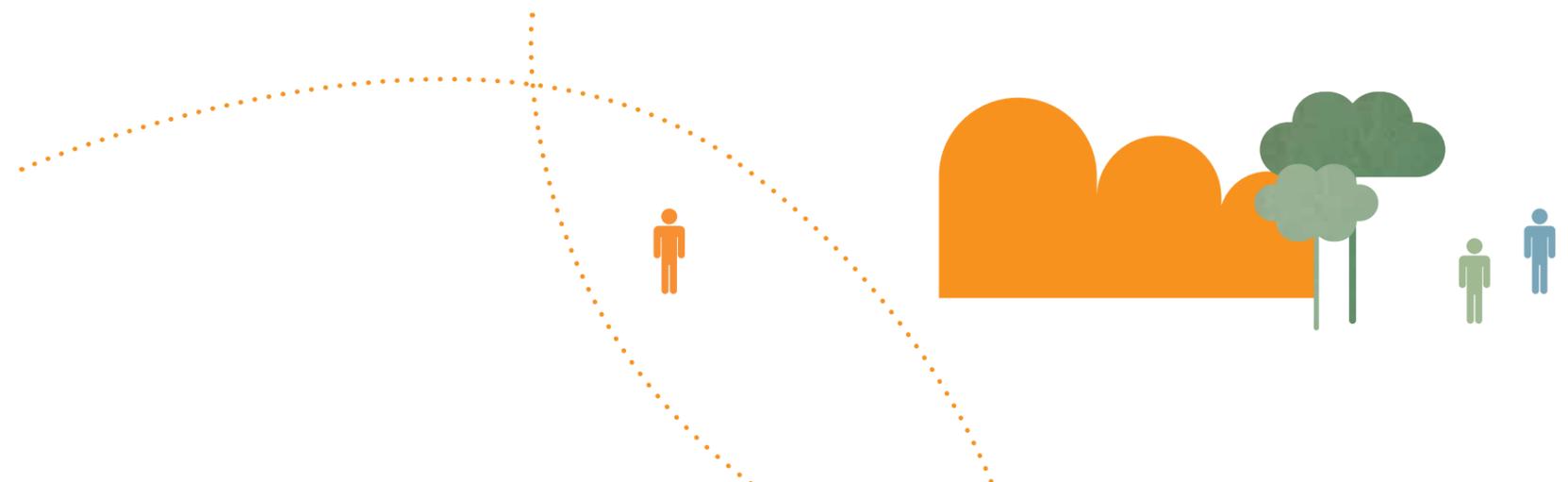
Frente a la Comisión y a representantes de la banca, el retail y organizaciones de consumidores, se aclaró que una fijación de la TMC no afectaría a la industria de Cajas como oferentes de crédito, puesto que las tasas de interés que aplican están muy por debajo de este límite. No obstante, se advirtió que cualquier restricción al precio en el mercado formal del crédito puede constituir una traba a su funcionamiento, dejando sin acceso a importantes sectores de la población.

Cajas perfeccionan sus contratos

Gracias a los planteamientos realizados por la Superintendencia de Seguridad Social y el Servicio Nacional del Consumidor, las Cajas introdujeron modificaciones en sus contratos de crédito, que permitieron perfeccionarlos, eliminando cláusulas que pudieran prestarse a confusión. De esta manera la industria asegura un mejor funcionamiento de este servicio que las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados.

Nuevas circulares Suseso

En julio de 2011, entró en vigencia una nueva circular de la Superintendencia de Seguridad Social que faculta a las Cajas para entregar tasas diferenciadas a trabajadores y pensionados. Gracias a esta modificación, ahora existe la posibilidad de que los pensionados que pidan un crédito accedan a una tasa hasta 14% más baja que los trabajadores activos. Además se redujo de doce a seis meses el tiempo de afiliación mínima de los pensionados para poder desafiarse, y se les otorga un período de un mes para desistir desde que firman un contrato con una Caja. Se trata de modificaciones positivas para la industria, tendientes a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y asegurar el respeto a la voluntad de las personas.



Hitos 2011 /12

Alternativas de financiamiento para bajar tasas de interés

La Asociación Gremial Cajas de Chile se reunió con el subsecretario de Hacienda, Julio Dittborn, para presentar una propuesta con alternativas que permitirían reducir la tasa de interés de los créditos que las Cajas ofrecen a sus afiliados. Entre las medidas presentadas está la diversificación de la matriz de ingresos, mayor eficiencia operacional y la disminución de los costos de endeudamiento. El subsecretario respondió con una minuta elaborada por el equipo de Mercado de Capitales sobre los principales puntos tratados en la reunión.

Comienza afiliación de trabajadores independientes

La reforma previsional del 2008 establece la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes a partir de 2012. Es así como desde este año, los trabajadores por cuenta propia comenzarán a formar parte de los regímenes previsionales, lo que los faculta por primera vez para afiliarse a las Cajas de Compensación. Así, podrán acceder a un abanico de alternativas en materia de salud, financiamiento, prestaciones familiares, cuentas de ahorro para la vivienda, bonos escolares, becas de excelencia académica, actividades de turismo y recreación, entre otras.

Participación en Seminario sobre política familiar y social en Francia y América Latina

Durante los días 5 al 8 de septiembre de 2011 y por invitación de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación de Colombia, Cajas de Chile A.G. participó en el Seminario sobre política familiar y social en Francia y América Latina, evento organizado por la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, el cual se llevó a efecto en la ciudad de París, Francia, con el patrocinio de la Caja Nacional de Asignación Familiar de dicho país.

Asociación de Cajas se reúne con autoridades

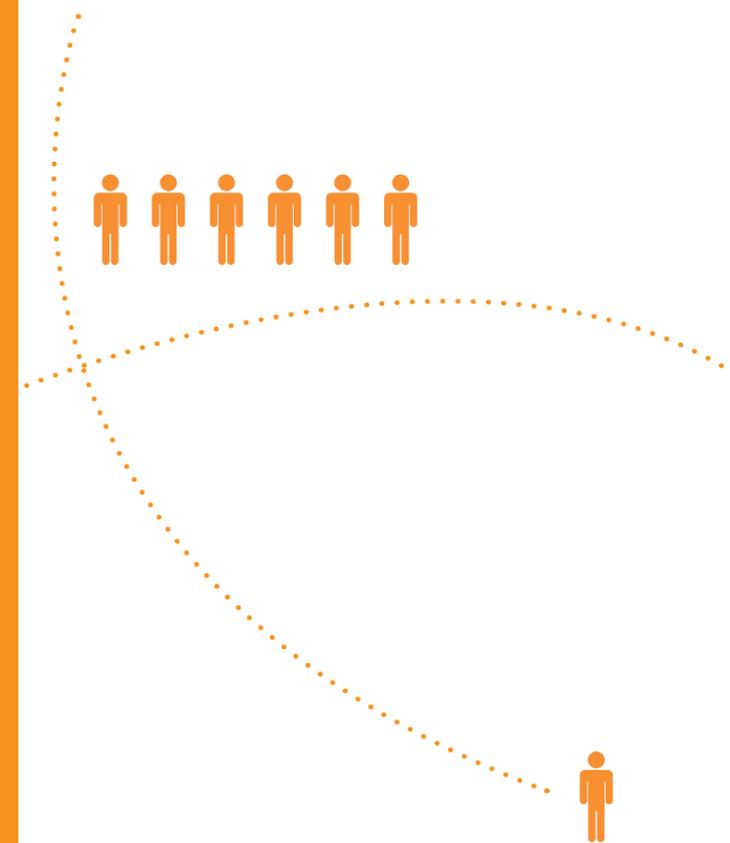
La relación de la Asociación con autoridades es permanente. Ello, con el propósito de informarles sobre planes, proyectos y acciones del Sistema. En esta materia, cabe destacar la buena disposición y acogida que Cajas de Chile A.G. siempre ha encontrado en la señora María José Zaldívar Larraín, Superintendente de Seguridad Social.

Autoridades del Ejecutivo

- Ministro de Desarrollo Social, **Joaquín Lavín.**
- Ministra del Trabajo y Previsión Social, **Evelyn Matthei.**
- Ministro de Defensa, **Andrés Allamand.**
- Ministra del Sernam, **Carolina Schmidt.**
- Ministra de Bienes Nacionales, **Catalina Parot.**
- Subsecretario de Previsión Social, **Augusto Iglesias.**
- Subsecretario de Hacienda, **Julio Dittborn.**
- Subsecretaria de Evaluación Social, **Soledad Arellano.**
- Subsecretario de Economía, **Tomás Flores.**
- Subsecretario de FF.AA., **Alfonso Vargas.**
- Director del Sernac, **Juan Antonio Peribonio.**
- Director de Fonasa, **Mikel Uriarte.**
- Director de Sernatur, **Álvaro Castilla.**

Parlamentarios

- Comisión de Economía del Senado.
- Comisión de Hacienda Cámara de Diputados.
- Comisión de Trabajo y Previsión Social Cámara de Diputados.
- Comisión Especial del Adulto Mayor Cámara de Diputados.
- Presidente Cámara de Diputados, **Patricio Melero (UDI).**
- Senador **José García (RN).**
- Diputado **Felipe Harboe (PPD).**
- Diputado **Fuad Chahín (DC).**
- Diputado **Gonzalo Arenas (UDI).**
- Diputado **Pablo Lorenzini (DC).**
- Diputado **Ernesto Silva (UDI).**
- Diputado **David Sandoval (UDI).**
- Diputado **José Pérez (PRSD).**
- Diputada **Cristina Girardi (PPD).**
- Diputado **Alberto Robles (PRSD).**



Las Cajas según los chilenos

Cajas de Chile A.G., con el objeto de conocer la real percepción que tienen los chilenos respecto del rol, los servicios y beneficios que ofrecen las Cajas, encargó a Gemines la realización de un estudio cuantitativo. Éste es el primer sondeo impulsado por la industria que permite dar cuenta de la imagen y la importancia de las Cajas de Compensación del país.



Guido Romo, director ejecutivo de Gemines

Cajas: Valoradas y conocidas

Las Cajas de Compensación son conocidas, valoradas y cumplen un papel preponderante en todos los sectores socioeconómicos de la sociedad chilena, especialmente entre los no "bancarizados", como pensionados y familias de clase media.

Así lo revela el estudio encomendado a Gemines en 2011 por Cajas de Chile A.G., asociación que agrupa a estas cinco instituciones, y así se desprende de las opiniones emitidas por 800 personas que fueron encuestadas sobre su percepción y valoración de las Cajas de Compensación y otras instituciones.

El estudio fue realizado en octubre, entre hombres y mujeres, de entre 30 y 75 años, pertenecientes a los grupos socioeconómicos C1, C2, C3 y D, tanto afiliados como no afiliados al sistema, que residen en Santiago, Antofagasta, Valparaíso, Concepción y Temuco. Esta fase cuantitativa del estudio fue complementada con una etapa cualitativa, que implicó la realización de cinco focus groups en la capital.

Una primera conclusión, que muestra el rol que tienen las Cajas, es el hecho de que más de 80% de los encuestados las considera importantes para la vida de los afiliados. En general, son percibidas como espacios de beneficios y oportunidades, especialmente para los segmentos medios y bajos.

Y no sólo son apreciadas, también son reconocidas como parte de la "geografía" de Chile en materia de seguridad social, pues 9 de cada 10 personas que no están afiliadas a ellas dicen conocerlas. Se habla de su existencia, pues los pensionados mencionan haberse enterado a través del boca a boca, mientras que la población activa se informa mediante las áreas de Recursos Humanos de sus propios trabajos.

Más allá de conocerlas, también las utilizan, pues 7 de cada 10 afiliados o pensionados aseguran haber hecho uso de alguno de los múltiples servicios que ofrecen, lo que da cuenta de su dinamismo en ese sentido.

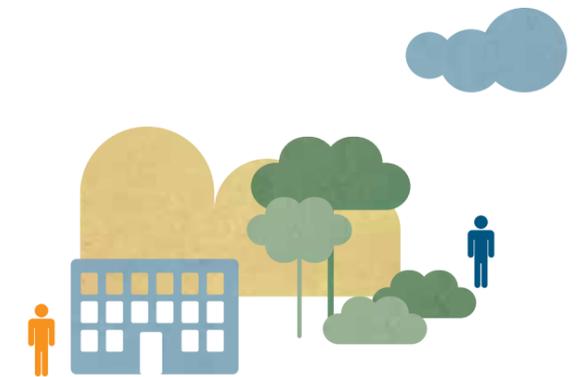
El crédito social, que es una opción para personas que no son sujeto de préstamo en otras instituciones financieras, es un servicio altamente reconocido y, en muchos casos, el único utilizado por quienes están afiliados a una Caja.

El poder acceder a él de manera sencilla, rápida y con menos exigencias que en la banca tradicional, son algunos de los factores que propician su uso. El estudio de Gemines demostró que solicitar y adquirir un crédito en una Caja es bien evaluado, pues un 76% de los afiliados y un 70% de los pensionados recomiendan hacerlo, calificando con nota 6 y 7 esta experiencia.

Pero las Cajas de Compensación están en el inconsciente colectivo de las personas, no sólo en función de este tema, sino también por otros beneficios que otorgan, como los que se proporcionan a la tercera edad, turismo, viajes y educación. Estas prestaciones son lo primero que se le vino a la mente a quienes participaron en el sondeo Gemines cuando se les pidió asociar estas entidades con algún concepto.

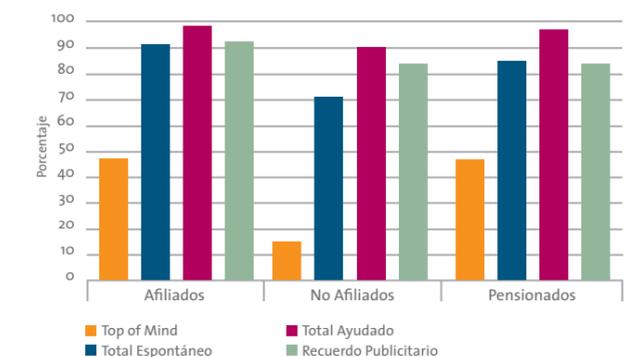
La radiografía a las Cajas de Compensación no sólo entrega una positiva imagen del rol que juegan en la sociedad chilena y de cómo son vistas por la población, también esboza desafíos en los cuales tienen que trabajar para seguir creciendo.

Deben, por ejemplo, profundizar la tarea que están llevando a cabo, en cuanto a lograr que cada día sus afiliados conozcan y utilicen en mayor medida sus servicios. También avanzar hacia una mayor eficiencia y que sus efectos sean transferidos a sus afiliados. Tienen, además, que desarrollar permanentemente servicios para las nuevas necesidades de los chilenos. Ello les permitirá continuar transitando por la senda de la evolución y, con ello, seguir impulsando el desarrollo social del país y mejorando la calidad de vida de sus afiliados.



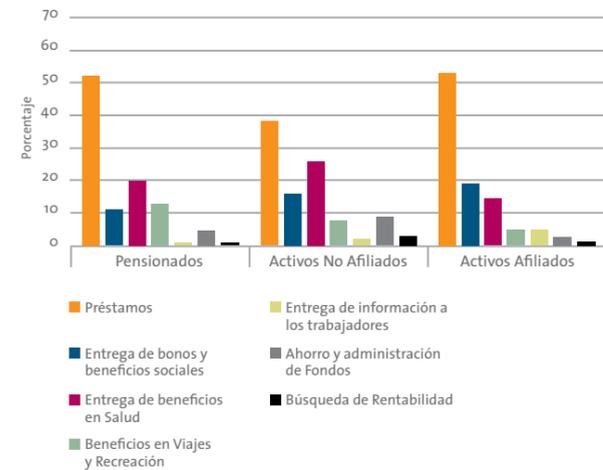
Posicionamiento de las Cajas como instituciones que entregan beneficios, subsidios, asignaciones y créditos

Ante la pregunta sobre qué instituciones entregan beneficios, asignaciones o créditos, las Cajas de Compensación son reconocidas en forma transversal prácticamente por la totalidad de la población.



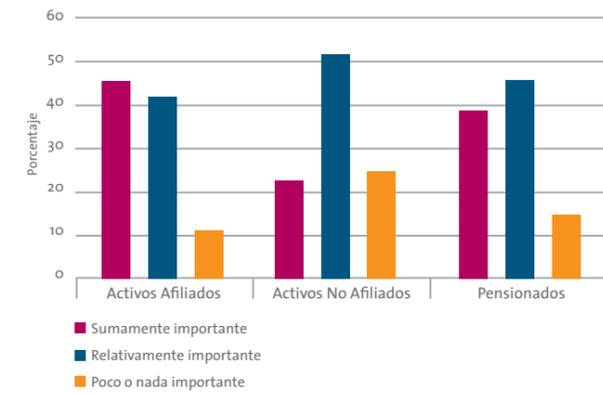


**Según lo que usted sabe:
¿Cuál es la principal función
de las Cajas de Compensación?**



La entrega de préstamos, bonos sociales y beneficios en salud son las principales funciones que las personas asocian a las Cajas. En esto existe coincidencia entre trabajadores activos afiliados, no afiliados y pensionados.

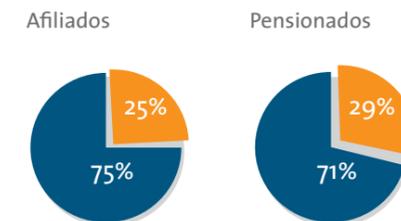
**Apreciación de las Cajas de Compensación
en cuanto a su importancia en la vida de
los afiliados**



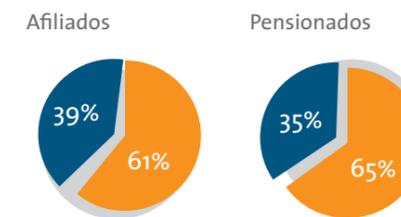
Más de 85% de los trabajadores activos afiliados y pensionados considera importantes a las Cajas de Compensación para su vida. Quienes acceden a sus prestaciones y servicios las perciben como espacios de beneficios y oportunidades.

**Uso de servicios o prestaciones
de activos afiliados y pensionados**

¿Ha usado usted algún servicio o prestación?



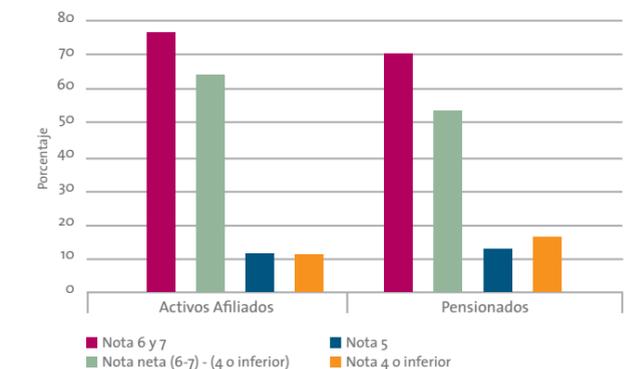
¿Ha utilizado algún otro servicio o prestación?



Sí No

Siete de cada diez trabajadores activos afiliados o pensionados ha ocupado algún servicio o prestación de su Caja. Si no se considera el uso de los créditos sociales, esta cifra baja sólo a cuatro de cada diez.

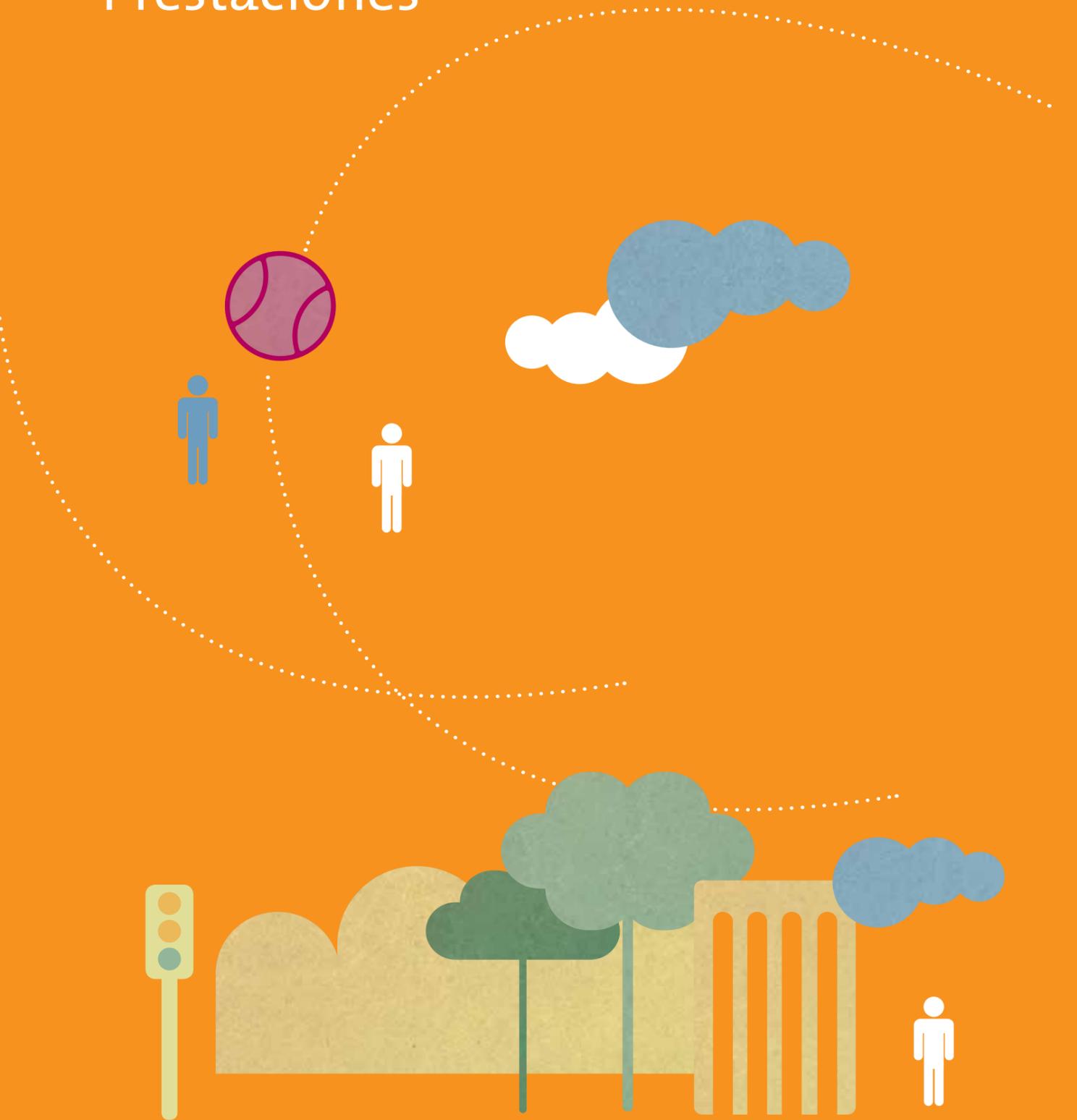
Recomendación del crédito por parte de activos afiliados y pensionados que lo han solicitado, con una escala de 1 a 7, donde 1 significa "jamás lo recomendaría" y 7 significa "lo recomendaría sin dudar"



Existe una buena evaluación de la experiencia de tomar un crédito social en una Caja de Compensación, lo que se expresa en la alta tasa de recomendación existente entre los trabajadores activos afiliados y pensionados.



Servicios y Prestaciones



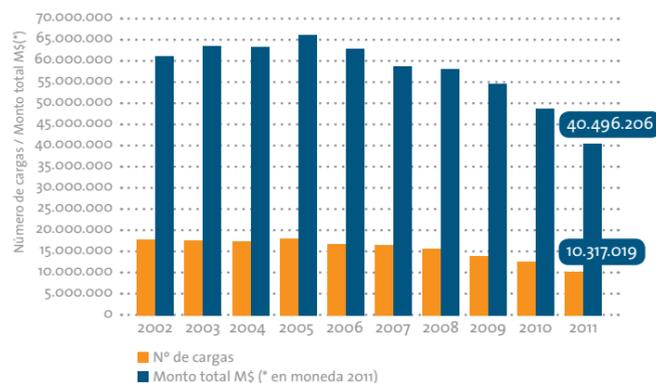
Servicios y Prestaciones

01.

Administración de la Asignación Familiar

En 2011, el sistema pagó M\$40.496.206 en asignaciones familiares, correspondientes a 10.317.019 cargas familiares. Desde hace más de 50 años las Cajas administran este beneficio monetario que el Estado entrega a los trabajadores de menores ingresos. Se trata de un subsidio diferenciado de acuerdo al ingreso del trabajador que acredita cargas.

Asignaciones familiares pagadas

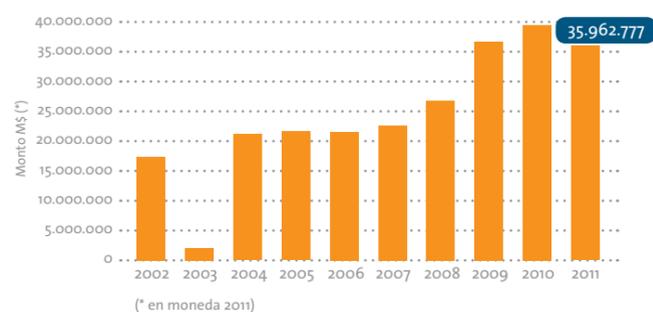


02.

Beneficios gratuitos para los afiliados

En 2011 se entregaron bonos en dinero, especies y servicios equivalentes a M\$35.962.777.

Beneficios no retornables pagados



03.

Centros recreativos, deportivos y campestres

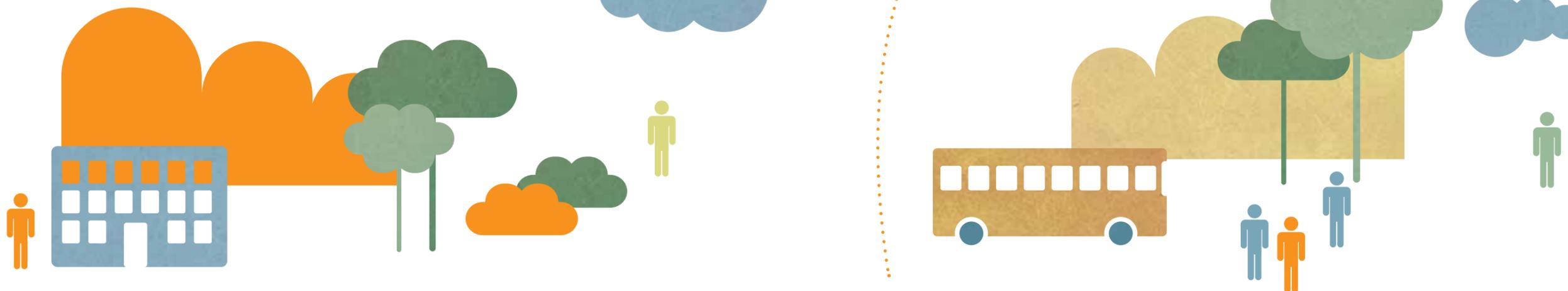
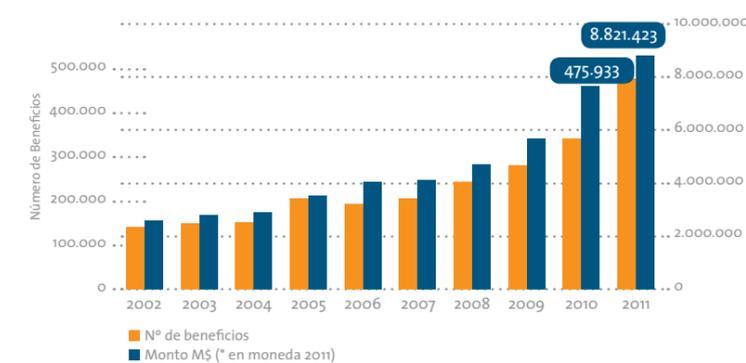
En 2011, 603.622 personas visitaron los 53 centros deportivos, recreativos y campestres de las Cajas, que se encuentran a lo largo de todo el país.

04.

Educación

En 2011 las Cajas pagaron 475.933 beneficios educacionales por un monto de M\$8.821.423.

Beneficios educacionales pagados



Servicios y Prestaciones



05.

Atención médica

En 2011 las Cajas entregaron 525.205 atenciones en 534 centros médicos y clínicas dentales emplazados por todo el país.

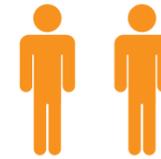
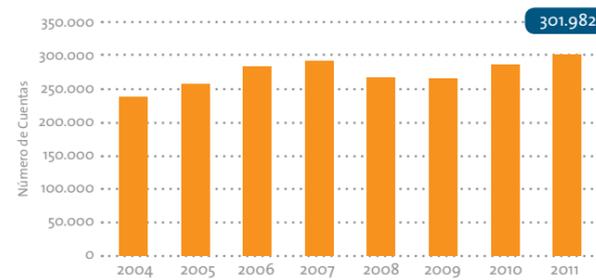


06.

Ahorro para la Vivienda

En 2011 las Cajas administraron 301.982 cuentas de ahorro, acumulando un fondo total de M\$122.698.967.

Ahorro para la vivienda

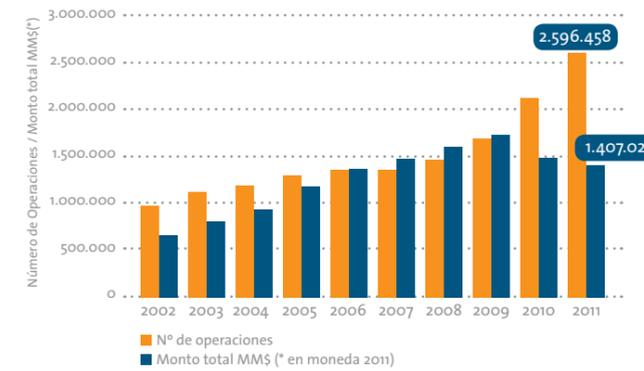


07.

Créditos Sociales

Durante 2011 se colocaron 2.596.458 operaciones de crédito social por un monto total de MM\$1.407.026.

Colocaciones de crédito social



La cartera de crédito vigente a diciembre de 2011 alcanzó a MM\$ 1.839.543 y 2.331.972 operaciones.

Cartera vigente de crédito social

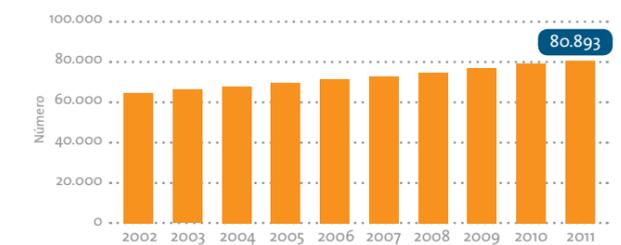


08.

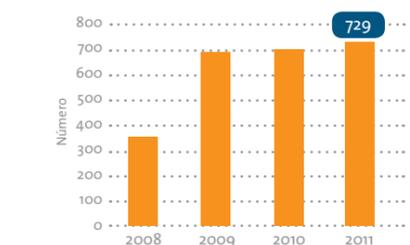
Apoyo a la gestión privada y pública

En 2011 se encontraban adheridas al sistema 80.893 empresas privadas y 729 organismos públicos. Estas instituciones obtienen de las Cajas programas que las apoyan en su gestión, tales como la administración de fondos para grupos de trabajadores y seguros colectivos; talleres y cursos de capacitación; y el servicio de cotización electrónica que, a través de internet, centraliza las operaciones de pago a entidades como bancos, AFPs y compañías de seguros.

Empresas privadas adheridas



Empresas públicas adheridas



Estados Financieros

Comparativo al 31 de diciembre de 2011
(Consolidado Sistema de Cajas, cifras en miles de \$)

Balance General

	2011	2010		2011	2010
ACTIVOS			PASIVOS Y PATRIMONIO		
Efectivo y equivalentes al efectivo	175.657.162	190.490.586	Otros pasivos financieros, corrientes	393.848.204	536.828.752
Otros activos financieros, corrientes	9.850.972	26.473.182	Cuentas por pagar comerciales, corrientes	143.710.668	101.199.869
Otros activos no financieros, corrientes	6.341.463	4.018.443	Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	110.894	221.342
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	743.748.488	682.356.395	Otras provisiones	543.089	170.059
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas, corrientes	1.311.102	716.528	Pasivos por impuestos, corrientes	552.814	607.338
Inventario	385.491	594.855	Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	14.095.112	14.407.530
Activos por impuestos, corrientes	761.273	312.899	Otros pasivos no financieros, corrientes	3.033.171	3.200.011
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	633.426	0	Pasivos corrientes total	555.893.952	656.634.901
Activos corrientes totales	938.689.377	904.962.888	Otros pasivos financieros, no corrientes	849.779.614	649.756.348
Otros activos financieros, no corrientes	78.651.488	78.794.184	Pasivos no corrientes	6.184.069	7.323.174
Otros activos no financieros, no corrientes	1.225.251	1.729.295	Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	99.371	220.221
Derechos por cobrar, no corrientes	986.548.703	908.617.404	Otros pasivos no financieros, no corrientes	2.679.930	2.877.126
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	449.383	436.762	Pasivos no corrientes total	858.742.984	660.176.869
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	431.805	317.493	TOTAL PASIVOS	1.414.636.936	1.316.811.770
Activos intangibles distintos de la plusvalía	4.209.858	3.856.799	Capital emitido	791.813.337	684.487.868
Plusvalía	453.956	453.956	Ganancias (pérdidas) acumuladas	64.021.762	103.311.182
Propiedades, planta y equipo	260.148.536	205.628.618	Otras participaciones en el patrimonio	32.957	0
Propiedades de inversión	406.200	415.289	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	855.868.056	787.799.050
Activos por impuestos diferidos	893.604	606.995	Participaciones no controladoras	1.603.171	1.208.863
Activos no corrientes	1.333.418.784	1.200.856.795	Patrimonio total	857.471.227	789.007.913
TOTAL ACTIVOS	2.272.108.161	2.105.819.683	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	2.272.108.163	2.105.819.683

Indicadores del Sistema de Cajas de Compensación

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010
Ingresos de actividades ordinarias	464.139.380	420.271.038
Otros ingresos, por naturaleza	55.404.479	51.625.298
Materias primas y consumibles utilizados	-46.450.070	-36.160.620
Gasto por beneficios a los empleados	-136.603.345	-103.662.144
Gasto por depreciación y amortización	-13.423.384	-10.087.655
Pérdidas por deterioro de valor reconocidas en el resultado del período	-50.572.724	-48.443.455
Otros gastos, por naturaleza	-134.806.282	-96.147.280
Otras ganancias (pérdidas)	1.514.862	311.297
Ingresos financieros	17.649.146	21.392.827
Costos financieros	-82.111.668	-80.473.417
Provisión por riesgo de crédito	-8.690.297	-1.748.800
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	-89.527	88.339
Resultado por unidades de reajuste	-699.539	-673.556
Ganancia (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	0	-2.986
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	65.261.031	104.403.111
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-828.459	-876.840
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	64.432.572	103.526.271
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	0	0
GANANCIA (PÉRDIDA)	64.432.572	103.526.271
Ganancia (pérdida) atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora	64.021.762	103.311.182
Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladoras	410.810	215.089
Ganancia (pérdida)	64.432.572	103.526.271
Resultado integral atribuible a		
Resultado Integral atribuible a los propietarios de la controladora	64.021.762	103.311.182
Resultado Integral atribuible a participaciones no controladoras	410.810	215.089
Resultado integral total	64.432.572	103.526.271

Indicadores

INDICADORES OCUPACIONALES	Dic. 2011	Dic. 2010	Variación
Trabajadores afiliados	4.254.465	3.985.734	6,7%
Pensionados afiliados	1.391.941	1.353.293	2,9%
Cargas familiares	1.359.533	1.453.077	-6,4%
Total beneficiarios	7.005.939	6.792.104	3,1%
Empresas adherentes	81.622	80.070	1,9%
Trabajadores promedio por empresa	52	50	4,7%
INDICADORES REMUNERACIONES			
Remuneración promedio (M\$)	497	471	5,5%
INDICADORES DE CRÉDITO			
Cartera vigente (M\$)	1.839.543.220	2.381.012.990	-22,7%
Número de créditos vigentes	2.331.973	2.188.716	6,5%
Colocaciones del mes (M\$)	117.252.167	157.711.826	-25,7%
Número de colocaciones en el mes	216.372	235.107	-8,0%
Cartera promedio beneficiarios de crédito (M\$)	326	446	-26,9%
Colocación promedio beneficiarios de crédito (M\$)	542	671	-19,2%
Plazo promedio colocaciones (meses)	43,2	40,4	6,9%
INDICADORES DE CUENTAS DE AHORRO LEASING HABITACIONAL			
Monto acumulado en los Fondos (M\$)	122.698.967	110.822.593	10,7%
Número total de cuentas de ahorro vigentes	301.982	285.272	5,9%

...para mejorar el bienestar y la calidad de vida de la familia chilena.

