MEMORIA ANUAL

Cajas de Chile A.G

30 Años

En todo Chile

2020

Índice

Cajas de Chile A.G
En todo Chile
30 Años

Antonio Bellet 444, Of. 202, Providencia
22 7529475 / 22 2746231
www.cajasdechile.cl

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

1 INTRODUCCIÓN 4

2 LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE 6

3 EL 2020 EN CIFRAS 16

4 HITOS DEL 2020 22

- Hitos de las Cajas 27
- Avances e hitos de la industria 35

5 LO QUE VIENE 42

6 ESTADOS FINANCIEROS 45

El necesario rol del sector privado en protección social

TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ
PRESIDENTE CAJAS DE CHILE A.G.

EL Balance del año 2020 todavía lo estamos procesando. Todo lo que está pasando derivado de la pandemia aún es noticia en desarrollo en todas partes del mundo. En primer lugar, la invaluable pérdida de millones de vidas o secuelas para los que han enfermado, entre ellos, colaboradores de las Cajas o familiares. Para ellos, todo nuestro respeto y cariño.

También, el desafío mundial para todos los países de gestionar la emergencia, especialmente de los sistemas de salud, a punta de coraje de los trabajadores de ese sector. Así, esta fue una de nuestras prioridades: apoyar a nuestros afiliados con mayores prestaciones de salud, facilitando el acceso telemedicina o mejores descuentos o copagos de medicamentos o consultas médicas. En esta dirección facilitamos toda la red de centros recreacionales para ser utilizados como residencias sanitarias, 32 de ellos fueron seleccionados para estos fines.

A su vez, recordaremos para siempre la transformación de nuestra cotidianidad. De particular impacto para nuestros niños, que han debido estar encerrados con educación remota, a veces

deficiente. Y para sus padres, muchos de ellos que con gran vocación y riesgo han seguido trabajando presencialmente en las más de 400 sucursales de las Cajas de Compensación para asegurar la entrega de nuestros servicios. Con todo, hicimos diversos llamados a cuidarse y mantenerse en casa, para lo cual los equipos de las Cajas fortalecieron en tiempo récord los canales de atención remotos, potenciando este año su transformación digital con decenas de trámites y servicios a través de Internet. Mención especial para los equipos de la Superintendencia de Seguridad Social, que ha jugado un rol muy destacado en las regulaciones e instrucciones para gestionar la emergencia y facilitar la operación a distancia.

Igualmente, el histórico golpe en las economías, con perdidas de miles de puestos de trabajo y pequeñas empresas. Las Cajas no estuvieron exentas de este impacto con una disminución de cerca de 500 mil afiliados y de casi -30% de solicitudes de créditos sociales, lo que ha provocado menores excedentes en las Cajas. No obstante, se mantuvieron la mayoría de los servicios y prestaciones. Particularmente, todas las Cajas hicieron un esfuerzo mayor, autofinanciado, y sin acceso a las fuentes de financiamiento que el Estado dispuso en el Banco Central, para ofrecer el beneficio de reprogramación masiva de las cuotas del créditos social para aproximadamente 370 mil afiliado afectados por la crisis. Asimismo, se ofrecieron para entregar gratuitamente y a domicilio la tarjeta de transporte para los adultos mayores, que más que un aporte económico para nuestros abuelos, fue un valioso gesto para que se mantengan activos cuando las condiciones sanitarias así lo permitan.

El balance no termina ahí, muchas otras iniciativas del año y lecciones podremos reportar cuando logremos controlar la emergencia y recuperar nuestras sociedades y economía. Sin embargo, hay una muy importante lección que ya hemos aprendido: debemos aplicarnos más como país en protección social, y todos los actores, incluido el sector privado, son necesarios para resolver este desafío. Seguramente, nadie quiere repetir la necesidad que tuvimos de utilizar los ahorros para nuestras pensiones, o responder sin toda la agilidad requerida para proveer servicios sociales. Si la crisis no fue mayor en nuestro país, se debe en parte significativa a que todos los sectores, público, privado, sociedad civil, entre otros, han estado activamente colaborando con innovaciones, recursos y canales para ir en ayuda de todas las personas afectadas. Esta es una lección muy importante para el debate constitucional que viene: esperamos que la nueva constitución deje plasmado un sistema de protección social más robusto y con la más amplia participación de todos los estamentos de la sociedad, incluyendo al sector privado, especialmente el sin fines de lucro como las Cajas de Compensación.

Así, cuando se cumplen 30 años de la creación de nuestra asociación gremial, queremos aportar a este debate y reafirmar nuestro rol de aporte a la protección social. Para ello, nos hemos propuesto presentar este año nuevas propuestas para resolver desafíos sociales pendientes en nuestro país, como, por ejemplo, la inclusión financiera, el ahorro social o el mejor acceso a los servicios de bienestar para trabajadores y personas mayores. Las estamos elaborando junto a autoridades y destacados especialistas, y con el apoyo de la Universidad Católica y el Banco Interamericano de Desarrollo. Ya son casi 70 años de aporte de las Cajas a Chile, vamos por otros 70.

Cajas de Chile A.G
En todo Chile
30 Años

Las Cajas de Compensación en Chile

El rol de las Cajas

EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL CHILENO

Las **Cajas de Compensación** de Asignación Familiar forman parte del sistema de seguridad social de Chile, ya que tienen un relevante rol en la administración de diversos servicios y beneficios sociales orientados a promover el desarrollo y bienestar de sus más de **6,5 millones de afiliados** a lo largo del país.

Constituidas como entidades **sin fines de lucro**, en sus casi 70 años de historia, acumulan una amplia experiencia y capacidad instalada en protección social, siendo un activo para los trabajadores y pensionados de Chile.

Actualmente en Chile existen 4 Cajas de Compensación en nuestro país:

Caja 18 — La mejor Caja para Chile | Caja Los Andes | Los Héroes — Vivir con ganas | La Araucana

¿Qué hacemos?

Las **Cajas de Compensación** disponen de una amplia gama de beneficios y servicios sociales, lo que está financiado principalmente a través de la reinversión de sus excedentes derivados de los créditos sociales. Las principales son:

- Administración y pago por cuenta del Estado de las licencias médicas, así como del régimen de asignación familiar.
- Generación de inclusión financiera, principalmente a través del otorgamiento del crédito social. Cabe destacar que este crédito es muy distinto al de instituciones financieras, ya que tiene condiciones de universalidad y no discriminación en su otorgamiento.
- Otorgamiento de beneficios sociales, en diferentes ámbitos, tales como en salud, educación, recreación y turismo.
- Sin fines de lucro: todo excedente es devuelto a los propios afiliados a través de nuevos créditos o beneficios sociales.

Cajas asociadas

Caja 18

La mejor Caja para Chile

- **Juan Cristóbal Philippi Irarrázaval**
  Presidente

- **José Juan Llugany Rigo-Righi**
  Director
- **María Loreto Vial Vial**
  Directora
- **Verónica Aránguiz Silva**
  Directora
- **Carlos Oliva Arenas**
  Director
- **Andrés Santibáñez Cortés**
  Director
- **Álvaro Cámbara Lodigiani**
  Gerente General

La Araucana

- **Sara Verónica Smok Úbeda**
  Presidente

- **Josefina Teresita Montenegro Araneda**
  Vicepresidenta
- **Verónica Isabel Eugenia Pérez Weinstein**
  Directora
- **Cristian Felipe Abbott Alcalde**
  Director
- **Jorge Arturo Patricio Aguayo Ríos**
  Director
- **Raúl Carlos Itamar Riquelme Pérez**
  Director
- **Lilian Andrea Sanhueza Sanhueza**
  Directora
- **Gerardo Schlotfeldt Leighton**
  Gerente General

CAJA LOS ANDES

- **Daniel Hurtado Parot**
  Presidente

- **Ítalo Ozzano Cabezón**
  Vicepresidente
- **Gonzalo Falcone Benavente**
  Director
- **Patricio Bustamante Pérez**
  Director
- **Guido Acuña García**
  Director
- **Leontina Concha Pereira**
  Director
- **Daniel Ramos Palma**
  Director
- **Juan Contreras Miranda**
  Representante del Personal
- **Nelson Rojas Mena**
  Gerente General

LOS HEROES VIVIR CON GANAS

- **Alfredo Kunze Schütze**
  Presidente

- **Gabriel Riveros Infante**
  Vicepresidente
- **Gastón Lewin Gómez**
  Director
- **Marcelo Oyarce Cifuentes**
  Director
- **Víctor Manuel Riveros**
  Director
- **Arturo Lyon Parot**
  Director
- **Alejandro Muñoz Rojas**
  Gerente General

Cajas de Chile
ASOCIACIÓN GREMIAL

La **Asociación Gremial de Cajas de Compensación**, o **Cajas de Chile A.G.**, en 2021 cumplirá 30 años de existencia, ya que fue creada el 11 de junio de 1991. Tiene la finalidad de fortalecer el rol y sustentabilidad de las Cajas, ampliando y diversificando los servicios que otorgan a sus afiliados. Además, desarrolla y promueve actividades de la industria, realizando una labor de canal de comunicación entre las Cajas y diferentes grupos de interés.

Directorio

ALFREDO KUNZE SCHÜTZE
PRESIDENTE CAJA LOS HÉROES

CRISTÓBAL PHILIPPI IRARRÁZAVAL
PRESIDENTE CAJA 18

JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
VICEPRESIDENTA CAJA LA ARAUCANA

TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ
PRESIDENTE CAJAS DE CHILE A.G.

DANIEL HURTADO PAROT
PRESIDENTE CAJA LOS ANDES

Comités

CAJAS DE CHILE

Con el objetivo de implementar las iniciativas de interés de la industria, se conforman comités de trabajo en el cual participan distintos representantes de las cajas.
Entre los Comités que operan regularmente están:

COMITÉ DE GERENTES GENERALES

Encargado de analizar y tomar decisiones sobre propuestas de desarrollo y mejoras en distintos temas de interés de la Industria.

COMITÉ DE OPERACIONES

Comisión cuya labor es apoyar el mejoramiento continuo de las operaciones de las Cajas, especialmente de la calidad del servicio para sus afiliados.

COMITÉ DE SINACAF

Grupo responsable de la operación y mejora continua del sistema de recaudación integrado entre las CCAF´s.

COMITÉ DE FISCALES

Comité encargado de analizar y responder todos los aspectos regulatorios y jurídicos que involucra a la industria

COMITÉ DE COMUNICACIONES

Tiene como propósito impulsar iniciativas conjuntas para posicionar el rol y valor de las Cajas ante la comunidad y principales actores relevantes para el desarrollo de la seguridad social en Chile.

COMITÉ DE RIESGO

Su finalidad es analizar y fortalecer las prácticas, a nivel de industria, de los riesgos en la gestión de las Cajas, especialmente los financieros y operacionales.

Equipo de la Asociación

TOMÁS CAMPERO FERNÁNDEZ
PRESIDENTE
CAJAS DE CHILE A.G.

MARCO RIVERA INALAF
GERENTE DE DESARROLLO

RENATO DE LA CERDA ETCHEVERS
SECRETARIO
ABOGADO

CHRISTIAN ACUÑA FERNÁNDEZ
FISCAL

VÍCTOR PETERSEN ZAÑARTU
COORDINADOR DE COMUNICACIONES

ANDREA PINTO MADRID
COORDINADORA SINACAF

ESTER CUETO LARA
COORDINADORA ADMINISTRACIÓN

MANUEL QUEZADA CÁRCAMO
ADMINISTRATIVO Y T.I.

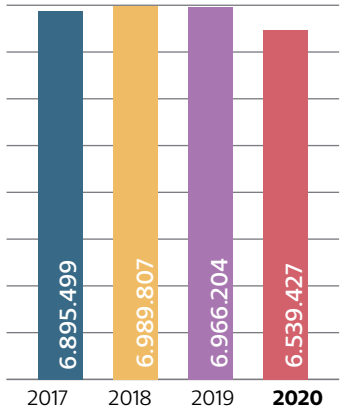
Cajas de Chile A.G
En todo Chile
30 Años

El 2020 en cifras

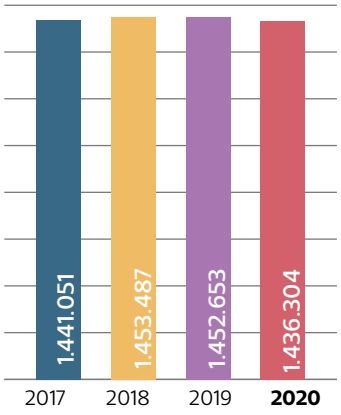
El 2020
EN CIFRAS

La industria de Cajas integra una gran cantidad de beneficiarios en el país, distribuidos entre las 4 Cajas que existen en la actualidad.

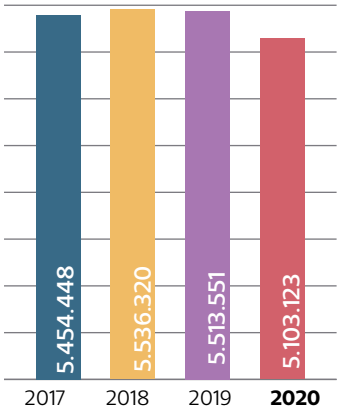
TOTAL DE AFILIADOS



TOTAL DE PENSIONADOS AFILIADOS



TOTAL DE TRABAJADORES AFILIADOS



TOTAL DE EMPRESAS AFILIADAS

TOTAL DE EMPRESAS AFILIADAS

N° de Asignaciones Familiares Pagadas

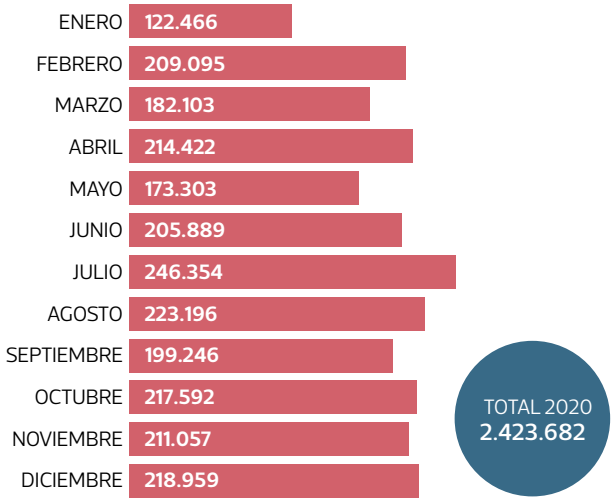
2017	2018	2019	**2020**
7.959.829	7.786.233	7.783.498	10.681.404

Monto de asignaciones familiares pagadas*

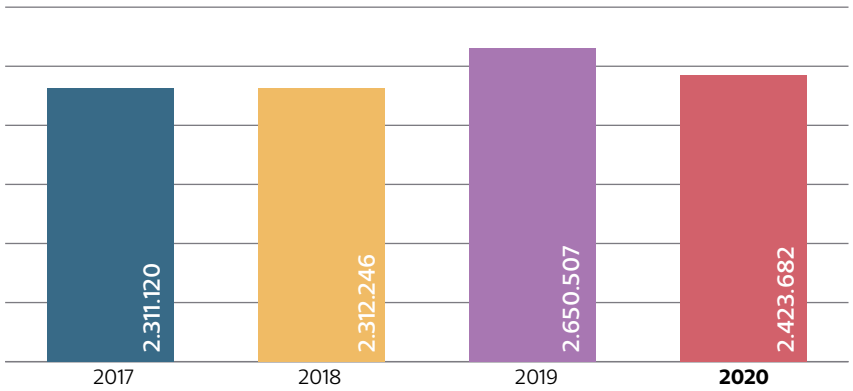
2017	2018	2019	**2020**
38.832	39.966	42.686	49.798

(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año

LICENCIAS MÉDICAS PAGADAS EN 2020



N° de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados



BENEFICIOS SOCIALES

Las Cajas de Compensación otorgan diversos beneficios a sus afiliados como; bonos gratuitos por eventos: natalidad, escolaridad, nupcialidad y fallecimiento; también beneficios en áreas de educación, salud, deportes, recreación, turismo y cultura; entre otros beneficios.

106.142
BONOS PROFAMILIA
$2.292
millones

464.279
EDUCACIÓN
$5.874
millones

13.072.345
SALUD
$11.117
millones

1.269.537
DEPORTE
$826
millones

Inversión en Cobertura de atención y calidad de servicio:

19 Sucursales Remodeladas
$2.850.882.861
de inversión neta

9 Agencias Móviles Remodeladas
$1.319.050
de inversión neta

Equipos Computacionales
$1.741.462.990
de inversión neta

CRÉDITOS SOCIALES

Uno de los beneficios más importantes que entregan las Cajas de Compensación, es el apoyo al financiamiento de sus afiliados en diversas áreas como salud, educación, vivienda, entre otros. El principal apoyo financiero es el crédito social, cuyo fin es cubrir las principales necesidades de los trabajadores y pensionados, como viviendas, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades similares.

AÑO	MONTO STOCK DE CRÉDITO SOCIAL (*)	N° DE CRÉDITOS OTORGADOS	MONTO DE CRÉDITOS OTORGADOS (*)
2020	2.300.431	1.615.313	1.271.191
2019	2.424.520	2.305.299	1.639.797
2018	2.244.391	2.251.553	1.580.224
2017	2.094.116	1.970.594	1.430.761

(*) Valores en millones de pesos y en moneda a diciembre de cada año

Cajas de Chile A.G 30 Años

En todo Chile

Hitos del 2020

El rol de las Cajas de Compensación

EN LA PANDEMIA SANITARIA

Reprogramaciones de crédito

+de 380.000

Licencias Médicas pagadas

+de 2.5 millones

Sucursales abiertas en todo el país

392

El año recién pasado marcó, sin duda, uno de los períodos más desafiantes y complejos para la gran mayoría de los chilenos, debido a la pandemia sanitaria a nivel global generada por el virus Sars-CoV-2, más conocido como Covid-19 o simplemente Coronavirus.

El impacto negativo, sobre todo en el mercado laboral, implicó que la demanda por protección social aumentara considerablemente, escenario en el cual las **Cajas de Compensación de Chile** tuvieron un rol muy relevante.

En este marco, **Caja 18, La Araucana, Los Andes y Los Héroes** manifestaron su total disposición, desde el comienzo de la pandemia, a colaborar con las políticas públicas que se fueron llevando a cabo durante 2020, además de todo el apoyo que cada una de ellas otorgaron a sus miles de afiliados en todo el país.

Tarjetas BIP Adulto Mayor entregadas

+de 75.000

Residencias Sanitarias

32

Beneficios en Salud

+de 3 millones

Reprogramación de Créditos Sociales

Uno de los apoyos más relevantes generados por las **Cajas de Compensación** durante el 2020, año que a partir de marzo estuvo impactado fuertemente por la pandemia sanitaria, fue la reprogramación de créditos sociales, beneficio que significó una gran ayuda para más de 380 mil afiliados.

En este sentido, durante 2020 las **Cajas de Compensación** acogieron a reprogramación más de $400 mil millones de saldo capital asociado a este beneficio, que no implicó ningún costo adicional a los afiliados, que pudieron postergar o diferir sus compromisos financieros.

Al respecto, las 4 que Cajas actualmente existen en nuestro país, comunicaron respectivos planes de ayuda o de alivio financiero, considerando el diferimiento, considerando el diferimiento y reprogramación de créditos, a través de sus múltiples canales (en su mayoría remotos para evitar el desplazamiento presencial a las sucursales).

Mayor número de Licencias Médicas pagadas

Lamentablemente el impacto del Coronavirus en la salud de muchos chilenos en 2020, fue muy importante. En esta línea las Cajas de Compensación evidenciaron un relevante número de Licencias Médicas pagadas durante el año anterior, con casi 2,5 millones de Subsidios de Incapacidad Laboral (SIL), cifra superior a la registrada en 2019, marcando un peak de pagos en julio del año pasado, cuando se pagaron 246 mil Licencias Médicas a través de las Cajas.

A esto se suman más de 3 millones en prestaciones y beneficios de Salud, y un importante incremento de los servicios gratuitos o descuentos en vacunación, exámenes preventivos, farmacias, entre otros.

En esta línea, las **Cajas de Compensación** fortalecieron en forma muy importante el acceso a la Telemedicina, facilitando el acceso a profesionales de alto nivel a precios muy bajos y con quienes se conectan desde sus casas (en algunos casos incluso con costo cero), y llevando a cabo más de 100 mil atenciones mediante esta modalidad.

Asimismo, también se dispuso de camiones clínicos de salud, con boxes clínicos e integrantes de personal médico, visitando distintas localidades a lo largo de Chile.

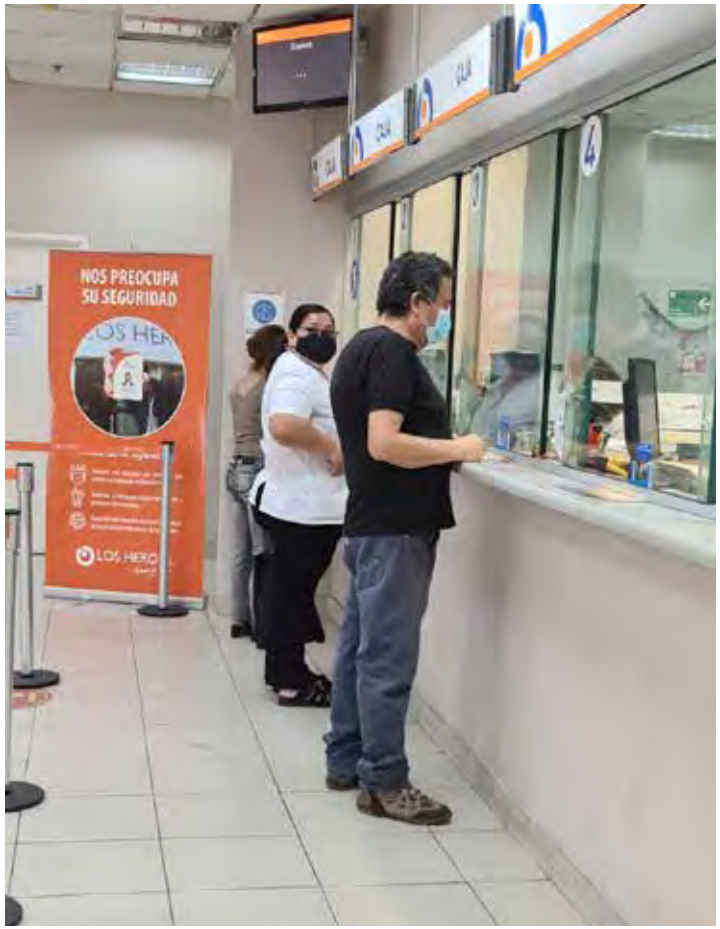
En tanto, las Cajas también apoyaron con entregas de kits de protección del Covid-19 para adultos mayores, y se habilitaron canales remotos para acompañar directamente a las personas de mayor edad, mediante llamadas, despacho de medicamentos, cajas de alimentos, y descuentos en gas, planes de telefonía, entre otros.

Sucursales operativas
Y FACILITACIÓN DE RESIDENCIAS SANITARIAS

A pesar de las dificultades que impuso la pandemia, y dando cuenta del rol social que tienen, las **Cajas de Compensación** mantuvieron en su gran mayoría sus sucursales abiertas a la ciudadanía con el objetivo de no mermar la entrega de beneficios sociales.

De hecho, en varios casos se habilitaron sucursales en fines de semana para evitar la aglomeración de personas y apoyar a los adultos mayores, y solo hubo cierres muy puntuales en casos de contagios, manteniendo prácticamente las 400 sucursales todo Chile disponibles para sus afiliados.

Se privilegió siempre el ingreso de adultos mayores, embarazadas y personas discapacitadas, todo bajo estrictas medidas de seguridad, y en varios casos se adecuó el horario de apertura considerando la normativa sanitaria. A esto se suman las más de 115 agencias móviles en todo el país.



Cabe destacar que a través de las Cajas se comenzó a pagar a partir de junio el Ingreso Familiar de Emergencia en forma presencial, y también el Bono Marzo y Bono Covid. Asimismo, durante la pandemia se habilitaron sucursales para facilitar el pago del Seguro de Cesantía.

Por otro lado, desde un principio las **Cajas de Chile** colaboraron con las políticas públicas llevadas a cabo por el Estado para enfrentar la emergencia sanitaria, poniendo a disposición del Ministerio de Salud y de SENAMA 32 centros recreacionales para ser Residencias Sanitarias, con más de 1.600 camas disponibles para ser utilizadas por personas contagiadas con el virus.

Se destacan centros en Azapa, Cerrillos, Palomar, Valdivia, Las Cruces, Olmué, El Quisco, Frutillar y Puerto Montt, entre otros.

PRINCIPALES HITOS 2020

Continuidad de nuestro servicio y protección de afiliados y colaboradores

Una gran prioridad fue implementar las medidas necesarias para tener permanentemente operativas nuestras sucursales con altos niveles de excelencia en el servicio y de protección de la salud de nuestros afiliados y colaboradores. Para ello, introdujimos cambios en el funcionamiento de todas nuestras sucursales para que operasen sin congestionamientos y respetando el distanciamiento social, incorporamos acrílicos protectores en todas las instancias de atención directa, aplicamos el control de temperatura a todas las personas que ingresan a nuestras sucursales, exigimos y supervisamos el uso obligatorio de mascarillas y establecimos un estricto protocolo de limpieza y desinfección frecuentes en todas las instalaciones de Caja 18.

PRINCIPALES HITOS 2020

Implementación de servicios a distancia en tiempo récord

Implementamos mecanismos para que nuestros afiliados pudieran operar con la Caja sin tener que concurrir a nuestras sucursales. Así se hizo posible realizar en forma remota gestiones tales como solicitud y curse de créditos sociales, recepción de licencias médicas, actualización de cargas familiares y recepción de solicitudes de beneficios. Asimismo, duplicamos la capacidad de atención de nuestro call center e incorporamos importantes innovaciones en nuestro sitio web, para satisfacer adecuadamente el gran crecimiento de requerimientos de nuestros afiliados a estos canales de atención.

Beneficios especiales para apoyar a nuestros afiliados

Pusimos en marcha una serie de beneficios especiales para apoyar a nuestros afiliados en esta contingencia, entre los cuales destacan: el diferimiento de tres cuotas de sus créditos sociales a más de 16.400 afiliados, sin costo alguno para ellos, las diversas reprogramaciones a afiliados con dificultades de pago, el otorgamiento de créditos sociales con período de gracia y el servicio de telemedicina gratuito. Para los trabajadores afiliados desvinculados de sus empresas con motivo de esta crisis, se acordó la extensión de sus beneficios durante todo el 2020.

Para nuestros afiliados adultos mayores, además, entregamos en forma gratuita y en sus domicilios más de 9.000 tarjetas de transporte (Tarjetas BIP para Adulto Mayor), para ser utilizadas en la red Metro, Metrotren y Redbus en la Región Metropolitana.

Apoyo especial para nuestros colaboradores

Prontamente introdujimos modalidades de teletrabajo en todas las tareas donde esto era posible, lo cual permitió que un alto % de la dotación de Caja 18 trabajara desde sus hogares, incluyendo a todos los colaboradores calificados como de alto riesgo frente a la pandemia. Ellos y sus familias contaron también con apoyos especiales en consideración a la contingencia: un Programa de Contención con apoyo psicológico, un Programa de Calidad de Vida, apuntado al bienestar físico y mental, y consultas médicas on-line gratuitas. Las frecuentes comunicaciones internas fueron materia de especial preocupación y cumplieron un relevante rol en su protección, con un fuerte énfasis en la prevención.

La Araucana

PRINCIPALES HITOS 2020

Adaptación de procesos y fortalecimiento de beneficios

Para continuar con la entrega de servicios y atender los requerimientos de nuestros usuarios vía telefónica y/o digital. Además, el fortalecimiento de la estrategia de beneficios, con el lanzamiento de importantes alianzas dando una solución efectiva a las principales necesidades de los afiliados durante la contingencia sanitaria.

Reprogramación de Créditos Sociales

Lanzamiento de un Programa de Ayuda con diferimiento, reprogramación y reembolso a nuestros afiliados con dificultades para el pago de la cuota de su crédito social, apoyando a más de 83.728 afiliados. Asimismo y en un acto inédito en la industria, hubo reembolso para afiliados con mayores dificultades de pago, una medida extraordinaria que significó la devolución de hasta el 50% de la cuota del crédito social para dar un alivio económico a los trabajadores que recibían como remuneración hasta 400 mil pesos o que llegan hasta 700 mil, pero que vieron disminuida su renta producto de la contingencia (ayudando a más de 5.500 trabajadores).

La Araucana

PRINCIPALES HITOS 2020

Adaptación de las actividades de recreación

Adaptación de las actividades de recreación y esparcimiento a modalidad en línea, llegando a más de 10 mil hogares a nivel nacional. Además, difusión nacional del programa de subsidio a la contratación y plataforma de capacitación Coursera canalizados por SENCE, y entrega y envío a domicilio gratis de la tarjeta BIP Adulto Mayor a nuestros afiliados.

Difusión Plan de Subsidio al Empleo con Sence

Como una forma de apoyar a los afiliados que se encuentran con ley de protección del empleo, Caja La Araucana, se sumó a la labor de difusión que realiza el Sence del Plan de Subsidio al Empleo, medida del Gobierno que busca incentivar y recuperar las fuentes laborales que se vieron afectados a causa de la pandemia por Covid-19.

Apoyo a Adultos Mayores

Se suscribió un convenio con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, para la entrega sin costo y a domicilio de la Tarjeta Bip para Adulto Mayor, entregando al 31 de diciembre 11.258. Además se apoyó con Telemedicina gratis, despacho de medicamentos gratis: para compras superiores a $5.000 en Farmacias Ahumada.

Otros beneficios

Caja de alimentos: contiene un surtido de 17 productos unidades, con despacho gratuito a domicilio en todo Chile. Su valor de mercado es $27.490 y con el beneficio de La Araucana el copago es de $19.990, ahorrando $7.500 al mes. Se accede al beneficio en www.laaraucana.cl/despensa

Recarga de Gas: descuentos de $4.000 en cilindros Gasco de 11 litros y $4.500 en cilindros de 15 litros, en todo Chile. Se realiza el pedido en el 800 530 800, indicando el RUT del pensionado.

Planes de telefonía móvil: planes libres Entel con pago fijo desde $4.990, incluyen minutos, SMS y RRSS libres (WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Messenger, Spotify y Música).

PRINCIPALES HITOS 2020

Reforzamiento canales remotos

La contingencia que está atravesando el mundo y Chile producto del Covid-19, se convirtió en un acelerador del proceso de transformación que Caja Los Andes venía desarrollando hace varios años, con una nueva forma de hacer las cosas, simplificando proceso y potenciando nuevas formas de llegar a los afiliados. Así se reforzaron los canales de atención 100% remotos, resguardando así la salud de los colaboradores y afiliados.

Plan Alivio y #SigosiendoAndes

El Programa de Empoderamiento Financiero (EFI), a través del Plan Alivio, permitió alivianar la carga financiera con 89.435 Créditos de Salud, 3.954 Reprogramaciones de afiliados, 357.149 cuotas diferidas (sin costo de marzo a julio), que benefició a más de 76 mil afiliados con una solución que alivió su carga financiera. Asimismo, para todos ellos que perdieron su fuente laboral, implementamos el programa "#SigoSiendoAndes", iniciativa que les ha permitido seguir teniendo acceso a los beneficios junto a sus familias.

Telemedicina y BIP Adulto Mayor

En conjunto con RedSalud, Caja Los Andes puso a disposición de todos quienes son parte de organización de seguridad social el beneficio de la Telemedicina, facilitando el acceso a profesionales de alto nivel a precios muy bajos y con quienes se conectan desde sus casas, logrando más de 58 mil atenciones al 31 de diciembre. En tanto, se entregaron sin costo y a domicilio la Tarjeta Bip Adulto Mayor en la Región Metropolitana, que permite el beneficio de la Tarifa Rebajada en el transporte público para personas mayores desde los 65 años. Al 31 de diciembre se entregaron más de con despacho gratis 32.054 y contactados a más de 68.000 titulares.

Sello Pro-Pyme y Tecla

Caja Los Andes, siempre de la mano con los emprendedores del país, recibió nuevamente el Sello Pro-Pyme 2020, el cual se otorga a las empresas que se comprometen a pagar en 30 días, desde la recepción de sus facturas, a sus proveedores Pyme. Además, durante el 2020 se premió a los ganadores de la tercera edición de Talento Emprendedor Caja Los Andes, TECLA, iniciativa que ha recibido más de 2.600 postulaciones y más de 30 ganadores del Fondo Social, entregando más de $625 millones a emprendimientos sociales. Asimismo, se lanzó su cuarta versión.

Señal Caja y Adhesión a principios de ONU Mujer

A través del canal de Caja Los Andes en Youtube, se abrió un espacio para abordar temáticas contingentes desde una perspectiva social, con ex-

PRINCIPALES HITOS 2020

pertos invitados y colaboradores de la organización, así como de empresas del ecosistema CLA; con un total de 41 transmisiones y 300.000 interacciones. Los pilares temáticos fueron: Beneficios Sociales, Empresas, Pensionados, Emprendimiento y Educación Financiera. Por su parte, Caja Los Andes anunció que fue la primera Caja de Compensación que adhirió a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres que promueve el Programa Win Win de ONU Mujeres, OIT y UE, como una forma de reafirmar su compromiso de continuar avanzado en iniciativas que aportan a la mejora de sus procesos internos.

Bono y Encuesta Vejez

En la constante búsqueda de Caja Los Andes por diversificar las fuentes de financiamiento, se concretó durante el 2020 una emisión y colocación de bonos. Para ello, se realizaron reuniones bilaterales con los principales inversionistas de la plaza y, dado el alto interés que generó, se decidió colocar a través del sistema de remate holandés, donde se subasta la oferta disponible, en este caso de 1.000.000 de UF, que se colocaron en tan solo 60 segundos, logrando una muy buena tasa de interés. En tanto, Caja Los Andes y la Universidad Católica dieron a conocer los resultados de la V Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez, cifras que reflejan una baja en la percepción de bienestar de las personas mayores en Chile.

Centros turísticos

La pandemia generó la necesidad de aportar mucho más allá de nuestro quehacer. Fue así como se puso a disposición del Ministerio de Salud y SENAMA los Centros Turísticos. Durante el 2020, los recintos de Azapa, Palomar y Valdivia fueron utilizados como residencias espejos para adultos mayores.

Reconocimientos

En un año en el que Caja Los Andes ha tenido que adaptar la forma de llevar los beneficios a sus afiliados, acelerando el proceso de transformación que lleva desde 2017; se posiciona en el puesto 24 del estudio de Merco Empresas y Líderes de Reputación Corporativa 2020, avanzando cuatro lugares respecto al 2019 entre las empresas con mayor valor reputacional de Chile; en la categoría Merco Talento 2020, Caja Los Andes se posicionó entre las 17 empresas que más atraen y retienen talento en el país. Asimismo, Fundación Generación Empresarial nos reconoció por nuestra ética y buen gobierno corporativo, y en Great Place to Work, Caja Los Andes en la categoría de empresas de más de 1.000 colaboradores, se ubicó en el puesto 13, destacando entre las mejores 50 empresas para trabajar en Chile, subiendo dos lugares en el ranking en relación a 2019.

Cultura

La Gira Cultural de Caja Los Andes, que por más de 10 años ha recorrido los rincones del país como parte del compromiso con la cultura nacional, también se adaptó a las necesidades de los afiliados y empresas adheridas, migrando al formato online y convirtiéndose en Cultura HOY, lo que significó un reto tanto para la organización como para las productoras aliadas.

De esta forma, se desarrolló una propuesta para llegar a todos nuestros segmentos, con ofertas culturales atractivas, obras de teatro, musicales, entre otros, totalmente en vivo y en directo a través de la plataforma Zoom.

LOS HEROES
VIVIR CON GANAS

PRINCIPALES HITOS 2020

Pago IFE, Bono Covid y Bono Marzo

A partir de junio, Caja Los Héroes comenzó a pagar el Bono Covid y el Ingreso Familiar de Emergencia en forma presencial en su red de sucursales, la que se mantuvo siempre abierta y disponible para contribuir a aliviar la crisis, como parte del rol social de la entidad. En base al contrato por cuatro años (2018-2022) del servicio de pago de prestaciones económicas de Seguridad Social y otros beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS), Caja Los Héroes realizó también el pago de pensiones y beneficios como el Aporte Familiar Permanente, más conocido como "Bono Marzo".

Prepago Los Héroes

La Tarjeta de Prepago Los Héroes comenzó a operar con el objetivo de aportar a la inclusión social y financiera de las personas de menos recursos y convertirse en alternativa para quienes carecen de acceso a medios de pago. Al declararse la crisis sanitaria, y con el fin de asegurar el proceso de pago de pensiones vía electrónica, el Instituto de Previsión Social (IPS) y Prepago Los Héroes realizaron la entrega de la tarjeta de prepago a los beneficiarios, sin cobro de comisiones hasta septiembre, con lo que este producto fue una solución en pandemia.

Igualdad de Género

Los Héroes se convirtió en la primera caja de compensación en certificarse en la Norma Chilena 3262 sobre Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal y recibió el Sello Iguala-Conciliación por parte del Ministerio de la Mujer, distinción que reconoce el compromiso por alcanzar una sociedad más igualitaria entre hombres y mujeres. Asimismo, la Red de Mujeres de Alta Dirección, REDMAD, premió a Caja Los Héroes en la categoría "Empresa Inspira 2020" por haber convertido la igualdad de género en un tema central para el desarrollo de una cultura organizacional inclusiva, destacando las oportunidades profesionales a las mujeres de la organización.

LOS HEROES
VIVIR CON GANAS

PRINCIPALES HITOS 2020

Adulto Mayor

El programa Conocimiento e Investigación en Personas Mayores (CIPEM), de Caja Los Héroes y la Universidad del Desarrolló, entregó nuevos estudios que aportan a las políticas públicas. Las temáticas fueron consolidadas en el libro "Generación Silenciosa" que se encuentra disponible en el sitio *www.cipem.cl*. Además, junto a la Primera Dama y los ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, y Desarrollo Social y Familia, se acordó la entrega de la tarjeta Bip Adulto Mayor sin costo para los 180 mil afiliados mayores de 65 años de la Región Metropolitana que la solicitasen, en un claro compromiso por entregar beneficios concretos a pensionados y pensionadas.

Préstamo BID y Clasificación de Riesgo de Fitch

BID Invest otorgó un préstamo por US$50 millones a Caja Los Héroes cuyo objetivo es profundizar y expandir los programas de inclusión financiera y transformación digital de la institución. Además, la agencia clasificadora de riesgo Fitch Rating afirmó las clasificaciones en escala nacional de largo y corto plazo de Caja de Compensación Los Héroes en 'A(cl)' y 'N1(cl)', respectivamente, y determinó que la perspectiva de las clasificaciones de largo plazo es "estable".

Camión de Salud

Con tres boxes clínicos y tres integrantes del personal médico, el camión de salud de Caja Los Héroes visitó siete regiones durante el año para entregar atención médica gratuita a los afiliados de Los Héroes. En tanto, se lanza Los Héroes en Tu Casa, una plataforma de beneficios streaming con diversos eventos y talleres para sus afiliados.

Avances e hitos de la Asociación en 2020

Estudio UC-BID | Cajas de Compensación

Con el objetivo de conocer, informar y difundir el rol de las **Cajas de Compensación** en el sistema de seguridad social del país, la Asociación Gremial de Cajas de Compensación en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) encargó al Centro de Políticas Públicas UC un análisis de los desafíos que las Cajas de Compensación tienen para fortalecer su aporte a las demandas de protección social que hay en Chile. El objetivo general de este estudio es levantar desafíos de mediano y largo plazo para la sustentabilidad de las **Cajas de Compensación**, con base a las demandas de protección social y su capacidad instalada o potencial.

Redes Sociales

2020 marcó, para **Cajas de Chile A.G.**, la introducción al mundo de las redes sociales, con la apertura de la cuenta de Twitter (*@CajasdeChileAG*) e Instagram (*@cajasdechile*). En ellas comenzará a partir del año 2021 una estrategia de difusión y posicionamiento con el objetivo de dar a conocer el quehacer y beneficios de las Cajas en nuestro país.

Avances e hitos de la Asociación en 2020

Entrega Tarjeta BIP Adulto Mayor

Dando muestra de la importancia de la colaboración público-privada en términos de protección social, las Cajas de Compensación de Chile apoyaron al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en la entrega de la tarjeta Bip Adulto Mayor, beneficio que implica una rebaja tarifaria de 50% en el transporte público para las personas mayores de 65 años. La distribución, gratuita para los afiliados de las Cajas, consideró en 2020 la entrega de más de 75.000 tarjetas de Adulto Mayor para nuestros afiliados, evitando el traslado de muchos adultos mayores a las sucursales en tiempos de pandemia, y aliviando los gastos mensuales.

Nueva distribución de cotización del 7% de Salud

En el marco de la Ley de Presupuestos 2021, se introdujo un aumento del porcentaje de la cotización del artículo 27 de la Ley N°18.833, destinada al financiamiento del régimen de Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL), pasando de un 0,6% a 3,1% respecto de los trabajadores afiliados a FONASA y adscritos a una Caja de Compensación de Asignación Familiar. Esta modificación, que no implica un incremento en las cotizaciones de las personas afiliadas a FONASA, ya que no se modifica el 7% total destinado a la cobertura de salud, ayuda a mejorar y hacer más eficiente el sistema de pago de licencias médicas por parte de las **Cajas de Compensación**. El cambio normativo no implica ningún traspaso adicional de recursos por parte del sector público al privado.

Avances e hitos de la Asociación en 2020

Adecuación operacional del sistema Cajas

La industria de Cajas realizó una importante labor en 2020, adecuando los procesos operacionales de sus prestaciones, debido a la pandemia, con el fin de continuar entregando sus productos y/o servicios a sus millones de afiliados y familias. Es importante destacar que las Cajas ya se encontraban trabajando en procesos de operación digital. En este ámbito destaca todo lo concerniente a tramitación digital de licencias médicas, asignaciones familiares, crédito social y la entrega de beneficios sociales, entre otras prestaciones.

Nueva Circular de Crédito Social

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió una nueva circular refundida del Crédito Social, en la cual actualizó la normativa vigente. Durante el proceso y todo el período de consulta, las Cajas de Compensación participaron activamente, lo que quedó plasmado en que se recogieron la mayoría de los planteamientos sugeridos.

Avances e hitos de la Asociación en 2020

Portabilidad Financiera

En 2020 fue aprobada la ley de la nueva portabilidad financiera, mecanismo que permite tanto a personas como a empresas cambiarse de proveedor de productos financieros de forma directa y sencilla. En este marco el Ministerio de Hacienda convocó a los distintos actores involucrados en la iniciativa legal, en el cual las Cajas participaron activamente.

Nuevo plan estratégico

Con base al diagnóstico actual de la industria y sus principales desafíos de corto y mediano plazo, según los planteamientos señalados por los equipos directivos de todas las Cajas, se elaboró un Plan Estratégico 2021-2023, en el cual están las definiciones estratégicas básicas para la asociación: su propósito, visión y valores compartidos, que guían el trabajo común entre las Cajas.

Avances e hitos de la Asociación en 2020

Proyecto Cajas de Chile – UDP

En el marco de la estrategia de mayor difusión y posicionamiento de la industria en temas sobre la coyuntura nacional, en 2020 se comenzó a explorar la idea de realizar un convenio de trabajo con la Facultad de Economía de la Universidad Diego Portales, con el objetivo de materializar durante 2021 un nuevo informe con una frecuencia determinada, que incorpore indicadores administrativos provenientes de las Cajas de Compensación.

Patrocinio programa de Educación Financiera

Tomando en cuenta la relevancia que tiene la educación financiera para las Cajas de Compensación, la Asociación Gremial llevó a cabo conversaciones para patrocinar en 2021 el programa radial "Tus Finanzas Personales", que se emite los sábados y domingos en Radio ADN y Pudahuel, respectivamente, en el cual se ayuda a los auditores a conocer los temas financieros y el sistema de protección social, entre otros temas.

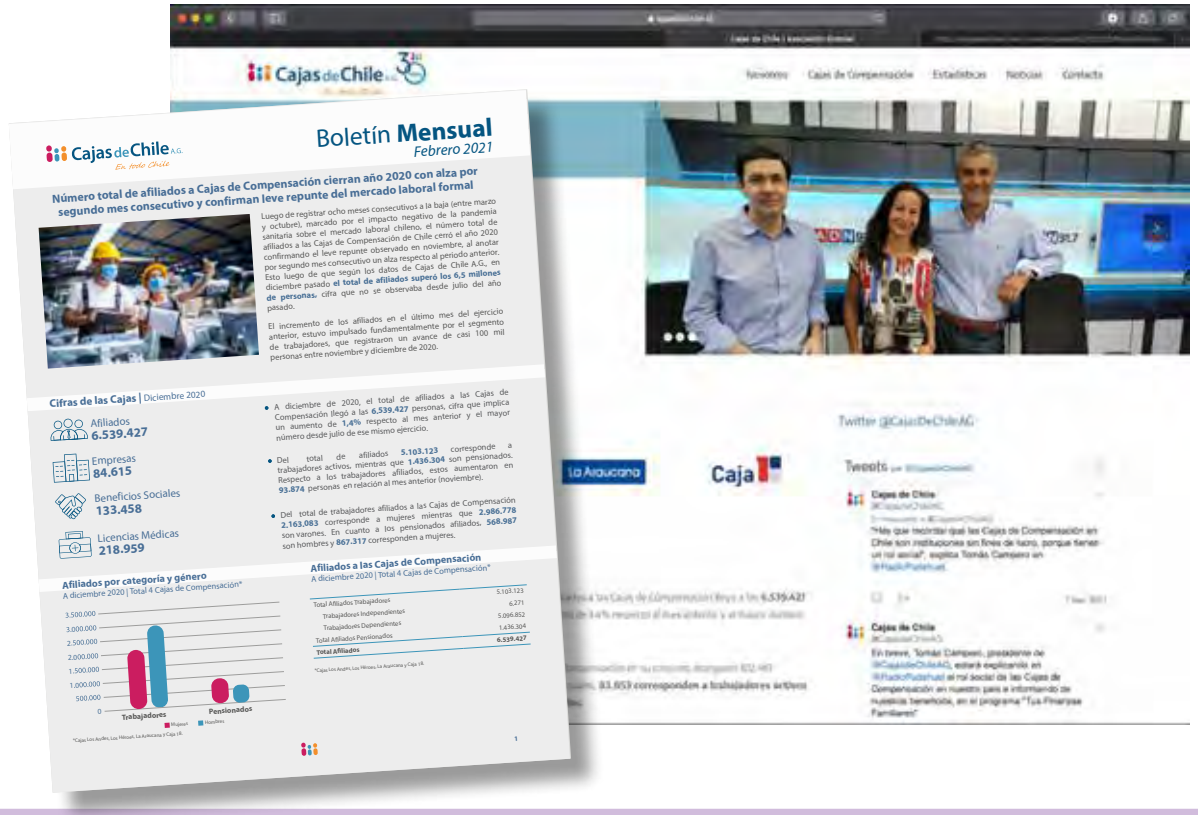
Avances e hitos de la Asociación en 2020

A pesar de la pandemia sanitaria, 2020 fue un año de importantes novedades para Cajas de Chile A.G., con nuevos productos y cambios relevantes para la industria.

Nuevo Boletín Mensual

Con el objetivo de difundir de forma más amigable las distintas cifras y variables de las **Cajas de Compensación** en Chile, en noviembre de 2020 comenzó a circular el nuevo Boletín Mensual – Cajas de Chile, con información detallada sobre la evolución de los créditos sociales, afiliados, empresas, beneficios y otros. Asimismo, el documento da cuenta de las novedades del mes, destacando una noticia principal en su inicio.

El boletín llega directamente a una amplia base de datos compuesta por autoridades, académicos, centros de estudios, medios de prensa, entre otros, y se puede descargar desde la página web.



Avances e hitos de la Asociación en 2020

Informe Covid 19 | Cajas de Chile

Con el objetivo de dar a conocer todo el esfuerzo y apoyo realizado por las **Cajas de Compensación** durante la pandemia, se realizó el Informe Covid 19 | Cajas de Chile, documento que entrega detalles de créditos re-programados, licencias médicas, residencias sanitarias, etc.

Nuevo Modelo de Prevención del Delito

Considerando la importancia Nuevo Modelo de Prevención del Delito que busca velar y fomentar que los procesos y actividades internas de la Asociación cuenten con controles efectivos de prevención de riesgos de delitos; y mantener el registro de evidencia del cumplimiento de tales controles. Asimismo, el encargado debe administrar el canal de denuncias, como también recibir, analizar, investigar, informar y comunicar, según corresponda, los resultados de las denuncias realizadas y llevar un registro. A esto se suma analizar e investigar toda operación inusual o sospechosa y, de considerar lo necesario, elevar el caso al Directorio cuando corresponda.

Cajas de Chile A.G 30 Años

En todo Chile

Lo que viene

Lo que viene

Cajas de Chile AG junto a sus instituciones asociadas, elaboraron un plan estratégico para la industria con un alcance de 2 años para su ejecución.

Objetivos Generales

*Fortalecer la **sustentabilidad** de la industria*

*Apoyar el **posicionamiento integral** del modelo de Cajas de Compensación como aporte sustantivo a la protección social en Chile.*

Objetivos Específicos

SOSTENIBILIDAD

- *Reforzar el **rol de protección social** de las Cajas de Compensación en favor de trabajadores y pensionados.*
- *Potenciar el ahorro y el crédito social para una mayor **inclusión financiera** entre los trabajadores y pensionados afiliados.*
- *Contar con un **sistema de financiamiento sostenible**.*
- *Colaborar en **la transformación digital y eficiencia operacional** de las Cajas.*

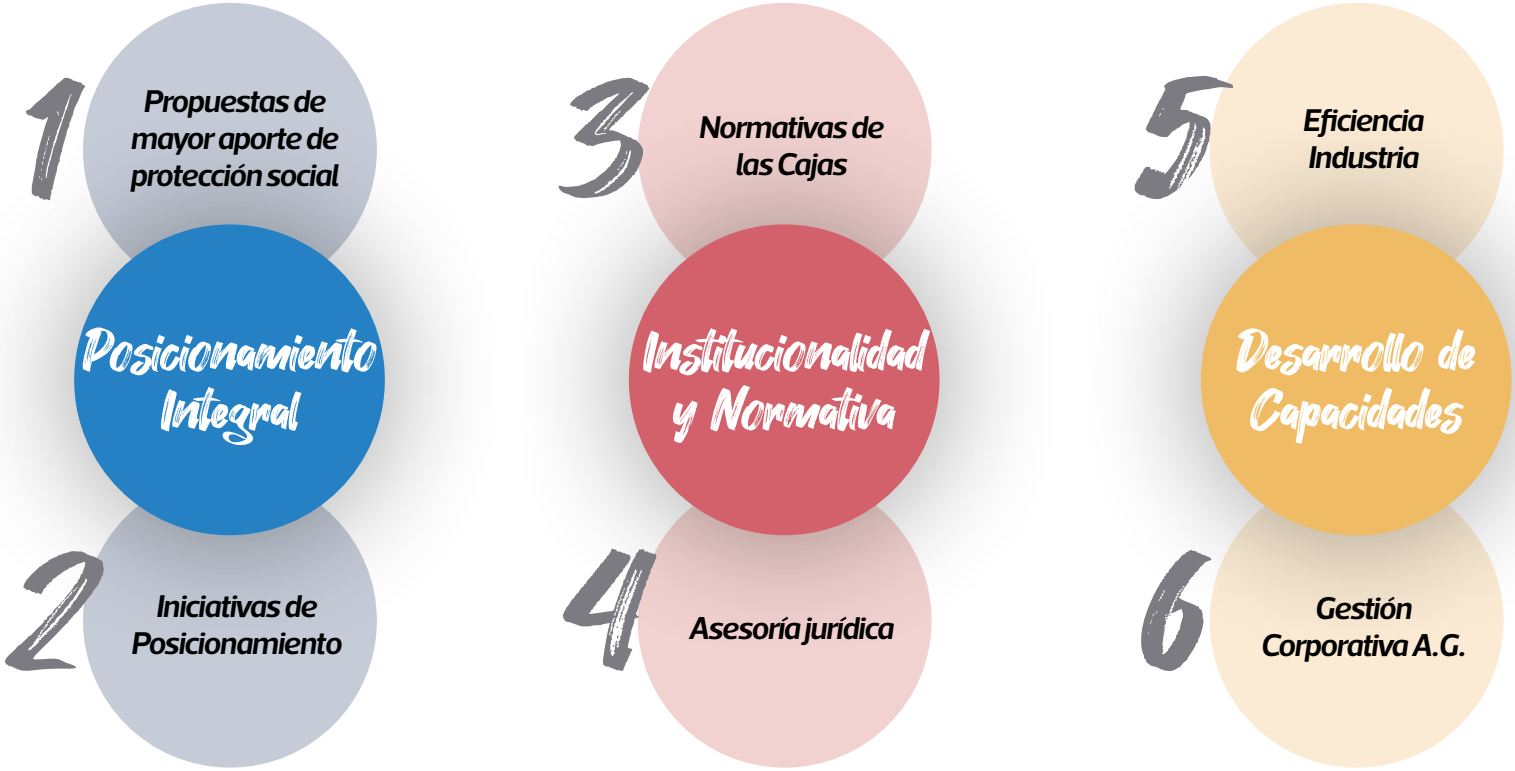
POSICIONAMIENTO

- *Fomentar el **conocimiento y valoración** de las prestaciones y servicios de las Cajas de Compensación.*
- ***Proveer estudios e información** para resolver demandas de protección social, entre ellas, inclusión financiera, salud, empleo, recreación o personas mayores.*

Lo que viene

En tanto, para lograr los objetivos y metas definidos, en los siguientes 24 meses se implementarán 6 iniciativas o tareas permanentes, agrupadas en 3 líneas de acción, las que corresponden al marco de trabajo común comprometido entre las Cajas, y que serán ejecutadas por la asociación.

Líneas de Acción Plan 2021 – 2023 Cajas de Chile A.G.



Cajas de Chile A.G 30 Años

En todo Chile

Estados Financieros

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Efectivo y equivalentes al efectivo	428.868.233	260.682.700
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	619.261.357	668.929.615
Activos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	24.782.656	25.749.853
Deudores previsionales (neto)	147.768.296	156.912.196
Otros activos financieros, corrientes	2.337.153	1.230.926
Otros activos no financieros, corrientes	5.105.002	4.860.953
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	90.325.049	189.650.968
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	42.149	46.948
Inventarios	336.733	152.260
Activos biológicos corrientes	707.973	1.022.018
Activos por impuestos corrientes	1.441.591	1.717.192
Total de activos corrientes distinto de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	**1.320.976.192**	**1.310.955.629**
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	18.873.407	19.110.194
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	2.491.556	435.136
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	**21.364.963**	**19.545.330**
Total de activos corrientes	**1.342.341.155**	**1.330.500.959**

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

ACTIVOS

ACTIVOS NO CORRIENTES	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Otros activos financieros no corrientes	5.234.124	2.494.308
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	1.405.026.958	1.521.963.008
Activos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	0	0
Otros activos no financieros, no corrientes	3.242.845	3.655.805
Derechos por cobrar no corrientes	16.351.238	16.140.321
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	323.807	343.121
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	0	0
Activos intangibles distintos a la plusvalía	41.063.258	40.955.712
Plusvalía	0	0
Propiedades, planta y equipo	278.605.906	298.321.728
Activos biológicos no corrientes	1.314.807	1.863.891
Propiedades de inversión	10.609.300	10.609.300
Activos por impuestos diferidos	1.392.436	4.399.249
Total de activos no corrientes	**1.763.164.679**	**1.900.746.443**
Total de activos	**3.105.505.834**	**3.231.247.402**

(*) Colocaciones del crédito social corriente, compuesto por un monto bruto de 650.407.085 M$ y una provisión de 31.145.728 M$ para el año 2020 y de 692.343.688 M$ y 23.414.073 M$ para el año 2019, respectivamente.

(**) Colocaciones del credito social no corriente, compuesto por un monto bruto de 1.457.655.883 M$ y una provisión de 52.628.925 M$ para el año 2020 y de 1.563.514.736 M$ y 41.551728 M$ para el año 2019, respectivamente.

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

PASIVOS

PASIVOS CORRIENTES	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Otros pasivos financieros, corrientes	612.160.650	467.154.503
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	182.334.851	149.701.007
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	121.207	181.369
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	582.325	574.881
Otras provisiones corrientes	155.299	570.541
Pasivos por impuestos, corrientes	422.091	1.023.821
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	11.560.889	19.354.709
Otros pasivos no financieros, corrientes	7.464.008	7.897.650
Pasivos por arrendamientos, corrientes	973.996	962.802
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	**815.775.316**	**647.421.283**
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	3.242.503	3.593.093
Total de pasivos corrientes	**819.017.819**	**651.014.376**

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

PASIVOS

PASIVOS NO CORRIENTES	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Otros pasivos financieros, no corrientes	1.077.411.958	1.388.299.239
Pasivos, no corrientes	721.865	680.587
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	0	0
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	0	0
Otras provisiones no corrientes	1.028.414	2.080.677
Pasivo por impuestos diferidos	0	0
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	2.124.015	1.883.264
Otros pasivos no financieros, no corrientes	7.023.634	12.333.404
Pasivos por arrendamientos, no corrientes	988.167	1.934.232
Total de pasivos no corrientes	**1.089.298.053**	**1.407.211.403**
Total de pasivos	**1.908.315.872**	**2.058.225.779**

PATRIMONIO	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Fondo social	1.146.619.099	1.061.002.751
Ganancias (pérdidas) acumuladas	-585.535	6.651.064
Otras participaciones en el patrimonio	0	0
Otras reservas	26.654.096	26.672.402
Ganancia (pérdida) del ejercicio	24.696.275	78.891.601
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	1.197.383.935	1.173.217.818
Participaciones no controladas	-193.973	-196.195
Patrimonio total	**1.197.189.962**	**1.173.021.623**
Total patrimonio y pasivos	**3.105.505.834**	**3.231.247.402**

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

SERVICIOS NO FINANCIEROS	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Ingresos de actividades ordinarias	940.832	3.337.773
Costo de ventas	-343.139	-779.795
Ganancia bruta	597.693	2.557.978
Ganancias (pérdidas) que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos a costo amortizado	0	0
Otros ingresos, por función	0	0
Costos de distribución	-10.163	-2.197
Gastos de administración	-7.428.907	-12.291.234
Otros gastos, por función	-1	0
Otras ganancias (pérdidas)	4.015.610	1.782.059
ingresos financieros	3.671.471	76.697
Costos financieros	-116.566	-1.558.401
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	0	0
Diferencias de cambio	0	0
Resultado por unidades de reajuste	-14.135	-1.488
Ganancias (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable	0	0
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	**715.002**	**-9.436.586**
Gasto por impuestos a las ganancias	961.264	701.044
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	**1.676.266**	**-8.735.542**
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	-225.126	653.737
Ganancia (pérdida) de servicios no financieros	**1.451.140**	**-8.081.805**

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Ingresos por intereses y reajustes	485.138.920	532.727.787
Gastos por intereses y reajustes	-93.738.030	-93.558.221
Ingreso neto por intereses y reajustes	**391.400.890**	**439.169.566**
Ingresos por comisiones	36.585.153	39.159.217
Gastos por comisiones	-270.004	-330.669
Ingreso neto por comisiones	**36.315.149**	**38.828.548**
Ingresos por mutuos hipotecarios endosables	2.033.509	2.050.997
Egresos por mutuos hipotecarios endosables	-1.849	-1.848
Ingreso neto por administración de mutuos hipotecarios endosables	**2.031.660**	**2.049.149**
Utilidad neta de operaciones financieras	1.076.686	2.525.329
Utilidad (pérdida) de cambio neta	0	0
Otros ingresos operacionales	95.779.563	100.093.179
Provisión por riesgo de crédito	-127.698.413	-106.279.342
Total ingreso operacional neto	**398.905.535**	**476.386.429**
Remuneraciones y gastos del personal	-148.917.694	-164.920.448
Gastos de administración	-133.505.586	-136.075.731
Depreciaciones y amortizaciones	-35.527.061	-34.265.645
Deterioros	-4.525.397	-1.614.973
Otros gastos operacionales	-13.877.584	-14.594.619
Total gastos operacionales	**-336.353.322**	**-351.471.416**
Resultado operacional	**62.552.213**	**124.915.013**

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Resultado por inversiones en sociedades	0	-406
Corrección monetaria	-232.409	-261.421
Resultado antes de impuesto a la renta	**62.319.804**	**124.653.186**
Impuesto a la renta	-1.482	-501.411
Resultado de operaciones continuas	**62.318.322**	**124.151.775**
Ganancia (pérdida) de operaciones discontinuadas, neta de impuesto	-125.632	-18.030
Ganancia (pérdida) de servicios financieros	**62.192.690**	**124.133.745**

BENEFICIOS SOCIALES	TOTAL (M$)	
	31-12-20	31-12-19
Ingresos por prestaciones adicionales	2.397.084	7.092.373
Gastos por prestaciones adicionales	-42.619.154	-45.710.347
Ingreso neto por prestaciones adicionales	**-40.222.070**	**-38.617.974**
Ingresos por prestaciones complementarias	1.349.936	1.023.963
Gastos por prestaciones complementarias	-403.741	0
Ingreso neto por prestaciones complementarias	**946.195**	**1.023.963**
Otros ingresos por beneficios sociales	328.729	303.342
Otros egresos por beneficios sociales	-903	-4.296
Ingreso neto por otros beneficios sociales	**327.826**	**299.046**
Ganancia (pérdida) de beneficios sociales	**-38.948.049**	**-37.294.965**
Ganancia (pérdida)	**24.695.781**	**78.756.975**
Ganancia (pérdida) atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora	24.696.275	78.891.601
Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladora	-494	-134.626
Ganancia (pérdida)	**24.695.781**	**78.756.975**

ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN:
Cajas de Chile A.G.

DISEÑO:
Juvenal Sepúlveda

MEMORIA **ANUAL**

2020

Cajas de Chile A.G

30 Años

En todo Chile

www.cajasdechile.cl