



2019

Memoria Anual

 **Cajas de Chile** A.G.

En todo Chile



Índice



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

01

Carta del
Presidente

03

Lo que Hacemos:
Mirando Nuestro 2019

05

Nuestros
Asociados

02

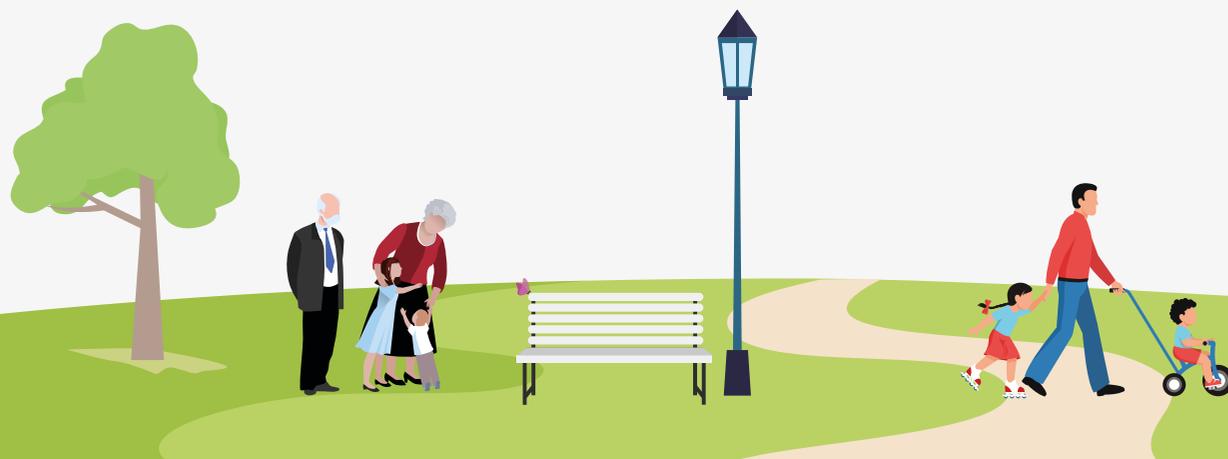
Somos
Cajas de Chile

04

Proyecciones 2020:
Le Hacemos Bien a Chile

06

Estados
Financieros



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

01

Carta del Presidente

 **Cajas de Chile** A.G.
En todo Chile



Carta del Presidente

El cierre de esta Memoria nos encuentra enfrentando una emergencia sanitaria inédita en Chile y el mundo: la Pandemia del Coronavirus COVID-19. Este ha sido un desafío mayor para las Cajas de Compensación, pero que a la fecha han logrado gestionar con éxito gracias a los avances alcanzados tanto individualmente y como industria.

Por ejemplo, muy rápidamente lograron organizarse para mantener su continuidad operacional, todo con el objeto de asegurar la entrega de las prestaciones y beneficios a sus afiliados, ya sea trabajando remotamente o trasladando la atención de sus afiliados a canales digitales. Colaborando con ello a evitar la propagación del virus. A su vez, todas las Cajas pudieron implementar medidas de flexibilidad para el pago del Crédito Social, con el fin apoyar a quienes pudieran verse afectados financieramente por la pandemia. También, se ha mantenido una coordinación muy ágil entre los equipos de operaciones de las Cajas y las autoridades de Gobierno, para resolver e implementar todas las instrucciones o normativas requeridas para gestionar las Cajas en estos tiempos excepcionales.

La gran respuesta de las Cajas ante esta emergencia ilustra muy bien lo que fue el año 2019 para las Cajas de Chile: un año de consolidación de sus capacidades que les permitirá enfrentar nuevos desafíos. Hoy todas se encuentran financieramente sanas, colocando bonos en los mercados; con mayor capacidad tecnológica para completar sus procesos de transformación digital; con muy buenos equipos profesionales, gerenciales y Directorios, asegurando de esta forma, mayor eficiencia y calidad de servicio para los afiliados, incluso en tiempos de graves contingencias.

Lo anterior se refleja también en varios de los resultados alcanzados, durante el año 2019. Se entregaron cerca de 30 millones de beneficios directos para sus afiliados, principalmente de salud, educación y recreación, por un valor cercano a los \$55 mil millones. Se superaron los 10 millones de prestaciones legales pagadas, correspondientes al Subsidio de Incapacidad Laboral y Asignaciones Familiares. Por último, también se aumentó el acceso al Crédito Social, desde siempre un refugio financiero para trabajadores y pensionados, otorgándose este año casi 54 mil nuevos créditos más que el 2018, llegando a un total de 2.305.299 colocaciones.



Carta del Presidente

A su vez, esta consolidación de capacidades se manifestó igualmente en el trabajo intra industria y el relacionamiento con las autoridades de Gobierno. En primer lugar, se organizó en la Asociación Gremial, junto a Directores y Gerentes Generales, un proceso profesional de planificación estratégica con la asesoría de Deloitte, que derivó en proyectos muy importantes de modernización en los procesos de pago de Licencias Médicas y Asignación Familiar, que han permitido obtener importantes ahorros. Para esto, funcionaron activamente en la Asociación Gremial 6 Comités, especialmente el de Operaciones, que sesionó incluso 2 a 3 veces por semana.

Igualmente, se han establecido canales muy fluidos de trabajo con el regulador, la Superintendencia de Seguridad Social, y otras autoridades y servicios como FONASA, estableciendo agendas de trabajo formales que han permitido el impulso de todos estos proyectos, así como el mejoramiento continuo de la normativa. Particular logro fue el cambio en la modalidad de financiamiento del Subsidio de Incapacidad Laboral, pasando de un modelo ex post a uno ex ante, lo que genera un ahorro en el costo financiero que debían sostener las Cajas, cercano a los \$5 mil millones anuales.

En síntesis, haciendo un balance, fue un año positivo para toda la comunidad de las Cajas. No obstante, es claro que desde octubre 2019 nuestro país inició cambios importantes ante las demandas sociales, lo que sumado a la pandemia en curso, implicaron retos de envergadura para la recuperación económica, desarrollo social y estabilidad institucional. Por lo tanto, vienen nuevos desafíos para las Cajas de Chile. Para ello, se han comenzado a estudiar y analizar proyecciones de nuevos servicios para lograr mayor inclusión financiera, o desarrollar programas de servicios de empleabilidad, especialmente para adultos mayores, entre otros. Si bien es cierto que algunas de estas iniciativas se encuentran en sus etapas preliminares de evaluación, confiamos en que con la consolidación de las capacidades adquiridas hasta este año, sin duda la industria podrá fortalecer su rol y su aporte a la seguridad social de Chile.

Tomás Campero Fernández
PRESIDENTE

02

Somos
Cajas de Chile



¿Quiénes Somos?



Dentro del sistema de seguridad social en Chile se encuentran las Cajas de Compensación, instituciones privadas, sin fines de lucro y con patrimonio propio, cuyo objeto es administrar servicios sociales orientados a promover mayor desarrollo y bienestar para los afiliados y familias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas.

La Asociación Gremial de Cajas de Compensación, 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.



Para mí la Caja 18 de Septiembre es una excelente caja, porque cada vez que tengo un problema voy a pedirle apoyo y recibo su ayuda, tanto para mí como para mis pensionados y pensionadas... Se han transformado en una razón de vivir, porque sé que todo lo que me proponga hacer, voy a estar apoyada por la Caja 18, dándome fuerzas para hacer más cosas en beneficio de los pensionados. Gracias a la Caja 18 que me apoya en todo lo que yo le proponga.



MARÍA ANGELICA MUÑOZ
Vicepresidenta de la asociación de pensionados de las
fuerzas armadas, carabineros y montepío
Caja Compensación Caja 18

Directorio

DIRECTORES TITULARES



- 1 Alfredo Kunze Schütze
Presidente CCAF Los Héroes
- 2 Cristóbal Philippi Irrarrázaval
Presidente CCAF 18 de Septiembre
- 3 Josefina Montenegro Araneda
Vicepresidenta CCAF La Araucana
- 4 Tomás Campero Fernández
Presidente Cajas de Chile
- 5 Daniel Hurtado Parot
Presidente CCAF Los Andes

Comités de Trabajo

Cajas de Chile A.G. trabaja a través de diferentes comités que abordan los temas de interés que surgen de las necesidades de la industria. Durante el 2019 se conformaron los siguientes:



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 SINACAF

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



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 FISCALES

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

Comités de Trabajo



COMITÉ DE COMUNICACIONES

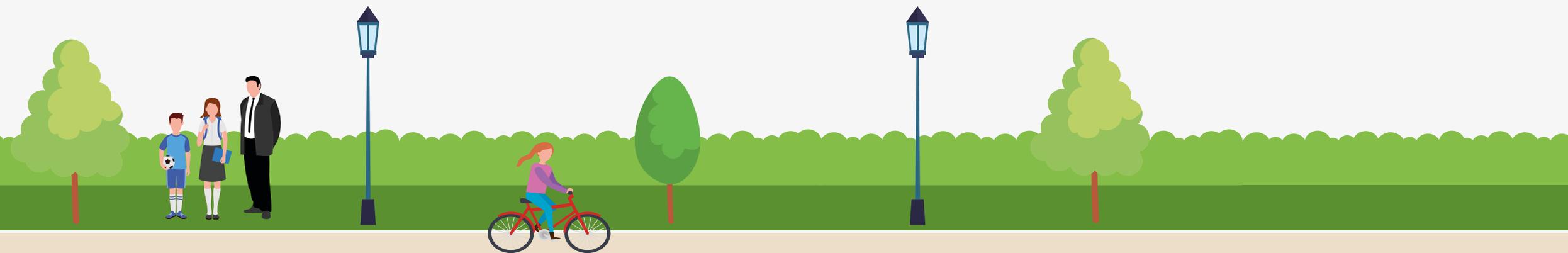
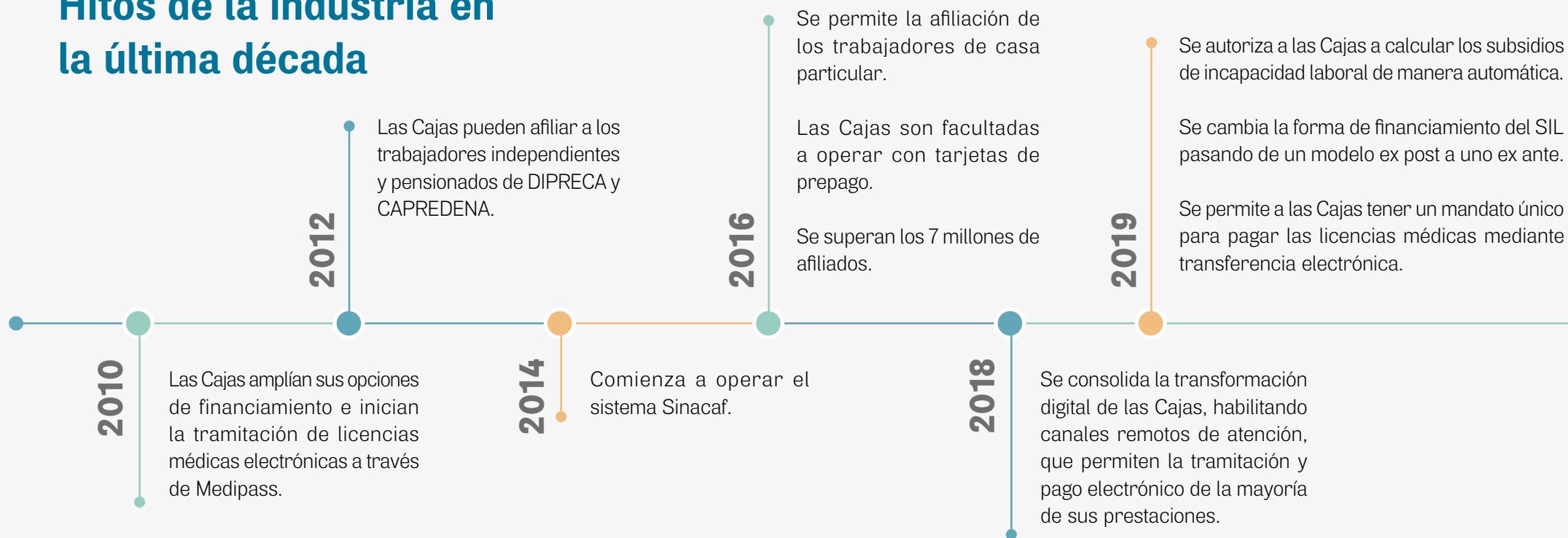
Tiene como propósito impulsar iniciativas conjuntas para posicionar el rol y valor de las Cajas ante la comunidad y principales actores relevantes para el desarrollo de la seguridad social en Chile.



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.

Hitos de la industria en la última década



03

Lo que Hacemos:
**Mirando
Nuestro 2019**

Nuestro 2019

Durante el año 2019, Cajas de Chile ha generado múltiples espacios de cooperación y crecimiento dentro de la industria y con ciertas entidades asociadas al ámbito de la Seguridad Social. Dentro de sus principales hitos se encuentran:



Eficiencia Operacional:

Durante el año 2019, se ha buscado la modernización de los procesos operativos, facilitando, de esta manera, la tramitación que deben efectuar los afiliados ante las diversas prestaciones que otorgan las Cajas. Dentro de las iniciativas en este ámbito se encuentran las siguientes mejoras: Nuevo mecanismo de financiamiento del Subsidio de Incapacidad Laboral, así como la posibilidad de efectuar cálculo automático a las licencias médicas de origen común. Respecto a la Asignación Familiar, se ha avanzado en la generación de propuestas para modernizar el mecanismo de acreditación de cargas y actualización de tramos de este importante proceso.



Marco Normativo:

En este ámbito, existió un permanente monitoreo de la agenda legislativa del país, así como constante trabajo asociado a proteger el carácter social y previsional del régimen de crédito social de las Cajas ante el poder judicial. Durante el año, se discutieron diversos proyectos de Ley (reforma previsional, deuda consolidada, portabilidad financiera y tratamiento de datos personales) y normativa de SUSESO y Contraloría.



Comunicaciones:

En comunicaciones se elaboró un plan de posicionamiento. Además, se mantuvo un permanente relacionamiento vinculados al rol de las Cajas. Dentro de las iniciativas trabajadas en este ámbito durante el año 2019 se encuentran: trabajo con agencia de publicidad, página web, redes sociales, memoria anual, estadísticas de la industria y campañas comunicacionales.



Estudios y Desarrollo:

Durante el año, se trabajó en un estudio de percepción en líderes y población, generación de información cuantitativa mensual del sistema de Cajas para web y diferentes reportes y en la elaboración de informes respecto a pensiones, transporte adultos mayores y crédito social.



El apoyo que nos brinda la caja de compensación es necesario, es bueno, y es lo que nosotros muchas veces necesitamos... para mi Caja los Andes ha sido una mano amiga y un portal de esperanza que me ha abierto la posibilidad de cumplir ciertos sueños y conseguir la ayuda que necesitaba en un tiempo complicado...estoy muy agradecida y espero seguir haciendo uso de los servicios que me entrega. Me alegro de que ellos estén ahí para apoyarnos.

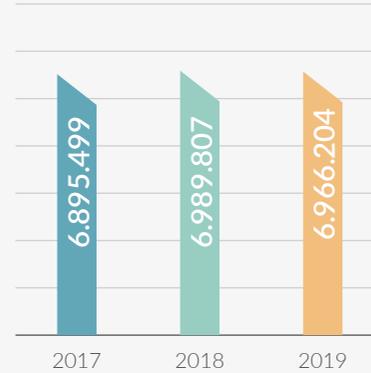


YASNA VELÁSQUEZ
Secretaria Administrativa de BBK GROUP
Caja Compensación Los Andes

Nuestro 2019

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



Pensionados Afiliados



Total Beneficiarios



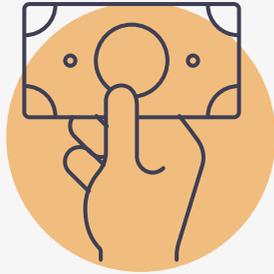
Empresas Afiliadas



Trabajadores Afiliados



(*) Valor incluye n° de cargas familiares.
Fuente: SUSESO y Cajas de Compensación.



FINANCIAMIENTO DE LAS CAJAS

Las Cajas se financian principalmente por los ingresos provenientes del crédito social, recursos que ingresan al fondo social, con el cual se otorgan los beneficios a sus afiliados. Los excedentes que generan estas entidades, se reinvierten en mejores beneficios y prestaciones para sus afiliados; así también, en inversión física y en infraestructura para mejorar su calidad de servicio.



INVERSIÓN DE LAS CAJAS

Las Cajas invierten importantes recursos destinados a mejorar la cobertura y calidad de sus servicios, incluyendo hardware, software y recursos aplicados en diferentes ámbitos, tales como salud, educación, recreación, cultura, deportes, entre otros, con el fin de optimizar la calidad de la atención entregada a sus beneficiarios.



ROL DE INSERCIÓN SOCIAL

Uno de los roles fundamentales de las Cajas de Compensación es promover la inserción social, apoyando en gran medida, a los sectores medios de la población, ofreciendo programas, beneficios y productos que directa e indirectamente mejoran la calidad de vida de las personas, abriendo así nuevas oportunidades laborales, profesionales y de desarrollo personal y familiar.

BENEFICIOS SOCIALES

Las Cajas de Compensación otorgan diversos beneficios a su 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.



TIPO DE BENEFICIO

Bonos Profamilia

3.021

N° DE PRESTACIONES

101.999



Educación

9.548

526.369



Salud

15.821

19.227.672



Deportes

1.324

32.830



Recreación, Turismo y Cultura

20.309

2.108.757



Otros Beneficios

5.874

5.569.743



TOTAL

55.897

27.567.370

(*) Corresponde al gasto neto en prestaciones adicionales que realizan las Cajas para sus afiliados y familias. Incluye el pago de los beneficios no retornables cuyo monto ascendió a MM\$ 15.124

Fuente: Cajas de Compensación.



INVERSIÓN EN COBERTURA DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

ATENCIÓN FÍSICA	INVERSIÓN NETA (\$)*
Sucursales Nuevas	183.022.434
Sucursales Remodeladas	3.248.865.704
Agencias Móviles Nuevas	454.452.795
Agencias Móviles Remodeladas	24.195.552
TOTAL	3.910.536.485

* Valor de la inversión menos la depreciación
Fuente: Cajas de Compensación.

EQUIPOS COMPUTACIONALES	INVERSIÓN NETA (\$)*
Hardware	182.333.687
Software	4.941.801.647
TOTAL	5.124.135.334

Fuente: Cajas de Compensación.

Prestaciones Legales

Las Cajas de Compensación administran ciertas prestaciones otorgadas por cuenta del Estado, que tienen como fin, el desarrollo y bienestar de la familia chilena.



ASIGNACIÓN FAMILIAR

Apoyo económico para las personas de menores ingresos de nuestro país, cuyo monto es entregado por cada carga familiar reconocida por la legislación vigente y se determina de acuerdo a la renta del afiliado, siendo complementaria a su remuneración.

ASIGNACIÓN FAMILIAR

AÑO	N° de Asignaciones Familiares Pagadas	Monto de Asignaciones Familiares Pagadas*
2019	7.783.498	42.686
2018	7.786.233	39.966
2017	7.959.829	38.832

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





SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL Y REPOSO MATERNAL

Beneficio que sustituye la remuneración de un trabajador, mientras está con licencia médica y permite, además, mantener la continuidad previsional en los regímenes de pensiones y salud.



SUBSIDIO DE CESANTÍA

Subsidio entregado a quienes temporalmente pierden su fuente laboral por causas ajenas a su voluntad. En la actualidad este beneficio ha sido sustituido por el seguro de desempleo establecido en la ley N° 19.728.

SUBSIDIO DE INCAPACIDAD LABORAL

AÑO	N° de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados	Monto de Subsidios de Incapacidad Laboral Pagados*
2019	2.650.507	879.893
2018	2.312.246	792.508
2017	2.311.120	708.420

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

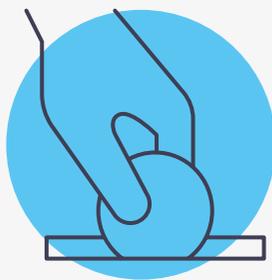
Fuente: Cajas de Compensación.

SUBSIDIO DE CESANTÍA

AÑO	N° de Subsidios de Cesantía Pagados	Monto de Subsidios de Cesantía Pagados*
2019	2.142	31
2018	2.259	27
2017	3.031	37

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

Fuente: Cajas de Compensación.



APOYO AL FINANCIAMIENTO

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.



CRÉDITO SOCIAL

AÑO	Monto stock de crédito social (*)	N° de créditos otorgados	Monto de créditos otorgados (*)
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
Fuente: Cajas de Compensación





1.491
REDES MÓVILES



439
SUCURSALES

20.309
MM\$
RECREACIÓN



61
CENTROS
TURÍSTICOS

15.821
MM\$
SALUD

9.548
MM\$
EDUCACIÓN

RECREACIÓN:

Se cuentan con diversos centros turísticos, para proporcionarles a los afiliados oportunidades de descanso y recreación, promoviendo así el buen uso del tiempo libre.

EDUCACIÓN:

Las Cajas han promovido el acceso a la educación de sus afiliados y sus familias, otorgando bonos escolares, becas de excelencia académica y talleres para los afiliados y su grupo familiar.

SALUD:

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 salud, donde una de sus fortalezas es la atención oftalmológica y dental.

COBERTURA:

Las Cajas de Compensación ponen a disposición de sus afiliados una extensa red de sucursales, agencias móviles y puntos de atención a lo largo del país.

04

Proyecciones 2020:
Le Hacemos
Bien a Chile

 Cajas de Chile A.G.
En todo Chile



Proyectos 2020

Los proyectos que impulsará la Asociación están en base a las siguientes 4 líneas de acción.



La caja de compensación es un super buen apoyo, en mi caso en particular me beneficiaron mucho ya que lamentablemente en mi pasado no fui responsable con el tema monetario y hoy en día no me abren mucho las puertas para poder sacar créditos, pero gracias a la cajas si pude... es un apoyo importante, siempre que voy me dan soluciones, los trámites son super rápidos, siempre todo es super accesible y la gente que esta ahí te ayuda mucho, eso te genera confianza y es lo que la gente necesita.



CARLOS CALDERON
Mercaderista

Caja Compensación La Araucana

Proyectos 2020

1. EFICIENCIA OPERACIONAL

Esta línea de acción tiene por objetivo facilitar la operación de las prestaciones y beneficios que entregan las Cajas, tanto para afiliados, Gobierno y las propias organizaciones, disminuyendo costos de transacción y mejorando la calidad de sus servicios.

Todas las iniciativas de esta línea de acción son estudiadas, elaboradas y ejecutadas por la Asociación en conjunto con su Comité de Operaciones, además de un trabajo directo con las distintas unidades de SUSESO.

Entre las iniciativas contempladas, se destaca la generación de una propuesta de modernización del proceso de Asignación Familiar, a presentar a la SUSESO, con el propósito de facilitar la tramitación de esta prestación en beneficio de los afiliados y sus familias.

Continuar apoyando la transformación digital de las Cajas en favor de sus afiliados, para completar la operación electrónica en crédito social y otros beneficios.

2. POSICIONAMIENTO

El objetivo de esta línea de acción es posicionar a las Cajas de Compensación como entidades líderes en seguridad social, que agregan un valor significativo al bienestar de trabajadores, pensionados y sus familias. A través de acciones de relacionamiento con distintos actores y comunicacionales en prensa y ante la comunidad, se dan a conocer sus funciones y servicios que prestan, además de defender su rol, marco normativo y modelo de operación. La A.G. cuenta con la asesoría de la agencia CORPO y su comité de Comunicaciones, integrado por los respectivos gerentes de las Cajas.

Entre las iniciativas contempladas se encuentran las campañas, con el fin de dar a conocer a la comunidad beneficios en favor de los afiliados a las Cajas, organizar eventos para fortalecer la seguridad social y la actualización de la página web, así como la generación de un Instagram institucional, con el propósito de insertar a la Asociación al mundo de las redes sociales.

3. MARCO NORMATIVO

Esta línea de acción tiene el objetivo de preservar un marco normativo que permita fortalecer la labor de las Cajas de Compensación en beneficio de sus afiliados, especialmente el modelo de crédito social, que favorece la inclusión financiera y generar ingresos para la entrega de beneficios. Para ello se continuará efectuando un permanente monitoreo de la agenda legislativa del país, participando activamente en las consultas de iniciativas normativas del Gobierno y ejecutando acciones en defensa de sus intereses normativos ante diferentes actores como Superintendencias, Contraloría y Tribunales.

4. ESTUDIOS Y DESARROLLO

El objeto de esta línea de acción es generar conocimiento y propuestas para apoyar la sostenibilidad de la industria. Para ello se continuará con la elaboración de estadísticas de la industria e informes de discusión, así como la generación de estudios en diferentes ámbitos de interés, con actores externos.

Adicionalmente, se realizarán estudios en gobierno corporativo y nuevas oportunidades y desafíos para las Cajas.

05

Nuestros Asociados

Directorio Cajas Asociadas

Las Cajas de Compensación asociadas a Cajas de Chile A.G. han estado preocupadas permanentemente de las correctas prácticas de gobierno corporativo, cumpliendo con cierta representatividad en sus Directorios que les permita integrar visiones de sus distintos públicos, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos N°32 y N°33 del estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N° 18.833.



Estoy fascinada. Además de los tejidos que hice y el taller de pintura, me fascinaba que desde la persona que veía cuando yo entraba, el guardia, las cajeras, hasta llegar a la sala del taller, todos me atendían regio... mi caja es todo, me dan ganas de salir, de participar, me dan ganas de vivir, estar tranquila, con alegría, porque en todas las actividades de las que he participado en la caja Los Héroes, en todas me sentí bien y fui alegre.



OLGA ACEVEDO BECERRA
Participante de "El club de las abuelitas"
Caja Compensación Los Héroes

Directorio Cajas Asociadas



Presidente:

Cristóbal Philippi Irrarrázaval

Director: José Llugany Rigo-Righi

Directora: María Vial Vial

Director: Carlos Oliva Arenas

Director: Andrés Santibáñez Cortés

Directora: Verónica Aránguiz Silva

Gerente General:

Alvaro Cámbara Lodigiani

Fiscal: Matías Zoroquiain Vélez

La Araucana

Presidente:

Sara Smok Úbeda

Vicepresidenta:

Josefina Montenegro Araneda

Director: César Barros Montero

Director: Cristian Abbott Alcalde

Directora: Gloria Cuadra Miño

Director: Raúl Riquelme Pérez

Director: Pedro Gutiérrez Díaz

Gerente General:

Gerardo Schlotfeldt Leighton

Fiscal: Regina Clark Medina



Presidente:

Daniel Hurtado Parot

Vicepresidente:

Gastón Escala Aguirre

Director: Ítalo Ozzano Cabezón

Director: Rodrigo Muñoz Vivaldi

Director: Guido Acuña García

Directora: Leontina Concha Pereira

Director: Daniel Ramos Palma

Director: Juan Contreras Miranda

Gerente General:

Nelson Rojas Mena

Fiscal: Andrés Medina Herrera



Presidente:

Alfredo Kunze Schütze

Vicepresidente:

Gabriel Riveros Infante

Director: Gastón Lewin Gómez

Director: Marcelo Oyarce Cifuentes

Director: Marcelo Solís Hernández

Director: Arturo Lyon Parot

Gerente General:

Alejandro Muñoz Rojas

Fiscal: Carlos Lira Ramírez

Hitos 2019

Las Cajas realizaron diversas acciones y actividades durante el año 2019, para mejorar su infraestructura, promover la buena relación con sus trabajadores, proveedores y medio ambiente.



- ✓ **Capacitación y desarrollo de trabajadores de Caja 18.** Durante el 2019, realizamos diversas actividades de capacitación y desarrollo orientadas a entregar nuevas y mejores herramientas de trabajo en equipo colaborativo, así como conocimientos comerciales, normativos y operacionales. Junto con ello se llevó a cabo el “Tercer Encuentro de Líderes de Caja 18”
- ✓ **Colocación de bonos en el mercado local por un monto de 94.000 millones de pesos.** Conformado por Bonos serie A, cuya fecha de vencimiento corresponde al 31 de julio de 2025 por un total de 54.000 millones de pesos, y Bonos serie B cuya fecha de vencimiento es al día 31 de julio de 2029, por un monto de 40.000 millones de pesos. Emisiones de bonos serie A y serie B fueron clasificadas en A por las Clasificadoras de Riesgo ICR y Humphreys
- ✓ **Líderes en el procesamiento de Licencia médicas Electrónicas.** Por tercer año consecutivo, Caja 18 ha sido evaluada por la Superintendencia de Seguridad Social, como el N°1 en el

procesamiento de licencias médicas electrónicas, medición realizada en relación a los tiempos de consolidación, tramitación y pago oportuno de las Licencias Médicas Electrónicas en las Cajas de Compensación. Durante el 2019 se tramitaron y pagaron 297.129 licencias médicas.

- ✓ **50 años al servicio de los afiliados.** Como parte de nuestra celebración de aniversario, se desarrollaron diversas acciones con nuestros afiliados; entre los cuales se destacan los operativos de Salud en diferentes áreas como: Oftalmología, Audiología, Vacunas, Densitometría ósea, y Atenciones dentales; a lo largo de todo el país. Así como también acciones asociadas a la cultura y entretención para adultos mayores.

Hitos 2019

La Araucana

- ✓ **Manejo de riesgo de la cartera:** Nuestra política de fomentar el endeudamiento responsable ha permitido una disminución progresiva en el riesgo de la cartera, reflejada en un porcentaje de cargo por riesgo de 0,82%, dejándonos en un buen pie para enfrentar una posible desaceleración de la actividad y aumento del desempleo.
- ✓ **Fin de la intervención concursal:** el cumplimiento de los objetivos trazados durante la firma del ARJ han sido cumplidos con anticipación, logrando que los acreedores votaran en forma unánime el término de la intervención.
- ✓ **Fortalecimiento del fondo social:** el estricto cumplimiento de nuestras políticas de manejo financiero y los avances en la implementación de nuestra estrategia confirmaron la tendencia a la mejora de resultados y a la normalización del nivel de endeudamiento.
- ✓ **1° Cuenta Pública:** Por primera vez, Caja La Araucana, realizó una cuenta pública, mostrando la estrategia implementada que ha permitido mejorar los indicadores financieros y los permanentes avances en la estructura de beneficios para aliviar el gasto recurrente de nuestros afiliados, aportando así en forma concreta en su bienestar y desarrollo.
- ✓ **Promoción de liderazgos femeninos en cargos directivos:** Caja La Araucana, es la única institución de la industria cajas, que cuenta con un 43% de participación femenina en el directorio y por segundo año consecutivo ha sido presidida por una mujer.
- ✓ **Consolidación estrategia de beneficios:** Gracias a todas las alianzas generadas casi 400 mil afiliados ahorraron en sus gastos recurrentes. Dentro de lo que se destaca UnoSalud Dental, con más de 250 mil prestaciones, donde nuestros afiliados pudieron ahorrar \$MM14.300 en sus tratamientos. Mientras que con Lipigas casi 100 mil afiliados ahorraron más de \$MM1.400. Con Hoteles Accor, se amplió la oferta de alojamiento con 13 hoteles dando acceso a hoteles de alto nivel a precios accesibles, generando una oferta de alojamiento de más de 50 establecimientos a nivel nacional.
- ✓ **Apoyo en Salud:** En conjunto con Farmacias Ahumada se generó un vademécum- único de la industria Cajas-, que contempla beneficios en más de 700 medicamentos para enfermedades crónicas en bioequivalentes, genéricos y de marca con descuentos de hasta un 80%. Además, a nivel nacional se implementó un programa de preventivos de salud en el área cardiovascular, oftalmológica y dental, llegando a más de 20.000 afiliados a nivel nacional, entre pensionados y trabajadores.

Hitos 2019



- ✓ **Sexta Cuenta Pública y Cuarta Memoria Integrada:** Ante más de 250 personas, entre ellas autoridades, afiliados, pensionados, empresas y grupos de interés, Caja Los Andes realizó una completa revisión de la gestión efectuada el 2018, en una señal más de transparencia institucional, y con claro énfasis en la gestión sostenible en materia económica, ambiental y social, dando un paso más en el compromiso con la Sostenibilidad, al adherirnos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.
- ✓ **Lanzamiento de EFI:** El plan de Empoderamiento Financiero, busca dar alivio y tranquilidad a nuestros afiliados y sus familias a través de una buena Salud Financiera, el Ahorro, la Protección y diversas iniciativas de Educación que les permitan tomar decisiones con más y mejor información, destacando Peso a Peso: programa de micro ahorro donde los afiliados pueden acceder a ahorrar pequeñas cantidades de dinero; y Fondos Mutuos: programa de macro ahorro en fondos mutuos ajustado a la medida de tu necesidad y capacidad.
- ✓ **ENANDES:** La novena edición del Congreso Internacional de Caja Los Andes, ENANDES 2019, contó con la presencia de los ministros del Trabajo, Nicolás Monckeberg, y de Desarrollo Social, Sebastián Sichel. El académico de la Universidad de Nueva York y autor del libro "The Sharing Economy", Arun Sundararajan, fue speaker principal, quien planteó su análisis respecto al reemplazo de trabajadores por las máquinas en sus empleos.
- ✓ **Ciudades Amigables:** La iniciativa, inserta en un proyecto que desarrollamos en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Centro de Políticas Públicas (CPP) de la UC., tiene como objetivo favorecer un envejecimiento positivo y mejorar la calidad de vida de las personas mayores en Chile. Durante el 2019 se realizó en las ciudades de La Serena y Frutillar.
- ✓ **InCubo interno:** Realizamos dos conversatorios para conocer cómo estaban enfrentando la contingencia nuestros colaboradores, cuáles eran sus preocupaciones, cómo creen que Caja Los Andes puede aportar a la co-creación de un Chile mejor y qué pueden hacer ellos directamente.
- ✓ **VIII Tour de Corrida Familiar, Gira Cultural, Futbolito 7x7 y Cine Móvil:** Todas estas iniciativas desarrolladas durante 2019, de norte a sur del país, beneficiaron directamente a más de 50 mil personas en las líneas de incentivar la práctica del deporte y vida sana, y para fomentar y acercar la cultura a todos sus afiliados y colaboradores por el importante valor social que entrega y que favorece directamente el desarrollo de ellos.
- ✓ **Premios:** Nuestro modelo atencional, a poco más de un año de su inicio, ganó -como único representante a nivel latinoamericano- el premio internacional a mejor diseño de servicios en la categoría Professional de los Service Design Awards 2019, en Toronto. En nuestro país, el modelo atencional fue premiado por Chile Diseño en las categorías Profesional Diseño de Servicios y Experiencia; e Impacto Económico.

Hitos 2019



- ✓ **Concluye el proceso de absorción de Caja Gabriela Mistral de manera exitosa**, quedando totalmente integrados a Los Héroes un nuevo grupo de empresas y afiliados a través de canales de atención comunes. De este modo, para ellos queda disponible la totalidad de beneficios y servicios de la Caja. Con esta integración, Los Héroes incorpora una importante base de afiliados trabajadores del segmento Pyme, que aumenta de modo su participación en el sector y le permite superar el millón de afiliados.
- ✓ **La Comisión del Mercado Financiero autoriza a Los Héroes a emitir medios de prepago**, constituyéndose en la primera Caja de Compensación en tener disponible esta herramienta de inclusión financiera para sus afiliados. La medida beneficia de modo importante a los segmentos vulnerables que estaban fuera de las posibilidades de usar medios más seguros que el dinero en efectivo y acceder también a la posibilidad de hacer compras nacionales e internacionales solo disponibles a través de tarjetas.
- ✓ **Se da inicio la ejecución de un nuevo contrato por cuatro años (2019-2023) del pago de beneficios sociales del Instituto de Previsión Social (IPS)**, gracias a sus estándares de atención distintivos y niveles de satisfacción de los usuarios superiores al 90%.
- ✓ **Con la emisión de un segundo bono social por 40 mil millones de pesos certificado y emitido en la Bolsa de Comercio, Los Héroes continúa consolidando su compromiso en la inclusión social.** El primer bono social de una Caja fue emitido en 2018 por un monto de UF 1 millón. Ambas colocaciones están destinadas al otorgamiento de créditos sociales para personas excluidas del sistema financiero.
- ✓ **En 2019, Los Héroes cumple el récord de entregar más de 4 millones de beneficios en el año.** Esto es posible al cumplirse el objetivo anual de distribución de beneficio social, que llega a los 8.500 millones de pesos.
- ✓ **El Centro de Investigación de Personas Mayores (CIPEM), instancia conjunta entre Los Héroes y la Universidad del Desarrollo se consolida con una nueva entrega de estudios.** Los trabajos realizados por investigadores especializados en adulto mayor son entregados a autoridades y organizaciones responsables del diseño de políticas públicas.

06

Estados Financieros

 **Cajas de Chile** A.G.
En todo Chile



Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

ACTIVOS	TOTAL (M\$)		ACTIVOS NO CORRIENTES	TOTAL (M\$)	
	31-12-19	31-12-18		31-12-19	31-12-18
ACTIVOS CORRIENTES					
Efectivo y equivalentes al efectivo	260.682.700	220.848.863	Otros activos financieros no corrientes	2.494.308	959.888
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto) (*)	668.929.615	660.367.987	Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto) (**)	1.521.963.008	1.394.752.399
Activos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	25.749.853	26.185.371	Activos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	0	0
Deudores previsionales (neto)	156.912.196	143.973.793	Otros activos no financieros, no corrientes	3.655.805	3.124.154
Otros activos financieros, corrientes	1.230.926	1.427.478	Derechos por cobrar no corrientes	16.140.321	16.067.557
Otros activos no financieros, corrientes	4.860.953	5.387.933	Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	343.121	359.686
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	189.650.968	117.821.990	Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	0	22.333
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	46.948	172.622	Activos intangibles distintos a la plusvalía	40.955.712	38.451.722
Inventarios	152.260	103.661	Plusvalía	0	0
Activos biológicos corrientes	0	0	Propiedades, planta y equipo	301.207.637	278.324.282
Activos por impuestos corrientes	1.717.192	1.631.090	Activos biológicos no corrientes	0	0
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	1.309.933.611	1.177.920.788	Propiedades de inversión	10.609.300	10.609.300
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	19.110.194	19.077.358	Activos por impuestos diferidos	4.399.249	3.692.967
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para distribuir a los propietarios	435.136	2.523.552	TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	1.901.768.461	1.746.364.288
Activos no corrientes o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	19.545.330	20.367.526	TOTAL DE ACTIVOS	3.231.247.402	2.945.885.986
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	1.329.478.941	1.199.521.698			

(*) Colocaciones del crédito social corriente, compuesto por un monto bruto de 692.343.688 M\$ y una provisión de 23.414.073 M\$ para el año 2019 y de 684.594.115 M\$ y 24.226.128 M\$ para el año 2018, respectivamente.

(**) Colocaciones del crédito social no corriente, compuesto por un monto bruto de 1.563.514.736 M\$ y una provisión de 41.551.728 M\$ para el año 2019 y de 1.429.910.383 M\$ y 35.157.984 M\$ para el año 2018, respectivamente.

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

PASIVOS CORRIENTES	TOTAL (M\$)	
	31-12-19	31-12-18
Otros pasivos financieros, corrientes	468.117.305	450.405.264
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	149.701.007	133.468.459
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, corrientes	181.369	349.118
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	574.881	390.100
Otras provisiones corrientes	570.541	1.001.675
Pasivos por impuestos, corrientes	1.023.821	554.180
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	19.354.709	18.070.521
Otros pasivos no financieros, corrientes	7.897.650	1.921.425
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	647.421.283	606.160.742
Pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	3.593.093	6.699.697
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	651.014.376	612.860.439

PASIVOS NO CORRIENTES	TOTAL (M\$)	
	31-12-19	31-12-18
Otros pasivos financieros, no corrientes	1.390.233.471	1.240.149.207
Pasivos, no corrientes	680.587	584.021
Pasivos por mutuos hipotecarios endosables, no corrientes	0	0
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, no corrientes	0	0
Otras provisiones no corrientes	2.080.677	2.938.406
Pasivo por impuestos diferidos	0	2.582
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	1.883.264	1.671.324
Otros pasivos no financieros, no corrientes	12.333.404	758.436
TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES	1.407.211.403	1.246.103.976
TOTAL DE PASIVOS	2.058.225.779	1.858.964.415

PATRIMONIO	31 /12/2019	31 /12/2018
Fondo social	1.061.002.751	999.704.231
Ganancias (pérdidas) acumuladas	6.651.064	-1.828.668
Otras participaciones en el patrimonio	0	0
Otras reservas	25.268.212	26.021.011
Ganancia (pérdida) del ejercicio	80.295.791	63.143.936
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	1.173.217.818	1.087.040.510
Participaciones no controladas	-196.195	-118.939
Patrimonio total	1.173.021.623	1.086.921.571
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	3.231.247.402	2.945.885.986

Estado de Resultados por Función Consolidado

SERVICIOS NO FINANCIEROS	TOTAL (M\$)	
	31-12-19	31-12-18
Ingresos de actividades ordinarias	3.337.773	7.973.448
Costo de ventas	-779.795	-919.238
Ganancia bruta	2.557.978	7.054.210
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	-2.197	-30.103
Gastos de administración	-12.291.234	-17.309.740
Otros gastos, por función	0	0
Otras ganancias (pérdidas)	1.782.059	4.652.267
ingresos financieros	76.697	326.222
Costos financieros	-154.211	-679.804
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	-1.488	-242.377
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	-8.032.396	-6.229.325
Gasto por impuestos a las ganancias	701.044	-34.144
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	-7.331.352	-6.263.469
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	653.737	-2.507.901
GANANCIA (PÉRDIDA) DE SERVICIOS NO FINANCIEROS	-6.677.615	-8.771.370

SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL (M\$)	
	31-12-19	31-12-18
Ingresos por intereses y reajustes	532.727.787	503.245.805
Gastos por intereses y reajustes	-93.558.221	-91.586.792
Ingreso neto por intereses y reajustes	439.169.566	411.659.013
Ingresos por comisiones	39.159.217	38.517.885
Gastos por comisiones	-330.669	-305.805
Ingreso neto por comisiones	38.828.548	38.212.080
Ingresos por mutuos hipotecarios endosables	2.050.997	2.113.261
Egresos por mutuos hipotecarios endosables	-1.848	-2.058
Ingreso neto por administración de mutuos hipotecarios endosables	2.049.149	2.111.203
Utilidad neta de operaciones financieras	2.525.329	1.793.686
Utilidad (pérdida) de cambio neta	0	0
Otros ingresos operacionales	100.093.179	100.460.276
Provisión por riesgo de crédito	-106.279.342	-106.634.600
Total ingreso operacional neto	476.386.429	447.601.658
Remuneraciones y gastos del personal	-164.920.448	-167.873.952
Gastos de administración	-136.075.731	-139.880.258
Depreciaciones y amortizaciones	-34.265.645	-22.125.573
Deterioros	-1.614.973	191.003
Otros gastos operacionales	-14.594.619	-11.865.865
Total gastos operacionales	-351.471.416	-341.554.645
RESULTADO OPERACIONAL	124.915.013	106.047.013

Estado de Resultados por Función Consolidado

	TOTAL (M\$)	
	31 /12/2019	31 /12/2018
SERVICIOS FINANCIEROS		
Resultado por inversiones en sociedades	-406	-6.567
Corrección monetaria	-261.421	-306.354
Resultado antes de impuesto a la renta	124.653.186	105.734.092
Impuesto a la renta	-501.411	-47.875
Resultado de operaciones continuas	124.151.775	105.686.217
Ganancia (pérdida) de operaciones discontinuadas, neta de impuesto	-18.030	0
GANANCIA (PÉRDIDA) DE SERVICIOS FINANCIEROS	124.133.745	105.686.217

	TOTAL (M\$)	
	31 /12/2019	31 /12/2018
BENEFICIOS SOCIALES		
Ingresos por prestaciones adicionales	7.092.373	8.059.723
Gastos por prestaciones adicionales	-45.710.347	-43.447.890
Ingreso neto por prestaciones adicionales	-38.617.974	-35.388.167
Ingresos por prestaciones complementarias	1.023.963	1.147.822
Gastos por prestaciones complementarias	0	0
Ingreso neto por prestaciones complementarias	1.023.963	1.147.822
Otros ingresos por beneficios sociales	303.342	260.205
Otros egresos por beneficios sociales	-4.296	-2.572
Ingreso neto por otros beneficios sociales	299.046	257.633
Ganancia (pérdida) de beneficios sociales	-37.294.965	-33.982.712
Ganancia (pérdida)	80.161.165	62.932.185
Ganancia (pérdida) atribuible a		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora	80.295.791	63.143.936
Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladora	-134.626	-211.751
GANANCIA (PÉRDIDA)	80.161.165	62.932.185



ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN

Cajas de Chile A.G.

DISEÑO

www.espaciovital.cl



www.cajasdechile.cl