



CAJA  
**LOS ANDES**  
SOMOS CChC

*Memoria  
Integrada*  
**2019**

*Sostenibilidad  
para la vida  
que quieres*

## Identificación de la Entidad

**Razón Social:** Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes

**Rut:** 81.826.800-9

**Teléfono:** (56) 2 2510 0000

**Correo:** correo@cajalosandes.cl

**Domicilio:** El domicilio de Caja Los Andes es Santiago, Región Metropolitana, sin perjuicio de su facultad para instalar agencias en cualquier región del país.

**Edificio Corporativo:** General Calderón 121, Providencia, Santiago.

**Naturaleza del Régimen de Propiedad:** Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro.

**Inscripción en el Registro de Valores:** Caja Los Andes está inscrita bajo el N° 959 en la Comisión para el Mercado Financiero, CMF.

## Elaboración del Reporte

**Dirección general:** Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos

**Materialidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI:** Sustenta +

**Diseño y diagramación:** Baobab Diseño

**Fotografías:** Archivo CLA – Nadia Pérez

**Impresión:** Fyrma Gráfica

## Contacto para temas relacionados con la Memoria Integrada

### Paola Visintini

Gerente Corporativo de Personas y Asuntos Corporativos

paola.visintini@cajalosandes.cl

### Gilda González

Jefe de Comunicaciones y Asuntos Corporativos

Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos

gilda.gonzalez@cajalosandes.cl

### Juan Carlos Mediavilla

Gestor de Comunicaciones

Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos

juan.mediavilla@cajalosandes.cl

### María Luisa Aguayo

Gerente de Finanzas

Gerencia Corporativa de Finanzas y Administración

maria.aguayo@cajalosandes.cl

### Carlos Terán

Coordinador de Operaciones Financieras

Gerencia Corporativa de Finanzas y Administración

carlos.teran@cajaloandes.cl



CAJA  
LOS ANDES  
SOMOS CChC

## Memoria Integrada con un sello sostenible

Siendo coherentes con nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos adoptado algunas medidas para minimizar el impacto ambiental de su elaboración.

1. La memoria fue diseñada y elaborada para ser difundida en formato digital.
2. Se imprimirán únicamente 50 unidades para asegurar el cumplimiento normativo que nos rige.
3. El papel utilizado en esas impresiones proviene de materias primas certificadas PEFC-CERTFOR.
4. La imprenta seleccionada cumple con la certificación ISO-9001 e ISO-14001. Además gestiona el uso eficiente y racional de los recursos utilizados, así como el manejo de los residuos industriales peligrosos según el Acuerdo de Producción Limpia (APL) del sector imprentas.
5. La empresa consultora que desarrolló los contenidos y el cumplimiento del estándar GRI, es una Empresa B Certificada, lo que significa que está comprometida con generar un triple impacto en la sociedad.

# ÍNDICE

## Carta del Presidente **PÁG. 6**

## **CAP 01 SOMOS CAJA LOS ANDES PÁG. 10**

Lo que nos guía	Pág. 12
¿Quiénes son nuestros afiliados?	Pág. 20
Principales cifras, participación de mercado, reconocimientos y membresías:	Pág. 22
▪ Premios y reconocimientos	Pág. 30
▪ Membresías	Pág. 31
Ubicación geográfica y cobertura	Pág. 32
Gobierno corporativo	Pág. 34
Principales ejecutivos	Pág. 36
Hechos Esenciales	Pág. 42
Comité de Gobierno Corporativo	Pág. 44

## **CAP 02 UN EQUIPO PARA GENERAR IMPACTO PÁG. 46**

Demografía de nuestros colaboradores	Pág. 48
Rol de la Mujer en la Caja	Pág. 50
Talento, movilidad y desarrollo	Pág. 56
Proceso de la Transformación Cultural	Pág. 62
Un gran lugar para trabajar	Pág. 64
Relaciones laborales y sindicatos	Pág. 76

## **CAP 03 NUESTRO APOORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE CHILE PÁG. 78**

¿Cómo se desarrolló la Estrategia?	Pág. 80
Sostenibilidad con enfoque circular	Pág. 82
Check list aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Pág. 83

## **CAP 04 UNA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA CADA NECESIDAD PÁG. 84**

Un modelo de servicio para la vida que quieres	Pág. 88
Innovación que mejora la calidad de vida	Pág. 94
Promoviendo el Empoderamiento Financiero Responsable (EFI)	Pág. 100
Herramientas de empoderamiento financiero	Pág. 104
Herramientas de apoyo social	Pág. 106
Herramientas de salud	Pág. 108
Herramientas de educación	Pág. 110
Herramientas de turismo y recreación	Pág. 114
Indicadores de prestaciones legales	Pág. 116

## **CAP 05 MOVILIZANDO EL ECOSISTEMA PAÍS PÁG. 120**

¿Cuál es el Ecosistema en el que opera Caja Los Andes?	Pág. 122
Proyectos público-privados de triple impacto	Pág. 124
ENANDES, un lugar de encuentro para el ecosistema	Pág. 130

## **CAP 06 SOSTENIBILIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS PÁG. 132**

Células de trabajo y colaboración	Pág. 134
Cumplimiento, ética y transparencia	Pág. 136
Modelo de gestión de riesgo	Pág. 140
Ciberseguridad y cuidado de datos	Pág. 146
Gestión de proveedores	Pág. 150
Operación responsable con el medioambiente	Pág. 152

## **CAP 07 NUESTROS ESTADOS FINANCIEROS PÁG. 158**

## **CAP 08 TABLA DE CONTENIDOS GRI Y ANEXOS PÁG. 266**

Alcance y cobertura	Pág. 268
Definición de la materialidad	Pág. 268
Índice GRI	Pág. 270
Anexo 386	Pág. 273
Declaración de responsabilidad	Pág. 274



## CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados afiliados y amigos,

Qué duda nos cabe que el 2019 fue un año de grandes desafíos en lo económico, tecnológico, político y social. Todo lo anterior, nos vino a demostrar y justificar lo oportuno de nuestro proceso de transformación, iniciado hace algunos años, que pone al centro de todo nuestro quehacer al afiliado, ocupándonos de generar experiencias que sean fáciles, cercanas y transparentes, tal como lo expresa nuestra promesa de servicio.

En ese sentido, y continuando con dicho proceso de cambio, nos dedicamos a co crear la Nueva Matriz de Beneficios Sociales, tomando las necesidades e inquietudes que recogimos escuchando a nuestros públicos de interés a lo largo de Chile, para adaptarnos a este nuevo escenario cambiante y dinámico, donde debemos estar muy atentos a lo que nuestros beneficiarios desean, entregándoles una propuesta de valor que sea significativa para sus vidas.

Durante 2019, hemos abrazado con fuerza que todo nuestro quehacer debe ser sostenible, donde será prioritario el equilibrio social, económico y ambiental en cada una de nuestras decisiones. Desde nuestro rol y propósito, que es potenciar a las personas, dándoles herramientas que les permitan disfrutar la vida que sueñan, en función de sus nuevas necesidades, queremos ser parte de la solución, co creando un Chile mejor, colaborando para enfrentar los desafíos actuales y los que vendrán.

Dado lo anterior, y con el propósito de potenciar el empoderamiento financiero de nuestros afiliados como una forma de mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias, creamos el Plan de Empoderamiento Financiero (EFI), con los pilares de acceso a productos, endeudamiento responsable y, por consiguiente, educación en esta materia, entregándoles información y recomendaciones para que puedan tomar las mejores decisiones, con el fin de concretar sus sueños, a través de productos de micro y macro ahorro, facilitándoles el acceso de forma fácil y transparente.

No es casualidad entonces, que tomáramos la determinación de desarrollar la Estrategia de Sostenibilidad de Caja Los Andes, denominada "Sostenibilidad para la vida que quieres", que se funda en el modo en que queremos hacer nuestro trabajo, entregando beneficios que aportan al bienestar de nuestros afiliados, en sintonía con un nuevo ecosistema país.

Esta carta de navegación orientará nuestros esfuerzos sociales, económicos y ambientales para los próximos años, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, lo que nos llena de orgullo, que se condice con los grandes esfuerzos y logros que hemos alcanzado durante este periodo, que podrán ver y profundizar a través de la presente Memoria Integrada 2019, destacando algunos hitos presentados a continuación.

En primer lugar, estamos muy satisfechos, por la preferencia de nuestros

afiliados, que suman más de cuatro millones de personas, entre trabajadores activos y pensionados, representando el 59,1% de la participación de mercado, confirmando nuestro liderazgo como Caja de Compensación, lo que nos desafía a continuar trabajando cada día con más entusiasmo en torno a nuestro propósito de generar bienestar e inclusión social.

Durante el 2019, consolidamos el modelo de atención en sucursales, que tiene como grandes objetivos mejorar la experiencia de nuestros afiliados, con beneficios como optimizar nuestras respuestas, agilizar los diversos trámites que día a día realizan y, como fin último, aportar a una mejor vida. Fue así como logramos disminuir el tiempo promedio de espera en sucursales de 22 a 6 minutos, disminuyendo la tasa de abandono de dos dígitos a menos de un 4%, y con una satisfacción en torno al 90%.

Estos logros permitieron que nuestro Modelo Atencional fuera reconocido en Toronto Canadá, con el Premio Mundial al Mejor Diseño de Servicios, en la Categoría Profesional, galardón que fue posible gracias a la contribución de todos nuestros trabajadores y socios estratégicos, sin los cuales esto no hubiera sido posible.

Hablando de nuestras personas, logramos la ubicación n°15 en Great Place To Work, como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile, en la categoría grandes empresas, junto a otros importantes reconocimientos que dan cuenta del trabajo serio y responsable de un equipo cohesionado, junto a líderes que contribuyen para que Caja Los Andes sea una gran organización al servicio de sus afiliados y familias.

Hemos fortalecido el trabajo en equipo, la generación de proyectos inter-áreas, la movilidad interna y el crecimiento de la participación de la mujer en toda la organización. El 61% de nuestra dotación corresponde a mujeres, más del 45% ejerce cargos de liderazgo, y conforman el 56% del comité ejecutivo; finalmente, desde 2017, tenemos -por primera vez en nuestra historia- una integrante en nuestro Directorio.

Asimismo, nos enorgullece dar a conocer los avances en materia de diversidad e inclusión. Si bien la ley 21.015 de Inclusión Laboral establece que toda empresa debe incorporar al menos 1% de personas en situación de discapacidad, en Caja Los Andes nos propusimos como meta la contratación del 2%, junto con la realización de diversos talleres para los colaboradores, con el fin de sensibilizar y aprender, en temas tan importantes como cultura inclusiva y lengua de señas, por mencionar algunos.

Desde nuestro aporte al ecosistema país, también nos honra dar a conocer más de veinte entidades públicas y privadas (Gobierno, academia, emprendedores, empresas, entre otros) con las que nos vinculamos para promover el desarrollo de diversos programas que otorgan valor social a nuestros afiliados. Consecuentes con lo anterior, creemos en la innovación como un motor generador de movilidad, creación y desarrollo social. Por este motivo, seguimos abriendo espacios colaborativos para fomentar proyectos de innovación social, y es así como el 2019 pusimos cuatro en funcionamiento en Santiago, Providencia, Viña del Mar y Antofagasta.



Nuestro compromiso con la innovación se reforzó a través de dos convocatorias para nuestro Fondo de Emprendimiento Social TECLA, que recibió más de 1.200 postulaciones en nuestro segundo llamado para resolver problemas que aquejan a nuestra sociedad, con el objetivo de romper con el círculo de la pobreza de los grupos más vulnerables, mejorando la calidad de vida de la comunidad. La tercera convocatoria, giró en torno a la sostenibilidad y economía circular, lo que nos permite apoyar a quienes hoy más que nunca lo necesitan, generando sinergias con nuestra operación a lo largo de Chile.

En cuanto a la relación con nuestros proveedores, hemos logrado seguir creciendo en materia del trabajo con PYMEs. El 2019 más del 60% corresponden a pequeñas empresas, a quienes, en un gran esfuerzo del área de finanzas, logramos pagarles en un promedio de 10 días. Esto genera un impacto positivo para cientos de pequeñas y medianas empresas que forman parte de nuestros proveedores estables.

Para Caja Los Andes es muy importante el apoyo constante que la Cámara Chilena de la Construcción nos entrega, a quienes agradecemos su respaldo, que nos permite en nuestros 66 años, ser un aporte cada vez más relevante a la sociedad.

Finalmente, quiero reconocer y destacar el apoyo del Directorio que me acompaña, que está convencido de que el nuevo camino que estamos recorriendo hace algunos años es el correcto para ser una organización cada día más sostenible en el tiempo, dejando un legado en nuestra sociedad.

Ha sido un año intenso, y hacer las cosas bien es nuestro compromiso; cumplirlo es un desafío diario. Es por esto que, quiero agradecer el trabajo de todos y cada uno de nuestros colaboradores, desde Arica a Porvenir, incluida la Isla de Pascua, en las sucursales, oficinas y centros turísticos, porque gracias a su compromiso y pasión, han estado a la altura de las circunstancias, dando incluso mucho más de lo que esperábamos.

Afectuosamente,

Daniel Hurtado Parot  
Presidente del Directorio  
Caja Los Andes



## LO QUE NOS GUÍA

En el año 1953, la Cámara Chilena de la Construcción fundó la Caja de Compensación Los Andes, siendo visionarios, con el objetivo de entregar bienestar social a sus trabajadores. La iniciativa tuvo tal éxito que, en julio de 1953, se promulgó el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N°245, que legalizó el beneficio de asignación familiar y autorizó el funcionamiento de las Cajas de Compensación en Chile, siendo Caja Los Andes la primera en constituirse como tal. En el año 1996, se aprobó la fusión de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar Valles de Chile con Caja de Compensación Los Andes.

En la actualidad es líder de mercado, tanto en empresas adherentes como en la cantidad de afiliados en todo el país.

### SOBRE LA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

La Cámara Chilena de la Construcción es una asociación gremial cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo y fomento de la actividad de la construcción, como una palanca fundamental para el desarrollo del país, en el contexto de una economía social de mercado basada en la iniciativa privada.

La Cámara busca apoyar el bienestar de los chilenos, especialmente el de los trabajadores de la construcción y sus familias, a través de su Red Social, que es el conjunto de entidades sin fines de lucro, entre las que se encuentra Caja Los Andes, enfocadas en la concreción de su rol social a través de la ejecución de programas sociales y de servicios propios en sus respectivas áreas de intervención.

Para conocer más acerca de la Cámara visitar el sitio web <http://www.cchc.cl>

En más de 65 años, hemos trabajado para ser un aporte a nuestro país, siendo testigos de los cambios en la seguridad social, así como tecnológicos, económicos y ambientales. Desde nuestro origen, nos movilizamos a diario para reducir las brechas a través de beneficios, servicios y productos que permitan promover una mejor calidad de vida.

Sabemos que las necesidades, las urgencias y desafíos planteados por el mundo actual son distintos y dinámicos, por ello nos propusimos cambiar para ser mejores.

El foco está centrado en las distintas etapas de vida de nuestros afiliados, con sus diversas demandas, quienes encuentran en nosotros, un aliado que pone a su disposición una "caja" de herramientas, para responder a ellas. En tanto, entendemos que somos un facilitador y además cumplimos un rol orientador para educar a nuestros afiliados, sobre los mejores beneficios de acuerdo a su etapa de vida, en temas como educación financiera, educación cívica, deportiva, manualidades, por nombrar algunos.

Este nuevo sello, está acompañado por una transformación cultural y digital de Caja Los Andes, incorporando soluciones de autoatención que nos permita entregar una experiencia de servicio de excelencia a nuestros afiliados y sus familias, acorde a estos tiempos.



**PROPÓSITO**

Potenciar a las personas, dándoles las herramientas para que disfruten hoy la vida que sueñan en función de sus nuevas necesidades.

**MISIÓN**

Contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores, pensionados, afiliados y sus familias, proporcionando soluciones y beneficios que mejoren su bienestar y calidad de vida.

**VISIÓN**

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

**PRINCIPIOS Y VALORES**

Nuestra ética y valores son los fundamentos estratégicos que orientan a Caja Los Andes a alcanzar el mayor bienestar social de sus afiliados.

**PRINCIPIOS**

ORIENTACIÓN  
AL BIEN  
COMÚN

RESPECTO A LA  
VERDAD

LIBERTAD Y  
DIGNIDAD  
DE LAS  
PERSONAS

**VALORES**

**ORIENTACIÓN AL AFILIADO:**  
Ser eficientes para resolver sus necesidades.

**TRANSPARENCIA:**  
Guiar todas nuestras decisiones y actos sobre la base de la honestidad y claridad.

**COMPROMISO:**  
Estimular a los colaboradores involucrados con sus equipos, responsables y que asuman desafíos

**INNOVACIÓN:**  
Mejorar continuamente para agregar valor de manera consistente.

**EXCELENCIA:**  
Valorar el buen trabajo y proactividad, creando un ambiente de desarrollo profesional y reconocimiento.

## ENTIDADES RELACIONADAS



ADMINISTRADORA DEL FONDO PARA LA BONIFICACIÓN POR RETIRO CAJA LOS ANDES S.A	
<b>Relación con Caja Los Andes</b>	Caja Los Andes es controladora
<b>Individualización y naturaleza jurídica</b>	La <b>Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Caja Los Andes S.A.</b> , es una sociedad anónima cerrada que surge al amparo de la Ley N° 19.882 de 2003 y de la Ley N° 19.998 de 2005.
<b>Identificación de la entidad</b>	Se constituyó por escritura pública de fecha 21 de abril de 2006, ante Notario Público Rubén Galecio Gómez. El extracto de la escritura de constitución se publicó en el Diario Oficial el día 28 de abril de 2006. Con fecha 26 de abril de 2006, la Sociedad Administradora se anotó en el repertorio N° 11825 y se inscribió en el Registro de Comercio a Fojas 15806 número 10921 del año 2006. Con fecha 16 de agosto de 2006, mediante la celebración de la Junta Extraordinaria de Accionistas, se acordó modificar los estatutos de la Sociedad, cuyo extracto se anotó en el repertorio N° 25393 y se inscribió en el Registro de Comercio a fojas 33868 N° 23761 del año 2006. Con fecha 24 de agosto de 2006 se publicó en el Diario Oficial la reforma de estatutos de la Sociedad. Con fecha 9 de mayo de 2010 y bajo la inscripción N° 225, esta Administradora pasó a formar parte del Registro de Entidades Informantes de la Superintendencia de Valores y Seguros. Inicio de Operaciones Con fecha 26 de septiembre de 2006, a través de la Resolución Exenta N° 443 la Superintendencia de Valores y Seguros autoriza el inicio de operaciones de la Administradora. La publicación en el Diario Oficial de la referida Resolución se realizó el día 28 de septiembre de 2006, contando la AFBR a partir del día 2 de octubre de 2006, con autorización para iniciar actividades, las que se mantuvieron hasta el día 2 de diciembre de 2018, fecha en la que se realizó el traspaso del Fondo, para que este fuera administrado por la Tesorería General de la República.
<b>Objeto</b>	Es una sociedad de objeto único: administrar el Fondo para la Bonificación por Retiro, invertir los recursos y efectuar los giros que se dispongan de conformidad con la Ley para pagar la bonificación por retiro, cuyos beneficiarios comprende a funcionarios del Sector Público, que opten por el retiro voluntario a sus cargos una vez cumplida la edad legal establecida para estos efectos.
<b>Capital suscrito y pagado</b>	El capital de la Sociedad es la suma equivalente a 22.338,58 Unidades de Fomento, dividido en 1.000.000 de acciones nominativas, sin valor nominal, todas de una misma serie y de igual valor.
<b>Directorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nelson Rojas Mena: Presidente</li> <li>■ Roberto Carter Santa María</li> <li>■ Carlos Geerds Zúñiga</li> <li>■ Guido Acuña García</li> <li>■ Jaime Leonart Tomas</li> </ul>
<b>Gerente</b>	Andrea Álvarez Marshall.

Socios	ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES	UNIDADES DE FOMENTO	PORCENTAJE
	Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	999.400	22.325,18	99,94%
	Corporación Educacional de la Construcción	300	6,7	0,03%
	Fundación Social Cámara Chilena de la Construcción	300	6,7	0,03%

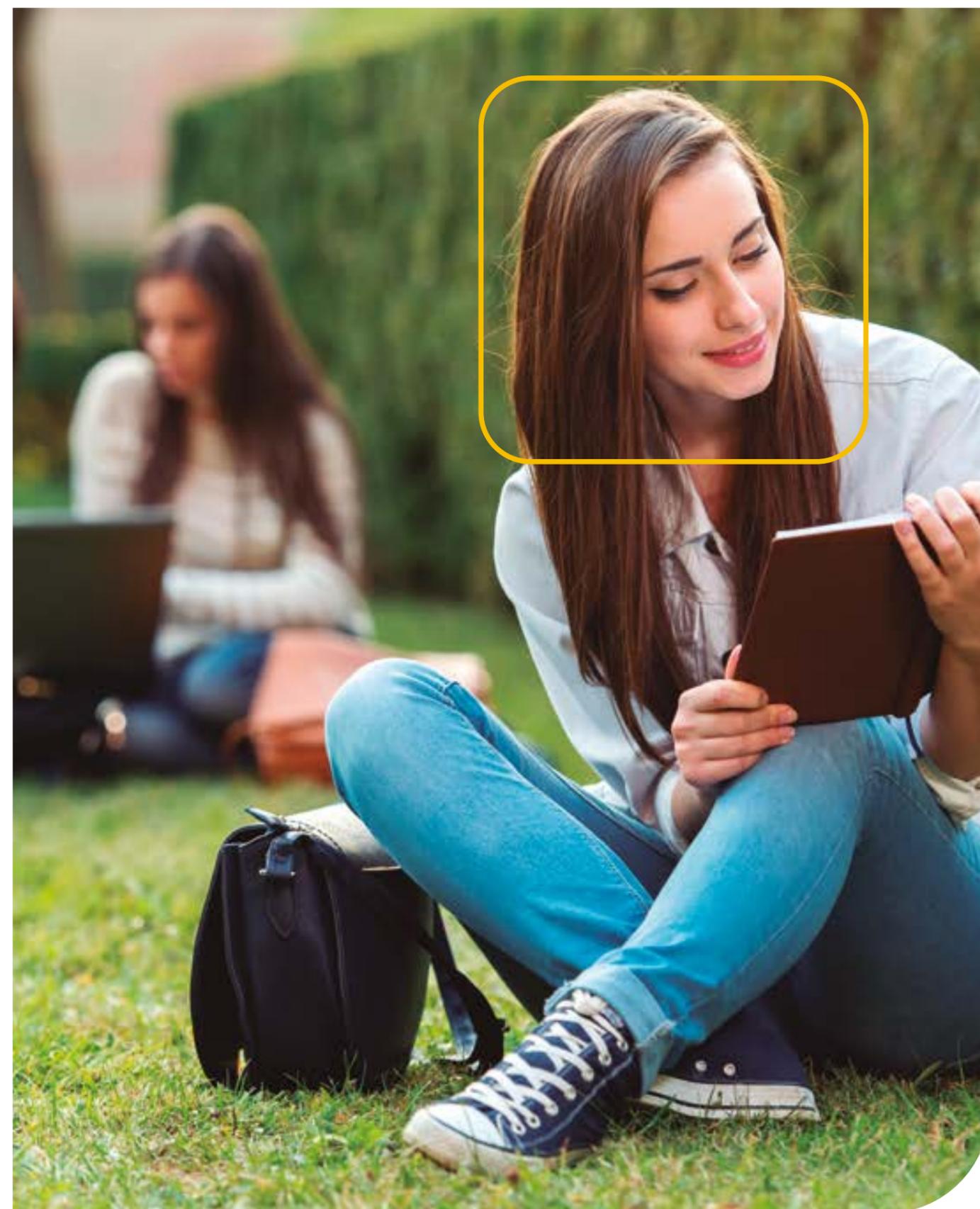
Hechos relevantes	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Con fecha 16 de octubre de 2019, en sesión de Directorio N°162/10 de la AFBR, en razón de la renuncia del Director titular don Jaime Henríquez Correa, el 31 de julio de 2019, el Directorio de la AFBR nombra como director a don Jaime Leonart Tomas.</li> <li>■ El Directorio, con esta misma fecha, ha designado a doña Andrea Álvarez Marshall como Gerente General de la AFBR.</li> <li>■ Con fecha 14 de octubre de 2019 fueron entregadas al Banco Security y dadas de baja en la contabilidad las boletas de garantía a favor de la Subsecretaría de Hacienda cuyo vencimiento era el 14 de noviembre de 2019.</li> <li>■ Con fecha 31 de julio de 2019, don Jaime Henríquez Correa, Director de la Administradora del Fondo para la Bonificación por Retiro Voluntarios Caja Los Andes S.A (AFBR), ha presentado su renuncia a través de carta dirigida al señor Presidente del Directorio.</li> <li>■ Con fecha 26 de junio de 2019, en sesión de Directorio N°158/06 de esta Administradora, el señor Luis Fischer Levancini, presenta su renuncia como Gerente General de la AFBR, la que se hará efectiva el día 28 de junio de 2019. El Directorio, con esta misma fecha, ha designado como Gerente General provisorio a doña María Constanza Larenas Walkowiak.</li> <li>■ Con fecha 25 de junio de 2019, el Servicio de Impuestos Internos certifica el término de giro de la Administradora de Fondos para la Vivienda en Liquidación, la cual era accionista del 1% de esta Administradora, dado este escenario se adjudican el 1% correspondiente a 10.000 acciones las siguientes entidades: Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes se adjudican 9.400 acciones, Corporación Educacional de la Construcción 300 acciones y la Fundación Social Cámara Chilena de la Construcción 300 acciones.</li> <li>■ Con fecha 25 de abril de 2019 se efectuó la 13° Junta General Ordinaria de Accionistas, donde se aprueba la propuesta de distribución de dividendos entregada por el directorio, por lo cual, se autoriza la distribución de M\$155,013 como dividendos a los accionistas y se procede con el pago de éste a través de una carta con cheque para cada accionista.</li> </ul>

En la sesión N°155/03 del 22 de marzo de 2019 el directorio acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, mantener la política de dividendos aprobadas anteriormente, en cuanto a que, sin restringir las normas de una sana administración financiera, permite repartir el 100% de las utilidades: Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes 990.000 acciones y AFV de la Cámara Chilena de la Construcción S.A. 10.000 acciones.

<sup>1</sup> Con fecha 7 de diciembre de 2017, entró en vigencia la Ley 21.050, la que, en su artículo 33, estableció que el Ministerio de Hacienda determinará si la administración del Fondo se realizará por intermedio de una persona jurídica de derecho privado o por el Servicio de Tesorerías. Con fecha 12 de junio de 2018, a través de Decreto Supremo N° 359 del Ministerio de Hacienda, se determinó que el Fondo para la Bonificación por Retiro, establecido en el título II de la Ley 19.882, debía ser administrado por la Tesorería General de la República (TGR), indicando, además, que dicho Servicio de Tesorerías dispone de un plazo de 6 meses para implementar los sistemas de control e información correspondientes. Por tanto, luego de una serie de reuniones con la Tesorería General de la República, se acordó (entre la TGR y la AFBR) hacer el traspaso del Fondo el día 3 de diciembre de 2018.

Por tanto, la Administradora no ha tenido operación referente a administrar el fondo, sólo se ha mantenido vigente con el fin de resolver asuntos administrativos (como cobro de comisiones a la Subsecretaría de Hacienda y retiro de boletas de garantía), antes de iniciar un proceso de liquidación.

LOS ANDES TARJETAS DE PREPAGO S.A				
<b>Relación con Caja Los Andes</b>	Caja Los Andes es controladora			
<b>Individualización y naturaleza jurídica</b>	Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. es una sociedad anónima especial que surge al amparo de la Ley 20.950.			
<b>Identificación de la entidad</b>	Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. fue constituida por escritura pública de 3 de diciembre de 2018, aprobada por Resolución 2904, de 18 de diciembre de 2018 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, se inscribió a fojas 97779 número 50166 del Registro de Comercio de Santiago del año 2018, y se publicó en el Diario Oficial de 24 de diciembre de 2018.			
<b>Objeto</b>	Es una sociedad que tiene por objeto único emitir medios de pago con provisión de fondos (Tarjetas de Prepago).			
<b>Capital suscrito y pagado</b>	\$ 826.314.000			
<b>Directorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Daniel Hurtado Parot (Presidente).</li> <li>■ Gastón Escala Aguirre (Vicepresidente).</li> <li>■ Rodrigo Muñoz Vivaldi</li> <li>■ Nelson Rojas Mena</li> <li>■ Andrés Medina Herrera</li> </ul>			
<b>Gerente</b>	Laura Galarce Pardo			
<b>Socios</b>	<b>ACCIONISTA</b>	<b>NÚMERO DE ACCIONES</b>	<b>\$</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	999	825.487.686	99,9%
	Corporación de Bienestar y Salud	1	826.314	0,1%
<b>Hechos relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Con fecha 2 de diciembre de 2019, en Sesión Extraordinaria de Directorio N.º 1, se nombra como Gerente de la sociedad a doña Laura Galarce Pardo.</li> </ul>			



## ¿QUIÉNES SON NUESTROS AFILIADOS?

### SEGMENTACIÓN DE AFILIADOS

Nuestros afiliados se dividen en dos grandes grupos: Activos (a los que llegamos a través de Empresas Adherentes) y Pasivos, los dos segmentos tienen acceso a todos los beneficios sociales, productos y servicios.

#### ACTIVOS

Trabajadores dependientes, empleados de empresas adheridas a Caja Los Andes. También miembros de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad, quienes pueden afiliarse a contar de 2012.

#### EMPRESAS ADHERENTES

Las empresas adherentes no son afiliados. En ellas trabajan nuestros afiliados que pertenecen a compañías y organizaciones públicas o privadas cuyos colaboradores optan por incorporarse a nuestra Caja. Su afiliación les da acceso a la recaudación de sus cotizaciones previsionales, prestaciones complementarias y a la utilización de centros vacacionales y recreacionales para eventos, además de nuestra infraestructura (uso de salas, auditorios, anfiteatros y teatros, entre otros).

#### PASIVOS

Pensionados que se adhieren en forma voluntaria e individual a la Caja, de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile y de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

PARA RESPONDER MEJOR A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA GRUPO, SUB-CLASIFICAMOS A NUESTROS AFILIADOS EN:



Familias con hijos universitarios



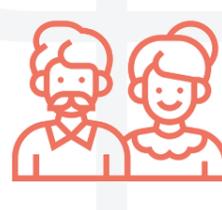
Familias con hijos escolares



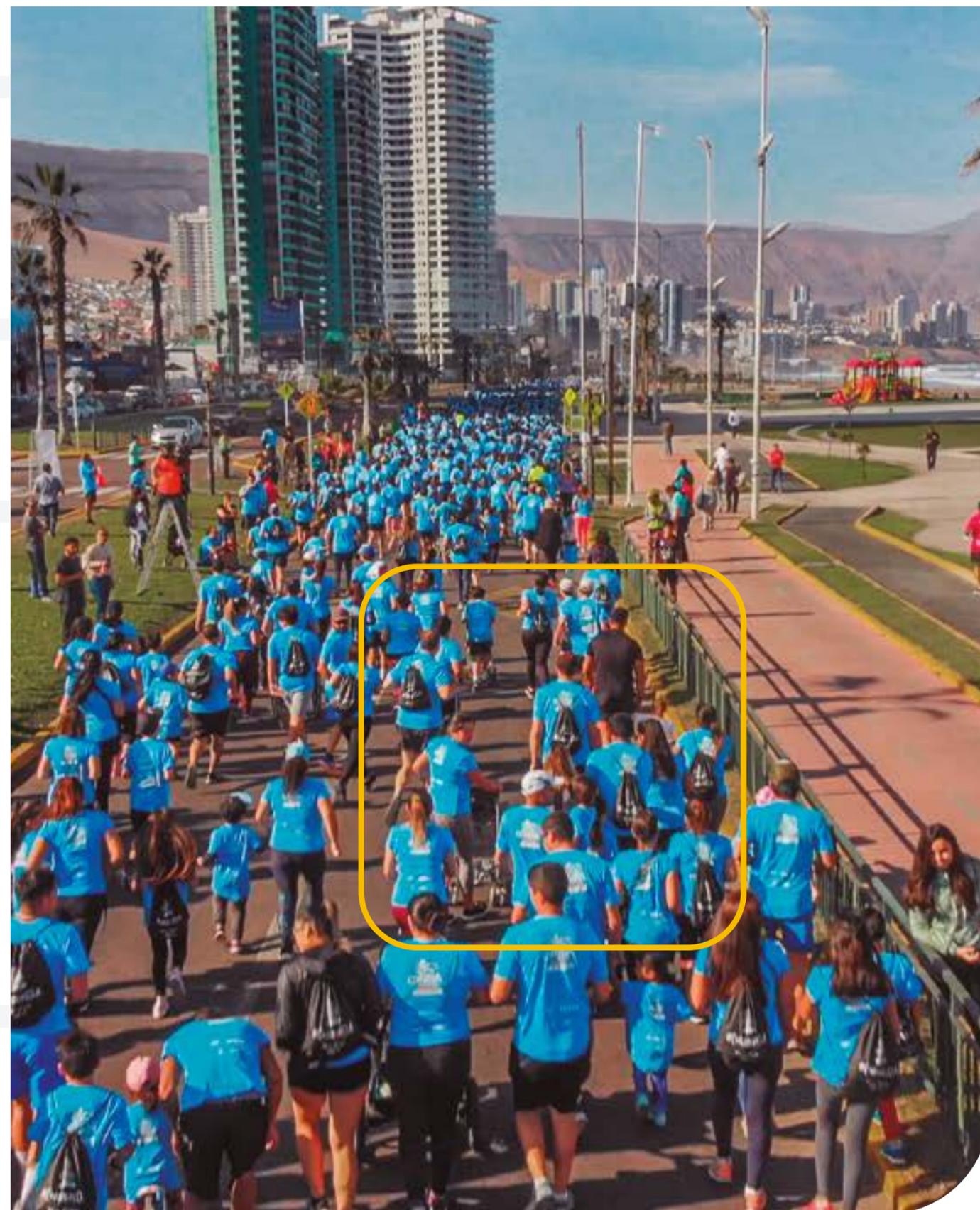
Familias con bebés



Parejas sin hijos



Adultos mayores y empresas



## PRINCIPALES CIFRAS, PARTICIPACIÓN DE MERCADO, MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS

### POBLACIÓN AFILIADA Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO



	2019	2018
CAJA LOS ANDES	57.173	57.456
OTRAS CCAF	29.820	32.153
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>86.993</b>	<b>89.609</b>



	2019	2018
CAJA LOS ANDES	422.753	441.200
OTRAS CCAF	1.033.775	1.012.287
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>1.456.528</b>	<b>1.453.487</b>



	2019	2018
CAJA LOS ANDES	3.675.222	3.969.167
OTRAS CCAF	1.803.151	1.840.153
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>5.478.373</b>	<b>5.536.320</b>

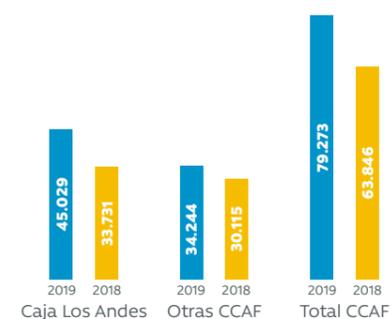


	2019	2018
CAJA LOS ANDES	4.097.975	4.137.367
OTRAS CCAF	2.836.926	2.852.440
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>6.934.901</b>	<b>6.989.807</b>

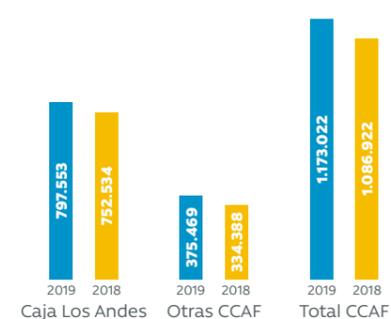
ESTADOS FINANCIEROS

CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE (MM\$)	2019	PARTICIPACIÓN MERCADO	2018	PARTICIPACIÓN MERCADO
CAJA LOS ANDES	1.569.173	63,6%	1.456.760	65,5%
OTRAS CCAF	898.284	36,4%	767.247	34,5%
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>2.467.457</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.224.008</b>	<b>100,0%</b>

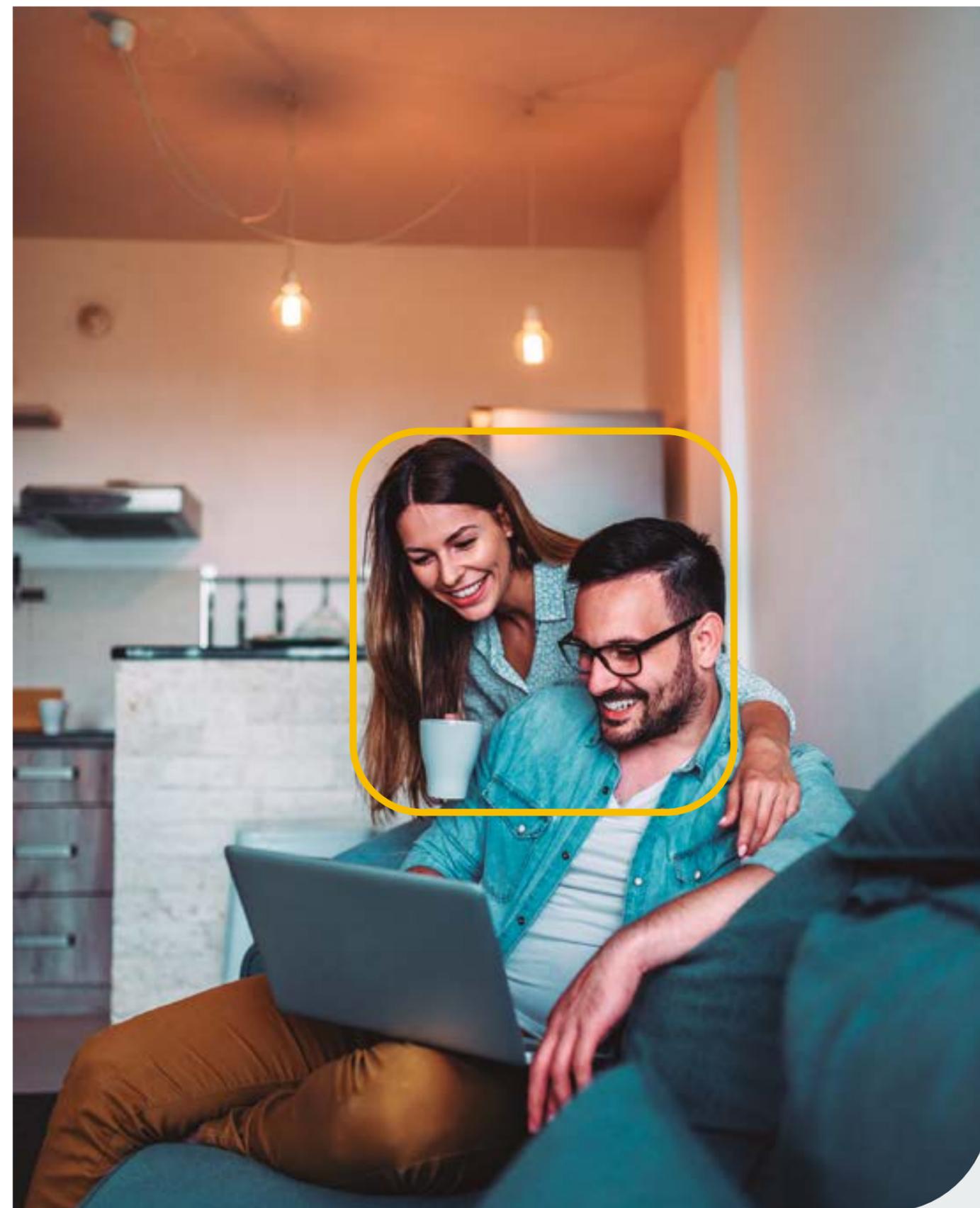
EXCEDENTES (MM\$)



PATRIMONIO (MILLONES DE \$)



	2019 PARTICIPACIÓN DE MERCADO	2018 PARTICIPACIÓN MERCADO		2019 PARTICIPACIÓN DE MERCADO	2018 PARTICIPACIÓN MERCADO
CAJA LOS ANDES	56,8%	63,6%	CAJA LOS ANDES	56,8%	63,6%
OTRAS CCAF	43,2%	36,4%	OTRAS CCAF	43,2%	36,4%
<b>TOTAL CCAF</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>TOTAL CCAF</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>





#### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

CENTROS TURÍSTICOS	Nº	INVERSIÓN NETA (\$) <sup>(1)</sup>
RECREACIÓN, TURISMO Y CULTURA	22	1.815.058.221
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1.815.058.221</b>

<sup>(1)</sup> Valor de la inversión menos la depreciación

#### INVERSIÓN EN COBERTURA DE ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

ATENCIÓN FÍSICA	Nº	INVERSIÓN NETA (\$) <sup>(2)</sup>
Sucursales Nuevas	1	183.022.434
Sucursales Remodeladas	6	1.080.507.028
Oficinas Móviles Nuevas	27	454.452.795
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>1.717.982.257</b>

EQUIPOS COMPUTACIONALES	CANTIDAD 2019	INVERSIÓN NETA 2019
Hardware	31	41.749.944
Software	18	4.719.560.289
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>4.761.310.233</b>

<sup>(2)</sup> Valor de la inversión menos la depreciación

<sup>(3)</sup> Valor de la inversión menos la depreciación o amortización

#### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(MM\$)	2019	2018	VAR.% 2018-2019
<b>Valor económico generado (A)</b>			
Ingresos Totales	406.852	384.837	5,7%
<b>Valor económico distribuido (B)</b>			
Costos de operación	207.522	199.599	4,0%
Salarios y beneficios para los empleados	87.223	91.763	-4,9%
Pagos al Estado	10.343	10.397	-0,5%
Pago a proveedores de capital	51.566	49.275	4,6%
Gastos en Sostenibilidad y RSE	35	71	-50,5%
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>			
Valor generado - Valor distribuido	50.162	33.731	48,7%

#### INDICADORES ECONÓMICOS

(MM\$)	2019	2018	VAR.% 2018-2019
Ingresos Totales	406.852	384.837	5,7%
Activos	2.022.612	1.802.244	12,2%
Stock de Colocaciones	1.569.173	1.456.760	7,7%
Excedentes después de Beneficios	45.029	33.731	33,5%
Gastos en Prestaciones Adicionales	29.817	29.732	0,3%



#### IMPORTE RECIBIDOS DEL GOBIERNO

(MM\$)	2019	2018	VAR.% 2018-2019
Crédito por gasto en Capacitación (SENCE)	486,0	499	-2,6%
Bonificación del Gobierno por Zonas Extremas	91,0	90,9	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>577,1</b>	<b>589,5</b>	<b>-2,1%</b>

#### INVERSIÓN SOCIAL

(MM\$)	CANTIDAD 2019	INVERSIÓN NETA 2019
Bonos Profamilia	32.962	962
Educación	447.883	8.209
Salud	15.012.241	7.854
Deporte	21.889	1.265
Recreación, Turismo y Cultura	717.624	14.590
Otros beneficios	5.299.240	4.704
<b>TOTAL</b>	<b>21.531.839</b>	<b>37.584</b>

#### IMPACTO SOCIAL DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS

A continuación, presentamos la fórmula para medir el impacto social de Caja los Andes en nuestros afiliados, tanto en beneficios sociales, como productos financieros.

Está diseñado en la sumatoria de los impactos en Cobertura (Determinado por la cantidad de afiliados beneficiados y la cobertura geográfica del beneficio/producto); Bienestar (Determinado por el nivel de recomendación y satisfacción del afiliado con relación al beneficio/producto entregado) y Económico (Ahorro que percibe un afiliado por utilizar alguno de nuestros productos/beneficios). Todo eso multiplicado por el peso relativo del producto/beneficio (Proporción de afiliados que usaron el producto/beneficio sobre el total de afiliados), según se explica en la fórmula a continuación:

$$\sum \left( \text{Impacto en Cobertura} + \text{Impacto en Bienestar} + \text{Impacto Económico} \right) \times \text{Peso Relativo del Producto Beneficio} = \text{IMPACTO SOCIAL}$$

IMPACTO SOCIAL BENEFICIOS SOCIALES 2019	IMPACTO SOCIAL PRODUCTOS FINANCIEROS 2019	IMPACTO SOCIAL TOTAL CAJA 2019
<b>76%</b>	<b>24%</b>	<b>58%</b>

#### PENETRACIÓN DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS

Denominamos Penetración de Productos y Beneficios de acuerdo a la cantidad de afiliados que en los últimos 12 meses utilizaron algún producto financiero o beneficio social.

PENETRACIÓN BENEFICIOS SOCIALES 2019	PENETRACIÓN PRODUCTOS FINANCIEROS 2019	PENETRACIÓN TOTAL CAJA 2019
<b>67%</b>	<b>38%</b>	<b>75%</b>

## RECONOCIMIENTOS

Nos mueve hacer bien nuestro trabajo, que nuestros afiliados y colaboradores cuenten con beneficios que son de su interés, de acuerdo a la etapa de vida. Por ello, recibir reconocimientos nos hace sentir que vamos por buen camino. Durante el año 2019, nos llena de orgullo dar cuenta que en Caja Los Andes recibimos ocho importantes reconocimientos que dan valor a nuestro trabajo:

SERVICE DESIGN AWARDS 2019, EN TORONTO, CANADÁ	SELLO CHILE INCLUSIVO	GREAT PLACE TO WORK CHILE (GPTW)	RANKING BEST CHILE
El Modelo Atencional implementado en 2018 por la entidad de Seguridad Social. Premio Mundial al Mejor Diseño de Servicios, en la Categoría Professional	Otorgado por el Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS), por estar a la vanguardia en el desarrollo de una cultura de diversidad e inclusión en nuestro país.	Lugar N°15, para empresas con más de mil colaboradores.	Reconocido por Principal, como una de las organizaciones más comprometidas con el bienestar y salud financiera de sus colaboradores.
PREMIO CHILE DISEÑO 2019	MERCO EMPRESAS Y LÍDERES DE REPUTACIÓN CORPORATIVA	MERCO TALENTO	FUNDACIÓN GENERACIÓN EMPRESARIAL
Primer lugar en la categoría Diseño de Servicios e Impacto Económico, reconocimiento entregado por la Asociación Gremial de Empresas de Diseño de Chile.	Reconocimiento a nuestro compromiso con el liderazgo y reputación corporativa, ubicándonos en la posición 28 del ranking que destaca a 100 organizaciones.	Caja Los Andes fue destacada por ser una de las 17 organizaciones que atraen y retienen talento.	Fuimos reconocidos nuevamente por nuestro compromiso con la ética y transparencia institucional.

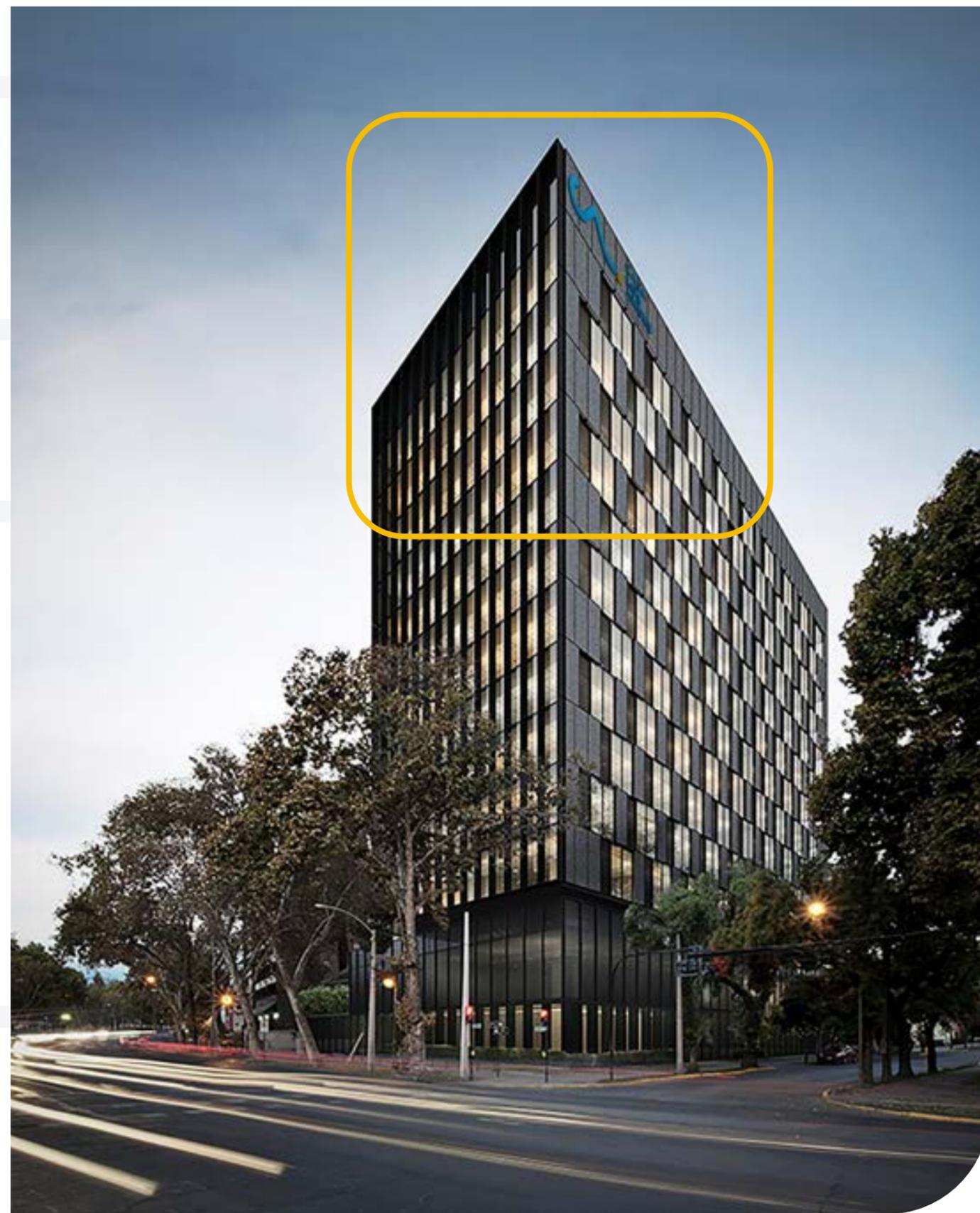
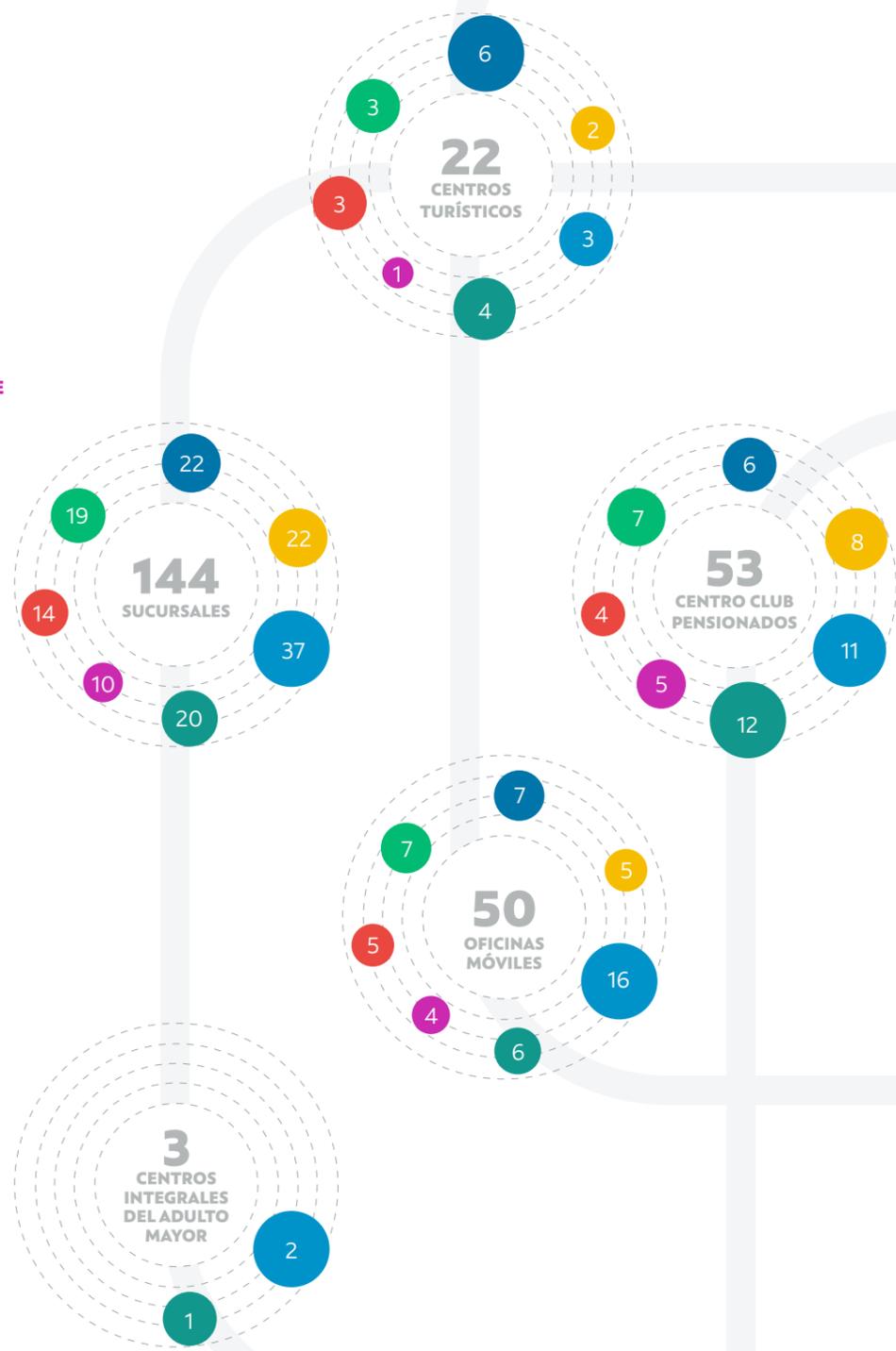
## MEMBRESÍAS

Mantener una estrecha vinculación con nuestros grupos de interés es la base de Caja los Andes, damos un alto valor a la conexión y cercanía con nuestros **colaboradores, afiliados y entorno social**, para llevar cada día una propuesta de alto valor para cada uno de ellos.

Estar ligado a organismos que nos ayudan a cumplir este objetivo, es de gran importancia. Durante el año 2019 reafirmamos nuestras alianzas y membresías con destacados organismos nacionales:

 Pacto Global Red Chile	 ACCION EMPRESAS	 EMPRESAS CONSCIENTES	 CHILE TRANSPARENTE
PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS (CHILE)	ACCIÓN EMPRESAS	EMPRESAS CONSCIENTES	CHILE TRANSPARENTE
 FUNDACIÓN GENERACIÓN EMPRESARIAL	 icare	 dircom	 USEC+
FUNDACIÓN GENERACIÓN EMPRESARIAL	ICARE	DIRCOM	UNIÓN SOCIAL DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (USEC)

## UBICACIÓN Y COBERTURA



## GOBIERNO CORPORATIVO

El actual Directorio asumió el 1 de agosto de 2017 y termina su mandato el 31 de julio de 2020. Su labor es supervisar el cumplimiento a cabalidad del rol social de Caja Los Andes, de manera transparente y cercana, velando por el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los afiliados. También tiene el rol de designar al Gerente General, al Fiscal y al Director de Cumplimiento.

El Directorio está compuesto por siete miembros -cuatro directores empresariales designados por nuestro organismo controlador la Cámara Chilena de la Construcción, tres directores laborales (elegidos por los representantes laborales de nuestras empresas afiliadas), y un representante de los colaboradores.

Reportan directamente al directorio, el Gerente General, Sr. Nelson Rojas; el Fiscal Sr. Andrés Medina, el Contralor Sr. Hernán Vergara (a través del Comité de Auditoría, y éste al Directorio) y el Director de Cumplimiento, Sr. Francisco Smith. Todos ellos son designados por el Directorio.

### LEGADO 2020

*El actual Directorio, ha definido tres líneas estratégicas a impulsar durante su mandato, con el objetivo de mantener un relacionamiento cercano con los afiliados y colaboradores, para lograr su objetivo primordial basado en el Bienestar y Valor Social para las personas.*



*Tanto a los colaboradores como a los afiliados, sobre la base que para que un afiliado esté satisfecho y obtenga una buena atención, los colaboradores también deben estar felices para otorgarles una buena experiencia.*



*Para tener un afiliado feliz, es necesario ponerse en sus zapatos, conocer sus necesidades en profundidad, logrando así beneficios que satisfagan su vida y a la vez mejorar la atención y acceso a dichos productos o servicios, siendo más significativos para nuestros afiliados.*



*Asimismo, es parte de nuestra misión incorporar la inclusión como un valor transversal a la organización, tanto en relación, a los jóvenes emprendedores, como a la integración de personas con discapacidad en los espacios de trabajo.*

*Estos lineamientos son el centro de la organización, los que se han venido trabajando fuertemente desde el año 2018 y que durante el 2019 se han ido implementando desde las distintas unidades de trabajo.*

COMPOSICIÓN DIRECTORIO CAJA LOS ANDES 2020



**Presidente:**  
Daniel Hurtado P.  
Constructor Civil  
7.010.350-8



**Vicepresidente:**  
Gastón Escala A.  
Ingeniero Civil  
6.539.200-3



**Director Empresarial:**  
Ítalo Ozzano C.  
Ingeniero Civil  
Industrial  
9.082.624-7



**Director Empresarial:**  
Rodrigo Muñoz V.  
Ingeniero Civil  
Industrial 6.721.632-6



**Directora Laboral:**  
Leontina Concha P.  
Ingeniero Comercial  
7.620.510-8



**Director Laboral:**  
Guido Acuña G.  
Ingeniero Eléctrico  
6.103.791-8



**Director Laboral:**  
Daniel Ramos P.  
Contador Auditor  
13.777.965-k



**Representante de los Colaboradores:**  
Juan Contreras M.  
Contador Auditor  
6.491.214-3

CARACTERÍSTICAS DEL DIRECTORIO

SEXO



7  
PERSONAS  
EN TOTAL

NACIONALIDAD

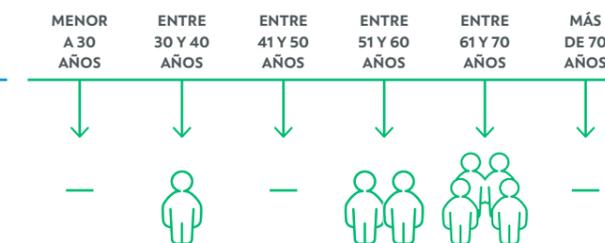


7  
CHILENOS

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO



RANGO DE EDAD



## Tomando el pulso en regiones

Nuestro Directorio se reúne en distintas regiones del país para cumplir con su compromiso de cercanía y descentralización de sus actividades, generando vínculos que le permitan comprender y atender las necesidades de los afiliados fuera de la Región Metropolitana. Cada "Directorio en Regiones" incluye reuniones con autoridades locales.



Durante el 2019, se visitaron a las ciudades de Iquique y Coyhaique, instancia donde además se realizó una ronda de visitas a los medios de comunicación de la zona. Además se ofreció una gala cultural para acercar el arte a nuestros beneficiarios de la zona.

### ESTIPENDIOS DEL DIRECTORIO

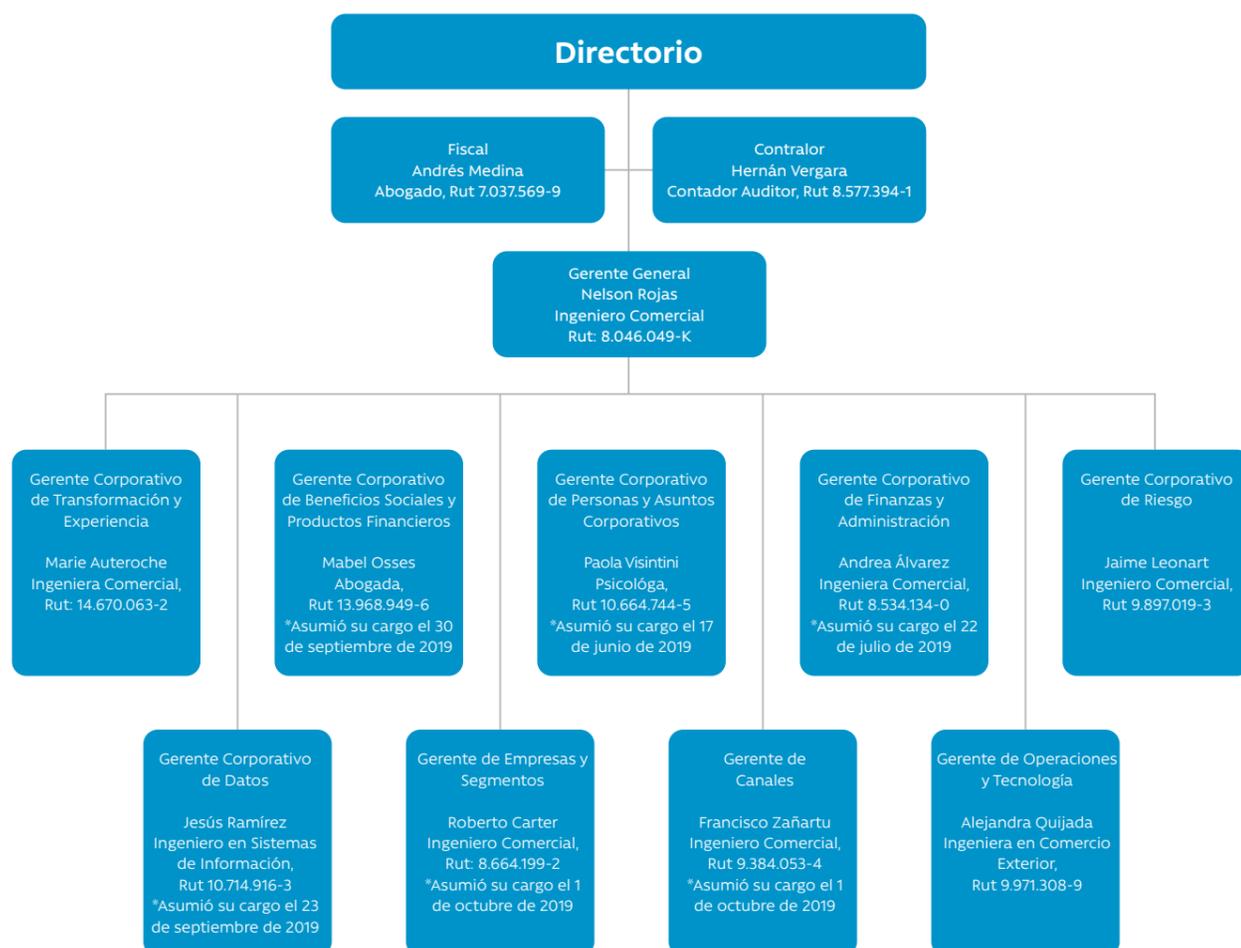
NOMBRE	CARGO	CONCEPTO	2018 MONTO M\$	2019 MONTO M\$
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Dieta	17.930	16.800
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Asesorías	57.680	53.314
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Dieta	7.172	4.488
Gastón Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Asesorías	35.407	33.717
Ítalo Ozzano Cabezón	Director Empresarial	Dieta	7.172	6.144
Ítalo Ozzano Cabezón	Director Empresarial	Asesorías	46.829	41.902
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Dieta	7.172	6.168
Rodrigo Muñoz Vivaldi	Director Empresarial	Asesorías	36.795	34.258
Guido Acuña García	Director Laboral	Dieta	7.172	6.720
Guido Acuña García	Director Laboral	Asesorías	31.770	30.183
Leontina Concha Pereira	Directora Laboral	Dieta	7.172	6.720
Leontina Concha Pereira	Directora Laboral	Asesorías	30.954	28.555
Daniel Ramos Palma	Director Laboral	Dieta	6.596	6.720
Daniel Ramos Palma	Director Laboral	Asesorías	30.105	29.364
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	79.437	97.041
<b>TOTAL</b>			<b>409.363</b>	<b>402.094</b>

Durante el periodo 2019, el Directorio no solicitó asesorías externas

### RESUMEN ESTIPENDIOS DEL DIRECTORIO

	2019 M\$	2018 M\$
DIETA	60.386	53.760
ASESORÍAS	269.540	251.293
REGALÍAS, VIÁTICOS, GASTOS DE REPRESENTACIÓN	0	0
INDEMNIZACIONES	0	0
OTROS GASTOS	79.437	97.041
<b>TOTAL</b>	<b>409.363</b>	<b>402.094</b>

## PRINCIPALES EJECUTIVOS



### CARACTERÍSTICAS DE LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS

#### SEXO



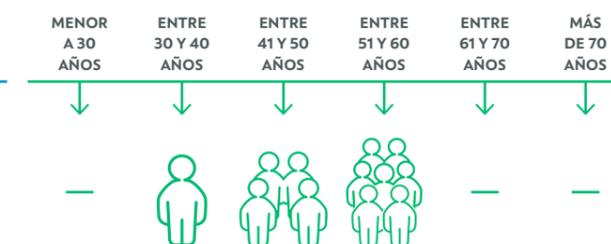
#### NACIONALIDAD



#### ANTIGÜEDAD EN EL CARGO



#### RANGO DE EDAD



## HECHOS ESENCIALES 2019



## COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Existen siete líneas de trabajo, que por su relevancia para Caja Los Andes, son abordadas a través de Comités Temáticos, que están constituidos por directores y altos ejecutivos. El trabajo que se realiza tiene como principal enfoque los beneficios de la Caja a sus afiliados, pensionados y sus familias, a través de la "Caja de Herramientas". Sus resultados, son reportados directamente al Directorio.



# Un equipo *para generar impacto*



## DEMOGRAFÍA DE NUESTROS COLABORADORES

	2019	2018	VAR.% (2018-2019)
PROMEDIO DE EDAD	39,1	38,5	1,6%
PROMEDIO DE AÑOS DE ANTIGÜEDAD	8,1	7,8	3,8%
ROTACIÓN ANUAL	15,5%	20,8%	-25,5%
PORCENTAJE DE NUEVAS CONTRATACIONES	10,1%	14,1%	-28,4%
PORCENTAJE DE MUJERES	61%	60%	1,7%
PORCENTAJE DE HOMBRES	39%	40%	-2,5%
PORCENTAJE DE CHILENOS	97%	98%	-1,0%
PORCENTAJE DE EXTRANJEROS	3%	2%	50,0%
PORCENTAJE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	2%	2%	0%

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (INDEFINIDO, PLAZO FIJO O TIEMPO PARCIAL) Y GÉNERO.

	F	M	TOTAL GENERAL	%
INDEFINIDO	1.991	1.288	3.279	97,0%
PRIMER PLAZO FIJO	14	10	24	0,7%
SEGUNDO PLAZO FIJO	56	21	77	2,3%
<b>TOTAL 2019</b>	<b>2.061</b>	<b>1.319</b>	<b>3.380</b>	<b>100,0%</b>

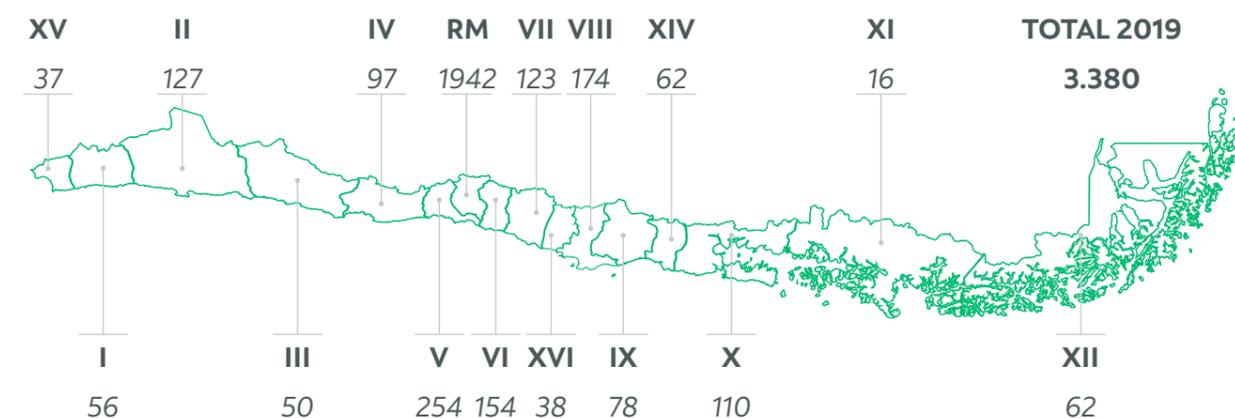
### NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (PLANTA O TEMPORAL) Y GÉNERO.

	F	M	TOTAL GENERAL	%
PLANTA	2.022	1.307	3.329	98,5%
TEMPORAL	39	12	51	1,5%
<b>TOTAL 2019</b>	<b>2.061</b>	<b>1.319</b>	<b>3.380</b>	<b>100,0%</b>

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (JORNADA COMPLETA O MEDIA JORNADA) Y GÉNERO.

	F	M	TOTAL GENERAL	%
JORNADA COMPLETA	2.052	1.315	3.367	99,62%
MEDIA JORNADA	9	4	13	0,38%
<b>TOTAL 2019</b>	<b>2.061</b>	<b>1.319</b>	<b>3.380</b>	<b>100,0%</b>

### NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÓN



### NÚMERO DE COLABORADORES POR FAMILIA DE CARGOS

TIPO DE CARGO	FEMENINO	MASCULINO	% MUJERES
GERENTES 1ª LÍNEA	5	6	45,5%
GERENTES 2ª LÍNEA	5	20	20,0%
SUBGERENTES	16	27	37,2%
AGENTES	68	68	50,0%
JEFATURAS	120	117	50,6%
PROFESIONALES / ANALISTAS	266	293	47,6%
SUPERVISORES	78	88	47,0%
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.178	505	70,0%
ADMINISTRATIVOS	325	194	62,6%

### COMITÉS PARITARIOS

	MASCULINO	% MUJERES
TOTAL DE COMITÉS	50	45
PROMEDIO DE INTEGRANTES POR COMITÉ	11	11
PORCENTAJE DE LA DOTACIÓN	0,33%	0,33%

### CAPACITACIÓN

	MUJER	HOMBRE	TOTAL
NÚMERO DE HORAS EN FORMATO PRESENCIAL	15.587	13.093	28.680
NÚMERO DE HORAS EN FORMATO NO PRESENCIAL	79.199	46.506	125.705
NÚMERO DE CAPACITACIONES	2.004	1.299	3.303

## ROL DE LA MUJER EN LA CAJA

DE MUJERES EN  
CARGOS DE  
LIDERAZGO

45,5%

61%

DE NUESTROS  
COLABORADORES  
SON MUJERES

56%

DE MUJERES  
EN COMITÉ  
EJECUTIVO



En Caja Los Andes, reconocemos la riqueza de los equipos multidisciplinarios como una verdadera fuerza integradora. Fortalecemos el trabajo colaborativo inter-áreas, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, porque de esta forma podemos mirar los desafíos desde distintas perspectivas, con nuestros colaboradores en el centro, como agentes innovadores y de cambio. En este contexto, hemos identificado nuevos liderazgos y hemos fortalecido la movilidad interna.

Un ejemplo claro, es que promovemos con fuerza, la presencia femenina en la organización, la cual corresponde al 61% de la dotación total de Caja Los Andes, siendo más de la mitad del Comité Ejecutivo. Del total de líderes, ellas representan el 45,5%, siendo un aporte concreto para lograr un verdadero cambio cultural en la organización, junto con la mirada de todos los integrantes para fomentar así la inteligencia colectiva.



CARGOS DE LIDERAZGO	2019			2018		
	FEMENINO	MASCULINO	% MUJERES	FEMENINO	MASCULINO	% MUJERES
GERENTES 1° LÍNEA	5	6	45,5% ↑	2	9	18,2%
GERENTES 2° LÍNEA	5	20	20,0% ↓	6	19	24%
SUBGERENTES	16	27	37,2% ↑	15	35	30%
AGENTES	68	68	50,0% ↑	66	72	47,8%
JEFATURA	120	117	50,6% ↓	116	105	52,5%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>238</b>	<b>47,3% ↑</b>	<b>205</b>	<b>240</b>	<b>46,1%</b>

#### DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Para abordar los temas de diversidad e inclusión, en Caja Los Andes, desde fine de 2012 iniciamos el "Programa más Inclusión", con el fin de poner en valor los principios en dicha temática, con la convicción de que los grupos de trabajo diversos enriquecen el resultado final.

El programa inició con la incorporación de trabajadores en situación de discapacidad, personas mayores y equidad de género. Con el paso de los años, se hizo indispensable contar con un documento oficial que diera cuenta de esta nueva forma de diseñar los equipos de trabajo, lanzando el 2016 la "Política de Diversidad e Inclusión", la cual fue desarrollada el año anterior y recoge los principios inspiradores y rectores tanto a nivel nacional como internacional y tiene como objetivo "contribuir a la generación de prácticas organizacionales que promuevan una cultura organizacional inclusiva para nuestros afiliados y colaboradores, sobre la base del valor de la diversidad".

Nuestros Grupos de prioritarios son: Personas mayores, personas en situación de discapacidad, equidad de género, pueblos originarios y personas migrantes.

Los "Principios Inspiradores de la Política" son:

- Igualdad de oportunidades
- No discriminación
- Accesibilidad universal
- Concientización o sensibilización.



**CUMPLIMIENTO  
LEY 21.015**

**159**

Toda empresa debe cumplir con la incorporación del 1% de personas en situación de discapacidad en su planilla de colaboradores indicado por la Ley 21.015 "Inclusión Laboral de Personas con discapacidad". De acuerdo a las indicaciones del Directorio y Gerencia general, se solicitó que el cumplimiento para Caja Los Andes sea la mantención de 2%.

Personas participaron en las Charlas de Cultura Inclusiva para equipos donde se incorporaron nuevos colaboradores en situación de discapacidad.

**CURSO DE  
"LENGUA DE SEÑAS  
CHILENA"**

En agosto de 2019, se realiza por primera vez en Caja el Curso de "Lengua de Señas Chilena" impartido por Universidad Santo Tomás, dirigido a los colaboradores que quisieran aprender.

**LANZAMIENTO  
DE SELLO CHILE  
INCLUSIVO**

Durante octubre 2019, fuimos anfitriones del lanzamiento de Sello Chile Inclusivo, donde tanto nuestro Gerente General, como colaboradores del programa participaron de la actividad, junto a la Directora Nacional de Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad), María Ximena Rivas y otras autoridades de Gobierno.

**CURSO  
AGENTES DE  
IGUALDAD**

Durante noviembre 2019, Gestor del área realizó "Curso Agentes de Igualdad", impartido por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) con la finalidad de seguir avanzando en esta temática.

**PRINCIPIOS COMITÉ DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD**

Durante diciembre 2019 se estableció el documento "Principios Comité de Inclusión y Diversidad", a modo de formalizar el trabajo que se realizará durante el 2020. Este Comité inicia en el 2016, donde actores de las diferentes gerencias participan. Durante el 2018 se retoma el Comité de Inclusión el cual se conforma por personas en situación de discapacidad, con la finalidad de comprender las diferentes situaciones desde el punto de vista de quienes requieren los apoyos y/o ajustes.

Durante el 2019, el comité es liderado por Josseline Pimentel (Gestor Diversidad e Inclusión - Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos).

**OTRAS INICIATIVAS 2019**

Durante el año, se participa de forma activa en mesas de trabajo para la elaboración de documentos orientados hacia la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad:

■ **Comisión de Discapacidad del Gobierno de Chile.**

En el marco de la Ley 21.015, se trabaja en esta instancia con el fin de Estudiar y Proponer medidas que permitan la efectiva inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. El producto esperado es un documento final que será entregado al Consejo Superior Laboral (Se continuará con este mismo durante 2020).

■ **Mesa Contenidos - Red Empresas Inclusiva SOFOFA**

Se elabora "Guía Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas Con Discapacidad", donde participamos en conjunto de otras cuatro empresas, en la revisión de contenidos.

**BRECHA SALARIAL**

El promedio en la brecha salarial, medida por rangos de cargo es de -10,1%. Para este cálculo se consideraron, gerente de primera línea, gerentes de segunda línea, subgerentes, agentes, jefaturas, profesionales, analistas, supervisores, ejecutivos de venta y atención, y administrativos.

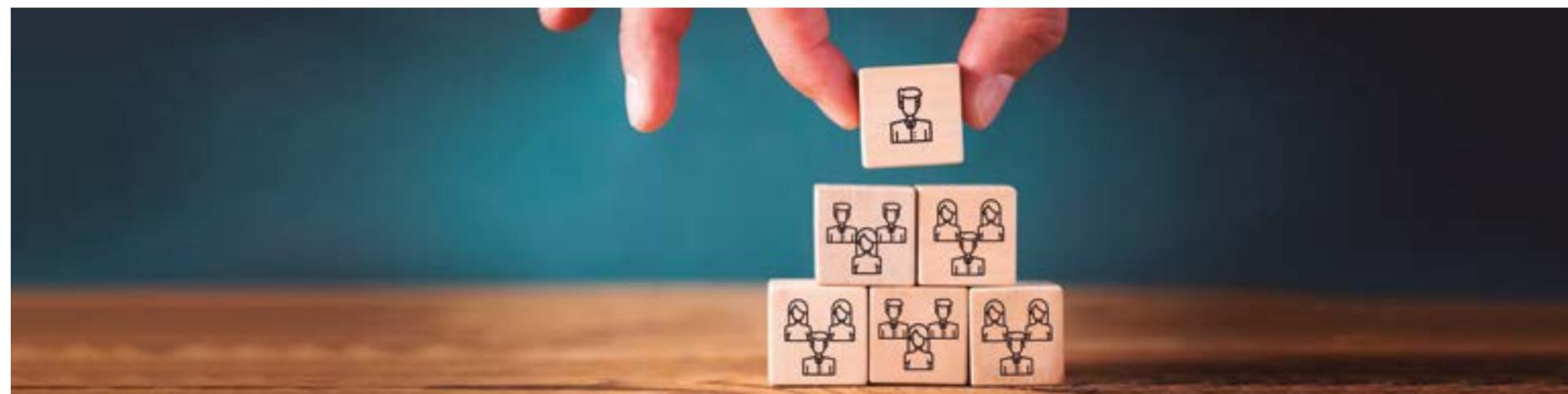
BRECHA SALARIAL (%)	
<b>PROMEDIO TOTAL DE BRECHA SALARIAL</b>	<b>-10,1%</b>

## TALENTO, MOVILIDAD Y DESARROLLO

Con el fin de alinear a nuestros colaboradores al propósito de Caja Los Andes, contamos con diversos programas que nos permiten potenciar el desarrollo del liderazgo, el trabajo colaborativo y la movilidad. Alineados a los objetivos estratégicos de la organización, hemos definido cuatro ejes transversales: formación, aprendizaje, desarrollo y liderazgo.

Como equipo combinamos distintas habilidades, experiencias y estilos que, en conjunto, nos proveen de un repertorio amplio para abordar la diversidad de desafíos que emergen de los proyectos y necesidades de nuestros colaboradores.

Nuestros principales programas durante el 2019 fueron:



### 1. ESCUELA DE SERVICIO:

Contamos con variados programas que sustentan nuestra Escuela de Servicio, que tiene como fin entregar formación a los colaboradores que atienden a nuestros afiliados. Se configuran actividades de aprendizaje tanto en metodología e-learning como presencial, personalizados de acuerdo a la necesidad de formación del colaborador.

Durante el año 2019, se realizaron 13.675 horas de formación que impactaron a 1.737 personas.

#### PROGRAMA SUCURSALES:

Malla de formación consistente en actividades de aprendizaje con metodología e-learning, con las principales temáticas que debe conocer un ejecutivo de acuerdo, al modelo atencional. Se imparten contenidos tales como productos, prestaciones legales, sistemas y procesos, con un impacto a nivel nacional.

#### PROGRAMA DE REFORZAMIENTO:

Plan de aprendizaje con foco en el 60% de las atenciones más frecuentes en sucursales, y en temáticas que es necesario reforzar, con metodología presencial y acompañamiento en la atención de afiliados a través de canales remotos como el Whatsapp corporativo.

#### PROGRAMA POOL EJECUTIVOS CALIDAD DE VIDA:

Plan de aprendizaje de inducción, para los ejecutivos de calidad de vida con foco en acortar la brecha de adopción de sus funciones, realizando un entrenamiento de un mes con metodología presencial teórico- práctico y simulaciones, más atención de afiliados a través de Whatsapp corporativo, con acompañamiento en el aprendizaje por Gestores de Formación.

#### PROGRAMA NUEVO LÍDER DE SUCURSAL:

Plan del aprendizaje para nuevos líderes de sucursales con foco en brindar conocimientos de efectividad comercial, rol del líder en la sucursal y ámbitos de medición. Además de un acompañamiento y pasantía con otro líder de sucursal, este entrenamiento se realiza con metodología presencial.

#### PROGRAMA RECONVERSIÓN:

Plan de formación para colaboradores que cambian a un rol de ejecutivo de calidad de vida, brindando las herramientas necesarias para el aprendizaje y adopción del nuevo rol con foco en el 60% de las atenciones más frecuentes en sucursales con metodología presencial y acompañamiento.

### 2. IMPULSA TU DESARROLLO

Promover la formación interna de nuestros colaboradores con desempeño Satisfactorio hacia arriba, entregando la oportunidad de realizar cursos y diplomados online acordes al negocio y estrategia de Caja Los Andes, más allá del rol que cumplen dentro de su Gerencia Corporativa..

### 3. CAPACITACIÓN GERENCIAL

Realizar y ejecutar un plan anual por cada gerencia corporativa, con la finalidad de potenciar las áreas o nivelar brechas en base a planes de trabajo asociados a cada objetivo establecido en el año y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 4. NECESIDADES DEL NEGOCIO

Programa con enfoque a las necesidades del negocio respecto de las actividades de aprendizaje que requieren nuevos proyectos, pilotos, software, entre otros durante el año.



## POTENCIANDO EL LIDERAZGO

Nuestro propósito es impulsar el perfil del líder de Caja Los Andes, que tenga competencias alineadas con el proceso de transformación, a través del desarrollo de habilidades para el ejercicio diario de su rol y así logren alcanzar los objetivos de la organización. Para ello, trabajamos en 3 dimensiones:

1. Liderazgo Personal
2. Gestión de Equipos
3. Liderazgo Estratégico

Nuestros programas de desarrollo de líderes son los siguientes:

- **Escuela de Líderes:** Este programa se realiza en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez desde 2015, siendo su objetivo impulsar el rol del líder, mediante el aprendizaje de competencias de gestión y liderazgo en función a la estrategia de la Caja. El programa abarca los segmentos de jefes de área, agentes, subgerentes y gerentes. El 2019, las principales temáticas abordadas fueron Liderazgo Estratégico; Gestión de Equipos de Alto Desempeño, Colaboración, Metodologías de liderazgo ágil y Análisis Estratégico, entre otras. Se realizaron 48 horas en promedio por participante (120 en total).
- **Ruta del Líder (inducción al liderazgo):** Su objetivo es incorporar prácticas centrales del rol y perfil de líder de Caja Los Andes. Su alcance corresponde a quienes se incorporan o, bien, son promovidos en la organización. El 2019, el 92% de los nuevos líderes participaron de este plan de formación, cuyas temáticas principales fueron, Gestión de Equipos, Feedback y Reconocimiento.
- **Programa Desarrollo de Agentes:** Acompañar en el proceso de cambio del modelo de gestión, operación y liderazgo en sucursales, facilitando emocionalmente la apertura necesaria para asimilar el cambio en un contexto de aprendizaje, con foco en crecimiento personal, de sus equipos, sucursales y empresas.
- **Programa Desarrollo Jefe de Plataforma:** Este programa se enfoca en acompañar y entrenar a los jefes de plataforma, entregando herramientas y prácticas necesarias focalizadas en el Qué (rol, rutinas, procesos) y Cómo (competencias, actitudes, habilidades), permitiendo desarrollar las nuevas competencias de liderazgo, logrando alcanzar un alto desempeño que impacte en los indicadores de negocio.

## TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN

FAMILIA DE CARGO	MUJER	HOMBRE	TOTAL
GERENTES 1ª LÍNEA	20	135	155
GERENTES 2ª LÍNEA	61	337	398
SUBGERENTES	676	953	1.629
AGENTES	4.049	4.230	8.279
JEFATURAS	7.438	8.647	16.085
PROFESIONALES / ANALISTAS	18.518	17.757	36.275
SUPERVISORES	4.494	3.160	7.654
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	44.696	17.807	62.503
ADMINISTRATIVOS	14.834	6.573	21.407

## TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS

FAMILIA DE CARGO	PERSONAS CAPACITADAS		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
GERENTES 1ª LÍNEA	2	4	6
GERENTES 2ª LÍNEA	5	18	23
SUBGERENTES	18	31	49
AGENTES	68	68	136
JEFATURAS	125	118	243
PROFESIONALES / ANALISTAS	278	297	575
SUPERVISORES	61	74	135
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.188	531	1.719
ADMINISTRATIVOS	259	158	417

## PROMEDIO DE HORAS POR PERSONAS CAPACITADAS

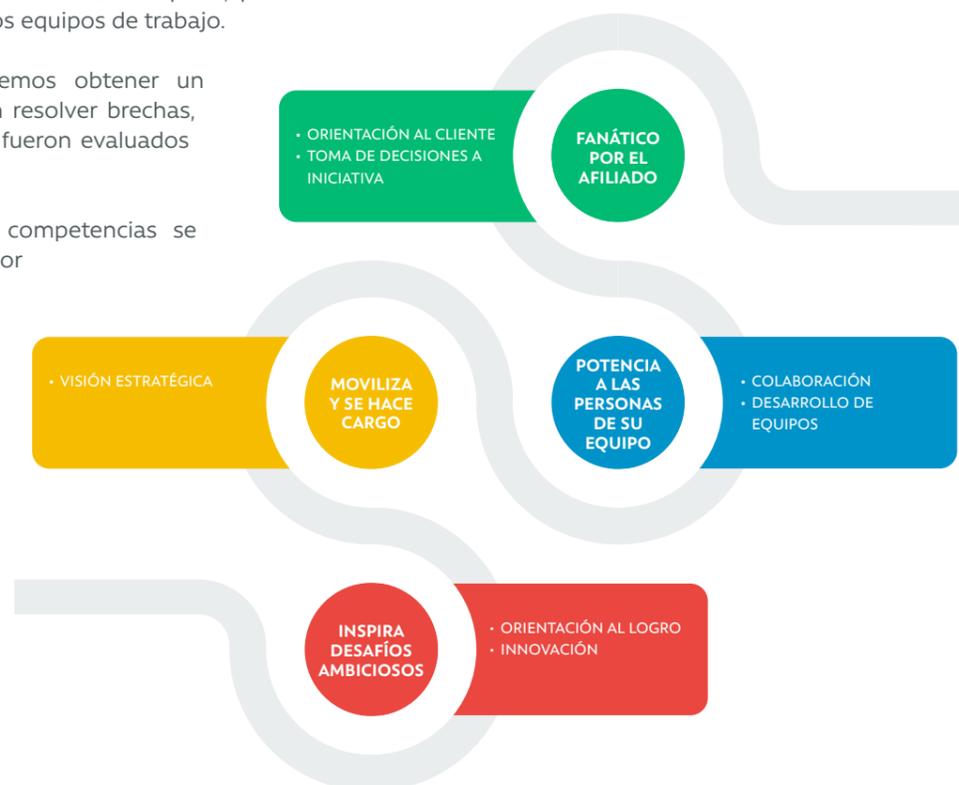
FAMILIA DE CARGO	MUJER	HOMBRE	TOTAL
GERENTES 1ª LÍNEA	10,00	33,75	25,83
GERENTES 2ª LÍNEA	12,20	18,72	17,30
SUBGERENTES	37,56	30,74	33,24
AGENTES	59,54	62,21	60,88
JEFATURAS	59,50	73,28	66,19
PROFESIONALES / ANALISTAS	66,61	59,79	63,09
SUPERVISORES	73,67	42,70	56,70
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	37,62	33,53	36,36
ADMINISTRATIVOS	57,27	41,60	51,34
<b>PROMEDIO TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN</b>	<b>47,30</b>	<b>45,88</b>	<b>46,74</b>

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Anualmente realizamos la Evaluación de Desempeño, para alinear los objetivos de la Caja con los diversos equipos de trabajo.

A partir de este ejercicio, podemos obtener un mapa claro de trabajo, basado en resolver brechas, crecimiento y desarrollo. El 2019, fueron evaluados 3.038 colaboradores.

En el año 2019, el modelo de competencias se modificó, diferenciándolas por familias de cargo y niveles esperados, manteniendo los cuatro pilares fundamentales que sustentan nuestros valores y foco organizacional.



### NÚMERO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO REALIZADAS A COLABORADORES

FAMILIA DE CARGO	MUJER	HOMBRE	TOTAL
GERENTES 1ª LÍNEA	3	5	8
GERENTES 2ª LÍNEA	6	19	25
SUBGERENTES	15	25	40
AGENTES	66	69	135
JEFATURAS	111	109	220
PROFESIONALES / ANALISTAS	242	261	503
SUPERVISORES	70	74	144
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	1.031	477	1.508
ADMINISTRATIVOS	276	179	455

### NÚMERO DE PROMOCIONES A COLABORADORES

FAMILIA DE CARGO	MUJER	HOMBRE	TOTAL
GERENTES 1ª LÍNEA	1	0	1
GERENTES 2ª LÍNEA	2	3	5
SUBGERENTES	3	2	5
AGENTES	21	13	34
JEFATURAS	26	22	48
PROFESIONALES / ANALISTAS	36	24	60
SUPERVISORES	6	3	9
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	38	16	54
ADMINISTRATIVOS	4	4	8

### NUEVAS CONTRATACIONES, ROTACIÓN Y MOVILIDAD

#### TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES 2019

AÑO	TASA DE CONTRATACIÓN
2018	14,1%
2019	10,1%
VARIACIÓN 2018-2019 (%)	-28,4%

#### TASA DE ROTACIÓN 2019

AÑO	TASA DE ROTACIÓN
2018	20,8%
2019	15,5%
VARIACIÓN 2018-2019 (%)	-25,5%

### PROMOCIONES A CARGOS DE MAYOR RESPONSABILIDAD

FAMILIA DE CARGO	Nº	%
GERENTES 1ª LÍNEA	1	0,45
GERENTES 2ª LÍNEA	5	2,26
SUBGERENTES	5	2,26
AGENTES	33	14,93
JEFATURAS	44	19,91
PROFESIONALES / ANALISTAS	64	28,96
SUPERVISORES	17	7,69
EJECUTIVOS VENTA / ATENCIÓN	47	21,27
ADMINISTRATIVOS	5	2,26
<b>TOTAL MOVILIDADES</b>	<b>221</b>	<b>100</b>

## PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

El año 2018 iniciamos un proceso de cambio en nuestro modelo de servicio (Modelo Atencional), acorde a los nuevos desafíos de la transformación de Caja Los Andes. En este proceso era clave nuestra gente, como promotores de esta nueva experiencia de cara a nuestros afiliados. En este camino detectamos diferentes niveles de liderazgo, por tanto, nos propusimos en una primera etapa nivelar esas diferencias y trabajar en equipo.

Entre las acciones realizadas destacan Diccionario de Competencias y la Encuesta de Liderazgo. Con esta información se diseñó un Plan de Desarrollo de Liderazgo para los Jefes de Plataforma y Agentes. El 2019 se consolida este programa, que tiene como objetivo entregar a nuestro equipo Competencias Adaptativas y Competencias Técnicas, para llegar al 2020 a consolidar la Escuela de Liderazgo.

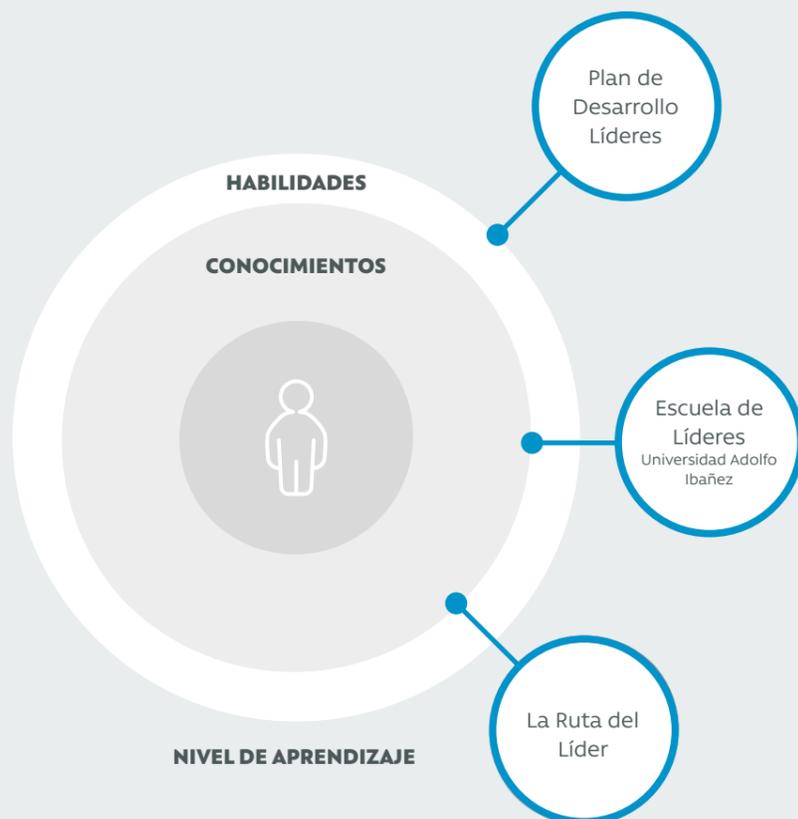
El propósito de fortalecer el liderazgo en nuestro equipo, frente a este nuevo modelo atencional, nace en conjunto con el cambio tecnológico, porque cada acción incidía en nuestro quehacer, logrando procesos de trabajo más eficientes y ágiles, más participativos y colaborativos, siendo la tecnología un medio habilitador. Asimismo, al modificar los procesos internos, mejoramos la experiencia de nuestros colaboradores y con ello la de nuestros afiliados.

Este proceso trajo consigo la revisión y redefinición de las competencias de los líderes del futuro y asimismo, replantear el desarrollo de los equipos, es así como se genera un plan de sucesión para el Comité Ejecutivo.

Hemos desarrollado y potenciado el liderazgo, junto al trabajo en equipo, fomentando la conformación de equipos multidisciplinarios y colaborativos. Esta modificación nos ha permitido detectar nuevos talentos, que se traduce en 221 promociones durante el año 2019.

Este nuevo enfoque, basado en la experiencia de servicio y el fortalecimiento del liderazgo, nos ha permitido desarrollar una cultura de servicio, que tangibiliza los atributos que como marca hemos definido: fácil, cercano y transparente.

### PROGRAMAS DESARROLLO DE LIDERAZGO 2019



El líder CLA construye grandes equipos para que realicen un trabajo sobresaliente, agregando valor al negocio.



PROMOCIONES  
CARGOS MAYOR  
RESPONSABILIDAD



MOVILIDADES  
CARGOS IGUAL  
RESPONSABILIDAD

### CANTIDAD DE PERSONAS PARTICIPANTES DE NUESTROS TALLERES

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL CAMBIO CULTURAL			
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	Nº HORAS
ESCUELA DE SERVICIO	Programa de Formación de Canales de Atención presencial en materias de nuevo modelo atencional.	1.737 COLABORADORES	13.675 horas.
CERTIFICACIÓN ASESORES AHORRO E INVERSIÓN	Capacitación y Certificación de Ejecutivos en programas de ahorro e inversión, para soportar los programas de digitalización.	14 COLABORADORES	1.000 horas.
CRÉDITO DIGITAL	Capacitación que entrega a los ejecutivos conocimientos del crédito que puede contratar el afiliado en modalidad digital y uso del aplicativo.	45 COLABORADORES	2 horas.
METODOLOGÍA ÁGIL	Se realizaron capacitaciones con esta metodología, que permite que los equipos de trabajo se vayan subiendo a la transformación cultural, y adoptando formas más ágiles de llevar adelante sus proyectos.	154 COLABORADORES	8.422 horas.
PROGRAMA DE INNOVACIÓN DE PRODUCTOS	Esta instancia consistió en formar a los líderes de proyectos en una metodología que unifica la manera de llevar adelante los proyectos de innovación.	138 COLABORADORES	904 horas.
CURSOS DE INNOVACIÓN	Curso de innovación dentro del programa Impulsa Tu Desarrollo.	25 COLABORADORES	2.112 horas.

## UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR



LUGAR EN EL RANKING GREAT PLACE TO WORK. ENTRE LAS 50 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE, DE MÁS DE MIL COLABORADORES.

RECONOCIMIENTOS ENTREGADOS DE LÍDERES A COLABORADORES POR LOS VALORES CORPORATIVOS.

Uno de nuestros propósitos es ser una organización donde sus colaboradores sean reconocidos por su nivel de excelencia y compromiso social, donde se promueve el desarrollo de talentos, la colaboración, la meritocracia y el buen clima laboral. Por ello, consideramos como una prioridad estratégica, tanto la medición del ambiente laboral como su gestión, a través de la ejecución de planes y programas de mejoramiento. Este último punto es tan relevante que lo incluimos en el Balance Scorecard en los siguientes términos: "Promover y mantener un ambiente de trabajo, donde prime un buen clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores siendo reconocidos por ello".

El Directorio y la Gerencia General nos fijó una meta de 76 puntos en la encuesta de clima de Great Place to Work y logramos 77 puntos, siendo una de las 15 mejores empresas para trabajar en Chile, con más de 1.000 trabajadores.

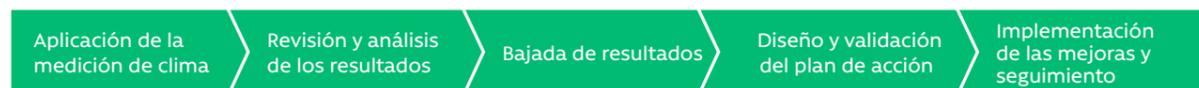
### GREAT PLACE TO WORK (GPTW):

Durante el mes de julio se realizó la encuesta de medición de clima organizacional, ejercicio que permite realizar un zoom al interior de la Caja y así conocer de manera más detallada la percepción de nuestros colaboradores, en temas de clima organizacional. Participar de este Ranking ha permitido trabajar en forma focalizada, potenciando fortalezas y gestionando las debilidades.

En enero de 2020, recibimos el reconocimiento como uno de los mejores 15 lugares para trabajar en el país, en empresas que cuentan con más de mil trabajadores (el año 2018 Caja Los Andes logró el lugar N°36).

El estudio de clima es fuente de información valiosa para generar mejoras de cara a nuestros colaboradores, lo que se realiza en el marco de un ciclo anual que comprende 5 etapas.

### Etapas del Estudio de Clima



### Journey GPTW

Realizamos el taller Journey de GPTW dirigido a todos los líderes. Este programa tenía como objetivo apoyarlos a desarrollar las competencias de liderazgo que les permitiera movilizar sus equipos de trabajo, manteniendo altos niveles de confianza, diseñando acciones concretas de tipo Giftwork en aquellas que presentaban mayores oportunidades de mejora según los resultados de la encuesta de clima y de los resultados de check in emocional.

Participaron líderes de distintas zonas del país 124 agentes, 50 personas de nuestros dos sindicatos y 18 referentes de la Gerencia Corporativa de Personas y Asuntos Corporativos.

El año pasado, se realizó un taller que tenía como objetivo apoyar a los líderes a desarrollar las competencias para que su rol les permitiera movilizar a sus equipos de trabajo, manteniendo altos niveles de confianza, diseñando acciones concretas de tipo Giftwork en aquellas que presentaban mayores oportunidades de mejora según los resultados de la encuesta de clima y de los resultados de check in emocional.

AÑO	MEDIA 50 MEJORES EMPRESAS	GPTW CAJA LOS ANDES
2019	77	15 lugar
2018	72	36 lugar
2017	74	31 lugar

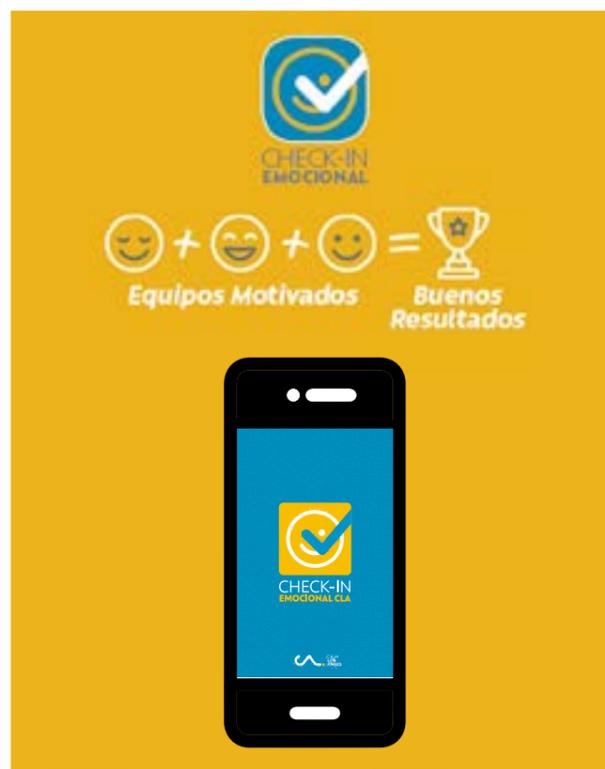


#### CHECK-IN EMOCIONAL:

Durante el año, vamos monitoreando los resultados de nuestra aplicación móvil interna llamada Check-In Emocional, que nos permite conocer de forma confidencial y en tiempo real cómo se sienten nuestros colaboradores en su ambiente laboral. Es un espacio donde se pueden expresar libremente y de forma anónima. Esto, a su vez, permite al líder gestionar lo manifestado por su equipo de trabajo con el fin promover el buen clima laboral, mejorando la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Los resultados de sus equipos son revisados por Gerentes de primera y segunda línea, subgerentes y agentes de sucursal y cada uno de ellos son los responsables de mantener una participación mayor o igual a 90% y de respuestas positivas mayor o igual a 85%, ya que con estos indicadores se considera que tienen un buen clima laboral.

Con el fin de facilitar el acceso a nuestros colaboradores, el 2 de septiembre lanzamos nuestra plataforma de Check-In Emocional en formato web, donde también pueden acceder a través de ella, además de la aplicación móvil.



Un total de 241 colaboradores reconocidos por sus años de trayectoria y compromiso con CLA.



#### PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Destacar y valorar el compromiso y esfuerzo diario es fundamental para fortalecer la relación con nuestros colaboradores. Es una manera de agradecer y retribuir el trabajo que día a día ellos realizan.

Sumado a lo anterior, nos ayuda a reforzar su sentido de pertenencia y buen desempeño, mejorando su autoestima y satisfacción con su trabajo, fortaleciendo así a los equipos. De igual forma a través de este medio logramos reforzar las conductas y valores.

Por ello desarrollamos el **Programa de Reconocimiento**, con el cual buscamos no solo reconocer a equipos o colaboradores que logran un buen desempeño, sino también a quienes trabajan inspirados en conductas alineadas a nuestros valores corporativos de Transparencia, Orientación al afiliado, Innovación, Compromiso y Excelencia. Adicionalmente, está pensado para impulsar instancias privadas de reconocimiento entre el líder y sus colaboradores, contribuyendo así a la generación de vínculos de confianza y compromiso al interior de los equipos.

El Programa de Reconocimiento cuenta con cuatro programas:

1. **Reconocimientos Gerenciales:** lo realizan los líderes a los colaboradores que muestran conductas alineadas a nuestros valores corporativos, entregándoles regalos los cuales van desde un día libre o fin de semana para dos hasta una giftcard de una casa comercial.
2. **Líder Caja:** otorgado anualmente por la Gerencia General a cuatro líderes (Gerentes, Subgerentes, Agentes), que reflejen las competencias del perfil del Líder Caja Los Andes y que construyan un clima organizacional destacado, acompañado de resultados sobresalientes.
3. **Espíritu Caja:** otorgado a cinco colaboradores que representan y viven los valores de nuestra organización. La mecánica de elección consiste en que cada gerente propone un candidato a través de un formulario. El gerente general decide en base a los méritos a los ganadores cada año.
4. **¡Gracias!** reconocimiento horizontal y colaborativo que todos los trabajadores pueden entregarse entre sí, para reconocer y valorar el trabajo en equipo o entre compañeros de trabajo, basado en el cumplimiento de alguno de nuestros valores corporativos. Este reconocimiento, se hace por medio de la entrega de un diploma, el que se encuentra disponible para descargar desde la Intranet.

Junto al Programa de Reconocimiento, nos hemos preocupado de generar mecanismos **para promover una cultura de reconocimiento y agradecimiento**, es así como, durante el 2019 potenciamos el trabajo colaborativo y de excelencia. Para esto realizamos dos campañas en el año llamadas Equipos en Acción.

Por otra parte, en Caja Los Andes, con el fin de colocar en valor a los colaboradores que llevan años de servicio, premiamos su fidelidad a quienes cumplen **desde 10 a 40 años** en la organización.

#### Así durante el 2019 reconocimos por trayectoria:

- 10 años: 126 colaboradores
- 15 años: 52 colaboradores
- 20 años: 22 colaboradores
- 25 años: 17 colaboradores
- 30 años: 17 colaboradores
- 35 años: 4 colaboradores
- 40 años: 3 colaboradores



## CLIMA LABORAL

Con la finalidad de velar por mantener un buen ambiente laboral basado en la confianza, en el trabajo colaborativo y bienestar de nuestros colaboradores, con equipos diversos y positivos, que generen valor a nuestros afiliados, durante el año 2019, realizamos programas focalizados que nos permitieron trabajar alineados en el enfoque estratégico de Caja Los Andes.

### 1. ACOMPAÑAMIENTOS DE CLIMA 2. PLANES DE CONTENCIÓN

A aquellas áreas que obtienen resultados más bajos con relación al promedio, se les entrega asesoría a través de una consultora experta para el diseño y luego implementación de planes de mejoramiento. Entendiendo que son los mismos equipos quienes mejor conocen su realidad y por tanto, quienes pueden aportar con las mejores soluciones.

La metodología incluye la realización de focus groups en los que se definen los aspectos a trabajar y se sugieren acciones a implementar en compañía con su liderazgo. Se realizaron 20 acompañamientos a distintas áreas con 243 colaboradores impactados.

Como organización también contamos con un programa que brinda contención emocional para colaboradores que han sido afectados por un evento crítico como la muerte de un compañero de trabajo o familiar, asalto a alguna sucursal, saqueos, incendios, entre otros. Además, contamos con una línea telefónica que presta servicios 24/7 en caso de que alguien requiera apoyo psicológico.

Durante el último trimestre del año 2019 y a causa del estallido social, el programa de Línea Telefónica, tomó un papel importante en este periodo, pues podíamos ir monitoreando las necesidades y problemáticas de nuestras personas, dando respuesta y ayuda inmediata a sus demandas. Por ejemplo: horario de llegada y salida, implementación de buses de acercamiento, trabajo remoto, entre otras medidas. Durante el año impactamos a 794 colaboradores, de estos, 300 llamadas se registraron durante el estallido social.



#### EL COMPROMISO DE CAJA LOS ANDES FRENTE A LA CONTINGENCIA SOCIAL

Con motivo del estallido social que vivió nuestro país a contar del 18 octubre del 2019, nos vimos enfrentados a un gran desafío, para ir en compañía y apoyo de nuestros colaboradores entregando facilidades y espacios de contención para enfrentar los sucesos que se fueron desencadenando por ese periodo.

Nuestros colaboradores se vieron expuestos a episodios de violencia tanto en su lugar de trabajo como en sus hogares. Fuimos testigo de cómo algunos trabajadores no tenían cómo llegar a sus hogares o simplemente no tenían cómo conseguir víveres, lo que provocó un fuerte decaimiento en nuestro equipo.

Esta ayuda fue desde un apoyo psicológico, hasta temas logísticos como el desplazamiento a sus hogares. Es así como implementamos un plan de contingencia, basado en cuatro líneas de acción: Acompañamiento, Campaña Interna, Comunicación y Continuidad Operacional.

#### ACOMPAÑAMIENTO

Desde el 20 de octubre, nuestro gerente general envió comunicaciones diarias a la organización, para expresar la preocupación por el bienestar de todos quienes son parte de Caja Los Andes, y comunicar medidas como horarios especiales para evitar que nuestros colaboradores se expusieran a riesgos durante sus traslados.

Asimismo, realizamos 4 talleres de contención emocional de convocatoria abierta, junto con 9 acompañamientos en sucursales a lo largo del país.

Adicionalmente, nuestra línea telefónica de Contención Emocional, estuvo dedicada a entregar apoyo psicológico para quienes lo requirieran, con el fin de recibir consejos para enfrentar la situación (más información de nuestra Línea Telefónica, Apoyo Emocional en la sección de Planes de Contención de este mismo capítulo).

En total realizamos las siguientes acciones:

- 34 comunicaciones entre los meses de octubre y diciembre con un 78% tasa de apertura promedio
- 9 acompañamientos a sucursales a lo largo de Chile
- 4 talleres de contención emocional

#### CAMPAÑA INTERNA

Desplegamos una llamativa campaña interna denominada #Contágate para entregar información de interés, consejos, encuestas y actividades para propiciar un buen ambiente laboral durante esos meses.

#### INTENSIFICAMOS LA COMUNICACIÓN

Con el objetivo de que los colaboradores se sintieran acompañados, fortalecimos nuestros canales de comunicación, con diversas actividades y mensajes motivacionales.

#### CONTINUIDAD OPERACIONAL

El compromiso y pasión de nuestros colaboradores a lo largo de Chile permitieron que pudiéramos seguir cumpliendo nuestro rol social, atendiendo a los afiliados de forma presencial y remota, con horarios especiales para evitar riesgos, tanto en la mañana para iniciar la jornada laboral, como en sus desplazamientos de regreso. Implementamos buses de acercamiento para quienes viven en comunas como Puente Alto, Maipú y Quilicura.

#### PROGRAMA INCUBO COLABORADORES

Durante el segundo semestre, (noviembre y diciembre) realizamos dos jornadas de InCubo Colaboradores, con el fin de analizar la situación actual del país, así como también fortalecer el relacionamiento del equipo, estrechar lazos, conocer las diversas opiniones frente a la coyuntura social y juntos visionar un Chile mejor.

Reflexionamos sobre la importancia de la dignidad de las personas de la dignidad de las personas, saber escuchar, respetar el sentimiento del otro y el orgullo de ser parte de Caja Los Andes, por la oportunidad que

tenemos para aportar valor en la construcción de una nueva sociedad.

Cada jornada contó con la participación de más de 150 colaboradores de todo el país.



### 3. COMUNIDAD DE CLIMA

Estas son instancias de trabajo voluntario que se han creado de Arica a Porvenir, incluida Isla de Pascua, que tienen como finalidad apoyar al líder asesorando, coordinando e innovando con propuestas orientadas a mejorar el ambiente interpersonal. Realizamos desayunos con cada uno de ellos a nivel nacional con el fin de que conocieran los focos de mejora a nivel organizacional y a su vez sugirieron acciones a implementar.

Con el objetivo de generar un espíritu de equipo entre los 465 colaboradores representantes de los 155 Comités, contamos con la Comunidad de Clima, cuyo propósito es promover el intercambio de buenas prácticas en esta materia.

Realizamos tres Fondos Concursables donde las comunidades participan proponiendo iniciativas que requieren apoyo, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral de cada sucursal o gerencia. En total se presentaron 60 actividades que fueron evaluadas por el área de clima y reconocimiento, entre las que se eligieron 30 ganadoras.

### 4. PROGRAMA COLABORADORES FELICES, AFILIADOS FELICES

Caja Los Andes ha establecido entre sus principales focos estratégicos, el relacionamiento entre los colaboradores para que establezcan relaciones de confianza, de respeto y el interés genuino por los demás, con el fin mayor de promover el trabajo colaborativo para movilizar el cumplimiento de objetivos comunes, a través de la riqueza de la diversidad de nuestros equipos.

Por lo anterior, durante el 2019, realizamos distintos talleres de acompañamiento, dependiendo de la realidad de cada área. Nuestra premisa es que lo más importantes es la experiencia de nuestros colaboradores, que sientan que esta empresa es una de las mejores para trabajar en Chile. Sabemos que al tener colaboradores felices tendremos afiliados felices y por ende, les entregaremos mayores beneficios cumpliendo con nuestro rol social.

El año pasado se realizaron 20 acompañamientos a distintas áreas siendo 243 los colaboradores impactados, quienes pudieron darse cuenta de sus fortalezas y oportunidades como equipo. Logrando un buen ambiente en sus lugares de trabajo.



### 5. PROGRAMA EMBAJADORES DE CLIMA

Para lograr llegar a todos los colaboradores, hemos incorporado nuevas formas de comunicarnos y relacionarnos, de manera cercana, horizontal. Por ello desarrollamos el programa de Embajadores de Clima, que tiene la misión de apoyar a los líderes en la gestión del ambiente laboral.

Son quienes ayudan a velar por las buenas relaciones interpersonales entre compañeros y éstos con sus líderes, como también de proponer acciones que mejoren o mantengan un clima positivo.

Como una manera de guiarlos es que elaboramos una "Guía de Embajadores de Clima" que se compartió digitalmente a los 155 comités que tenemos a lo largo de Chile. Este documento tiene por objetivo entregar información de interés para nuestras comunidades de Clima de Caja Los Andes para que les sirva para su gestión, lo que les permitirá implementar su plan de acción y así, ser impulsores de las relaciones positivas dentro de la organización.

La gestión del clima organizacional es un pilar estratégico, ya que permite alinearnos como colaboradores respecto de temas como la forma de relacionarnos y la forma cómo hacemos las cosas para que juntos co-construyamos el mejor entorno para desarrollarnos y transformarnos en una de las mejores empresas para trabajar en Chile. En este sentido el rol de los Embajadores de Clima, son de vital importancia, ya que a través de ellos podremos detectar buenas prácticas y generar planes de acción que impacten positivamente en la gestión del entorno en todas las áreas.

Una manera de poder apoyarles en la ejecución de sus planes de acción fue crear los Fondos Concursables, realizándose tres durante 2019. Se presentaron 60 actividades que fueron evaluadas por el área de clima y reconocimiento, entre las que se eligieron 30 ganadoras. El premio fue de \$250.000 mil pesos.

## 6. PROGRAMA CONTENCIÓN EMOCIONAL

Como organización que vela por entregar beneficios a sus afiliados para una vida de mayor bienestar, es prioridad cuidar emocionalmente de nuestra gente. Para esto contamos con un programa que brinda contención emocional a colaboradores que sufren un evento crítico. Por ejemplo, muerte de algún compañero de trabajo, familiar o cuando alguna sucursal sufre un asalto y cualquier otro acontecimiento.

## 7. EQUIPOS EN ACCIÓN

Considerando que uno de nuestros principales "focos" como organización es incentivar el trabajo colaborativo para el cumplimiento de objetivos, es que durante el año 2019 realizamos dos campañas de "Equipos en acción", donde premiamos a todos aquellas sucursales que cumplieron con excelencia las metas comerciales en cuatro ámbitos: Middle office, Experiencia, Productividad y Personas.

El premio fue monetario y acorde a la dotación de cada sucursal o gerencia para que hicieran una actividad de camaradería. Ganaron 54 sucursales, es decir 861 colaboradores de distintas partes del país.



### MODELO ATENCIONAL PARA COLABORADORES: "NUESTRA CAJA"

De la misma forma que implementamos un modelo de atención para mejorar la experiencia de servicio de nuestros afiliados en las sucursales, también diseñamos un modelo de atención para nuestros colaboradores, llamado "Nuestra Caja" cuyo objetivo era mejorar la satisfacción y experiencia.

Este proyecto de innovación también lo realizamos con el equipo externo que participó en el diseño del Modelo Atencional para nuestros afiliados (para más información del Modelo Atencional - Afiliados, ver en Capítulo 4.1 Un modelo de servicio para la vida que quieres), con el fin de aprovechar la experiencia adquirida en un proyecto que considera el valor de las personas y el uso de la tecnología, como facilitador de una mejor experiencia.

La promesa de servicio definida a nivel corporativo consideró como ejes: facilidad, cercanía y transparencia.

Llevamos a los colaboradores hacia la autogestión a través de una plataforma digital y un nuevo canal de comunicación vía Whatsapp, con una asistente virtual llamada CLAUDIA, quien responde en forma autónoma y deriva en caso de ser necesario, a un ejecutivo - asesor, para poder resolver todas las consultas de los colaboradores.

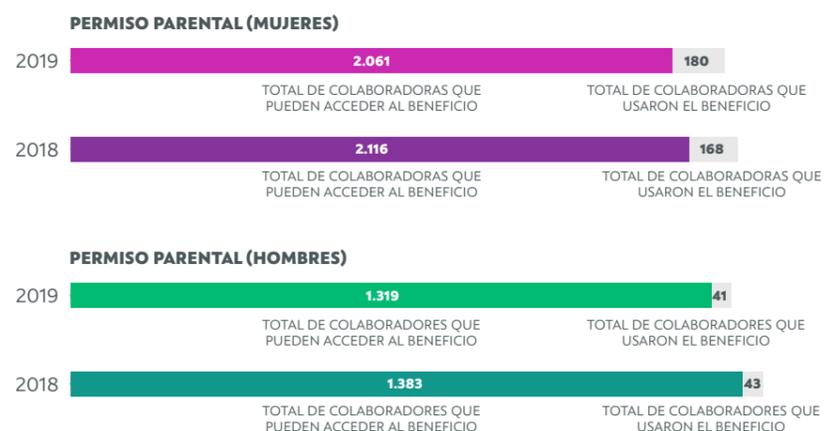


### RESULTADOS DE NUESTRA CAJA

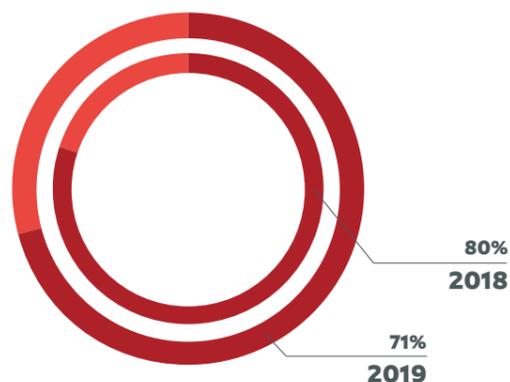
- Promesa de servicio: fácil, cercana, transparente y universal
- 12.043 colaboradores visitaron el sitio web
- 1.539 interacciones tuvo CLAUDIA con colaboradores
- 1.046 solicitudes fueron autogestionadas por los colaboradores

### BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

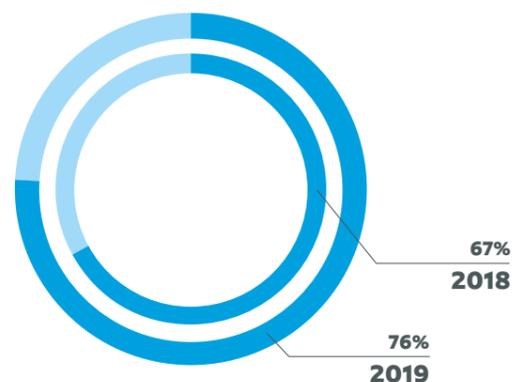
Contamos con una oficina de Caja Los Andes como sucursal exclusiva para nuestros colaboradores, denominada Nuestra Caja que permite el acceso a todos los beneficios que la organización pone a disposición de sus trabajadores, buscando aumentar su bienestar y el de sus familias.



### TASA DE REGRESO AL TRABAJO TRAS PERMISO (REGRESO INMEDIATO) MUJERES



### TASA DE REGRESO AL TRABAJO TRAS PERMISO (REGRESO INMEDIATO) HOMBRES



### CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

- Newsletter "Ver+" con información sobre cultura, experiencia e innovación (este news se fusionó a raíz de la contingencia, con otro que entregaba noticias del negocio).
- Intranet Mirador disponible en línea para todos los colaboradores / Permanente.
- ATV, canal de televisión corporativo alojado en la Intranet Mirador / Permanente.
- Campañas de Comunicación Interna / Según necesidad.
- Correos masivos para el envío de comunicados generales o segmentados / Según necesidad.
- Diarios Murales Digitales en pantallas dispuestas en los Edificios Corporativos de Santiago y Alonso Ovalle/ Permanente.
- Nuestra Caja, canales de consulta en temas de recursos humanos / Permanente. Para más información revisar cuadro en sección "Proyectos de Clima Laboral".
- Red de Reporteros / Whatsapp permanente para consultas y aportes de colaboradores.



## RELACIONES LABORALES Y SINDICATOS



DE NUESTROS  
COLABORADORES ESTÁN  
SINDICALIZADOS



SINDICATO DE TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA CAJA LOS ANDES



Sindicato 1

Tenemos un diálogo efectivo y positivo con los sindicatos, porque trabajamos alineados bajo un propósito común, que consiste en generar acuerdos para el bienestar de los colaboradores, resguardando los principios de la ética, la confianza y la sustentabilidad de la corporación.

Un hecho que nos caracteriza es que los colaboradores y las organizaciones que los representan, mantienen canales de diálogo abierto con nuestra entidad, los que hemos co-construido. Se destaca fundamentalmente la coordinación con nuestros Sindicatos, mediante el liderazgo que desarrolla la sub-gerencia de Relaciones Laborales, cuyo equipo gestiona no solamente que la comunicación sea expedita, sino que genera los niveles de confianza e información suficientes para desarrollar proyectos corporativos, impulsar o enfrentar cambios, adaptaciones, reestructuraciones o las soluciones a las diversas problemáticas que surgen del día a día.

Para llevar a cabo el plan de trabajo desarrollamos en conjunto diferentes instancias de encuentro, muy valoradas por nuestras entidades sindicales.

**Reuniones Permanentes de Trabajo:** encuentros semanales con el equipo de Relaciones Laborales, cuyo objetivo es resolver a corto plazo, situaciones presentadas por los socios de los sindicatos, relacionadas con temas higiénicos relacionados con sus contratos individuales, beneficios individuales o colectivos o procedimientos laborales.

**Mesas de Trabajo:** Comisiones específicas conformadas por representantes de la Organización y representantes de los Sindicatos para profundizar temas puntuales que surgen de las reuniones permanentes de trabajo, con el fin de generar soluciones concretas a las necesidades generales de nuestros colaboradores, ya sea en materia de los instrumentos colectivos de trabajo como de las políticas generales vinculadas con la relación laboral.

**Clínicas Laborales:** consiste en visitas planificadas a lo largo de todo el país de la sub - gerencia de Relaciones Laborales, acompañados con los líderes de nuestros sindicatos a diversas sucursales, cuyo objetivo es conocer en terreno el sentir de nuestros colaboradores, para poder resolver de mejor forma sus inquietudes y situaciones que los aquejan o medir los cambios y transformaciones implementadas.

**Capacitaciones Nacionales e Internacionales:** Desarrollamos instancias de capacitación según necesidades de los sindicatos y sus socios.



**Convenciones y Congresos:** Acompañamos y apoyamos a cada agrupación de colaboradores para el logro de estos encuentros realizados a nivel nacional por los representantes y directores sindicales.

Gracias a estos y otros canales de comunicación, reafirmamos nuestra vocación con el objetivo de fortalecer nuestras relaciones laborales, creando puentes inter-organizacionales que permitan tanto el desarrollo de la empresa, como de nuestros colaboradores y sus organizaciones, de forma sostenible para todas las partes en el tiempo.

Otras actividades importantes que realizamos en el área de Relaciones Laborales, es apoyar constantemente las diferentes iniciativas de nuestros grupos de interés como por ejemplo el Grupo folclórico Ecos de Campo compuesto por colaboradores de nuestra organización, que llevan más de 19 años dedicados a cultivar este arte con esfuerzo, pasión y amor de trayectoria.

Otras de las actividades que destacan: La Tertulia, Festival Costumbrista de la Pontificia Universidad Católica, Esquinazo en las celebraciones internas de Fiestas Patrias. Deportivo CLA, más de 25 años dedicados a actividades deportivas y recreativas de los colaboradores, con la finalidad de contribuir al bienestar y calidad de vida. Está compuesto por colaboradores de nuestra organización. Algunas de las actividades que realizan, activación de sus ramas deportivas, Olimpiadas, Escuelas de Verano, etc.

### NEGOCIACIONES COLECTIVAS

A la fecha no hemos tenido ningún conflicto legal en nuestros procesos de negociaciones colectivas. Nuestros colaboradores mantienen canales de diálogo abiertos a través de sus representantes sindicales, quienes se encuentran en contacto con nuestra organización por medio de nuestra Sub-gerencia de Relaciones Laborales, que canaliza sus inquietudes o recomendaciones. La próxima Negociación Colectiva sucederá en 2021.

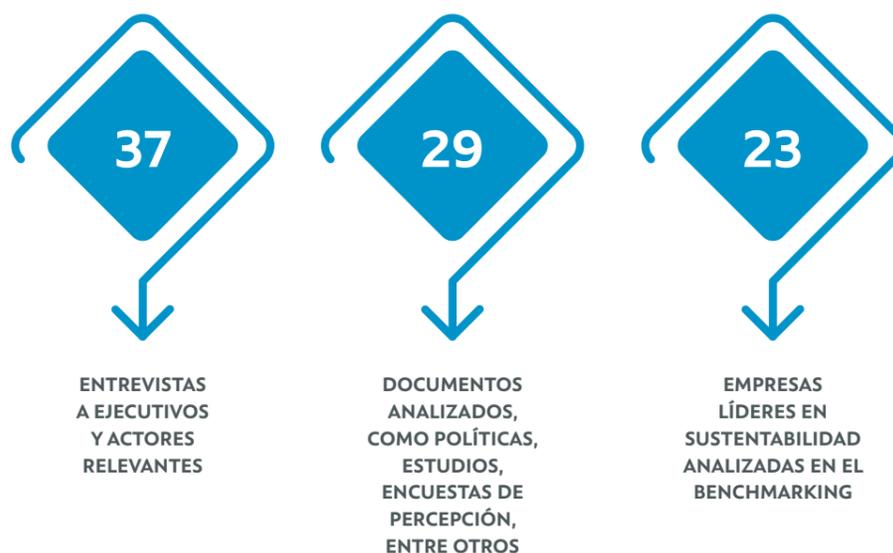
# Nuestro *aporte al desarrollo sostenible de Chile*



## SOSTENIBILIDAD PARA “LA VIDA QUE QUIERES”

Somos líderes en la generación de bienestar social,  
impulsando a las personas a lograr concretar sus sueños.

### ¿CÓMO SE DESARROLLÓ LA ESTRATEGIA?



Con el apoyo de Triciclos y Sustenta+, Caja Los Andes desarrolló su primera Estrategia de Sostenibilidad. Para esto el plan de trabajo se dividió en cuatro etapas que contempló: Comprensión y Diagnóstico; Estrategia de Sustentabilidad circular de CLA; Plan de Acción y Sensibilización.

Asimismo, se desarrolló la Etapa 2, para lo cual se realizó un completo benchmarking con más de treinta empresas líderes en sostenibilidad en los ámbitos de interés de la Caja, de esta forma se logró plasmar la Estrategia de Sustentabilidad Circular de Caja Los Andes.

Durante el 2019, se realizaron las primeras dos etapas. Etapa 1, de Comprensión y Diagnóstico, para lo cual se desarrollaron 37 entrevistas a ejecutivos y actores relevantes, así como el análisis de 29 documentos tales como políticas, estudios, encuestas de percepción, entre otros. Lo anterior con el fin de reconocer y modelar la cadena de valor de la Caja.

En tanto, la etapa 3 cuyo objetivo es delinear los planes de acción y la etapa 4 que se enfocará en la sensibilización, forman parte del trabajo a implementar durante el 2020

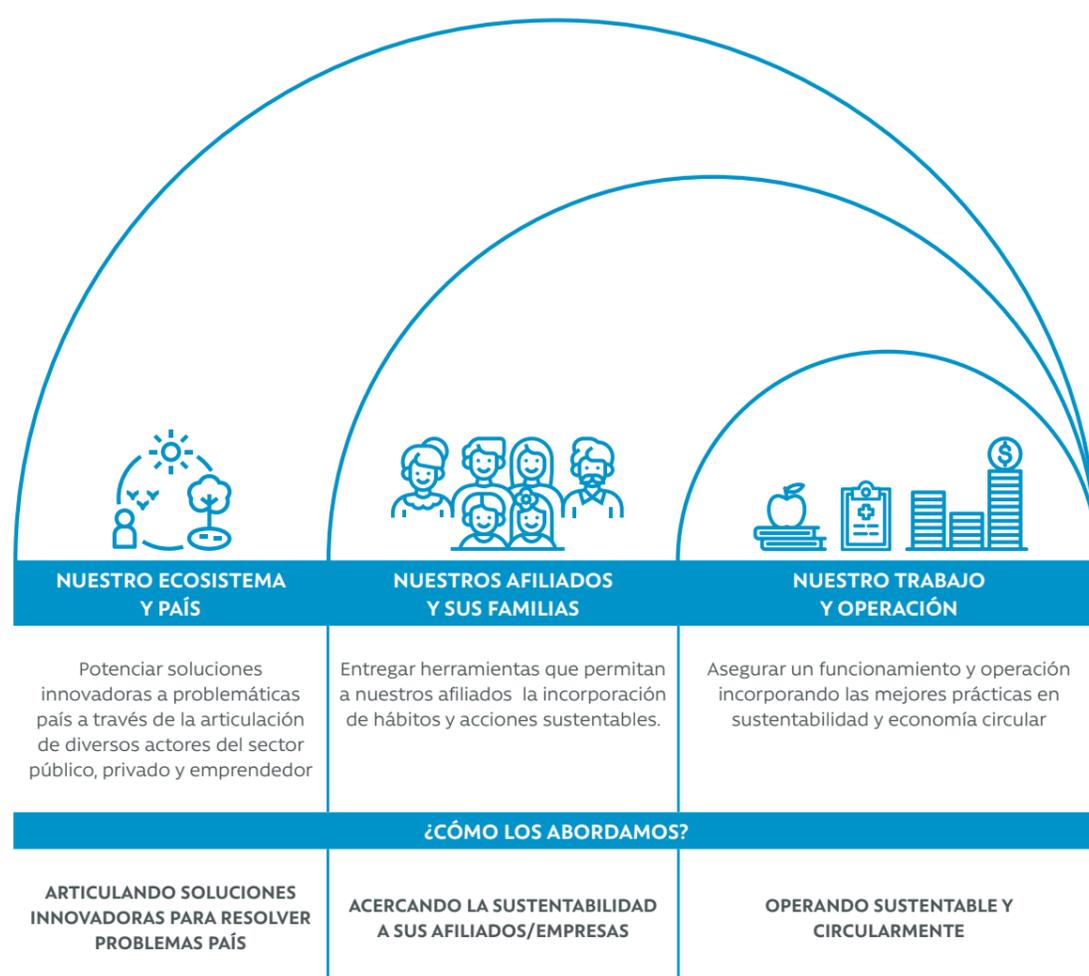
### CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE CAJA LOS ANDES



## ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD CIRCULAR

Nuestra estrategia se compone de tres pilares de trabajo, donde buscamos tener un impacto significativo, los que se complementan entre sí, ampliando su impacto en el país y tienen directa relación con la estrategia corporativa, su rol institucional y su liderazgo en el mercado.

### SOSTENIBILIDAD PARA "LA VIDA QUE QUIERES"



## APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS	EL APORTE DE CAJA LOS ANDES	PROYECTOS / HITOS RELEVANTES
	<p>A través de nuestros beneficios sociales, hemos puesto un mayor énfasis en el fomento y apoyo al emprendimiento, la innovación y en la promoción del turismo sustentable desde nuestros centros de recreación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ iF Caja Los Andes</li> <li>■ TECLA</li> <li>■ Créditos a Emprendedores</li> <li>■ Alianza con Canal 13</li> </ul>
	<p>La inclusión de soluciones innovadoras para nuestros afiliados y el acceso a financiamiento social a trabajadores y emprendedores, son una contribución directa a la infraestructura y crecimiento del país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Innovación</li> <li>■ Encuentros Ciudades Amigables</li> <li>■ Productos Financieros</li> <li>■ Certificaciones LEED</li> </ul>
	<p>Nuestra misión como Caja de Compensación es amplificar la inclusión social a través de nuestros beneficios. En este sentido, todo lo que hacemos potencia y promueve la inclusión social y económica, sin distinción entre nuestros afiliados y sus familias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modelo atencional</li> <li>■ Encuentros InCubo</li> <li>■ Sello Inclusivo</li> <li>■ ¿Crédito Social?</li> </ul>
	<p>Nuestro aporte al cuidado del entorno, va mucho más allá de la gestión interna. En cada uno de nuestros centros turísticos, procuramos también cuidar la biodiversidad y contribuir a la regeneración del ecosistema, así como también a través de alianzas público - privadas generar impacto a otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plantsss</li> <li>■ Programa "Ciudades Amigables", del Gobierno de Chile</li> </ul>
	<p>Promovemos un consumo responsable, impulsando la educación financiera; un turismo sustentable desde nuestros centros vacacionales; y la difusión de nuestra gestión sustentable con los más altos estándares disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Programa de educación financiera</li> <li>■ Programa de cuidados ambientales en centros turísticos</li> <li>■ Memoria Integrada</li> </ul>
	<p>Nuestra gestión transparente y el mayor resguardo e integridad ética nos otorga una solidez financiera que nos permite aumentar permanentemente nuestros beneficios sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistema de gestión ética</li> <li>■ Memoria Integrada y cuenta Pública</li> <li>■ Comité de Ética</li> </ul>
	<p>Estamos conscientes que la solución a los desafíos y problemáticas de la Caja y sus afiliados, serán más certeros en la medida que trabajemos con nuestros grupos de interés en el diseño, innovación e implementación para cada uno de ellos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ TECLA</li> <li>■ Encuentro Ciudades Amigables</li> <li>■ iF</li> <li>■ Gobierno de Chile #CompromisoPaís</li> <li>■ Pontificia Universidad Católica</li> <li>■ SociaLab</li> <li>■ Cuerpo I de El Mercurio</li> </ul>



Una caja  
*de herramientas*  
*para cada necesidad*





Hace varios años iniciamos un plan de transformación digital, con el fin de incorporar nuevas tecnologías que nos permitieran entregar una mejor experiencia. A fines de 2018 implementamos un nuevo Modelo Atencional, con el fin de mejorar nuestra promesa de servicio. Durante el 2019, logramos aumentar la incorporación de nuevas tecnologías que nos permitieron ampliar nuestro mix de canales de atención, gestionar el 100% de las atenciones presenciales, descongestionar las oficinas y con ello disminuir los tiempos de espera de nuestros afiliados. No obstante, la etapa inicial, ha estado marcada por un proceso lento de aprendizaje, tanto de nuestros colaboradores como de nuestros afiliados, quienes tradicionalmente han sido atendidos de forma presencial por nuestros ejecutivos y ejecutivas.

Queremos usar nuestros beneficios y productos para convertirnos, a través de ellos, en una "Caja de Herramientas" que cada afiliado pueda utilizar, de acuerdo con su experiencia y etapa de vida. Por ello trabajamos internamente en el rol de nuestro equipo como educadores de beneficios para afiliados empoderados que saben lo que quieren, pero desconocen la gama de beneficios que tenemos disponibles para ellos, en los ámbitos de salud, educación, financiero, centros turísticos, entre otros.

De esta manera, el 2019 culminamos el proceso de rediseño de la Matriz de Beneficios Sociales, con un trabajo que se inició a partir de insights claves provenientes del profundo conocimiento de nuestros afiliados a través de encuentros, de conversación de pares improbables llamados "InCubo", que ocurrieron a nivel nacional sumado a estudios de valoración de nuestros beneficios, investigación de las principales tendencias en cada una de las áreas, entre otros. Todo ello con el foco de co crear un matriz con beneficios significativos para mejorar el bienestar social de todos nuestros afiliados.

Entre los programas desarrollados, destacan:

1. **Alfabetización digital de nuestros pensionados:** a partir de junio comenzaron a dictarse con gran éxito cursos de Redes Sociales, Uso del Celular y Trámites en Línea que se sumaron a nuestra tradicional oferta, llegando a más de 2.800 afiliados pensionados con cerca de 300 cursos.
2. **Empoderamiento Financiero (EFI):** con objetivo de empoderar a nuestros afiliados a través de un fuerte plan de relacionamiento con nuestras empresas afiliadas disponibilizando cursos de educación financiera para sus colaboradores, consolidaciones de deuda, alivio financiero mediante diferimiento de cuotas y refinanciamiento de créditos.
3. **Rediseño Nueva Matriz de Beneficios Sociales:** para el 2020, liderar la generación de bienestar social, a través de herramientas y oportunidades que mejoren la calidad de vida de nuestros afiliados, su entorno y el de sus familias, siendo significativo nuestro aporte para ellos.

#### MATRIZ DE BENEFICIOS 2019: NUESTRA CAJA DE HERRAMIENTAS



##### SALUD

- Descuento Masivo Farmacia
- Descuento Masivo Ambulatorio
- Descuento Masivo Dental
- Plan de Salud Pensionados
- Preventivos Médicos
- Móviles de Salud
- Reembolso Pensionados
- Bono Parto
- Primera Infancia



##### EDUCACIÓN

- Caja Escolar
- Educación Continúa
- Cursos y Talleres (pensionados)
- Descuento Escolar
- Educación Superior



##### TURISMO Y RECREACIÓN

- Centros Vacacionales
- Viajes
- Convenios de Descuentos
- Eventos
- Cine y Teatro
- Clubes de Pertenencia



##### CONVENIOS

- Convenios Hogar y Transporte
- Convenios Bienestar y Belleza
- Convenios en Vestuario y Calzado
- Convenios Varios



##### APOYO SOCIAL

- Bonos Pro-familia
- Fondos Concursables
- Centros Integrales para el Adulto Mayor (CIAM)



##### PRODUCTOS INCLUSIÓN FINANCIERA

- Créditos Sociales
- Seguros
- Servicio a Empresas

	2018	2019
MULTIPLICADOR DE BENEFICIOS	3,31	3,18

## UN MODELO DE SERVICIO PARA LA VIDA QUE QUIERES



La palabra de moda hoy es transformación. Todos hablan de ella. Pero para la Caja la transformación sólo tenía sentido si se hacía pensando en las personas. Fue así como iniciamos el desafío de incorporar nuevas metodologías como es el Diseño de Servicios, para avanzar en entregar experiencias memorables, a través de los beneficios, productos y servicios. Así, el proyecto inició cambiando la forma de llegar a los afiliados: el enfoque ahora estaba en aprender a escuchar y considerar sus problemáticas y dolores. Aquí nace la nueva promesa de servicio. La nueva forma de ser y hacer: fácil, cercana y transparente.

Con el fin de canalizar esta experiencia de usuario, hacia un nuevo modelo de servicio, acorde a esta nueva era digital, se incorporaron nuevas tecnologías que servían como soporte, para lo cual se desarrolló e implementó un innovador modelo atencional, para mejorar su atención de cara a los afiliados.

El proyecto fue diseñado en conjunto con el Magíster de Diseño Avanzado (MADA) de la Pontificia Universidad Católica, BrandBook y SurAndina. El enfoque fue lograr una oficina inteligente, que consideró, desde la organización de la oficina de atención a los afiliados, servicio de autoatención y los equipos de trabajo dentro de las sucursales.

Este modelo, está compuesto por zonas en formato modular y flexible que hace más eficiente la gestión de la demanda, promueve la colaboración de los equipos, disminuyendo los tiempos de espera, entregando así una mejor experiencia a nuestros beneficiarios. Este proyecto, fue co-creado en conjunto con los colaboradores, desde su experiencia con los usuarios.

Todo este trabajo ha traído buenos resultados, entre ellos se lograron disminuir los tiempos de espera, gestionar el 100% de las atenciones presenciales, descongestionar las sucursales y mejorar la experiencia de los afiliados, aumentando los niveles de satisfacción, cercanos al 96%.

La tecnología ha sido un habilitador fundamental para transformarnos. Pero más importante ha sido nuestra transformación cultural. Hemos cambiado tanto la manera de hacer las cosas, como la forma de tomar decisiones, para lo que ha sido vital el trabajo colaborativo y en red.

Hoy entendemos, y está en nuestro ADN, que trabajar en conjunto es el sello principal para innovar desde y para nuestros afiliados en todo el país.



### MÓDULO DE AUTOATENCIÓN Y FACILITADORES DIGITALES

El módulo de autoatención actualmente cuenta con las siguientes funcionalidades: Solicitud de Créditos, Gestión de Licencias Médicas, Solicitud y Emisión de Certificados, Ahorro y otras atenciones.

Con el fin de potenciar el servicio de autoatención, se incorporó el desafío de llevar la educación digital a los afiliados, asumiendo los colaboradores un nuevo rol de servicio, como "Facilitadores Digitales". A la fecha, los colaboradores han enseñado e impulsado el uso de los tótems de autoatención y de las plataformas digitales a cientos de afiliados. A fines de 2019 ya habían sido atendidos más de 40 mil afiliados en todo el país.

## LAS 5 CLAVES

### DEL DISEÑO DE SERVICIOS

#### Centrado en el usuario:

La persona es el principal foco. Considera a los que utilizan un servicio y a quienes lo entregan. Hay que conocerlos a ambos: entender su identidad, contexto cultural y social, motivaciones, rituales, hábitos, etc. Es una comprensión dual, pero integrada.

#### Visualizable:

Son los "puntos de contacto" que ayudan a concretar y se expresan de muchas formas: la arquitectura, los espacios, la señalética, las interfaces digitales, un correo electrónico, soportes, etc.

#### Narrativo:

Lo que se busca es contar una historia de principio a fin, con un ritmo sencillo y fácil de seguir, que inflencie positivamente a los usuarios. Bajo esta noción de narración, se debe contemplar el servicio como un guión que posee tres grandes fases:

- un inicio (pre-servicio)
- un clímax (servicio)
- un desenlace (post-servicio).

#### Participativo:

Se fomentan los ambientes y las dinámicas necesarias para el desarrollo de la innovación dentro de estos grupos de trabajo a través de diversas técnicas e instrumentos creativos.

#### Interdisciplinario:

Diseñar los procesos, sistemas, interfaces digitales, las piezas gráficas y audiovisuales, así como los espacios u otros objetos, demanda la integración activa de diversas áreas del saber y la conjugación de diferentes experticias a lo largo del proceso creativo.

## MODELO ATENCIONAL

INGRESO A SUCURSAL

ZONA DOCUMENTAL

ZONA ATENCIÓN ESPECIALISTA



En esta zona se entrega una completa asesoría en las atenciones de mayor complejidad.

## MODELO ATENCIONAL EXPERIENCIA ONMICANAL DEL AFILIADO EN CAJA LOS ANDES ES RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL

Nuestro Modelo Atencional iniciado el año 2018, hizo historia a nivel internacional, siendo reconocido con el premio al Mejor Diseño de Servicios, en la categoría Profesional, de los Service Design Awards 2019, en Toronto, Canadá, donde además fuimos el único representante latinoamericano.

Para comunicar este gran logro a toda la organización, el Gerente General, Nelson Rojas, envió un comunicado de felicitaciones y agradecimiento, donde destacó: "Esta noticia y reconocimiento es una gran motivación para seguir con más fuerzas brindando más bienestar social en distintos ámbitos a millones de personas".

El alto ejecutivo destacó también, que la forma de afrontar los desafíos de Caja Los Andes, colaborando internamente y con el ecosistema, "fue fundamental para el logro que hemos alcanzado, el cual no habría sido posible sin la multiplicidad de talentos, visiones, experiencias, que logramos trabajando en equipo".

En esa dirección, enfatizó que "el mayor orgullo y satisfacción que debemos sentir como colaboradores de la Caja, es que este logro histórico -único representante latinoamericano-es el resultado del trabajo colaborativo, esfuerzo, y pasión de las casi 3.500 personas que conformamos esta organización. El modelo atencional, nos ha permitido fortalecer nuestro propósito, y focalizar la experiencia, como centro de nuestro accionar para los afiliados y sus familias".

Nelson Rojas, finalmente, agradeció a nombre del Directorio de Caja Los Andes a todos y cada uno de los colaboradores a nivel nacional, "por contribuir desde sus roles a este gran logro, que hoy va más allá de las fronteras de Chile, y que es realidad gracias a la pasión por nuestros afiliados, la excelencia en la ejecución, la innovación como una nueva forma de trabajar, la transparencia y el compromiso que ustedes han entregado".

Santiago, jueves 10 de octubre de 2019.

## Caja Los Andes hace historia a nivel internacional

Estimad@s colaborador@s,

Tengo una gran noticia que compartir con cada un@ de ustedes que me llena de orgullo y felicidad. A menos de 24 horas de haber llevado adelante en forma exitosa FIANDES 2019, en el cual fuimos una plataforma de inspiración para la transformación, sostenibilidad y grandes cambios con miras hacia el futuro junto a ministros de Estado y expositores nacionales e internacionales, este jueves 10 de octubre, en Canadá, 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 Profesional de los Service Design Awards 2019, en Toronto.

El modelo atencional, nos ha permitido fortalecer nuestro propósito, y focalizar la experiencia, como centro de nuestro accionar para los afiliados y sus familias.

El mayor orgullo y satisfacción que debemos sentir, es que este logro histórico, es el resultado del trabajo colaborativo, esfuerzo, y pasión de las casi 3500 personas que conformamos esta organización.

Por otra parte, quiero destacar que nuestra nueva forma de afrontar los desafíos colaborando internamente y con el ecosistema que hemos desarrollado, fue fundamental para el logro que hemos alcanzado, el cual no habría sido posible sin la multiplicidad de talentos, visiones, experiencias, que logramos trabajando en equipo con la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica, nuestros socios estratégicos BrandBook, SurAndina y Coliera.

Quiero agradecer a nombre de nuestro Directorio, y a título personal, a todos y cada uno de ustedes a lo largo del país, por contribuir desde sus roles a este gran logro, que hoy va más allá de las fronteras de Chile, y que es realidad gracias a la pasión por nuestros afiliados, la excelencia en la ejecución, la innovación como una nueva forma de trabajar, la transparencia y el compromiso que ustedes han entregado.

Esta noticia y reconocimiento es una gran motivación para seguir -con más fuerzas- brindando más bienestar social en distintos ámbitos a millones de personas.

Un abrazo de felicitaciones nuevamente,

Nelson Rojas Mena  
Gerente General

## PROYECTO PUNTO CAJA

Con el objetivo de ser fieles a nuestros atributos de servicio: cercano, fácil y transparente, nos desafiamos a estar más cerca de nuestros afiliados, es así como durante 2019 se diseñó el proyecto Punto Caja: "la Caja fuera de la Caja", dispuesta físicamente como punto de atención en espacios públicos y empresas afiliadas. El objetivo de Punto Caja es ampliar el mix de canales de atención a través de una nueva experiencia de servicio más cercana.

Durante el 2019, se presentó el proyecto y se realizaron programas piloto. Se espera implementar en alguna sucursal o espacio público del país, durante el 2020.

## INNOVACIÓN QUE MEJORA LA CALIDAD DE VIDA

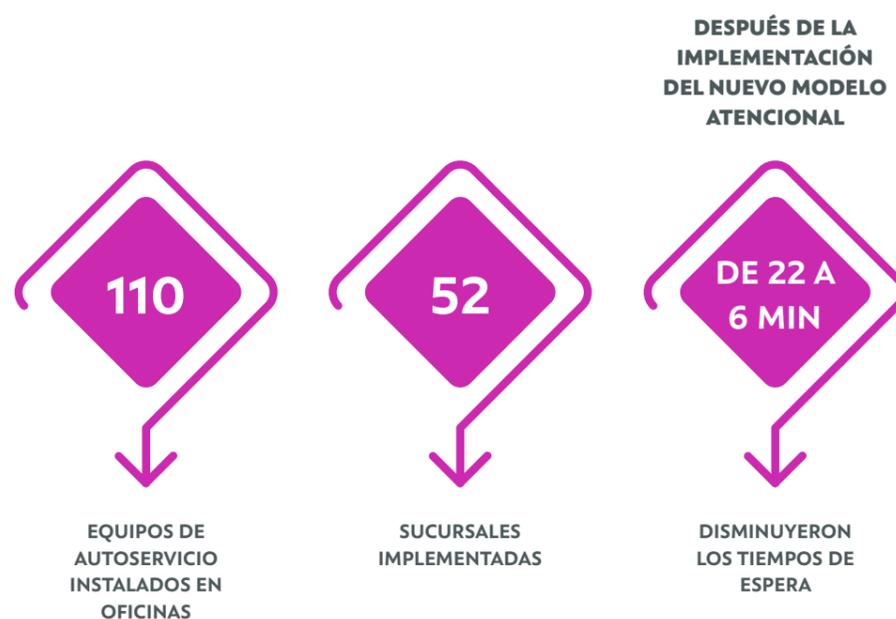
La sostenibilidad impuso un desafío de transformación, de re-pensar los procesos y la cultura organizacional, poniendo al centro a los afiliados, diseñando una experiencia que fuese memorable, a través de los beneficios, productos y servicios.

Esto nos llevó a un cambio en la cultura organizacional, haciéndola más colaborativa, horizontal, y dinámica. Para esto desarrollamos herramientas innovadoras que contribuyen a mejorar la experiencia de servicio de los afiliados.

El Modelo Atencional, es un enfoque metodológico que combina diseño de servicios, diseño de experiencia de usuario, diseño de interiores, el análisis y definición de un modelo de gestión de la experiencia. Esto se hizo con el propósito de brindar soluciones desde el punto de vista del usuario, con un sólido soporte para los roles, procesos y sistemas organizacionales involucrados.

El autoservicio es parte integral del circuito tecnológico que soporta el Modelo Atencional en sucursales, el cual nos permite ampliar nuestro mix de canales, gestionar todas las atenciones presenciales con un ritmo ágil y oportuno, descongestionar las oficinas, contar con zonas diferenciadas de acuerdo a las necesidades del afiliado, disminuyendo los tiempos de espera y logrando una mejor experiencia de servicio.

Gracias a este nuevo diseño, hemos logrado fortalecer nuestro propósito, donde los afiliados y sus familias están el corazón.



*“La tecnología es y será sólo un medio para entregar soluciones más eficientes en el día a día. La transformación ha sido cultural, tanto en la manera de hacer las cosas, como en la toma de decisiones”*

Daniel Hurtado Parot, presidente Directorio de Caja los Andes, en ENADES 2019

En el esquema se explican los cambios del actual Modelo Atencional, el cual incorpora un nuevo diseño y ordenamiento de las oficinas:

Mix de tecnologías para agilizar y mejorar la experiencia de los afiliados:





### FONDO DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL TECLA

Tiene como objetivo apoyar proyectos y emprendimientos de innovación de los afiliados, que tengan un impacto positivo y social. En cada versión, se plantea una temática y se invita a participar con soluciones a las diversas problemáticas y/o desafíos. La segunda versión de TECLA (2018) se centró en dos desafíos: "Dependencia y Discapacidad" y Vivienda y Acceso a Servicios Sanitarios Básicos", mientras que la tercera versión TECLA (2019), está centrada en el desafío de la sostenibilidad: Economía Circular y Espacios Sostenibles. El último proceso concluyó en abril de 2020.



	2019
TOTAL DE PROPUESTAS RECIBIDAS (TECLA 2)	595
TOTAL DE PROYECTOS GANADORES (TECLA 2)	12
TOTAL DE INVERSIÓN "PROYECTOS DE EXPANSIÓN"	\$125.000.000
TOTAL DE INVERSIÓN "PROYECTOS DE CONSOLIDACIÓN"	\$40.000.000
VIAJE A SILICON VALLEY	\$67.756.850

### GANADORES 2019

PROYECTOS GANADORES PARA LA CATEGORÍA CONSOLIDACIÓN	PROYECTOS GANADORES PARA LA CATEGORÍA EXPANSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Gold:</b> Centros de Rehabilitación Integral para el adulto mayor.</li> <li>■ <b>Smartdock:</b> Baterías de Litio portátiles.</li> <li>■ <b>Consolida:</b> Escalamiento de Pequeños Condominios: Condominios escalables para el problema habitacional.</li> <li>■ <b>Mimulti:</b> Guante ortopédico que permite que personas con discapacidad en la mano puedan realizar funciones manuales.</li> <li>■ <b>Barrios Ecosustentables Oasis de Chañaral:</b> Abandono Premio.</li> <li>■ <b>Pato Sobreruedas:</b> Servicio de Reparación de sillas de ruedas a bajo costo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Piromax:</b> Dispositivo que optimiza la combustión de la leña y reduce su contaminación.</li> <li>■ <b>Top-In:</b> Dispositivo para medir el azúcar y ayudar en el tratamiento de la diabetes (previene la mala medición por problemas visuales).</li> <li>■ <b>Santiago Surf Inclusivo:</b> Permite realizar Surf a personas con distintos tipos de discapacidad.</li> <li>■ <b>Selector:</b> Dispositivo para filtrar basura para distintos tipos de materiales reciclables.</li> <li>■ <b>ByPala:</b> Grúa manual para el movimiento de personas con discapacidad.</li> <li>■ <b>NoFreeze:</b> Abandonó Premio.</li> </ul>

ALGUNOS DE LOS PROYECTOS GANADORES

PROYECTOS

**TECLA 2.**

Este guante le devuelve la autonomía a personas con alguna discapacidad motriz. Permite la ejecución de más de 30 actividades a personas, con movilidad reducida o nula.



**PIROMAX**

Una idea familiar que hoy ayuda a reducir la contaminación por estufas a leña



**Piromax**

Dispositivo que optimiza la combustión de la leña y reduce su contaminación.



## PROMOVIENDO UN EMPODERAMIENTO FINANCIERO RESPONSABLE



El enfoque de gestión de Crédito Social de Caja Los Andes, durante el 2019, fue principalmente potenciar el nuevo Programa de Empoderamiento Financiero (EFI). Una iniciativa que refuerza nuestro compromiso con los afiliados. El objetivo es promover el ahorro, buena salud y educación financiera.

Hablamos de Empoderamiento Financiero para referirnos a la educación, inclusión, acceso y gestión a servicios que pueden tener un impacto positivo en la vida y economía familiar. Mientras las personas tengan mayor conocimiento y habilidades para organizar los ingresos y gastos, mejores perspectivas de futuro tendrán nuestros afiliados junto a sus familias, y sobre todo tranquilidad.

Para ordenar los gastos, se recomienda contar con un presupuesto mensual, que incluya todos los desembolsos básicos, como: dividendo, cuentas de agua, luz, gas, comida, transporte, educación y una parte que considere imprevistos o gastos variables. Una buena forma de alcanzar una salud financiera es a través del ahorro, es recomendable trazar una meta mensual, que no sobrepase los ingresos, sino que esté considerado dentro del presupuesto.

Otra forma de planificar para disminuir los gastos, es a través del microahorro, que implica reducir el gasto actual, con pequeños ajustes, tales como disminuir el consumo de servicios básicos, comprar sólo lo necesario y evitar los gastos hormiga (este concepto se refiere a todas esas pequeñas compras que se van acumulando, como por ejemplo un café, cigarrillos, bebidas, chocolate extra, etc.).

El programa de Inclusión Financiera de Caja Los Andes está compuesto por cuatro ejes transversales: Empoderamiento Financiero, Créditos, Seguro y Más Apoyo Financiero. Cada área tiene diversos programas, algunos que llevan años como parte de la oferta de Caja Los Andes, y nuevos programas diseñados como aplicaciones móviles, para fomentar el ahorro y microahorro.

### EMPODERAMIENTO FINANCIERO

EDUCACIÓN FINANCIERA	AHORRO	CRÉDITOS	PROTECCIÓN	MÁS APOYO FINANCIERO
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan EFI</li> <li>■ Juegos</li> <li>■ Blog</li> <li>■ Glosario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peso a Peso</li> <li>■ Fondos Mutuos</li> <li>■ Cuenta de Ahorro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Crédito Social</li> <li>■ Crédito Universal de Consumo</li> <li>■ Crédito de Salud Superior</li> <li>■ Crédito Educación Superior</li> <li>■ Crédito Microempresario</li> <li>■ Tasas de Interés</li> <li>■ Crédito Hipotecario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seguros de Vida</li> <li>■ Seguros de Cesantía SOAP 2020</li> <li>■ Seguro Hogar Protegido Full</li> <li>■ Seguro Automotriz Pérdida Total</li> <li>■ Full Asistencia</li> <li>■ Seguro Oncológico</li> <li>■ Declarar Siniestro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Canales de Pago</li> <li>■ Pagos en Exceso</li> </ul>



### PROGRAMA DE FOMENTO AL AHORRO

En la actualidad, existen aplicaciones disponibles para ayudar a las personas a planificar sus ingresos y ahorrar. De esta misma forma, Caja Los Andes ha impulsado junto a emprendedores y partners la creación de alternativas que apoyen el ahorro para alcanzar el empoderamiento financiero, con dos iniciativas puntuales:

### FONDOS MUTUOS (CONSTA DE 4 PASOS)

Los Fondos Mutuos son puestos a disposición de nuestros afiliados en alianza con Fintual, una start-up financiera chilena.

Este programa se enfoca en ayudar a los afiliados a invertir en fondos mutuos con mayor facilidad. Para invertir, los afiliados deben ingresar desde el sitio web de Caja Los Andes, sección "Empoderamiento Financiero" y luego a "Fondos Mutuos", donde responderán unas preguntas asociadas a su objetivo y el sistema automáticamente arrojará una recomendación de inversión, y un monto a ahorrar mensualmente, para lograr juntar el monto total que necesita, en el plazo establecido. Esta plataforma cuenta además con la asesoría financiera de asesores de inversiones expertos de Caja Los Andes.



#### DEFINE TU SUEÑO

El pie para una casa, los estudios de los hijos, mejorar la pensión, remodelar el hogar, etc.



#### TRAZA EL PLAN

Los afiliados responden unas breves preguntas y automáticamente el sistema arrojará como resultado la cantidad de dinero que se debe ahorrar mensualmente para juntar el monto total en un plazo establecido.



#### COMIENZA A AHORRAR

Comienza a ahorrar: Los afiliados pueden ahorrar en fondos mutuos sin un mínimo, lo hacen de forma planificada y según su capacidad de ahorro.



#### SEGUIMIENTO 24/7

Plataforma 100% online que da la posibilidad de contratar, rescatar y seguir la inversión todos los días del año de forma fácil, cercana y transparente.

### PROGRAMA PESO A PESO

El programa Peso a Peso, es una iniciativa creada por la start-up chilena U-ZAVE para los afiliados de Caja Los Andes, con el objetivo de abordar las bajas tasas de ahorro de los chilenos. Es una plataforma que apoya el microahorro mediante las compras que los afiliados puedan hacer en los comercios asociados al programa. Al momento de pagar en uno de los comercios, el beneficiario se identifica como usuarios del programa y esto le permitirá transformar el descuento asociado a Caja Los Andes, en un ahorro, que va directo a ser invertido en un Fondo Mutuo de bajo riesgo en Principal.

La inscripción al programa Peso a Peso, se realiza a través del sitio web de Caja Los Andes.



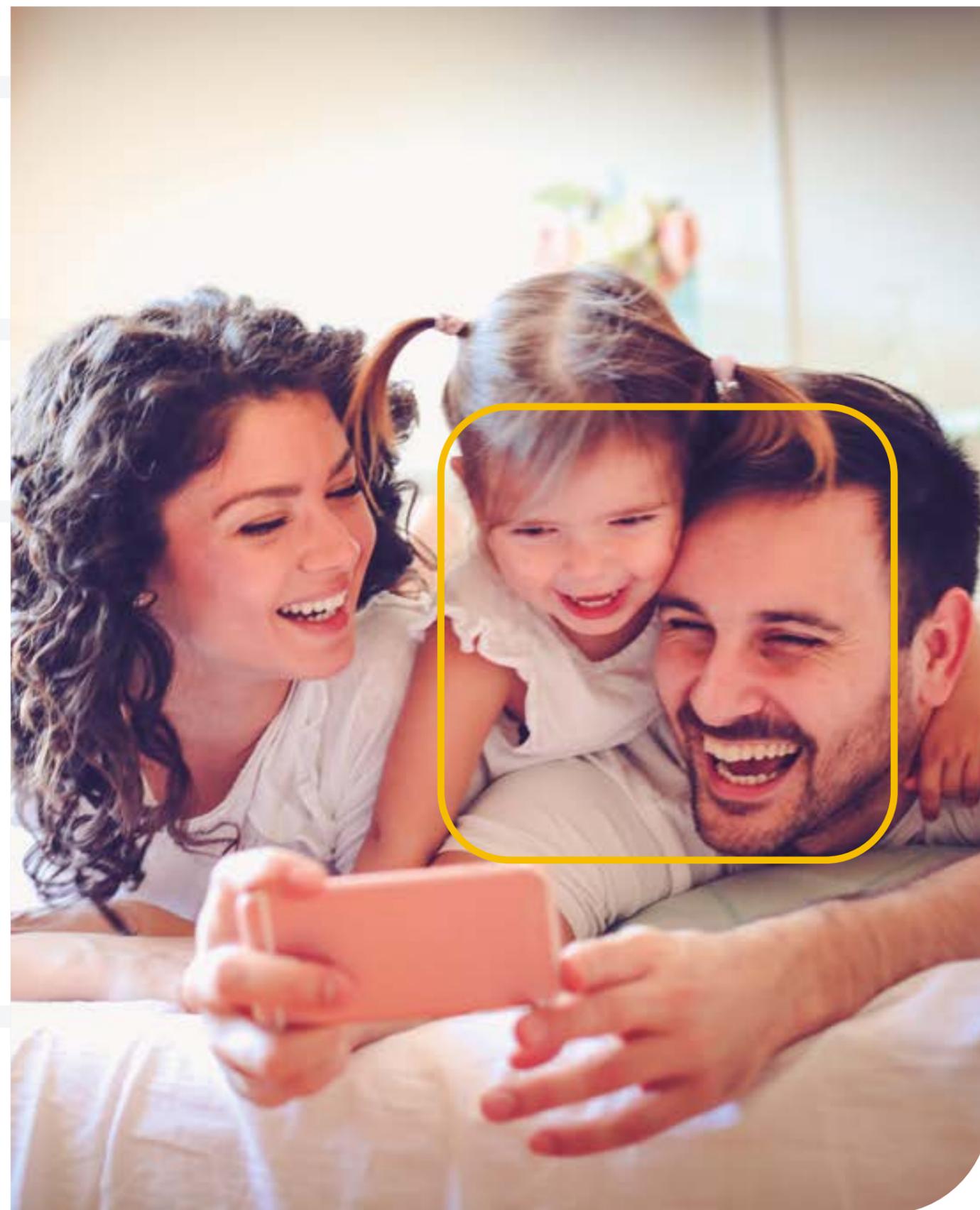
**HAY QUE COMPRAR**  
en comercios asociados. Hoy está operativo en toda la red de sucursales de farmacias Salcobrand.



**SE AHORRA EL DESCUENTO**  
que se consigue como afiliado; esto se transforma en una inversión.



**SE CUMPLEN LOS SUEÑOS**  
El ahorro va a dar a un fondo mutuo que lo hace crecer y así es posible concretar los deseos de viaje, vivienda, estudios, auto, etc.



## OTRAS HERRAMIENTAS DE EMPODERAMIENTO FINANCIERO

### CRÉDITOS SOCIALES

Además de la educación financiera, otro de los objetivos del Programa de Empoderamiento Financiero (EFI) en 2019, fue dar más acceso y mejores oportunidades a través de una importante baja de tasas que han beneficiado a miles de nuestros afiliados.

Es así como el empoderamiento financiero sirve como un facilitador y también como un consultor experto, para apoyarlos en la gestión inteligente de sus ingresos.

Además de las iniciativas para fomentar el ahorro y/o micro ahorro, Caja Los Andes ofrece diversas soluciones de financiamiento a los afiliados tales como Crédito Social, Educación Superior, Emprendimientos, Viviendas y Emergencias Médicas, entre otros.

En cuanto a cifras, el 2019 fue un buen año, con un crecimiento en stock de colocaciones de un 7,7%.

Respecto al Crédito de Emergencia, 2019 fue un año con foco en más acceso y oportunidades. Como, por ejemplo, la ampliación a \$180.000 en centros médicos y ópticas. Pero la crisis social iniciada en Chile desde el 18 octubre de 2019, mermó la velocidad del crecimiento del año, pero cerrando el año con cifras en general buenas.

Crédito Emergencia en Rut's únicos creció un 7,7%; en transacciones, el crecimiento alcanzó un 11,1%; mientras que en stock disminuyó un 2,39%.

### COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS	2019	2018	% VAR 2019-2018
Crédito Social en MM\$	1.546.901	1.434.111	7,9%
Crédito Hipotecario en MM\$	22.272	22.650	-1,7%
<b>TOTAL CARTERA CRÉDITOS EN MM\$</b>	<b>1.569.173</b>	<b>1.456.760</b>	<b>7,7%</b>

### COLOCACIÓN DE FINANCIAMIENTO EDUCACIÓN SUPERIOR

COLOCACIÓN DE FINANCIAMIENTO EDUCACIÓN SUPERIOR	2019	2018	% VAR 2019-2018
Financiamiento MM\$	4.384	5.547	-21,0%



### SEGUROS

Otro aspecto relevante, es contar con una amplia oferta en planes de seguro, tales como Vida Familiar, Hogar Protegido, Cesantía, Desgravamen y Automotriz. Estos planes de seguros pertenecen a otras empresas.

Nuestro rol es promover que las respuestas sean en el más breve plazo y que los rechazos sean los menores posibles, de tal manera de proporcionar un servicio de calidad.

DETALLE DE LAS PÓLIZAS PUESTAS A DISPOSICIÓN 2017/2018	2019	2018	% VAR 2019-2018
SOAP	224.975	44.114	410%
Cesantía	234.449	255.403	-8%
Desgravamen	484.356	541.961	-11%
No asociadas a créditos	198.112	188.325	5%
SINIESTROS PAGADOS 2017-2018 (MM\$)	2019	2018	% VAR 2019-2018
Total siniestros pagados (MM\$)	14.405	12.886	12%
Siniestros pagados SOAP (MM\$)	435	295	48%

## NUESTRAS HERRAMIENTAS DE APOYO SOCIAL

Respecto de nuestras herramientas para entregar a los afiliados apoyo social, Caja Los Andes cuenta con programas tales como: Primera Caja, Fondos Concursables, Seguro Desgravamen y Asignaciones en dinero.

En consideración a la diversidad de los beneficios, se estableció como foco de trabajo para el 2019, mejorar la entrega de cada uno de estos,

reduciendo los reclamos, mejorando la satisfacción, además de fijar nuevos procedimientos necesarios para mejorar los procesos.

Durante el 2019 se mantuvo la segmentación familiar para acceder a los beneficios, vigente desde el 2016. Según la Nueva Matriz de Beneficios Sociales 2020, se modificarán la totalidad de beneficios que se consideran en este pilar, los que se

reasignarán a Familia y Recreación, Productos Financieros y Pensionados.

Se formalizó el nuevo proceso de Fondos Concursables (proceso 2018-2019), el que busca mejorar el proceso de selección, formalización y desarrollo de cada una de las iniciativas efectuadas durante el 2019.

ASIGNACIONES EN DINERO (BONOS)	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	32.962	45.245	-27,1%
TOTAL DE BENEFICIARIOS	32.716	34.864	-7,3%
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	962	966	-0,4%

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN BENEFICIOS DE APOYO SOCIAL 2019** **93%**

FONDOS CONCURSABLES	2019	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	74	
TOTAL DE BENEFICIARIOS	25.526	
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	1.083	42,9%

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN BENEFICIOS DE APOYO SOCIAL** **80%**

PRIMERA CAJA	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	21.341	27.250	-21,68%
TOTAL DE BENEFICIARIOS	21.112	21.221	-0,51%
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)	655	544	20,4%

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN BENEFICIOS DE APOYO SOCIAL** **93%** **59%** **57,6%**



### BENEFICIO MI PRIMERA CAJA

Mi Primera Caja, es un beneficio para apoyar a los padres en la llegada de un hijo, con productos de primera necesidad para cubrir una parte de los gastos que involucra esta etapa.

Nuestra Caja contiene:

- Toallita Aloe Vera 48 unidades Babyland.
- Aceite Emulsionado 270 ml Babyland.
- Colonia 260 ml Babyland.
- Shampoo Neutro 270 ml Babyland.
- Crema Coceduras 30 grs Simonds.
- Babero Doble Impermeable.
- Pañal con Diseño 3 unidades.
- Termómetro.
- Bolso Contenedor de Mamá.
- Mamadera 120 ml recién nacido.
- Dosificador de Leche.
- Manta.

Mi Primera Caja se otorga a nuestros afiliados, al momento de solicitar el bono natalidad en sucursales. El año 2019, se entregaron 21.341 beneficios impactando a 21.112 Ruts únicos. Por otra parte, el valor total percibido por nuestros afiliados en cuanto a mi Primera Caja, fue de \$1.092.723.223.

## NUESTRAS HERRAMIENTAS DE SALUD

Ofrecemos a nuestros afiliados y sus familias, los mejores beneficios en salud, tanto en acceso, cobertura y oportunidad, minimizando el costo general, por medio de bonificaciones y/o descuentos, a través de alianzas con centros de salud; además contamos con programas de educación y atenciones preventivas, que permitan detectar en forma oportuna factores de riesgo, con el fin de entregar bienestar y calidad de vida.

Trabajamos para fortalecer día a día los beneficios en salud para nuestros afiliados, es así como en medio del estallido social ocurrido en Chile, el último trimestre de 2019, habilitamos una línea de asistencia telefónica gratuita con orientación en temas relevantes para nuestros beneficiarios, principalmente en temas legales y de familia.

En este periodo se atendieron 1.402 llamadas, de estas atenciones 23 casos fueron derivados a un profesional para una atención de contención psicológica.

### PROGRAMA PREVENTIVO

El 2019 continuamos con el Programa Preventivo, promoviendo hábitos de vida saludable previniendo enfermedades. Este programa fue realizado en los lugares de trabajo. El alcance del beneficio permitió realizar 2.548 Atenciones Preventivas, alcanzando un total de 76.893 prestaciones, beneficiando a 63.759 Rut Únicos.

PREVENTIVOS MÉDICOS	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	76.893	78.467	-2,0%
TOTAL DE BENEFICIARIOS	67.626	65.964	3,2%
<b>MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)</b>	<b>MM\$567</b>	<b>MM\$1.136</b>	<b>-50,2%</b>



### PROGRAMA MÓVIL SALUD

Otro de los programas de alto valor social, es el Móvil Salud, que tiene como objetivo acercar la salud a zonas apartadas del territorio nacional, con carencias de oferta médica, detectando factores de riesgo y probables patologías, efectuando las derivaciones correspondientes. Este programa permitió realizar 563 preventivos entregando un total de 18.843 atenciones integrales en consultas médicas y dentales, en ciudades como: Corral, Lanco, San José de la Mariquina, Panguipulli, Paillaco, entre otros.

El Móvil Salud se encuentra ubicado en la zona sur del País cubriendo Región de Los Lagos y Los Ríos cruzando a la Isla de Chiloé.

MÓVIL DE SALUD	2019	2018	VAR.%
<b>TOTAL PERSONAS BENEFICIADAS POR PROGRAMA PREVENTIVO EN SALUD</b>	<b>6.179</b>	<b>8.551</b>	<b>-27,7</b>
<b>TOTAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DE PREVENTIVOS DE SALUD EN REGIONES O ZONAS VULNERABLES</b>	<b>13.057</b>	<b>15.641</b>	<b>-16,5%</b>



### ALIANZAS EN SALUD: PROGRAMA CURATIVOS EN SALUD

El Programa Curativos en Salud, tiene como fin la generación de alianzas, para llevar a nuestros afiliados una completa red de atención de salud a lo largo de todo el país. Es así como el año 2019, reafirmamos el convenio con 31 centros médicos, que nos entregan descuentos en distintas prestaciones a nivel nacional, con 83 puntos de atención aportando al bienestar de nuestros beneficiarios. Esto implica, además, un importante ahorro para nuestros afiliados, estimado en \$160.166.401.

Lo anterior se complementa con el convenio con 27 centros dentales con más de 100 puntos de atención a nivel nacional. El 2019, se entregaron 15.507 atenciones de Urgencia Dental Gratuita para los afiliados y sus cargas legales.



### REDSALUD

Caja Los Andes, mantiene una alianza estratégica con RedSalud, prestador presente en todo el país, lo que nos permite entregar una cobertura a nivel nacional en los programas de: Descuento Activos, Plan de Salud Pensionados, Descuento Arancel Dental y Urgencia Dental Gratuita.

Llegando a 66.725. atenciones.

## NUESTRAS HERRAMIENTAS DE EDUCACIÓN

Para Caja Los Andes, contar con programas de educación que aporten al crecimiento y desarrollo de nuestros afiliados y sus familias, forma parte de nuestros objetivos. Queremos día a día ofrecer instancias de aprendizaje a través de espacios de socialización y facilitar el acceso a productos educativos con alto impacto en el presupuesto familiar. Además, entregar herramientas, conocimientos y nuevas competencias que permitan al afiliado desarrollarse profesionalmente.

Los principales proyectos de educación realizados el año 2019, fueron:

- Programa de Apoyo escolar: Facilitar el acceso a la educación a través del ahorro en diferentes ámbitos de educación, como la entrega de Cajas Escolares a los afiliados.
- Oferta Educativa Pensionados: Se incorporaron cursos de alfabetización digital, destacan los de uso de celulares, redes sociales y trámites en línea.
- Charlas Empresas: Charlas gratuitas informativas y motivacionales para nuestros trabajadores afiliados que buscan informar y sensibilizar sobre diferentes ámbitos de interés.

	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	447.883	382.705	17%
TOTAL DE BENEFICIARIOS	234.742	224.421	5%
<b>MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MM\$)</b>	<b>8.209</b>	<b>7.282</b>	<b>12,7%</b>



### PROGRAMA EDUCACIÓN ESCOLAR Y SUPERIOR

El programa de apoyo escolar tiene como propósito apoyar a nuestros afiliados con los gastos escolares que se producen antes del inicio de clases. Este apoyo consistió en descuentos exclusivos para la compra de artículos escolares en librerías Lápez López y textos escolares en Editorial Santillana.

Adicionalmente, para los afiliados pertenecientes a los tramos de asignación familiar A, B y C, con cargas acreditadas en edad escolar, se les hizo entrega del beneficio Caja Escolar:

- Para el año escolar 2019, se entregaron 185.822 cajas escolares y se canjearon 13.874 cupones, beneficiando a 149.700 afiliados con cargas en edad escolar.

#### CIFRAS GENERALES PROGRAMA:

TOTAL DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA	2019
AHORRO DE AFILIADOS, GRACIAS AL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (descuentos en arancel y/o matrículas de programas de pregrado)	MM\$375
<b>TOTAL DE INVERSIÓN/CONTRIBUCIÓN EN APOYO ESCOLAR</b>	<b>\$181.765.483</b>
<b>TOTAL DE CAJAS Y CUPONES ENTREGADAS A AFILIADOS</b>	<b>199.696</b>

#### CIFRAS PRESTACIONES EN ESPECIE Y DINERO PROGRAMA:

TOTAL DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA	2019
TOTAL DE PRESTACIONES EN ESPECIES (NÚMERO DE CAJAS ESCOLARES Y CUPONES ENTREGADOS)	199.696
TOTAL DE PRESTACIONES EN DINERO DE ASIGNACIÓN EN MATRÍCULA (MM\$)	171.241.000
TOTAL DE PRESTACIONES EN DINERO DE ASIGNACIÓN EN PSU (Puntaje Nacional) (MM\$)	16.830.000

#### CIFRAS CONVENIOS PROGRAMA:

TOTAL DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA	2019
TOTAL DE UNIVERSIDADES CON CONVENIO AL PROGRAMA	23
TOTAL DE INSTITUTOS PROFESIONALES CON CONVENIO AL PROGRAMA	9
TOTAL DE CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA CON CONVENIO AL PROGRAMA	12
TOTAL BENEFICIOS CONVENIOS CON LIBRERÍAS	73.289

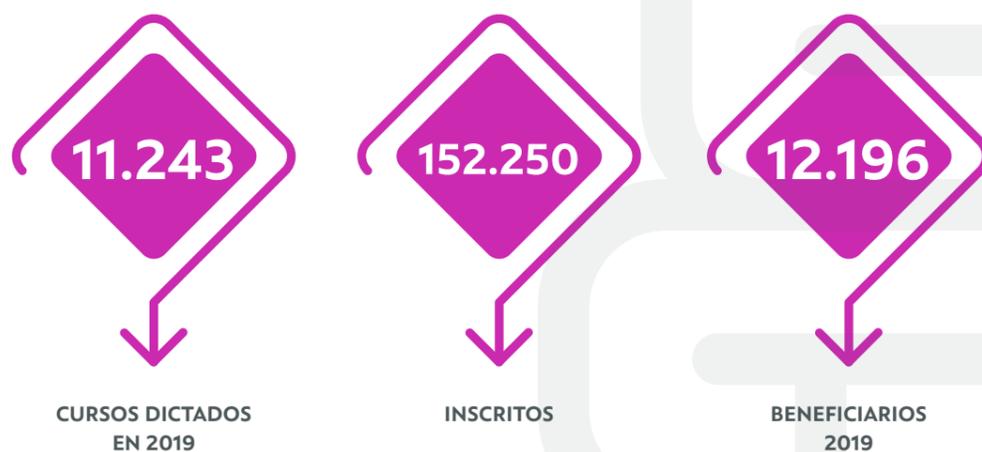


#### PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A PENSIONADOS

En la misma línea de llevar la transformación digital y cultural a nuestros colaboradores, hemos trabajado en programas de educación digital, con el objetivo de mejorar y apoyar la calidad de vida de los adultos mayores. Entre las líneas desarrolladas, se trabajó en talleres para mejorar la percepción de un futuro positivo, deseable y saludable, fomentando el autocuidado, la autonomía, la participación, la integración y la alfabetización digital.

Los cursos desarrollados estuvieron enfocados en tres áreas de desarrollo: Cognitivos, Físicos y Manuales.

En tanto, los talleres de Alfabetización Digital, durante el año 2019, se realizaron 298 cursos, con un total de 2.865 asistentes. El programa se realizó a lo largo de todo el país, en 53 sucursales.



#### PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA

Tiene como objetivo facilitar el acceso a programas educacionales, tales como Cursos de Especialización (con hasta 75% descuento), diplomados y magíster (hasta 50% descuento), con el objeto que nuestros afiliados y sus cargas acreditadas adquieran y desarrollen competencias laborales que permitan mejorar su empleabilidad y calidad de vida.

Los programas educacionales de este beneficio se realizan en alianza con diversas instituciones de educación, dictándose tanto en forma e-learning (permite el acceso desde cualquier lugar del país) como presencialmente.

	2019
TOTAL DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA	13.498
TOTAL DE CURSOS A LOS QUE ACCEDIERON LOS AFILIADOS	12.350
TOTAL DE DIPLOMADOS Y MAGÍSTER	1.148
TOTAL DE CHARLAS DE FORMACIÓN A EMPRESAS AFILIADAS	401
TOTAL BENEFICIARIOS PROGRAMA CHARLAS	3.187

#### CHARLAS A EMPRESAS: EDUCACIÓN FINANCIERA

Programa charlas empresas es un beneficio educacional con 100% de gratuidad para nuestras empresas afiliadas, que busca sensibilizar sobre materias de Educación Financiera y Educación cívica que no son de fácil acceso para los trabajadores.

## NUESTRAS HERRAMIENTAS DE TURISMO Y RECREACIÓN

Nuestra oferta en destinos turísticos para nuestros afiliados y sus familias, es un aspecto relevante y muy valorado por ellos. Para esto contamos con centros turísticos a lo largo de Chile, para que puedan disfrutar durante todo el año, diversos panoramas, a un precio muy conveniente, con instalaciones de primer nivel y entretenidas actividades.

Nuestra oferta turística, ubicada en todo el país, cuenta con una red de 22 Centros Turísticos:

- 15 Centros Vacacionales
- 7 Centros Recreacionales

Durante el año 2019, logramos un 77% de ocupación en nuestros Centros Vacacionales, lo que significó estar 3 puntos bajo la ocupación del año 2018. Nuestros Centros Vacacionales recibieron a 770.463 afiliados de enero a diciembre de 2019, quienes valoraron este beneficio con un 93% de satisfacción.

	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE PRESTACIONES	739.513	1.722.225	- 57%
TOTAL DE BENEFICIARIOS	605.125	638.014	-5.2%
MONTO TOTAL INVERTIDO EN AFILIADOS POR TIPO DE BENEFICIO (MMS)	15.855	16.756	-5.4%

### CIFRAS PRESTACIONES EN ESPECIE Y DINERO PROGRAMA:

	2019	2018
TOTAL DE AFILIADOS QUE VISITARON CENTROS TURÍSTICOS	770.463	853.887
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CENTROS TURÍSTICOS	93%	92%

	2019	2018	VAR.%
TOTAL DE TASA DE OCUPACIÓN DE CENTROS TURÍSTICOS	77%	80%	-3%

REGIÓN	TOTAL DE BENEFICIARIOS QUE UTILIZARON EL CC.TT. 2019	TOTAL DE CC.TT. 2019
XV - Región de Arica y Parinacota	14.396	1
I - Región de Tarapacá	23.796	1
II - Región de Antofagasta	29.258	1
III - Región de Atacama	-	-
IV - Región de Coquimbo	58.502	1
V - Región de Valparaíso	134.589	4
RM - Región Metropolitana	96.174	3
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	46.603	1
VII - Región del Maule	-	-
XVI - Región de Ñuble	-	-
VIII - Región del Biobío	54.976	1
IX - Región de La Araucanía	77.204	3
XIV - Región de Los Ríos	53.632	2
X - Región de Los Lagos	48.537	1
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	-	-
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	132.796	3
<b>TOTAL 2019</b>	<b>770.463</b>	<b>22</b>

## INDICADORES DE PRESTACIONES LEGALES



### PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN FAMILIAR:

1. Durante el 2019, se pagaron MM\$26.904, por concepto de asignación familiar a nuestros beneficiarios.
2. Campaña de Tramos 2019: se logró un aumento de empresas y afiliados que realizaron el proceso de declaración de ingresos de forma virtual, respecto de la campaña 2018.
3. Campaña de Aporte Familiar Permanente 2019: Para el primer mes de gestión, se refleja una reducción en la tasa de reclamos aumentando la efectividad de la gestión, basada en las mejoras constantes y las campañas realizadas a partir de diciembre a febrero 2019.
4. Pago Directo por transferencia Electrónica: A partir del mes de noviembre 2019 se implementó el medio de pago TEF para cancelar las asignaciones familiares directamente a la cuenta del afiliado, disminuyendo las atenciones a público de forma presencial.

### PARA EL PROCESO DE LICENCIAS MÉDICAS Y SUBSIDIOS DE CESANTÍA:

## 1. IMPLEMENTACIÓN DE CÁLCULO AUTOMÁTICO

Esta nueva metodología permite considerar la renta cotizada por el empleador, en reemplazo de las liquidaciones de sueldo que se presentan para calcular un subsidio de licencia médica. Para permitir calcular el subsidio en base a las rentas cotizadas por el empleador, la Superintendencia de Seguridad Social entregó una regla específica, la cual busca identificar la permanencia y similitud de las rentas que ha recibido un trabajador en un periodo determinado. La regla que permite aplicar esta metodología instruye que, si el promedio de las 3 rentas cotizadas no supera en un 20% el promedio de las 12 últimas rentas cotizadas, se puede considerar las tres rentas cotizadas anterior al inicio de la licencia médica para la determinación de subsidios diario a pagar. Caja Los Andes implementó lo instruido por la SUSESO a partir del 20 de mayo de 2019, siendo con esto la primera Caja de Compensación en incorporar esta nueva metodología de cálculo de subsidio.

## 2. AUTORIZACIÓN DE MANDATO ÚNICO PARA EL PAGO DE SUBSIDIO MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA

Cuando un beneficiario tenga habilitado un pago de Subsidio por Incapacidad Laboral, podrá firmar un mandato único para que todos los pagos de subsidios disponibles se depositen directamente a su cuenta bancaria, con esto, solo será necesario por única vez su aprobación para que nuestra entidad pueda depositar el pago del subsidio asociados a licencias médicas. Del mismo modo, el beneficiario podrá revocar o cambiar la cuenta las veces que sea necesario.

## 3. DISMINUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS

Mensualmente el área de licencias médicas de la Caja Los Andes, monitorea los tiempos de tramitación desde la recepción de una licencia médica hasta que el beneficiario recibe su pago de subsidio, en estos términos durante el año 2019, se aplicaron algunas mejoras a los sistemas, de tal manera de permitir optimizar los tiempos de procesamiento.

## 4. MAYOR COBERTURA DE LICENCIAS MÉDICAS ELECTRÓNICAS A NIVEL NACIONAL

Producto de la descentralización de la licencia médica electrónica, lo que significa que ahora se puedan tramitar licencias de este tipo en COMPIN de regiones, ha permitido que más usuarios del sistema puedan optar a una licencia médica electrónica. Junto con ello, realizamos campaña con el área comercial para educar y explicar a las empresas los beneficios de la utilización de la licencia médica electrónica.

## 5. AUMENTO DEL PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA

Actualmente la Caja Los Andes paga la mayor cantidad de subsidios mediante la metodología pago por transferencia bancaria. En lo concreto, el 86% de las licencias médicas por subsidios por incapacidad laboral y un 70% de las licencias maternas recibidas en un mes determinado se pagan a la cuenta bancaria del beneficiario.

## 6. DISMINUCIÓN DE LICENCIAS PENDIENTES DE PAGO

Dada la nueva implementación de la metodología de cálculo automático de subsidios, se ha podido disminuir el total de licencias médicas pendientes por requisitos legales, permitiendo con ello, otorgar derecho de subsidio a más beneficiarios. Actualmente, se ha disminuido de un 15% a un 7% las licencias médicas pendiente de pago en un mes determinado.

## 7. ELIMINACIÓN DE CÓDIGOS DE RETENCIONES SISILHIA

Producto de las mesas de trabajo efectuadas en la Asociación Gremial Cajas de Chile, y en conjunto a los representantes de la Superintendencia de Seguridad Social, durante el año 2019, se logró hacer más eficiente el proceso de rendición del gasto social por Subsidios de incapacidad laboral, lo que conlleva a que menos registros rendidos tengan que ser reprocesados por las Caja de Compensación (Retenciones a enero 2019 0,26% del total de egresos; diciembre 2019 0,03% del total de egresos).

## 8. PAGO DE SUBSIDIO POR CESANTÍA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DE PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA

A partir de noviembre de 2019, los pagos de subsidios de cesantía se pueden realizar mediante transferencia electrónica.

## 9. REDISEÑO DE PROCESO EN EL MARCO DE TRANSFORMANDOT

Desde marzo 2019 dimos inicio a las mesas de trabajo para abordar y repensar todos los procesos internos de licencias médicas la que permitió la participación de diversas áreas colaborativas que interactúan con esta prestación legal, siendo representadas por sus distintos colaboradores, con el propósito de potenciar la actual forma de trabajar con nuevas herramientas y proceso tecnológicos que permitieran acompañar y garantizar la promesa de servicio actual de nuestra institución. Del resultado de las mesas de trabajo se logró rescatar 60 ideas bases a considerar, las cuales se transformaron posteriormente en 11 grandes iniciativas con foco de implementación desde el año 2020.



# Movilizando *el Ecosistema del país*



## ¿CUÁL ES EL ECOSISTEMA EN EN EL QUE OPERA CAJA LOS ANDES?

Nuestras alianzas de triple impacto: social, económico y ambiental.



El progreso del país y con ello el de la sociedad, lo sentimos como propio, vivimos en una transformación cultural y digital. Nuestra organización, presente en todo Chile, también ha sido parte de ella, incorporando nuevas soluciones que permitan espacios para la innovación y hacer cada vez más tangibles nuestros beneficios sociales.

Para cumplir nuestros objetivos, fomentamos el trabajo en equipo y la colaboración, no solo a nivel interno, sino también con entidades externas que nos permitan potenciar nuestro impacto en la calidad de vida, la experiencia de nuestros afiliados y la comunidad en la que estamos insertos.

Es por ello que estamos permanentemente sellando y promoviendo alianzas en nuestras diversas iniciativas, con organismos públicos, con la academia y con startups, empresas que presentan grandes posibilidades de crecimiento y en ocasiones un modelo de negocio escalable. Junto a ellos hemos podido desarrollar soluciones que aportan valor a la organización, a los afiliados y sus familias.

## PROYECTOS PÚBLICO - PRIVADOS DE TRIPLE IMPACTO



### "Mapa de Vulnerabilidad"

El Ministerio de Desarrollo Social elaboró un Mapa de la Vulnerabilidad para identificar, priorizar y gestionar 16 grupos sensibles. El sector público, academia, sociedad civil, sector privado, y ciudadanos representantes de los afectados, están trabajando juntos en mesas de trabajo para atender sus problemáticas mediante soluciones colaborativas y efectivas, donde converjan ideas, talentos y proyectos.

En ese contexto, Daniel Hurtado -Presidente de nuestro Directorio- fue invitado por el Gobierno a liderar la mesa de trabajo de "Familias, en la que uno o más de sus integrantes presentan dependencia funcional moderada o severa, pertenecientes al 40% de personas con menores ingresos".

### "Compromiso País"

Iniciativa de trabajo Público -Privada, creada el año 2018, impulsada por el gobierno del Presidente Sebastián Piñera. Tiene como objetivo dar respuestas a las problemáticas sociales críticas que enfrentan grupos altamente vulnerables en Chile.

El propósito es co-construir soluciones para problemas sociales complejos priorizados a través del mapa de vulnerabilidad construido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de Mesas de Trabajo por Temática.

Caja Los Andes, forma parte de Compromiso País, participa en la mesa N°12 cuyo objetivo es "Familias en que uno o más de sus integrantes presenta dependencia moderada o severa, pertenecientes al 40% más pobre".

El foco de gestión del proyecto es apoyar a más de 234.000 familias en las que uno o más de sus integrantes presenta dependencia moderada o severa, pertenecientes al 40% más pobre. Existiendo una relación de diada entre el cuidador y la persona con dependencia.



### "Ciudades Amigables con las personas mayores"

Es una iniciativa internacional de **Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores** de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual forma parte del programa "Adulto Mejor" liderado por la Primera Dama, Cecilia Morel. El programa responde a la necesidad de generar condiciones para un envejecer activo, que promueve la participación ciudadana y la integración social.

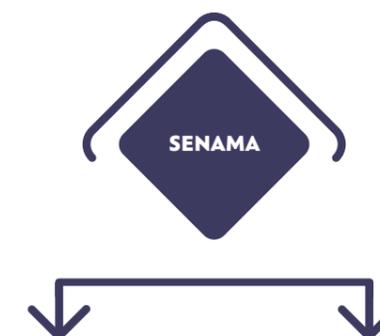
Ciudades Amigables, trabaja 8 áreas estratégicas, para aportar a una ciudad amigable con los adultos mayores, fortaleciendo su capacidad para envejecer de forma positiva:

- Transporte
- Participación social
- Participación cívica y empleo
- Servicios comunitarios y de salud
- Vivienda
- Respeto e inclusión social
- Comunicación e información
- Espacios al aire libre y edificios

Caja Los Andes forma parte de este comité, a cargo de la coordinación de la iniciativa.

Ciudades Amigables es parte de la red global Age Friendly World que impulsa a nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El objetivo de esta alianza durante el año 2019 fue realizar un levantamiento de la situación actual de "amigabilidad" de las ciudades y comunas del país, considerando para ello las diversas iniciativas públicas, privadas, de la academia y sociedad civil. Dicho levantamiento fue acompañado de la percepción del ecosistema y stakeholders vinculados a las personas mayores (público, privado, municipios, sociedad civil, academia) y por supuesto considerando la propia visión de las personas mayores.

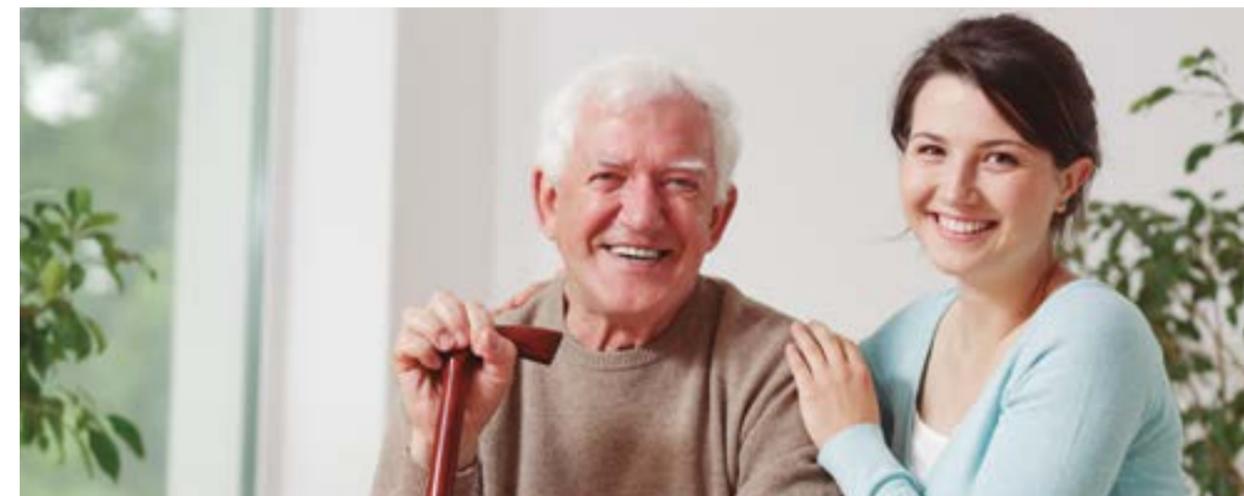


### "Capacitación a cuidadoras"

Se realizan dos jornadas de capacitación (Santiago: Edificio Centro Club Pensionados de Caja Los Andes y Temuco: sucursal Caja Los Andes) con más de 250 cuidadoras informales como beneficiarias. Esta capacitación se realizó en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Ministerio de Salud (MINSAL) y el resto de organizaciones que forma parte del proyecto. En esta instancia se hace entrega del manual "Yo Me Cuido y Te Cuido".

### Cápsulas Multimedia "Yo Me Cuido y Te Cuido"

Con el propósito de complementar capacitación y manual, se ha elaborado con el apoyo de la Pontificia Universidad Católica de Chile cinco cápsulas en las cuales se abordan aspectos prioritarios y de vital importancia dentro de la relación entre la cuidadora y la personas con dependencia, enfatizando y reforzando la importancia del autocuidado del cuidador. Los contenidos de cada cápsula fueron, por ejemplo: el significado de cuidar, manejo de conductas disruptivas en panoramas de daño cognitivo, entre otros.



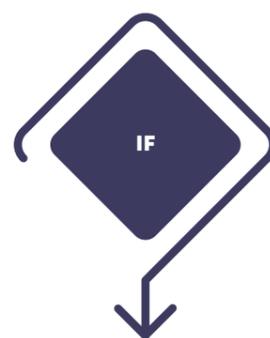
**"REVELO (Redes Vecinales Locales Para la Autonomía)"**

Programa piloto liderado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) que tiene como propósito identificar y levantar necesidades a nivel local - barrial, las cuales luego son conectadas con las soluciones provenientes del ecosistema de trabajo conformado por Compromiso País y la mesa de trabajo (sector público, privado, sociedad civil, academia). Se realiza piloto en La Legua Emergencia, beneficiando a 14 cuidadores.



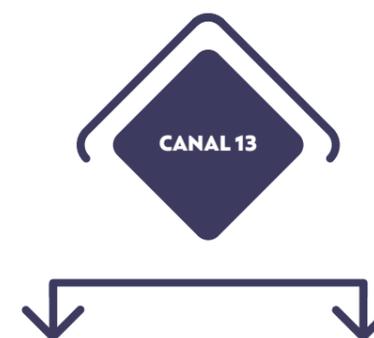
**"Tele-consulta" Centro Diurno Puente Alto**

En alianza con RedSalud se implementa piloto de atención de salud a distancia a través del dispositivo Tytocare, el cual permite monitorear en tiempo real la condición de salud del paciente, identificando anomalías y/o previniendo atenciones presenciales no requeridas, en la medida que la condición de salud es revisada oportunamente. Este dispositivo, durante el mes de enero 2020 permitió atender y evaluar condición de salud de 20 personas mayores usuarias del centro diurno Puente Alto.



**"Espacios Colaborativos"**

Espacio de conexión, colaboración y co-creación para los miembros del ecosistema de Innovación en Chile. Estos espacios de colaboración están presentes en Antofagasta, Viña del Mar y Santiago (Edificio Corporativo, Alonso Ovalle)



**"Valientes"**

Promover la innovación y el desarrollo de talentos para la generación de emprendimientos, es parte de nuestra agenda. Es así como, junto con Canal 13, desarrollamos Cápsulas de Conversación con entrevistas a destacados emprendedores que han revolucionado el mercado, logrando mejorar la vida de otros.

**"Café Social"**

Promover la innovación y el desarrollo de talentos para la generación de emprendimientos, es parte de nuestra agenda. Es así como, junto con Canal 13, desarrollamos Cápsulas de Conversación con entrevistas a destacados emprendedores que han revolucionado el mercado, logrando mejorar la vida de otros.



**"Alianza Fundación Las Rosas"**

Caja Los Andes, trabaja en alianza con Fundación las Rosas, con el propósito de contribuir al cuidado de las personas mayores más vulnerables y desposeídas. La fundación recibe, acoge, alimenta y acompaña, manteniéndolas integradas a la familia y a la sociedad en forma digna y activa.

Durante el año 2019 los principales objetivos fueron visibilizar la alianza al interior de Caja los Andes apoyando a través del aporte voluntario de los colaboradores para ir en ayuda del propósito y desarrollo social de la fundación.



**"Alianza UC"**

El propósito de esta alianza es contribuir al desarrollo de competencias y oportunidades para los afiliados de Caja Los Andes que permitan aumentar la empleabilidad y productividad del país. Durante el año 2019 el foco de la alianza se concentró en desarrollar oferta de formación atinente con las competencias laborales del futuro, además de ejecutar exitosamente iniciativas vinculadas al Gobierno de Chile (Compromiso País: curso piloto de capacitación a cuidadoras informales, desarrollar contenidos multimedia para cuidadoras informales; Ciudades Amigables con las Personas Mayores: diseño y modelo de asesoría técnica para la implementación del programa).

## ESPACIOS COLABORATIVOS

En Caja Los Andes, queremos ser un punto de encuentro entre nuestros colaboradores, emprendedores, fundaciones, entre otros, para la creación y desarrollo de proyectos de innovación que generen impacto a nuestros afiliados. En la actualidad contamos con cuatro Espacios Colaborativos, cada uno con un sello en el emprendimiento social y desarrollo local:



## ENANDES, UN LUGAR DE ENCUENTRO PARA EL ECOSISTEMA PAÍS

Desde el 2010, Caja Los Andes organiza el Congreso Internacional ENANDES. Espacio para reflexionar en torno a temáticas de bienestar, felicidad y desarrollo de las personas, bajo la premisa que éstas son clave para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y con ello el aumento de la productividad al interior de las empresas y la sociedad.

El evento, que se realiza anualmente, está dirigido a tomadores de decisión, alta dirección, líderes de opinión, emprendedores y jóvenes. Entre los temas abordados destacan la ética empresarial, el vínculo entre la felicidad y la creatividad como elementos importantes para la transformación organizacional.

Bajo el título de "Co-Inspiración para la Transformación y la Sostenibilidad", el año 2019, ENANDES abordó la transformación y la sostenibilidad, como procesos fundamentales para asegurar la sustentabilidad de los negocios, desde una perspectiva financiera, social y ambiental. Al respecto, el Gerente General de Caja Los Andes señaló que "Uno de los desafíos que tenemos como nuevos líderes de un mundo en constante cambio, es co-inspirar y sintonizar con las personas de nuestra empresa, motivarlas y movilizarlas para transformarnos como organización, conectarnos con el ecosistema en el que estamos insertos, potenciar la innovación y la sostenibilidad, el emprendimiento y todos los acuerdos necesarios para alcanzar la felicidad como nuestro pilar central".

ENANDES está enmarcado en los pilares estratégicos de Caja Los Andes: Económico, Social y Medio Ambiental.

### ENANDES 2019: EXPOSITORES INTERNACIONALES

**1.264**  
ASISTENTES



**ARUN SUNDARARAJAN**

Reconocido académico de la Universidad de Nueva York (NYU).



**STANISLAS CHEVALET**

Director de Operaciones y miembro del Comité Ejecutivo de BNP ParibasCardif.



**GOH HIROSE**

Reconocido artista, emprendedor y consultor. Miembro del Laboratorio BNP Paribas Cardif.

### EXPOSITORES:

- Nicolás Monckeberg, Ministro Del Trabajo.
- Sebastián Sichel, Ministro Desarrollo Social y Familia.
- Verónica De la Cerda, Gerente general de TriCiclos.
- Christof Schiess, Presidente Directorio Endeavor, Chile.
- Rocío Fonseca, Gerente de Innovación de CORFO.



### PREMIO SERGIO MAY COLVIN

Durante el bloque principal de ENANDES se realizó la ceremonia de premiación que reconoce a las empresas e instituciones afiliadas que destacan a nivel nacional, por su compromiso, promoción de valores corporativos y buenas prácticas laborales.

Los reconocimientos a los ganadores fueron entregados por el Presidente de Caja Los Andes, Daniel Hurtado; Nelson Rojas, Gerente General de nuestra organización, junto al Superintendente de Seguridad Social, Claudio Reyes.

La versión 2019 del Premio Sergio May sumó una nueva categoría contando con cuatro ganadores:

- Categoría PYME: Empresa J&V Hermanos
- Categoría Empresas: Laboratorio Labser
- Categoría Grandes Empresas: Farmacias Salcobrand
- Categoría Entidades Públicas: Defensoría Penal Pública

### GANADORES 2019



Sostenibilidad  
*en todo lo que hacemos*



## CÉLULAS DE TRABAJO Y COLABORACIÓN

En Caja Los Andes, abordamos los proyectos a través de Células de Trabajo, es decir, conformamos equipos de diversas áreas, que tienen como objetivo aportar al desarrollo de proyectos, a través del trabajo colaborativo. A la fecha hemos ejecutado proyectos de Experiencia de Usuario, Calidad de Canales, Personas, Productividad y Middle Office.



### EXPERIENCIA DE USUARIO

#### DESCRIPCIÓN

Célula a cargo de la experiencia de usuario del Modelo Atencional, de cara a los afiliados, pensionados y empresas.

#### HITOS

- Plan de optimización y eficiencia del modelo, centrado en lograr un máximo de tiempo de espera de seis minutos, con un máximo de 4% en abandono y un 85% de satisfacción.

### CALIDAD DE CANALES

#### DESCRIPCIÓN

Célula que opera como garante en la implementación y ejecución de excelencia de los proyectos, articulándolos con toda la organización.

#### HITOS

- Implementación de Tótem de Autoservicio con facilitadores de control y seguimiento de usabilidad.
- Plan de Mejoras en sistema de firma digital.
- Definición de alternativas de pago en efectivo y electrónicas para la eliminación de cajas en sucursales.
- Análisis de reclamos de afiliados en sucursales, para la elaboración de planes de acción.
- Material de apoyo respecto de procesos, productos o servicios.

### PERSONAS

#### DESCRIPCIÓN

Célula que tiene como objetivo velar por un ambiente laboral propicio, que permita el desarrollo del talento.

#### HITOS

- Reporte Dotación: programa diseñado para abordar el ausentismo no programado, con el fin de asegurar la dotación óptima de cara a nuestros afiliados.
- Escuelas de Servicio: programa académico que considera las principales funciones a desarrollar un Ejecutivo de Servicio, de cara a los afiliados.
- Programa Ejecutivos de Calidad de Vida Pool: Los ejecutivos graduados de la escuela de servicio, forman parte del staff de profesionales pool de ausentismo, los que se despliegan en la red, en base a la demanda de las sucursales. Este programa logró un 95% de satisfacción de Agentes y Líderes de Servicio.
- Equipo Ejecutivos de Calidad Vida y Cajeros Pool ST: Equipo de colaboradores externos a nivel nacional que permite asegurar un servicio de calidad y además hacer los procesos de selección y contratación más eficientes.
- Reconversión: Programa destinado a reubicar a los colaboradores en otras áreas, de acuerdo a sus perfiles y competencias.
- Check In Emocional: más información en capítulo 2, Un Equipo para Generar Impacto.

### PRODUCTIVIDAD

#### DESCRIPCIÓN

Célula a cargo de la generación de excedentes, impulsando hábitos comerciales de excelencia y la búsqueda de nuevos beneficios a los afiliados.

#### HITOS

- Acompañamiento en las 144 sucursales a lo largo del país para apoyar la gestión comercial.
- Rol de Efectividad Comercial: (sucursales grandes) gestión de las operaciones de negocio.
- Crecimiento en términos de colocaciones de un 1,9%, lo que representa MM\$10.308.

### MIDDLE OFFICE

#### DESCRIPCIÓN

Célula que tiene como objetivo la excelencia de los procesos y flujos, asegurando la operatividad de las sucursales.

#### HITOS

- Mejoría en el flujo de procesos de pagaré, logrando un cumplimiento del 96,8%.
- Solicitudes de Asignación Familiar: mejora en los procesos de Asignación Familiar. A inicios de 2019, tenía un índice de rechazo del 14%, logrando finalizar el año con un 1,89%.
- Mejora en los procesos de recepción de licencias médicas.
- Reportería diaria para el seguimiento de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF).
- En general se logró disminución los tiempos de espera en sucursales, gracias a la gestión de nuevos flujos de procesos.

## CUMPLIMIENTO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Libertad y dignidad de las personas, respeto a la verdad y orientación al bien común son los principios éticos que guían a nuestra Caja y sus colaboradores.

Los principios de Caja Los Andes son el respeto a la verdad, la orientación al bien común y la libertad y dignidad de las personas. Nuestro compromiso es un alto estándar en lo ético y en la transparencia en el "hacer", por ello nuestro enfoque se divide en tres ejes: Modelo de prevención de delitos; Compliance y gestión de riesgos en el gobierno corporativo; y Prevención del lavado de activos. Además, cuenta con un programa anti - fraude, que considera como línea base los siguientes elementos:

- Código de Buenas Prácticas y Conductas.
- Reglamento de Orden Higiene y Seguridad que complementa al Código en materia de probidad y ética.
- Política que regula la aceptación de incentivos y regalos de parte de proveedores u otro actor.
- Área de Contraloría "Certificada Internacionalmente" con un equipo de auditoría forense que efectúa investigaciones y auditorías preventivas.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Ética debidamente formalizado.
- Área de Fiscalía que colabora en la investigación de los casos de fraude e inicia acciones legales cuando corresponde.

### PREVENCIÓN DE DELITOS

El Modelo de Prevención de Delitos, está contemplado para aquellos delitos establecidos por la Ley N° 20.393. Está certificado hasta noviembre de 2020. Durante el 2019, se incorporaron los Riesgos Legales e Implementación de nuevas normativas en la Gestión por Procesos.

Contamos con 2 canales de denuncia habilitados, que funcionan en un esquema de alta disponibilidad, las 24 horas, los 7 días a la semana, durante todo el año, para que los colaboradores (Línea Ética Interna) y grupos de interés (Línea Ética Externa) denuncien en forma segura y anónima situaciones irregulares, fraudes, hechos de corrupción y/o malas prácticas corporativas.

El año 2019 Caja Los Andes recibió una distinción de la Fundación Generación Empresarial como parte de las empresas que han desarrollado un trabajo sistemático, concreto y evaluable sobre su cultura ética, integridad y valores corporativos. Este es el segundo año consecutivo en que Caja Los Andes recibe dicha distinción.



TOTAL DE DENUNCIAS	2019	2018
Denuncias recibidas	20	19
Denuncias concluidas (Cerradas)	17	19
Denuncias en análisis (Abiertas Sin resolución)	3	0
Denuncias que no aplican	2	1
Plazo promedio de respuesta (Días)	34	113
DENUNCIAS CERRADAS POR TIPO DE DENUNCIAS	2019	2018
Comportamiento no ético y/o fraude	0	0
Comportamiento irregular	5	7
Denuncias laborales	12	8
Reclamos de personal caja	0	3
Reclamos de afiliados derivados a post-venta	0	1
Reclamos desestimados por falta de antecedentes	0	1
OTROS	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>

Durante el año 2019, se efectuaron 30 investigaciones, identificándose 14 fraudes (11 internos - 3 externos), resultando sancionados 15 colaboradores (10 desvinculados y 5 amonestados). El 80% de los despidos, en los casos investigados, fue por fraude (8); y 20% por comportamiento no ético (2).

También desde lo preventivo, se realizaron capacitaciones e-learning, charlas presenciales, tips y cápsulas con contenido crítico, para traspasar el conocimiento a toda la compañía. En total se capacitaron a 2.886 colaboradores en materia de Prevención de Fraude.

**COMPLIANCE Y GESTIÓN DE RIESGOS EN GOBIERNO CORPORATIVO**

Para asuntos de Compliance y Gestión de Riesgos en Gobierno Corporativo, hemos puesto énfasis en la autorregulación en cada área de trabajo. Es así, como durante el 2019, abordamos la protección de datos, los sistemas de gestión, actualización de política de partes relacionadas, entre otros.

Desarrollamos un curso e-learning obligatorio para todos los colaboradores de la Caja sobre el Código de Buenas Prácticas y Conducta. En total aprobaron 3.103 colaboradores.

**PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS**

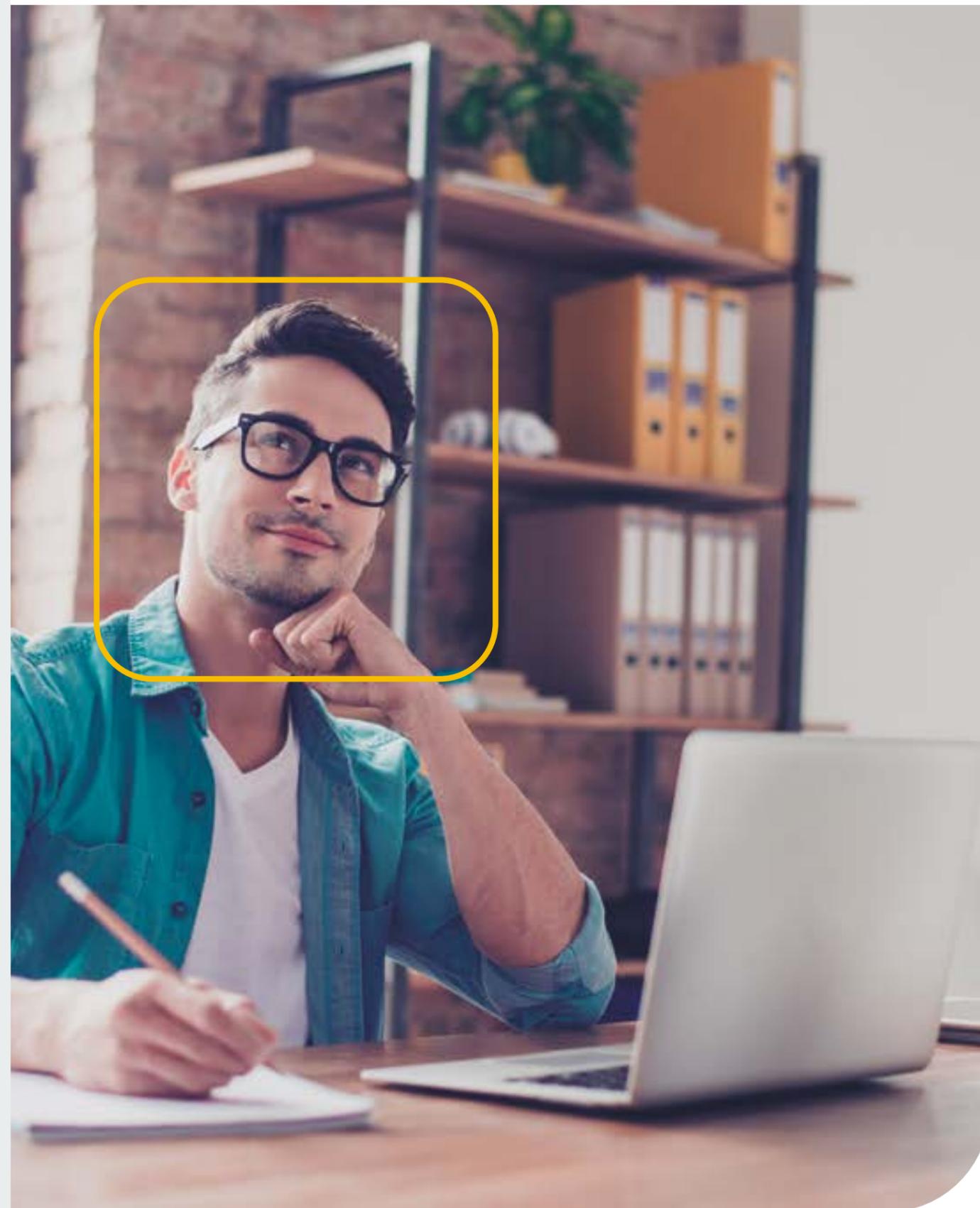
Se realizaron mejoras al sistema de prevención de lavado de activos, a través de la automatización de reportes, control de beneficiarios finales, auditorías a sucursales y la actualización de contenidos, junto con publicaciones y capacitaciones en las áreas más críticas. En total, se capacitaron, en modalidad e-learning, sobre la Prevención en Lavado de Activos, 3.090 colaboradores.

**GARANTÍAS DE LIBRE COMPETENCIA**

Caja Los Andes, el 2019, ha desarrollado un Modelo de Prevención de prácticas que afectan la libre competencia, en conjunto con una empresa externa. Se espera la implementación de dicho modelo durante el año 2020.



COLABORADORES  
CAPACITADOS  
EN MODALIDAD  
E-LEARNING SOBRE  
LA PREVENCIÓN  
EN LAVADO DE  
ACTIVOS.



## MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO



Contamos con un Modelo de Control y Gestión de Riesgos, liderado desde el gobierno corporativo de la organización, que cuenta con la participación del Directorio (en la definición de directrices para la gestión y el apetito de riesgo de la organización), así como también el Comité de Riesgos y Finanzas, órgano colegiado responsable de realizar el seguimiento a la gestión de riesgo y el Comité de Auditoría.

**Comité de Riesgos y Finanzas** supervisa la correcta administración de riesgo de Caja Los Andes, evaluando políticas y procedimientos, analizando parámetros crediticios, brechas, calces y límites. Además, recomienda medidas de mitigación al Directorio cuando corresponda. Este Comité es asistido por la Gerencia de Riesgo, responsable de realizar los seguimientos, controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Riesgo, el cual los informa al Directorio.

**Comité de Auditoría** evalúa los procesos de gestión de riesgos, control y dirección para un mayor control interno y eficacia en las operaciones, resguardando el patrimonio de la Caja. Este comité es asistido por Contraloría, la que es responsable de realizar revisiones regulares y ad hoc de los controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Auditoría y, a través de éste, al Directorio.

**Comité de Riesgo Operacional** la gestión de riesgos es reportada a este comité, que está compuesto por los principales ejecutivos de la Organización, quienes son la instancia de resolución y análisis de los principales temas que tengan relación con la gestión del riesgo operacional, seguridad de la información y continuidad de negocio, a fin de asegurar la continua administración y monitoreo de la gestión. Este comité sesiona quincenalmente.

**Líneas de Defensa frente a riesgos** junto con la estructura, existen funciones que permiten determinar un modelo de tres líneas de defensa, que proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones y coordinación en nuestra gestión y control de riesgos.



**La metodología está sustentada en el análisis e identificación de los riesgos, tratamiento de los mismos y el monitoreo de las acciones definidas para la mitigación.**

Uno de los pilares fundamentales para una adecuada gestión de riesgos, es la construcción de una sólida cultura de riesgo, en este aspecto, durante el año 2019 se reforzaron las actividades de capacitación y concientización en las materias de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad de negocios y control interno, permitiendo la interiorización de una sólida cultura de riesgos en toda la organización.

Durante el año 2019, se trabajó en adecuaciones metodológicas y mejoras en las herramientas de gestión, buscando simplificar los procesos de identificación, evaluación, priorización, mitigación y reporte de riesgos, mejorando los tiempos de procesamiento, respuesta frente a incidentes y fortaleciendo la actitud preventiva.

### ESTRUCTURA EN LA GESTIÓN DE RIESGO

Hemos establecido una estructura orientada a la administración y control del riesgo con competencias a nivel de cada instancia.

- A.** El Directorio establece y supervisa la estructura de administración de riesgo a través del Comité de Riesgo y el Comité de Auditoría, responsables de desarrollar y monitorear las políticas de administración de riesgo en sus áreas específicas. Ambos están integrados por ejecutivos y directores e informan regularmente al Directorio acerca de sus actividades.
- B.** La Gerencia General supervisa e informa al Directorio el cumplimiento de las políticas de riesgo, normas y procedimientos.
- C.** Contraloría es responsable de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos.
- D.** La Gerencia Corporativa de Riesgo está a cargo de aplicar las medidas de control y monitoreo permanente de las políticas, normas y procedimientos.

### ENFOQUE DE RIESGOS DE CAJA LOS ANDES

El enfoque de riesgos, nos permite contar con mecanismo proactivo frente a los riesgos inminentes de la Caja, es así como hemos trabajado la gestión de estos desde el Riesgo Crediticio, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado, junto con la Gestión de Riesgos Financieros, Operacionales, De Seguridad de la Información y Control Interno.

#### Riesgo de Crédito

Caja Los Andes lo ha definido como el no pago o incumplimiento de las obligaciones de crédito.

Para su mitigación se ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan los diferentes tipos de personas (trabajadores-pensionados) y las empresas o entidades pagadoras de pensión donde estas pertenecen. Lo anterior significa una diferenciación en las condiciones y características en el otorgamiento de créditos, de acuerdo con el nivel de riesgo que estas pudiesen representar. Como marco general, los créditos de consumo se clasifican, para efectos de provisión estándar por riesgo de crédito, de acuerdo con la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Estas se clasifican en categorías que van desde la letra "A" (préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día) hasta la letra "H" (préstamos cuyos deudores presentan una morosidad de hasta 12 meses).

El cálculo de la provisión que se debe contabilizar se obtiene de multiplicar la exposición de cada categoría de riesgo por su respectivo factor, los que van desde el 1% para la categoría "A" hasta el 50% para la categoría "H". Cuando

la mora supera los 12 meses desde la fecha del primer impago, la provisión corresponde al 100%. Lo anterior según lo instruido en la Circular N°2588 de la Superintendencia de Seguridad Social.

La suficiencia de provisiones es monitoreada de forma mensual mediante un informe que busca establecer si las provisiones constituidas en un periodo determinado son suficientes para cubrir la pérdida de los próximos 12 meses, definiéndose como pérdida aquellos créditos 100% provisionados. A diciembre 2019 el índice de cobertura bruto alcanza un 114.5%.

Finalmente, la mitigación del riesgo de crédito tiene como parte de sus pilares la óptima gestión de cobro, es en dónde están los focos que generan mayor impacto en el resultado de Caja Los Andes. Sobre la base del análisis de la cartera, se determinaron segmentos que permiten obtener mejores resultados los cuales se vieron reflejados el segundo semestre de 2019.

#### Riesgo de Liquidez

Se entiende por riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de una entidad, para cumplir sus obligaciones con sus acreedores y nivel de exposición a una eventual reducción de la capacidad de cobertura de las obligaciones contraídas según los plazos convenidos; así como también, la capacidad de colocación de recursos en operaciones de crédito. Por ello, surge la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero.

Como mecanismos de medición y control de la gestión de liquidez, Caja Los Andes mantiene sus políticas actualizadas y acordes a las normativas y/o circulares de los Reguladores. Realiza seguimiento y controles normativo de indicadores para su posterior análisis, brechas de liquidez, además de test de estrés, procurando su presentación mensual en Comité de Finanzas y Riesgo.

#### Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado corresponde a las pérdidas potenciales que pueda sufrir una Caja como resultado de cambios en los parámetros de mercado en un cierto período de tiempo. Estos pueden ser por pérdidas producto de movimientos en las tasas de interés e índices de reajustabilidad.

Como mecanismos de medición y control del riesgo de mercado, Caja Los Andes mantiene sus políticas actualizadas y acordes a las normativas y/o circulares de los Reguladores. Realiza seguimiento y controles normativos de indicadores para su posterior análisis, niveles de exposición de riesgo de mercado, además de las pruebas de estrés, procurando su presentación mensual en Comité de Finanzas y Riesgo.

#### Gestión de Riesgo Financiero

Nuestras políticas están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de la Caja, para un adecuado manejo de la liquidez y exposición al riesgo de tasas, conforme la escala y riesgo de sus operaciones y empresas filiales. Enviamos informes periódicos a nuestra entidad reguladora, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), y a los organismos de

Gobierno Corporativo sobre la gestión de riesgos financieros, es decir, los relativos a créditos, mercado, liquidez y capital.

#### **Gestión de Riesgo Operacional**

Protegemos el patrimonio, fondos nacionales, entrega de servicios y calidad de vida de nuestros afiliados y colaboradores, asignándole una alta prioridad a la administración y creación de una cultura interna de control del riesgo operacional. Este se lleva a cabo mediante la aplicación de políticas y procedimientos en los ámbitos de procesos, sistemas, proveedores, y productos o nuevos servicios.

- **Gestión de riesgos de los procesos:** evaluación, mejora, diseño y pruebas de eficacia de los controles aplicados a los procesos críticos de Caja Los Andes, a la aprobación de nuevos proyectos, operaciones, productos y servicios, y a los servicios de terceros.
- **Gestión de pérdidas e incidentes operacionales:** detección, registro y mitigación de eventos operacionales que impliquen pérdida económica para la organización.
- **Gestión de continuidad del negocio:** aplicación de políticas, procesos y procedimientos para identificar amenazas potenciales a la continuidad operacional y dar respuestas eficaces que protejan los intereses de nuestros afiliados, clientes y grupos de interés.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** protección de los activos de información a través del manejo del riesgo tecnológico de forma oportuna, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- **Gestión de actividades externalizadas:** selección, contratación y seguimiento de los proveedores de servicios externalizados para evitar los potenciales riesgos producto del incumplimiento o de una prestación defectuosa, incompleta o inadecuada de los servicios contratados.

Para monitorear y medir los riesgos operacionales llevamos un registro de pérdidas y de incidentes, de los cuales extraemos indicadores para gestionarlos adecuadamente. Por su parte, el Comité de Riesgo Operacional tiene la responsabilidad de resolver y analizar los principales temas que tengan relación con la gestión del riesgo operacional, seguridad de la información y continuidad de negocio, a fin de asegurar la continua administración y monitoreo de la gestión. Este comité sesiona quincenalmente.



#### **Gestión de Seguridad de la Información**

Ante el cada vez más cercano desafío que nos presenta este mundo digital, globalizado e hiperconectado, surge la necesidad imperiosa de garantizar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información de los afiliados y de la organización. En tal sentido, se ha desarrollado un modelo que permite mitigar los riesgos a través de la alianza estratégica de trabajo colaborativo entre las áreas de Tecnología, Personas y Riesgo, a través de las zonas de convergencia que son Ciberseguridad, Cultura y Seguridad de la Información, respectivamente. Para más información ver Capítulo 6, sección 4.

#### **Gestión de Control Interno**

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar debemos implementar un Sistema de Control Interno conforme a las disposiciones contenidas en la Circular N° 3.220 de marzo 2016 de la SUSESO para fiscalizar los regímenes de seguridad y protección social (Leyes N° 16.395 y 18.833), cuyo fin es proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la organización.

En atención a lo anterior, contamos con una Política y Manual de Sistema de Control Interno que define los roles y responsabilidades aplicables a todos los colaboradores para la implementación y funcionamiento de dicho sistema, así como la descripción del conjunto de actividades que soportan esta gestión en el tiempo.

Adicionalmente, ejecutamos distintos procesos a través del Directorio, la alta administración y los colaboradores en relación con la eficacia y eficiencia de las operaciones, adhesión a las políticas aprobadas por la Directorio, confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones, y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas aplicables.

## CIBERSEGURIDAD Y CUIDADO DE DATOS

En temas de Ciberseguridad y Cuidado de Datos, Caja Los Andes cumple con la normativa chilena vigente, pero además cuenta con una Política de Seguridad de la Información, donde señala nuestra promesa de velar por la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de nuestros afiliados, con el fin de darles la garantía en el manejo de sus datos.

Los principios de confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos, son parte de la validación continua de las políticas de seguridad de la información vigentes en nuestra organización, fortaleciendo el control y mitigación de cualquier riesgo tecnológico.

El área de Ciberseguridad está presente tanto a la prevención y a la vigilancia, como a la reacción frente a algún incidente, entregando así una completa y eficaz protección a la compañía.

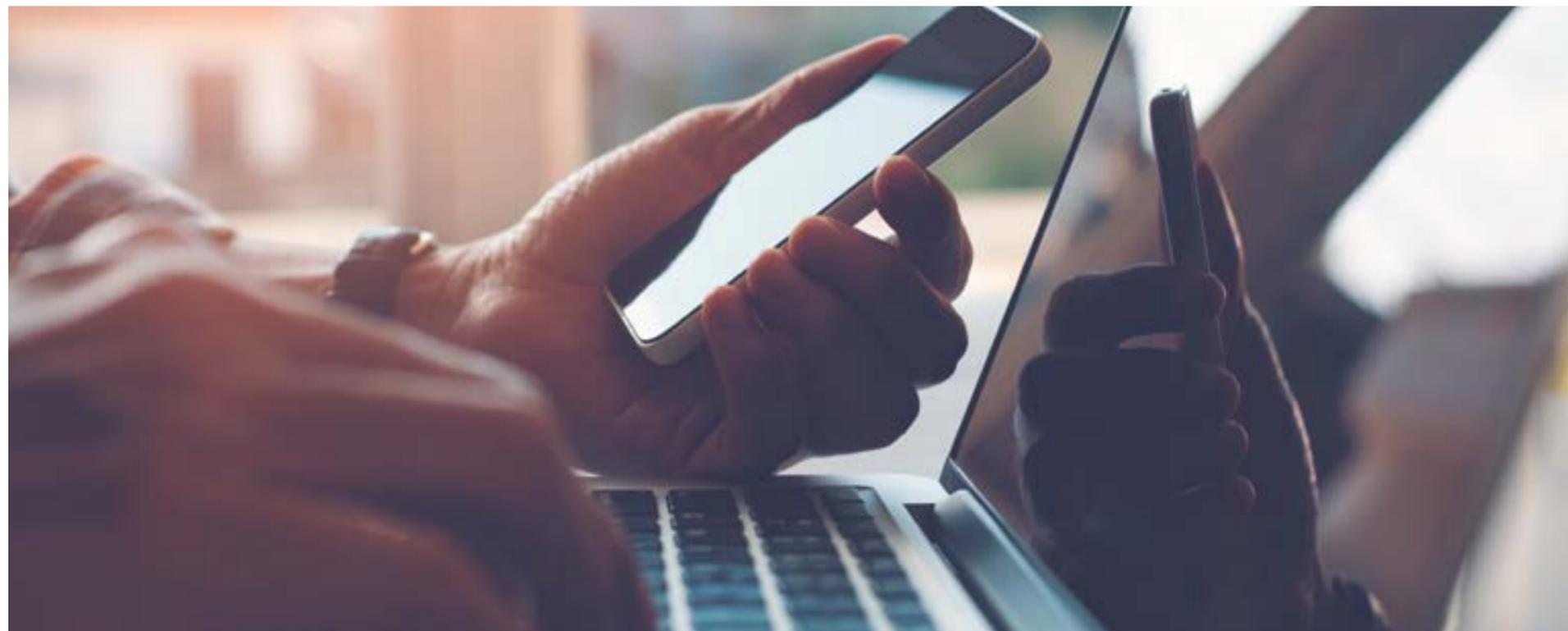
Ciberseguridad tiene como objetivo principal de protección:

- Gestionar servicios de seguridad corporativos CSOC
- Asegurar los procesos y servicios de negocio.
- Proteger los activos de la compañía.
- Proteger la imagen de la compañía.
- Minimizar sanciones ante los reguladores.
- Resiliencia de la organización.

Las constantes y nuevas amenazas existentes, requieren poseer una capacidad de respuesta eficaz y eficiente, que además sea coordinada con las áreas de Riesgo y Seguridad de la información, con el fin de asegurar:

- Continuidad de los procesos de negocio.
- Confidencialidad de la información.
- Proporcionar conexión segura entre redes remotas e internas.
- Integridad de los datos almacenados o transmitidos.
- Monitorear y Alertar la actividad los usuarios y sistemas.
- Inteligencia para análisis de escenarios y amenazas.
- Gestión de los procesos de seguridad.

En definitiva, es un área de apoyo transversal, capaz de proveer seguridad digital en distintos niveles de la organización.



### PILARES MODELO CIBERSEGURIDAD

#### 1. MONITOREO (CIBERSOC)

Administración de correlacionador de las plataformas de nuestra Caja y del reporte de eventos desencadenados por el sistema de información y gestión de eventos (SIEM).

#### 2. ATAQUE (PENTESTERS Y ETHICAL HACKERS)

Equipo encargado de validar los niveles de seguridad mediante ataques controlados a nuestros servicios externos e internos.

#### 3. DEFENSA (SEGURIDAD TI)

Equipo responsable de la mitigación de eventos reportados por el CiberSOC, administración de plataformas de seguridad y liderazgo de los proyectos tecnológicos de seguridad.

## PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS EL 2019:

### BLOQUEO USB

Contar con protección en los EndPoint (Notebooks), apoyar con la herramienta al Control de fuga de información, y asegurar que la información allí contenida no quede expuesta al momento de una pérdida de equipos fuera de la compañía. Bloquear y controlar dispositivos de Almacenamiento Masivo (Discos Duros, Pendrives, Memorias externas). Herramienta Implementada: **McAfee**

### ENCRIPCIÓN DE DISCOS DUROS

Aplicar software de encriptación a los EndPoint (Notebooks), para proteger la información contenida en el dispositivo convirtiéndola en código ilegible que no puede ser descifrado fácilmente por personas sin autorización. Herramienta Implementada: **McAfee**

### EDR (ENDPOINT DETECTION AND RESPONSE)

Implementar protección avanzada en los EndPoint (Puestos de Trabajo), complementar la herramienta protección antivirus. EDR provee una protección y respuesta inmediata ante amenazas avanzadas, basada en el machine learning (previo a la ejecución o en tiempo real), la protección contra vulnerabilidades, el análisis de comportamiento. Herramienta Implementada: **McAfee**

### CASB (CLOUD ACCES SECURITY BROKER)

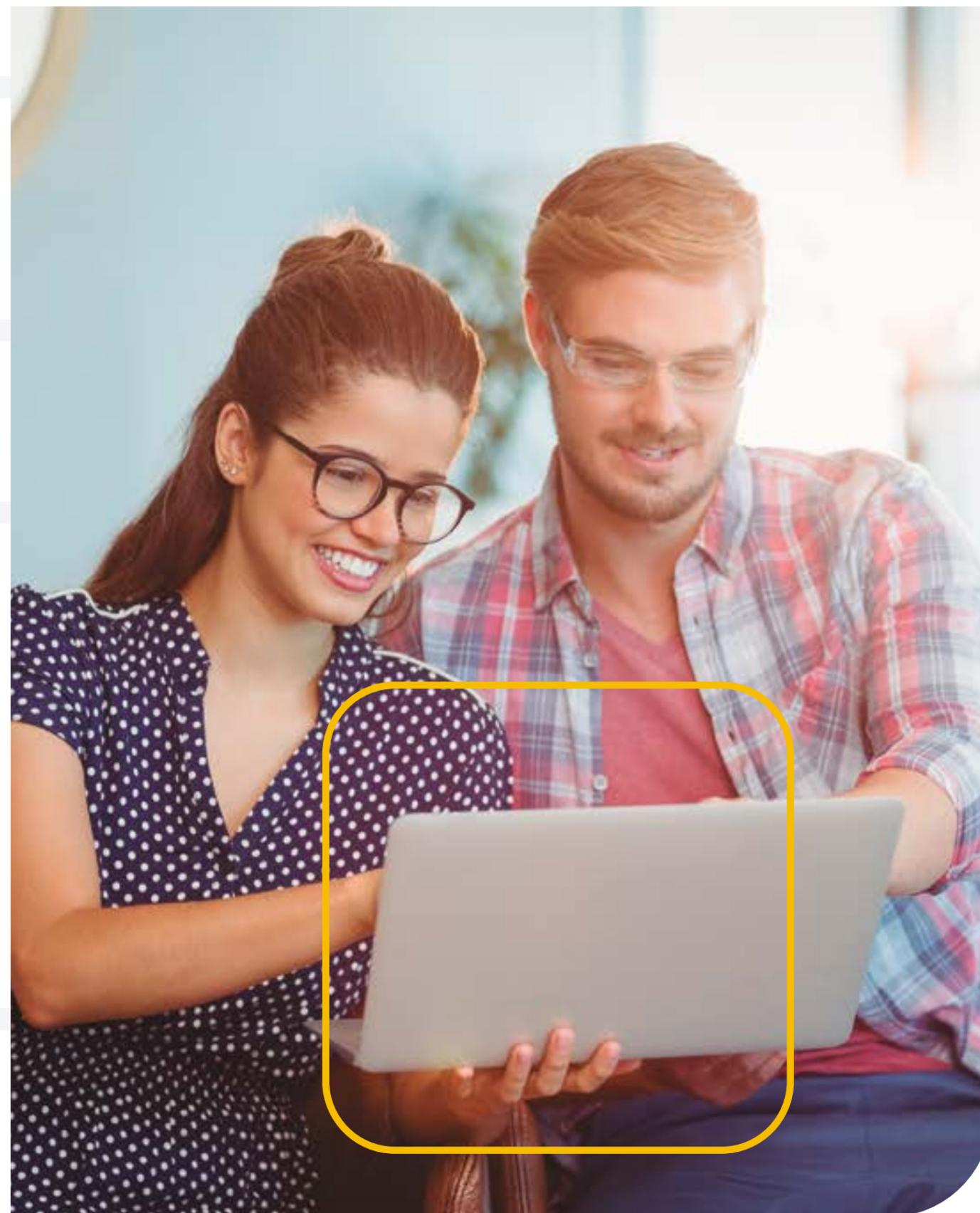
Activar una protección avanzada en la capa de internet y en tiempo real, con el fin de proteger de ataques orientados a la información y los usuarios, permitiendo la efectiva aplicación de los lineamientos de seguridad que la organización ha definido para el uso de los servicios en la nube. Herramienta Implementada: **McAfee**

### CONTROL DE ACCESO A LA RED (NAC)

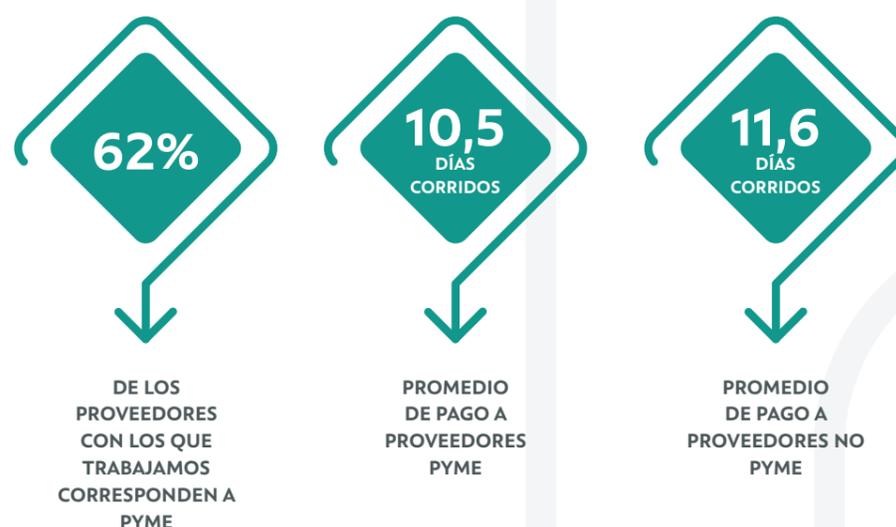
Identificar los accesos e intentos de conexión a la red corporativa. Autenticar estos accesos utilizando protocolos seguros (802.1X) para red cableada e Inalámbrica de usuarios y dispositivos, integrando "Active Directory" corporativo. Adicionar controles y políticas de acceso para la conexión a la red. Monitorear a los usuarios y dispositivos. Herramienta propuesta: **CISCO**

## RESULTADO DE LOS PROYECTOS REALIZADOS

La implementación de todos estos proyectos ha proporcionado a la organización un nivel de madurez en materia de Ciberseguridad, nos permite estar a la vanguardia de lo que requiere hoy el mercado en materia de seguridad. Por otro lado se ha robustecido la operación y protección de los activos, así como también se han visto mejorados los procesos de revisión y validación de seguridad para servicios tanto internos como externos.



## GESTIÓN DE PROVEEDORES



En este proceso de transformación digital de nuestra organización, quisimos potenciar la comunicación con nuestros proveedores, para dar a conocer el nuevo rol de Caja Los Andes, los fundamentos de esta transformación, el enfoque y el impacto que generaría en el ecosistema en el cual ellos también están insertos. Para esto trabajamos en reuniones, tanto con los proveedores críticos, como con potenciales nuevos proveedores.

Los principales proyectos en desarrollo en el área de suministro, tienen relación con la adopción de nuevas tecnologías que permitan obtener procesos de compra de bienes y servicios de manera eficiente, asegurando un proceso transparente para los oferentes. En esta línea, se avanzó en las definiciones de un portal de proveedores que incorpora, procesos de licitaciones y cotizaciones on line y la gestión de firmas y administración de contratos digitales, lo cual apunta a una obtención de mejores oportunidades de mercado y la comunicación constante con los proveedores.

Durante el año 2019 se realizaron procesos de compra con 1.386 proveedores, por \$102.037.700.554 neto. De ellos el 62% son proveedores PYME. Un 6% del valor comprado se realizó a proveedores de fuera de la Región Metropolitana.

Desde el inicio de la relación comercial se vela por asegurar la igualdad de condiciones en los procesos de cotización y licitación, así como tener toda la documentación que permita asegurar la idoneidad del proveedor.

En cuanto al pago se trabaja constantemente para hacerlo de forma oportuna. Durante el año 2019 el tiempo promedio de pago a proveedores fue de 11,6 días corridos desde la emisión de la factura y el pago. Para los proveedores PYME este tiempo fue de 10,5 días.

Se trabaja en conjunto con empresa auditora Deloitte para estructurar y diseñar los lineamientos de los procesos y políticas de abastecimiento y tendencias de mercado, las que se focalizan en tres pilares:

- Política de Abastecimiento
- Estructura de un Plan de Compras (transversal para toda la organización)
- Mejores prácticas para eficientar los procesos operativos y de control en la organización.

### MODELO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

Nuestra estrategia de relacionamiento con los proveedores busca crear relaciones de confianza y largo plazo, que beneficien a ambas partes.

POLÍTICA DE COMPRAS RESPONSABLES	ESTÁNDAR DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
Manual que orienta el proceso de abastecimiento de la Caja, estableciendo un estilo de gestión basado en la objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de compras y una eficiente gestión de los recursos, contemplando todos nuestros principios de sostenibilidad.	Desde 2015, trabajamos con un exigente estándar de selección y evaluación de proveedores, en el cual requerimos a nuestra red de suministros el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto de los principios del Código de Buenas Prácticas y Conductas de Caja Los Andes.

## OPERACIÓN RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

Nos hemos propuesto realizar una gestión importante frente al cuidado del medio ambiente, priorizando aquellas áreas donde generamos nuestros mayores impactos. De esta forma hemos clasificado en cinco categorías nuestro plan de acción: Programas de gestión ambiental, Certificaciones sustentables, Gestión energética / energías renovables, Campaña cero papel, Programa de reciclaje (papel, cartón, lata y botellas plásticas).

### 1. PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

**A. Medición Impacto Ambiental:** Durante el 2019, trabajamos con una consultora externa, para el desarrollo de un estudio de impacto ambiental, en todos los centros turísticos y recreacionales, para evaluar la condición actual de los recintos y proponer medidas de mejora en temas medioambientales.

**B. Centro Turístico Las Mellizas:** se realizó un estudio y propuesta del Programa de Recuperación de Lagunas, el cual comprende la puesta en acción de las recomendaciones indicadas en el estudio "Análisis del Sistema Laguna Las Mellizas, Centro Turístico Las Mellizas, Los Ángeles", realizado por el Centro de Ciencias Ambientales de la Universidad de Concepción. El programa considera medidas que permitan mantenerlas, entre las que se cuenta la forestación con árboles nativos en las riveras de las lagunas, la implementación de una mini- planta de compostaje, cuyo proyecto de construcción reúne las condiciones necesarias para evitar la contaminación de las napas que convergen en la laguna oriente del centro turístico, control en los tiempos de riego del parque, mejora del vivero existente y relación con los habitantes de la zona.

Ambos estudios, entregan una pauta de acción que actualmente está en análisis, para evaluar la ejecución de las propuestas mencionadas, según prioridad.

### 2. CERTIFICACIONES SUSTENTABLES

**Certificación LEED:** Los Centros Integrales del Adulto Mayor (CIAM) ubicados en Maipú, Viña del Mar y Santiago, cuentan con certificación LEED Gold.

Para el año 2020, se trabajará en la certificación Leed de las sucursales implementadas con el Nuevo Modelo Atencional.

**Certificación CES:** Por otra parte, el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) Viña del Mar cuenta con la Certificación Edificio Sustentable (CES).

Esta certificación permite evaluar, calificar y certificar el comportamiento ambiental de edificios de uso público en Chile, ya sean nuevos o existentes. Esta certificación se basa en el cumplimiento de un conjunto de variables, obligatorias y voluntarias.

### 3. GESTIÓN ENERGÉTICA / ENERGÍAS RENOVABLES

En el marco de nuestro compromiso con el fomento de la eficiencia energética, en febrero 2019 Caja Los Andes firmó un convenio con Colbún, el cual implica que la energía obtenida proviene de fuentes no contaminantes para sus edificios matrices de Alonso de Ovalle y General Calderón. Esto nos ha permitido además, reducir los costos de energía.

En tanto, el centro vacacional de La Huayca, Iquique, desde fines de 2019, cuenta con paneles fotovoltaicos, lo que permite un ahorro energético de 150 watts. En paralelo, estamos desarrollando la licitación para la implementación de la planta fotovoltaica para suministrar energía al centro Vacacional Hornitos.

### 4. CAMPAÑA CERO PAPEL

Caja Los Andes en el plan de disminuir el consumo de papel, así como incentivar el trabajo colaborativo, ha ido migrando la documentación a Google Drive.

#### EDIFICIO CORPORATIVO

	2019	2018	% DE VARIACIÓN AL PERIODO ANTERIOR
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (kwh)	3.608.599,39	3.838.830,00	-6,00%

#### SUCURSALES

	2019	2018	% DE VARIACIÓN AL PERIODO ANTERIOR
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (kwh)	4.580.901,43	5.078.467,57	-9,80%

#### CENTROS TURÍSTICOS

	2019	2018	% DE VARIACIÓN AL PERIODO ANTERIOR
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (kwh)	3.925.399,91	4.130.795,96	-4,97%

## 5. PROGRAMA DE RECICLAJE (PAPEL, CARTÓN, LATA Y BOTELLAS PLÁSTICAS)

Determinamos un plan de reciclaje que estableció los principales desechos generados tanto en nuestras oficinas, como en sucursales, identificando cuatro categorías: papel, cartón, latas y plásticos.

Forman parte de este programa las oficinas de: Edificio Corporativo, Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) Maipú, Viña del Mar y Alonso Ovalle y las sucursales de: Curicó, Talca, Santa Cruz, Puente Alto, Mall Plaza Oeste y Mall Pumay Maipú.

### RESUMEN GESTIÓN DE RESIDUOS 2019

CARTÓN (KG)			PAPEL (KG)		
2019	2018	% DIF	2019	2018	% DIF
7.742,00	8.256,00	-6,23%	25.173,50	24.911,60	1,05%

LATA (KG)			PET (KG)		
2019	2018	% DIF	2019	2018	% DIF
557,00	207,80	168,05%	1.322,00	469,20	181,76%



### PRIMER CENSO BOTÁNICO EN CENTROS VACACIONALES

Junto a Plantsss realizamos el primer Censo Botánico en nuestros Centros Vacacionales, para poder acercar el cuidado de la biodiversidad a nuestros afiliados y pasajeros. El trabajo constó en la visita del equipo de Plantsss a todas nuestras instalaciones para censar/catastrar todas las plantas, arbustos y matorrales que están en ellos, para luego con toda la información levantada, incorporarla en la aplicación.

Así nuestros visitantes podrán acceder a los listados "Plantsss-List" de cada centro vacacional y recorrer los parques, identificando especies de plantas, ya que estas están todas georreferenciadas en el mapa de la aplicación móvil.

Los principales objetivos del proyecto son:

1. Tener información sobre el Patrimonio Botánico de la Caja
2. Obtener datos de interés para medir "Los Servicios ecosistémicos" que la vegetación le entrega a Chile y el mundo
3. Mejorar la experiencia turística en base a la educación ambiental

Para acceder a la información, la persona debe descargar la aplicación Plantsss y acercarse a un árbol, arbusto o matorral y solo por su posición podrá conocer el nombre, características y propiedades de la especie que tiene al frente, además de "anécdotas" o datos curiosos accediendo a las fichas técnicas.

### 7.524 ESPECIES CATASTRADAS



### DATOS INTERESANTES Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS DETECTADOS

<b>1.229.865 M<sup>2</sup></b> El aporte promedio de Oxígeno.	<b>564</b> Especies de plantas diferentes.	<b>18.050 MTS.</b> Altura de todos los Árboles juntos, equivalente a 45 veces la torre Costanera Center.	<b>6.860</b> Plantas con Semillas que aportan a la fauna local, o podría ser de alimento para el ser humano.
<b>6.195</b> Plantas Polinizantes, o que tienen flores visibles para agentes Polizadores.	<b>2.183</b> Plantas con propiedades medicinales.	<b>2.485</b> Plantas que sirven como textil, artesanía, históricas, afrodisíacas, ancestrales, etc.	<b>1.058</b> Plantas Curiosas o que presentan algún dato anecdótico/histórico.

La aplicación es gratuita y está disponible en Google Play y AppStore



# Nuestros *estados financieros*



## CAJA DE COMPENSACION DE **ASIGNACIÓN FAMILIAR DE LOS ANDES Y FILIALES**

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

### CONTENIDO

- Estados Consolidados de Situación Financiera Clasificados
- Estados Consolidados de Resultados por Naturaleza
- Estados Consolidados de Resultados Integrales por Naturaleza
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estados Consolidados de Flujos de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros Consolidados

**M\$** : Cifras expresadas en miles de pesos chilenos

**UF** : Cifras expresadas en unidades de fomento



### Informe de los Auditores Independientes

Señores Presidente y Directores:  
Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filiales, que comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2019 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

#### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

#### Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



### Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filiales al 31 de diciembre de 2019 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

### Otros asuntos

Los estados financieros consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filiales al 31 de diciembre de 2018, y por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin modificaciones sobre los mismos en su informe de fecha 26 de marzo de 2019.

Mario Torres S.

Santiago, 24 de marzo de 2020

KPMG SpA

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO	NOTA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Estado de Situación Financiera</b>			
<b>Activos</b>			
<b>Activos corrientes</b>			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	115.594.516	81.725.859
Otros activos financieros corrientes	6a)	0	429.709
Otros activos no financieros corrientes	7a)	2.867.616	4.247.486
Colocaciones de crédito social, corrientes (neto)	8a)	410.859.882	414.665.631
Deudores previsionales (neto)	8b)	117.278.412	107.669.719
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes	9a)	150.368.100	93.824.946
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas, corrientes	10a)	46.948	172.622
Activos por impuestos corrientes, corrientes	11a)	1.059.391	801.598
<b>TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES DISTINTOS DE LOS ACTIVOS O GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA O COMO MANTENIDOS PARA DISTRIBUIR A LOS PROPIETARIOS</b>		<b>798.074.865</b>	<b>703.537.570</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES O GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA O COMO MANTENIDOS PARA DISTRIBUIR A LOS PROPIETARIOS</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES TOTALES</b>		<b>798.074.865</b>	<b>703.537.570</b>
<b>Activos no corrientes</b>			
Otros activos financieros no corrientes	6b)	944	944
Otros activos no financieros no corrientes	7b)	489.295	682.330
Colocaciones de crédito social, no corrientes (neto)	8c)	1.018.762.792	911.775.256
Cuentas por cobrar no corrientes	9b)	6.612.620	6.476.663
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, no corrientes	10a)	343.121	359.686
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	12	0	22.333
Activos intangibles distintos de la plusvalía	13	30.306.976	24.962.904
Propiedades, planta y equipo	14	168.021.835	154.425.975
<b>TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>1.224.537.583</b>	<b>1.098.706.091</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>2.022.612.448</b>	<b>1.802.243.661</b>

Las notas adjuntas números 1 a 39 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO	NOTA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
<b>Patrimonio y pasivos</b>			
<b>Pasivos</b>			
<b>Pasivos corrientes</b>			
Otros pasivos financieros corrientes	16a)	334.303.555	385.821.531
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	17	58.300.866	47.754.153
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas, corrientes	10b)	574.881	390.100
Pasivos por impuestos corrientes, corrientes	11b)	1.023.821	554.180
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	18	9.289.928	8.685.332
Otros pasivos no financieros corrientes	19a)	724.699	758.319
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES DISTINTOS DE LOS PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>		<b>404.217.750</b>	<b>443.963.615</b>
<b>PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES TOTALES</b>		<b>404.217.750</b>	<b>443.963.615</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>			
Otros pasivos financieros no corrientes	16b)	820.448.763	605.369.904
Otros pasivos no financieros no corrientes	19b)	393.270	376.516
<b>TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>820.842.033</b>	<b>605.746.420</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.225.059.783</b>	<b>1.049.710.035</b>
<b>Patrimonio</b>			
Fondo social	20a)	752.522.243	718.786.087
Ganancias (pérdidas) acumuladas	20a)	45.029.230	33.736.156
<b>PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA</b>		<b>797.551.473</b>	<b>752.522.243</b>
Participaciones no controladoras	20c)	1.192	11.383
<b>PATRIMONIO TOTAL</b>		<b>797.552.665</b>	<b>752.533.626</b>
<b>TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS</b>		<b>2.022.612.448</b>	<b>1.802.243.661</b>

Las notas adjuntas números 1 a 39 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS POR NATURALEZA

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE RESULTADOS POR NATURALEZA	NOTA	ACUMULADO	
		01-01-2019 31-12-2019 M\$	01-01-2018 31-12-2018 M\$
<b>Estado de Situación Financiera</b>			
<b>Ganancia (pérdida)</b>			
Ingresos por intereses y reajustes	21a)	344.632.328	316.492.741
Ingresos de actividades ordinarias	23	46.327.634	48.331.024
Otros ingresos	24	14.561.593	17.284.949
Gastos por intereses y reajustes	21b)	(49.250.615)	(47.413.807)
Deterioro por riesgo de crédito	32	(96.692.342)	(92.314.590)
Materias primas y consumibles utilizados	25	(71.819.987)	(69.546.947)
Gastos por beneficios a los empleados	26	(87.223.244)	(91.762.616)
Gasto por depreciación y amortización	27	(17.816.945)	(12.135.839)
Pérdidas por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	28	(783.771)	334.450
Otros gastos, por naturaleza	29a)	(33.717.063)	(34.095.535)
Otras ganancias (pérdidas)	29b)	(1.158.369)	(583.972)
Ingresos financieros	30a)	1.330.198	1.736.900
Costos financieros	30b)	(2.321.341)	(1.861.485)
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	12	0	(6.567)
Resultados por unidades de reajuste		(572.611)	(678.040)
<b>GANANCIA (PÉRDIDA), ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>45.495.465</b>	<b>33.780.666</b>
Gasto por impuestos a las ganancias	15	(466.440)	(49.230)
<b>GANANCIA (PÉRDIDA) PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas		0	0
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>		<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>
<b>Ganancia (pérdida), atribuible a</b>			
Ganancia (pérdida), atribuible a los propietarios de la controladora		45.029.230	33.736.156
Ganancia (pérdida), atribuible a participaciones no controladoras		(205)	(4.720)
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>		<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>

Las notas adjuntas números 1 a 39 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	ACUMULADO	
	01-01-2019 31-12-2019 M\$	01-01-2018 31-12-2018 M\$
<b>Estado del resultado integral</b>		
Ganancia (pérdida)	45.029.025	33.731.436
<b>Otro resultado integral</b>		
<b>Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	0	0
<b>Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, antes de impuestos</b>		
<b>Diferencias de cambio por conversión</b>		
Otro resultado integral, antes de impuestos, diferencias de cambio por conversión	0	0
<b>Activos financieros disponibles para la venta</b>		
Otro resultado integral, antes de impuestos, activos financieros disponibles para la venta	0	0
<b>Coberturas del flujo de efectivo</b>		
Otro resultado integral, antes de impuestos, coberturas del flujo de efectivo	0	0
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) de inversiones en instrumentos de patrimonio	0	0
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) por revaluación	0	0
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) actuariales por planes de beneficios definidos	0	0
Participación de otro resultado integral de asociadas y negocios conjuntos contabilizados utilizando el método de la participación que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	0	0
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, antes de impuestos	0	0
Otros componentes de otro resultado integral, antes de impuestos	0	0
<b>Impuesto a las ganancias relacionado con componentes de otro resultado integral</b>		
Suma de impuestos a las ganancias relacionados con componentes de otro resultado integral	0	0
Otro resultado integral	0	0
<b>Resultado integral total</b>	<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>
<b>Resultado integral atribuible a</b>		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	45.029.230	33.736.156
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	(205)	(4.720)
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>	<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>

Las notas adjuntas números 1 a 39 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.



## ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01-01-2019 31-12-2019	01-01-2018 31-12-2018
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	(53.310.246)	9.455.464
Cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias	13.903.868	13.255.049
Cobros procedentes de primas y prestaciones, anualidades y otros beneficios de pólizas suscritas	6.471.046	7.274.787
Otros cobros por actividades de operación	188.177.211	99.152.534
Clases de pagos		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	(76.918.896)	(81.443.224)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(84.755.737)	(90.526.826)
Pagos por primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas	(28.049.744)	(28.233.794)
Dividendos recibidos	1.873	4.841
Intereses pagados	(45.012.478)	(41.135.677)
Intereses recibidos	1.282.735	1.759.324
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	3.725	(90.725)
Otras entradas (salidas) de efectivo	(13.726.238)	(18.241.525)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>(91.932.881)</b>	<b>(128.769.772)</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		
Compras de propiedades, planta y equipo	(10.612.579)	(12.143.559)
Compras de activos intangibles	(6.950.503)	(912.429)
Otras entradas (salidas) de efectivo	1.004.150	1.747.421
<b>FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>(16.558.932)</b>	<b>(11.308.567)</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiamiento</b>		
Importes procedentes de préstamos de largo plazo	244.860.000	137.443.000
Importes procedentes de préstamos de corto plazo	0	0
<b>TOTAL IMPORTES PROCEDENTES DE PRÉSTAMOS</b>	<b>244.860.000</b>	<b>137.443.000</b>
Pagos de préstamos	(190.557.173)	(163.230.120)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(7.035.162)	(1.666.915)
Dividendos pagados	0	0
Otras entradas (salidas) de efectivo	95.092.805	156.312.402
<b>FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>142.360.470</b>	<b>128.858.367</b>
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	33.868.657	(11.219.972)
<b>Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo</b>		
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>33.868.657</b>	<b>(11.219.972)</b>
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	81.725.859	92.945.831
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO</b>	<b>115.594.516</b>	<b>81.725.859</b>

Las notas adjuntas números 1 a 39 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Cifras en miles de pesos - M\$)

### NOTA 1 – CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

#### a. Antecedentes de la Constitución y objetivos de la Institución

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, en adelante "Caja Los Andes", es la continuadora legal de Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción, entidad que inició sus actividades con fecha 2 de febrero de 1953. Su existencia legal deriva del Decreto con fuerza de Ley N°245, publicado en el Diario Oficial del 31 de julio de 1953, y del Estatuto aprobado por decreto supremo N°156 del 28 de noviembre de 1979, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 21 de diciembre de 1979.

Caja Los Andes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la Administración de prestaciones de seguridad social, que se regirá por el Estatuto General de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, contenido en la Ley N°18.833, de 1989, emitida por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sus reglamentos, sus estatutos particulares y por las disposiciones del título XXXIII del Libro I del Código Civil y su accionar está fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Su domicilio es General Calderón 121, en la comuna de Providencia, Santiago de Chile.

#### b. Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo se define como el sistema mediante el cual, las empresas son dirigidas y controladas para contribuir a la efectividad y rendimiento de la organización. Sus objetivos principales son velar por la transparencia, permitir el conocimiento de cómo los directivos gestionan los recursos, proveer de instrumentos de resolución de conflictos de interés entre los distintos grupos que conforman dicho gobierno, y buscar el logro de equilibrios al interior del sistema.

Caja Los Andes está comprometida en mejorar continuamente sus prácticas de Gobierno Corporativo. Los esfuerzos en esta materia se concentran fundamentalmente en que cada entidad es dirigida por un Directorio efectivo, el cual debe liderar y controlar la organización. Este Directorio debe saber distanciarse de los asuntos operacionales y enfocarse en los objetivos de largo plazo de la entidad.

El Directorio representa a todas las empresas adherentes y trabajadores afiliados y por esto tiene el deber de jugar el papel más significativo dentro del gobierno corporativo de toda empresa. El Directorio debe vigilar estrictamente la situación financiera de Caja Los Andes, actuando con la debida independencia.

Caja Los Andes cuenta hoy con siete comités, integrados por directores y altos ejecutivos de la entidad. Ellos tienen la misión de reportar al Directorio de manera directa y transparente los asuntos sometidos a su consideración, para lo cual deben interiorizarse a fondo con las materias propias de la Institución.

Caja Los Andes cuenta con los comités que a continuación se detallan:

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

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- **Comité de Riesgo y Finanzas:** Este Comité tiene por función definir las políticas y gestión de riesgos y cobranza, efectuar una adecuada planificación financiera y coordinar las acciones que mitiguen los riesgos a los que está expuesta la organización. Desde noviembre del año 2013, este Comité da cuenta de la situación y gestión financiera de Caja Los Andes.
- **Comité de Beneficios Sociales:** A este Comité le corresponde aprobar materias relativas a nuevos Beneficios Sociales, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar social definidos para el año.
- **Comité de Productos y Servicios Financieros:** Este Comité debe aprobar materias relativas a nuevos Productos Financieros, considerando su impacto social y las necesidades de los afiliados. Asimismo, tiene como objetivo informar el estado de avance de los planes para el pilar de productos financieros definidos para el año.
- **Comité de Infraestructura:** Este Comité analiza y determina la adecuada inversión del activo fijo de Caja Los Andes, tanto para oficinas como para centros recreacionales turísticos. Asimismo, adopta y controla las decisiones respecto a mantención de la infraestructura de Caja Los Andes.
- **Comité de Compensaciones:** Es un órgano intermedio entre la Administración y el Directorio, cuya función primordial es conocer y apoyar las iniciativas, proyectos y políticas en el ámbito del Desarrollo Organizacional y Compensaciones de los colaboradores y ejecutivos.
- **Comité de Ética:** Este Comité deberá velar constantemente por la verdadera comprensión y cumplimiento del Código de Ética, además de su efectiva aplicación.

### c. Inscripción en el Registro de Valores

Caja Los Andes, R.U.T. 81.826.800-9 se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el N°959 de fecha 7 de diciembre del 2006, quedando sujeta a los requerimientos que esta Comisión impone a las empresas fiscalizadas.

Esta inscripción fue autorizada por la Superintendencia de Seguridad Social, organismo fiscalizador de Caja Los Andes, a través del Ordinario 030088 de fecha 21 de junio del 2006.

## NOTA 2 - BASES DE PREPARACIÓN

### a. Bases de Preparación

Los Estados Financieros Consolidados de Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes y Filiales al 31 de diciembre de 2019 y 2018, han sido preparados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) sobre la preparación de los estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (En adelante NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) para las entidades inscritas en el Registro de Valores, con excepción del reconocimiento del deterioro de la Cartera de Crédito Social autorizado por esa Comisión en su Oficio Ordinario N°714 de fecha 12 de enero de 2011.

De acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS 9), el deterioro de la cartera de crédito social se reconoce bajo el modelo de pérdida esperada. Según el oficio ordinario emitido por la Comisión para el Mercado Financiero, indicado en párrafo precedente, el deterioro se reconocerá con base en pérdidas incurridas, donde se clasifica la cartera de colocaciones de acuerdo a la capacidad del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con Caja Los Andes, sin perjuicio de que se analicen las características tales como plazos, garantías, tasas de interés, reajustabilidad, etc., de cada una de las diversas operaciones crediticias que mantenga el respectivo prestatario, de modo que la clasificación final refleje el riesgo de cada una de ellas y de la deuda en su conjunto, tal como lo requiere la Circular N°2588 de fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Los Estados Financieros Consolidados fueron aprobados por el Directorio en sesión ordinaria 1048/03, celebrada el 24 de marzo de 2020.

### b. Bases de Medición

Los Estados Financieros Consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, con excepción de los instrumentos financieros que son valorizados al valor razonable.

### c. Moneda Funcional y de Presentación

Estos Estados Financieros Consolidados son presentados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de Caja Los Andes. Toda la información presentada en pesos chilenos ha sido aproximada a la unidad de mil más cercana.

Cabe mencionar que Caja Los Andes, no posee movimientos referidos a inversiones o financiamiento en monedas distintas a la funcional.

### d. Uso de Estimaciones y Juicios

En la preparación de los Estados Financieros Consolidados se han utilizado determinadas estimaciones realizadas por la Administración para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en los estados financieros. Estas estimaciones se refieren básicamente a:

- La determinación de la vida útil de propiedades, plantas y equipos e intangibles.
- Para los instrumentos financieros de propiedad de Caja Los Andes, se utiliza el valor razonable con efecto en resultados.
- Las estimaciones empleadas para calcular el deterioro de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, se basan en la antigüedad de los saldos.
- Duración y tasas aplicables para contratos considerados para adopción de NIIF 16.

La Administración ha realizado estimaciones y juicios que fueron aplicados en las siguientes notas:

- Nota 3e) Principales criterios contables aplicados (vida útil Propiedades, plantas y Equipos)
- Nota 6 Otros activos financieros
- Nota 9a) Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar
- Nota 13 Activos Intangibles distintos de la Plusvalía
- Nota 14 Propiedades, Plantas y Equipos
- Nota 18 Provisiones por beneficios a los empleados
- Nota 16 Pasivos Financieros (Pasivos por contrato de arrendamiento)

### e. Cambios en las Políticas Contables

Con fecha 1 de enero de 2019 comenzó a ser aplicada IFRS 16 "Arrendamientos", lo cual significó registrar contablemente un activo por derecho a usar bienes en arrendamiento y un pasivo por contratos de arrendamiento por un monto neto de M\$19.696.788; el que se obtuvo descontando a valor presente los flujos futuros de arrendamiento a la tasa de financiamiento. Al 31 de diciembre de 2019, Caja Los Andes mantiene activos por derecho a usar bienes en arrendamiento por M\$ 15.840.430 y obligaciones por contratos de arrendamiento por MM\$16.135.613.

### f. Reclasificación en los Estados Financieros Consolidados

Caja Los Andes a efectuado reclasificaciones a lo informado al 31 de diciembre de 2018 como muestra el siguiente cuadro adjunto. Dichas reclasificaciones corresponden a que se encontraban mal informados los conceptos de gravámenes recupero castigos extraordinarios C.S., los cuales inicialmente se encontraban clasificados como ingresos de actividades ordinarias, y ahora se clasifican como deterioro por riesgo de crédito, y bonificación reembolsos gastos de cobranza, los cuales inicialmente se clasificaban como materias primas consumibles, y ahora como ingresos de actividades ordinarias.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

CMF ESTADO DE RESULTADOS POR NATURALEZA	NOTA	VALOR INFORMADO 31-12-18 M\$	RECLASIFICACIÓN M\$	NUEVO VALOR 31-12-18 M\$
<b>Estado de resultados</b>				
Ingresos de actividades ordinarias	23	49.322.296	(991.272)	48.331.024
Materia primas y consumibles utilizados	25	(71.025.489)	1.478.542	(69.546.947)
Deterioro por riesgo de crédito	32	(91.827.320)	(487.270)	(92.314.590)

Resultado del período no se ve alterado con estas reclasificaciones manteniéndose en M\$33.736.156.

**NOTA 3 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS**

Los principales criterios contables aplicados en la elaboración de los presentes Estados Financieros Consolidados, han sido los siguientes:

**a. Período Cubierto**

Los Estados Financieros Consolidados cubren los siguientes períodos:

Los Estados de Situación Financiera Consolidados fueron preparados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los Estados Consolidados de Resultados Integrales, los Estados de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por los períodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019 y 2018.

**b. Bases de Consolidación**

**b.1) Subsidiarias**

Caja Los Andes controla una participada cuando está expuesta, o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta.

Se entenderá que existe control cuando:

- En circunstancias en las que los derechos de voto o derechos similares otorgan a un inversor poder, incluyendo situaciones en las que el inversor mantiene menos de la mayoría de los derechos de voto y en circunstancias que involucran derechos potenciales de voto.
- En circunstancias en las que se diseña una participada de forma que los derechos de voto no sean el factor dominante para decidir quién controla la participada, tales como cuando los derechos de voto se relacionan solo con tareas administrativas y las actividades relevantes se dirigen directamente por medio de acuerdos contractuales.
- En circunstancias que involucran relaciones de agencia.
- En circunstancias en que el inversor tiene control sobre activos especificados de una participada.

Caja los Andes utiliza políticas contables uniformes para informar sobre transacciones similares y otros eventos en similares circunstancias. Las transacciones intercompañías, los saldos y las ganancias no realizadas se eliminan. Las pérdidas no realizadas también se eliminan, a menos que la transacción proporcione evidencia de una pérdida por deterioro del activo transferido. Cuando es necesario para asegurar su uniformidad con las políticas adoptadas por Caja Los Andes, se modifican las políticas contables de las filiales. Las sociedades incluidas en la consolidación son Administradora de Fondos para la Bonificación por Retiro CajaLosAndes S. A, en adelante A.F.B.R. CajaLosAndes S.A., y Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.

Respecto a la Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A., el Servicio de Impuestos Internos acepta el término de giro el 25-06-2019. Con esta información se citó a junta extraordinaria con fecha 09-08-2019 en la cual se acepta la disolución de la Administradora. La liquidación efectiva se materializó durante el período de septiembre 2019.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

RUT SOCIEDAD	NOMBRE SOCIEDAD	PAÍS DE ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN 31-12-19			PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN 31-12-18		
				DIRECTO	INDIRECTO	TOTAL	DIRECTO	INDIRECTO	TOTAL
76.527.570-9	AFBR Caja Los Andes S.A. (*)	Chile	pesos chilenos	99,94%	0,00%	99,94%	99,00%	0,94%	99,94%
96.777.540-1	AFV C.Ch.C. S.A. en Liquidación (**)	Chile	pesos chilenos	0,00%	0,00%	0,00%	94,00%	0,00%	94,00%
76.965.744-4	Los Andes Tarjetas Prepago S.A.	Chile	pesos chilenos	99,90%	0,00%	99,90%	0,00%	0,00%	0,00%

(\*) Con fecha 25 de junio de 2019, Caja los Andes se adjudica 0,94% de participación que tenía AFV. CChC en AFBR. CajaLosAndes.

(\*\*) Al 31 de diciembre de 2019 no se considera en base de consolidación AFV CChC. dado liquidación de Administradora.

Según consta escritura pública de fecha 3 de diciembre 2018, bajo reportorio 116745-2018, se constituye la sociedad anónima especial "Los Andes Tarjetas de Prepago S.A" que se registrará por las disposiciones pertinentes de la ley 20.950, que autoriza emisión y operación de medios pago con provisión de fondo por entidades no bancarias.

El capital inicial asciende a M\$826.314, el cual se divide en 1.000 acciones nominativas de una sola serie sin valor nominal, en donde Caja Los Andes suscribió 999 acciones, correspondiente al 99,9% del total aportado.

**b.2) Interés no controlador**

El interés no controlador representa la porción de las pérdidas y ganancias y los activos netos, de los cuales directa o indirectamente, la Sociedad no es propietaria. Es presentado separadamente en el Estado de Resultados Consolidados del Ejercicio, Estado de Otros Resultados Integrales Consolidados del Ejercicio y es incluido en el patrimonio del Estado de Situación Financiera Consolidado, separadamente del patrimonio de los accionistas.

**c. Activos y Pasivos Financieros**

Caja Los Andes podrá invertir los recursos del Fondo Social, los provenientes de la administración de prestaciones complementarias y las disponibilidades de caja sólo en instrumentos financieros señalados en las letras a), b), c) y d) del artículo 45 del decreto ley N°3.500 de 1980 y en aquellos que determine el Consejo Monetario a proposición del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Estos son:

- Títulos emitidos por la Tesorería General de la República o por el Banco Central de Chile; letras de crédito emitidas por los Servicios Regionales y Metropolitano de Vivienda y Urbanización; Bonos de Reconocimiento emitidos por el Instituto de Normalización Previsional u otras Instituciones de Previsión, y otros títulos emitidos o garantizados por el Estado de Chile.
- Depósitos a plazo; bonos, y otros títulos representativos de captaciones, emitidos por instituciones Financieras.
- Títulos garantizados por instituciones financieras.
- Letras de crédito emitidas por instituciones financieras.

Los instrumentos financieros señalados en las letras b), c) y d) a que se refiere el inciso anterior, deberán corresponder a aquellos clasificados en las categorías A o B conforme al artículo 104 del citado decreto ley N°3.500.

En el evento que una inversión realizada deje de cumplir este requisito, la Caja de Compensación podrá mantenerla hasta por un plazo de seis meses, contado desde el momento en que ello ocurra.

Los activos financieros que posee Caja Los Andes y que formen parte del efectivo, de un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero por parte de otra empresa, un derecho contractual a intercambiar instrumentos financieros con otra empresa, en condiciones que son potencialmente favorables o un instrumento de capital de otra empresa, de acuerdo a la clasificación inicial que haya recibido el activo financiero, ya sea:

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Costo amortizado:** el activo financiero se medirá al costo amortizado si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- a. El activo financiero se conserva dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener flujos de efectivo contractuales.
- b. Las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Estos activos se miden posteriormente al costo amortizado usando el método del interés efectivo. El costo amortizado se reduce por las pérdidas por deterioro. El ingreso por intereses, las ganancias y pérdidas por conversión de moneda extranjera y el deterioro se reconocen en resultados. Cualquier ganancia o pérdida en la venta del activo financiero se reconoce en resultados

**Inversiones mantenidas hasta su vencimiento:** Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables y vencimiento fijo. Si se vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría a categoría de activos financieros disponibles para la venta.

Por otra parte, la Sociedad clasifica posteriormente todos sus pasivos como medidos a costo amortizado, excepto por:

- Los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Estados pasivos incluyendo los instrumentos derivados.
- Los pasivos financieros que surjan por la transferencia de activos financieros que no cumplan los resultados para su baja en cuantías o que se contabilicen utilizando el enfoque de la implicación continuada.
- Contratos de garantía financiera.
- Contraprestación contingente producto de una combinación de negocio.

**Valor razonable con cambios en otro resultado integral (VRCORI):** Si se cumplen las dos condiciones siguientes y no está medido a valor razonable con efecto en resultados:

- El activo financiero se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo se logra obteniendo flujos de efectivo contractuales y vendiendo activos financieros.
- Los flujos de efectivo son únicamente pagos del principal e interés.

Estos activos se miden posteriormente al valor razonable. El ingreso por intereses calculado bajo el método de interés efectivo, las ganancias y pérdidas por conversión de moneda extranjera y el deterioro se reconocen en resultados. Otras ganancias y pérdidas netas se reconocen en otro resultado integral. La ganancia o pérdida en la venta del activo se reconoce en resultados.

En el reconocimiento inicial de una inversión de patrimonio que no es mantenida para negociación, La Sociedad puede realizar una elección irrevocable en el momento del reconocimiento inicial de presentar los cambios posteriores en el valor razonable en otro resultado integral. Esta elección se hace individualmente para cada inversión.

Estos activos se miden posteriormente al valor razonable. Las ganancias y pérdidas netas, incluyendo cualquier ingreso por intereses o dividendos, se reconocen en resultados.

La sociedad clasifica todos sus pasivos financieros como medidos posteriormente al costo amortizado a excepción de los derivados que son pasivos que se miden a su valor razonable.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Valor razonable con cambios en resultados (VRCR):** categoría residual para los activos que no cumplen con las clasificaciones anteriores.

### c.1) Reconocimiento y medición inicial

Caja Los Andes reconoce los activos o pasivos financieros en el estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se conviertan en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. En el reconocimiento inicial los activos y pasivos financieros son medidos a valor razonable, incluyendo en el caso de un activo financiero o pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición.

### c.2) Baja de activos y pasivos

Los activos financieros se dejan de reconocer cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o se transfiera los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales en una transacción en que la se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del activo financiero, o no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios relacionados con la propiedad y no retiene control sobre los activos transferidos.

Los pasivos financieros serán dados de baja cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o haya expirado.

### c.3) Compensación

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, de manera que se presente en el estado de situación financiera su importe neto cuando, y solo cuando Caja los Andes tenga el derecho exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos, y tenga la intención de liquidar por el importe neto el activo y el pasivo simultáneamente.

### c.4) Clasificación y medición posterior

Los activos financieros se clasifican según el modelo de negocio en el que los activos son gestionados y sus características de flujo de efectivo. En el reconocimiento inicial, un activo financiero se clasifica como medido a: Costo amortizado; Valor razonable con cambios en otro resultado integral; Valor razonable con cambios en resultados.

Los activos financieros no se reclasifican después de su reconocimiento inicial, excepto si se cambia el modelo de negocio por uno para gestionar los activos financieros, en cuyo caso todos los activos financieros afectados son reclasificados el primer día del primer período sobre el que se informa posterior al cambio en el modelo de negocio.

Definición de cada clasificación:

**Costo amortizado:** El activo financiero se medirá al costo amortizado si se cumplen las dos condiciones siguientes

- El activo financiero se conserva dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener flujos de efectivo contractuales; y
- Las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Estos activos se miden posteriormente al costo amortizado usando el método del interés efectivo. El costo amortizado se reduce por las pérdidas por deterioro. El ingreso por intereses, las ganancias y pérdidas por conversión de moneda extranjera y el deterioro se reconocen en resultados. Cualquier ganancia o pérdida en la venta del activo financiero se reconoce en resultados.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Por otra parte, la Sociedad clasifica posteriormente todos sus pasivos como medidos a costo amortizado, excepto por:

- Los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Estados pasivos incluyendo los instrumentos derivados.
- Los pasivos financieros que surjan por la transferencia de activos financieros que no cumplan los resultados para su baja en cuantías o que se contabilicen utilizando el enfoque de la implicación continuada.
- Contratos de garantía financiera.
- Contraprestación contingente producto de una combinación de negocio.

Valor razonable con cambios en otro resultado integral (VRCORI) si se cumplen las dos condiciones siguientes y no está medido a valor razonable con efecto en resultados:

- El activo financiero se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo se logra obteniendo flujos de efectivo contractuales y vendiendo activos financieros.
- Los flujos de efectivo son únicamente pagos del principal e intereses.

Estos activos se miden posteriormente al valor razonable. El ingreso por intereses calculado bajo el método de interés efectivo, las ganancias y pérdidas por conversión de moneda extranjera y el deterioro se reconocen en resultados. Otras ganancias y pérdidas netas se reconocen en otro resultado integral. La ganancia o pérdida en la venta del activo se reconoce en resultados.

En el reconocimiento inicial de una inversión de patrimonio que no es mantenida para negociación, La Sociedad puede realizar una elección irrevocable en el momento del reconocimiento inicial de presentar los cambios posteriores en el valor razonable en otro resultado integral. Esta elección se hace individualmente para cada inversión.

Estos activos se miden posteriormente al valor razonable. Las ganancias y pérdidas netas, incluyendo cualquier ingreso por intereses o dividendos, se reconocen en resultados.

La sociedad clasifica todos sus pasivos financieros como medidos posteriormente al costo amortizado a excepción de los derivados que son pasivos que se miden a su valor razonable.

Valor razonable con cambios en resultados (VRCR): categoría residual para los activos que no cumplen con las clasificaciones anteriores.

### c.5) Estimación del valor razonable

Valor razonable es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición.

Caja Los Andes y filiales estima el valor razonable de sus instrumentos usando precios cotizados en el mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y que ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, se determinará el valor razonable utilizando una técnica de valorización. Entre las técnicas de valorización se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de los flujos de efectivo y los modelos de fijación de precio de opciones.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Caja Los Andes y filiales incorporarán todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros. Los valores al cierre de cada período son los siguientes:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	VALOR LIBRO M\$	COSTO AMORTIZADO M\$	VALOR RAZONABLE M\$	NIVEL 1 M\$	NIVEL 2 M\$	NIVEL 3 M\$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	115.594.516	95.268.564	20.325.952	20.325.952	0	0
Otros activos financieros corrientes	0	0	0	0	0	0
Otros activos financieros no corrientes	944	944	0	0	0	0

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	VALOR LIBRO M\$	COSTO AMORTIZADO M\$	VALOR RAZONABLE M\$	NIVEL 1 M\$	NIVEL 2 M\$	NIVEL 3 M\$
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	81.725.859	30.010.594	51.715.265	51.715.265	0	0
Otros activos financieros corrientes	429.709	0	429.709	429.709	0	0
Otros activos financieros no corrientes	944	944	0	0	0	0

Jerarquización de valores razonables:

- Precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos (Nivel 1);
- Variables distintas a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para el activo o pasivo, directamente (es decir, como precios) o indirectamente (es decir, derivadas de los precios) (Nivel 2); y
- Variables utilizadas para el activo o pasivo que no estén basadas en datos de mercado observables (variables no observables) (Nivel 3).

### c.6) Identificación y medición del deterioro

Caja Los Andes evalúa permanentemente y a cada fecha de preparación de Estados Financieros Consolidados si existe evidencia objetiva que los activos financieros no reconocidos al valor razonable con cambio en resultado están deteriorados, exceptuando los créditos y cuentas por cobrar a clientes definidos según la Circular N°2.588 de SUSESO. Estos activos financieros están deteriorados si existe evidencia objetiva que demuestre que un evento que causa la pérdida haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento tiene un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero que pueda ser estimado con fiabilidad.

### c.7) Deterioro de la cartera de crédito social

El cálculo de las provisiones para el Crédito Social, el cual considera también el Crédito Hipotecario, se efectúa de acuerdo a lo establecido en la circular N°2.588 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la cual considera tres categorías según los distintos tipos de riesgos de la cartera de crédito:

- Provisión estándar: Corresponde a las provisiones por riesgo de crédito determinadas en base a la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la Institución.
- Provisión complementaria: Corresponde a las provisiones producto de características específicas de las carteras de crédito.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- Provisiones adicionales: Corresponde a las provisiones producidas por los riesgos sistémicos que afectan a la totalidad de la cartera, tales como, perspectivas macroeconómicas adversas, concentraciones de industrias, entre otros.

Las pérdidas por deterioro en la cartera de Crédito Social es la diferencia entre el valor en libros del activo financiero y la provisión estimada por riesgo de crédito. Las pérdidas son reconocidas en resultados en la cuenta provisiones por riesgo de créditos.

### d) Crédito Social, Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar y Cuentas por Cobrar

#### d.1) Crédito social

Las cuentas por cobrar de Crédito Social son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Las Colocaciones de crédito social se reconocen inicialmente por su valor razonable y posteriormente por su costo amortizado de acuerdo con el método de tasa de interés efectiva, menos la provisión determinada por la Circular N°2.588, de 2009 de la SUSESO y sus modificaciones posteriores.

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones de crédito social es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a la colocación (Gastos notariales y proyecciones) son incorporados al capital inicial del crédito, no existiendo comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

#### d.2) Mutuos hipotecarios endosables

Los mutuos hipotecarios endosables son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no son cotizados en un mercado activo y que Caja Los Andes no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

Los mutuos hipotecarios endosables son valorizados inicialmente al valor razonable más los costos de transacción directamente incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado usando el método de interés efectivo, menos pérdidas por deterioro.

#### d.3) Cuentas por cobrar Fondos Nacionales

Los mutuos hipotecarios endosables (neto) consignarán aquellos mutuos hipotecarios endosables, propios e inscritos en el Conservador de Bienes Raíces (CBR) respectivo, que no se encuentran garantizando alguna deuda determinada. Se presentan netos de provisión de incobrabilidad o morosidad.

La tasa de interés efectiva para el caso de las colocaciones por mutuos hipotecarios endosables es similar a la tasa de colocación, por cuanto todos los gastos asociados a las operaciones son pagados directamente por los clientes y no existen comisiones por ventas asociadas a las colocaciones, las cuales afecten los flujos futuros.

Corresponde al déficit de los fondos de cesantía, familiar, incapacidad laboral y licencias médicas, que se originan posteriores al pago efectuado por estos conceptos a los afiliados de Caja Los Andes y que serán reintegrados por la Superintendencia de Seguridad Social.

#### d.4) Ingresos por intereses después del reconocimiento del deterioro

Caja Los Andes reconoce ingresos por intereses, empleando la tasa de interés aplicada al descuento de los flujos de efectivo futuros utilizada con el propósito de evaluar la pérdida por deterioro.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

### d.5) Deudores por ventas

Corresponde a las cuentas y/o documentos por cobrar provenientes de la venta de servicios a terceros. Entre los que se destacan servicios de recaudación, administración de APV, venta de bonos de salud, etc.

A la emisión del presente Estado Financiero, Caja Los Andes ha dejado de prestar servicios de recaudación, administración de APV y venta de bonos de salud dado el término de los contratos que dieron origen a dicha prestación.

### d.6) Deudores varios

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de operaciones propias de Caja Los Andes, tales como anticipo a proveedores, deudores por ventas de activos fijos, entre otros.

### d.7) Deudores previsionales

Según lo indicado en la circular N°2.715 de la Superintendencia de Seguridad social, se incluirán los créditos hipotecarios no endosables y los créditos sociales que registren cuotas vencidas y no pagadas y el saldo capital de los mismos, a partir del día 1° del mes subsiguiente a aquel en que debía enterarse el pago de la obligación. Este plazo se contará desde el mes que correspondía pagar la cuota morosa ms antigua del crédito.

### d.7) Deudores previsionales, continuación

También se incluirán en este ítem las deudas de empleadores y entidades pagadoras de pensiones derivadas de los valores que están obligados a descontar, retener, y remesar a Caja los Andes en su calidad de entidad de previsión social, tales como deudas por prestaciones de crédito social, aportes y prestaciones otorgadas a pensionados.

Se consignarán aquellas deudas cuya morosidad sea igual o inferior a un año. Se incluirán todos los documentos y cuentas por cobrar provenientes de cotizaciones declaradas y no pagadas y aquellas cotizaciones que se encuentran en proceso de cobranza judicial, previa deducción de las asignaciones familiares y demás beneficios por compensar. Además, deberán incluirse en este ítem los beneficios indebidamente percibidos por los beneficiarios y los fraudes que afecten a fondos propios.

### e) Propiedades, Planta y Equipos

#### e.1) Reconocimiento y valorización

Las propiedades, plantas y equipos se valoran a su costo de adquisición, incluyendo, en su caso, los gastos financieros devengados que sean directamente atribuibles a la adquisición, neto de su correspondiente depreciación acumulada y de las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

El costo de activos construidos por Caja Los Andes incluye el costo de los materiales, la mano de obra directa y cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo quede en funcionamiento.

Los costos de modernización, ampliación o mejora que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia o un alargamiento de la vida útil de los bienes se capitalizan aumentando el valor de los correspondientes bienes. Los gastos de reparaciones, conservación y mantenimiento se registran como un cargo a los resultados del ejercicio en que se incurrir.

#### e.2) Costos posteriores

El costo de reemplazar parte de un ítem de propiedad y equipos, es reconocido en su valor en libros, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a Caja Los Andes y su costo pueda ser medido de forma fiable.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Las ganancias o pérdidas que surgen en ventas o retiros de bienes de propiedades y equipos se reconocen como resultados del período y se calculan como la diferencia entre el valor de venta y el valor neto contable del activo.

**e.3) Depreciación**

Las Propiedades, Plantas y Equipos, neto en su caso del valor residual de los mismos, se deprecia distribuyendo linealmente el costo entre los años de vida útil estimada, que constituyen el período en que Caja Los Andes espera utilizarlos. La vida útil se revisa periódicamente y, si corresponde, se ajustan de manera prospectiva.

GRUPO DE ACTIVOS	AÑOS VIDA ÚTIL ESTIMADA MÍNIMA	AÑOS VIDA ÚTIL ESTIMADA MÁXIMA
Construcciones e Infraestructura	20	100
Instalaciones	2	10
Vehículos	5	10
Muebles y Maquinarias	5	10
Activos por Derecho de Uso	1	3
Otros	2	10

La depreciación de las propiedades, plantas y equipo en construcción comienza cuando los bienes están en condiciones de ser usados. Los terrenos son registrados de forma independiente de los edificios o instalaciones y se entiende que tienen una vida útil indefinida y, por lo tanto, no son objeto de depreciación. Anualmente se analiza si existen indicios de deterioro de los bienes vigentes, si existiese se procede a evaluar su impacto y calcular el monto a deteriorar.

**e.4) Propiedades de inversión**

Caja Los Andes no posee propiedades cuya única finalidad sea percibir ingresos por el arriendo de éstas, sin embargo, con objeto de la óptima utilización de los espacios ocasionalmente arrienda oficinas o locales que no serán usados por Caja Los Andes de inmediato.

**f) Arrendamientos - Arrendatario**

**f.1) Reconocimiento y valorización**

Caja Los Andes reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento al comienzo de la fecha de arrendamiento. El derecho de uso del activo se mide inicialmente al costo, que comprende el monto inicial del pasivo de arrendamiento ajustado por cualquier pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio, más los costos directos iniciales incurridos y una estimación de los costos para desmantelar y eliminar el activo subyacente o para restaurar el activo subyacente o el sitio en el que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

**f.2) Costos posteriores**

El activo por derecho de uso se deprecia posteriormente utilizando el método de línea desde la fecha de inicio hasta el final de la vida útil del activo por derecho de uso o el final del plazo de arrendamiento. Las vidas de los activos con derecho de uso se determinan sobre la misma base que las de la propiedad y el equipo. Además, el activo con derecho de uso se somete periódicamente a pérdidas por deterioro del valor, si las hubiera, y se ajusta para ciertas mediciones del pasivo por arrendamiento.

El pasivo de arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos futuros, se descuentan utilizando la tasa de interés implícita en el arrendamiento o, si esa tasa no se puede determinar fácilmente, la tasa de financiamiento de Caja Los Andes.

Cuando el pasivo de arrendamiento se vuelve a medir de esta manera, se realiza un ajuste correspondiente al valor en libros del activo por derecho de uso, o se registra en utilidad o pérdida si se ha reducido el importe en libros del activo por derecho de uso a cero.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**g) Activos Intangibles**

Programas Informáticos

Los programas informáticos adquiridos por Caja Los Andes son presentados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas.

Los gastos por los programas informáticos desarrollados internamente son reconocidos como activo cuando Caja Los Andes es capaz de demostrar su intención y habilidad para completar su desarrollo y utilizarlo internamente para generar beneficios económicos futuros, y puede medir confiablemente el costo de completar su desarrollo. La capitalización de los costos de los programas informáticos desarrollados internamente incluye todos los costos directos atribuibles al desarrollo de los programas informáticos, y son amortizados sobre la base de sus vidas útiles. Los programas informáticos desarrollados internamente son contabilizados al costo capitalizado menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioros acumulados.

Los gastos posteriores del activo reconocido son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros que se comprenden en los activos específicos en las áreas relacionadas. Todos los otros gastos son reconocidos en resultados a medida que se incurren.

La amortización es reconocida en resultados del período sobre la base lineal de la vida útil estimada de los programas informáticos, desde la fecha en que se encuentra listo para su uso. La estimación de la vida útil de los programas informáticos es de 3 a 10 años.

Los métodos de amortización, vidas útiles y valores residuales son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

**h) Efectivo y Equivalentes al Efectivo**

El efectivo y equivalentes al efectivo incluye documentos y dinero disponible en cajas, saldos disponibles mantenidos en instituciones financieras y activos financieros altamente líquidos con vencimientos originales de menos de tres meses, sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor razonable, y es usado por Caja Los Andes en la administración de sus compromisos de corto plazo.

El efectivo y equivalentes al efectivo se reconocen en el estado de situación financiera al valor razonable en el caso de disponible en caja, saldo en instituciones financieras, fondos mutuos, y otros. Respecto a los pactos y depósitos a plazo, estos se reconocen al costo amortizado.

Para la elaboración de los Estados de flujo de efectivo consolidado, se consideran los conceptos de actividades operacionales, actividades de inversión y actividades de financiamiento.

- Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por la CCAF Los Andes, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
- Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos no corrientes y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.
- Actividades de financiamiento: las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no formen parte de las actividades operacionales ni de inversión.

**i) Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de Participación**

Las participaciones en Asociadas sobre las que Caja Los Andes posee una influencia significativa se registran siguiendo el método de participación.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El método de participación consiste en registrar la participación en el estado de situación financiera por la proporción del patrimonio neto que representa la participación de Caja Los Andes en el capital de las asociadas. Los dividendos percibidos de estas sociedades se registran reduciendo el valor de la participación.

Los resultados obtenidos por las mismas, que corresponden a Caja Los Andes conforme a su participación, se registran en el rubro "Participación en ganancia (pérdida) de Asociadas contabilizadas por el método de participación" del Estado de Resultados por Naturaleza.

### j) Deterioro de Activos No Financieros

El valor en libros de los activos no financieros de Caja Los Andes, excluyendo activos por impuestos diferidos, es revisado en cada fecha del estado de situación financiera para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo o la unidad generadora de efectivo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el valor en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados del período. Las pérdidas por deterioro reconocidas en relación con las unidades generadoras de efectivo son asignadas primero, para reducir el valor en libros de cualquier plusvalía asignada en las unidades y para luego reducir el valor de otros activos en la unidad (grupo de unidades) sobre la base de prorratio.

Una pérdida por deterioro en relación con la plusvalía no se reversa. En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores, son evaluadas en cada fecha de balance en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro se reversa si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el importe recuperable. Una pérdida por deterioro se reversa sólo en la medida que el valor en libros del activo no exceda el valor en libros que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, si no hubiese sido reconocida ninguna pérdida por deterioro.

### k) Otras Provisiones

Los pasivos de montos o vencimientos inciertos existentes a la fecha de los Estados Financieros Consolidados, surgidos como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse disminuciones patrimoniales de probable materialización para Caja Los Andes se registran en el estado de situación financiera como provisiones por el valor actual del monto más probable que se estima se tendrá que desembolsar para pagar la obligación.

### l) Provisión por Beneficios a los empleados, Corrientes

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son valorizadas en base no descontada y son contabilizadas como gastos a medida que el servicio relacionado se provee, el efecto en el estado de situación financiera se reconoce en el rubro de Provisión por Beneficios a los Empleados Corriente.

Se reconoce una provisión por el monto que se espera pagar mediante el bono en efectivo a corto plazo si Caja Los Andes posee una obligación legal o constructiva actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

La participación en resultados, a que tiene derecho el personal, se encuentra establecida en contrato colectivo de trabajo y se determina en función del excedente del ejercicio. Por último, se liquida durante el mes de marzo sobre la base del estado de situación del ejercicio comercial inmediatamente anterior.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El tratamiento contable utilizado para registrar la provisión de vacaciones del personal por Caja Los Andes y Filiales está de acuerdo a lo establecido en la NIC 19, que corresponde a base devengada.

Tal como indica el Estatuto de las Cajas de Compensación, se prohíbe convenir con sus propios trabajadores compensaciones por tiempo servido que tengan las características de indemnización por años de servicio, desahucio u otras prestaciones que tiendan a análoga finalidad. Dado lo anterior se reconocen en el momento en que se producen como gastos del período.

### m) Impuesto a las Ganancias e Impuestos Diferidos

El gasto por impuesto a las ganancias está compuesto por impuestos corrientes e impuestos diferidos. Los impuestos corrientes y los impuestos diferidos son reconocidos en resultados en tanto que estén relacionados con partidas reconocidas directamente en el patrimonio o en el otro resultado integral.

El impuesto corriente es el impuesto esperado a pagar por la renta imponible del ejercicio, usando tasas impositivas aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del Estado Financiero Consolidado, y cualquier ajuste a la cantidad a pagar por gasto por impuesto a las ganancias en relación con años anteriores.

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios. Los impuestos diferidos son valorizados a las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporarias cuando son reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del estado de situación financiera. Los activos y pasivos por impuestos diferidos son ajustados si existe un derecho legal exigible de compensar los pasivos por impuestos corrientes contra los activos por impuestos corrientes, y están relacionados con los impuestos a las ganancias aplicados por la misma autoridad tributaria sobre la misma entidad tributable, o en distintas entidades tributarias, pero pretenden liquidar los pasivos y activos por impuestos corrientes en forma neta, o sus activos y pasivos tributarios serán realizados al mismo tiempo.

Un activo por impuestos diferidos es reconocido por las pérdidas tributarias no utilizadas, los créditos tributarios y las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que sea probable que las ganancias imponibles futuras estén disponibles contra las que pueden ser utilizadas. Los activos por impuestos diferidos son revisados en cada fecha del estado de situación financiera y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados.

Al 31 de diciembre de 2019, la sociedad contabiliza el gasto por impuesto a las ganancias sobre la base de la renta líquida imponible determinada según las normas establecidas en la Ley de Impuesto a la Renta vigente.

De acuerdo a lo establecido en el oficio No. 659 del Servicio de Impuestos internos del 10 de abril de 2018, No. III Conclusión, "Si la sociedad no tiene directa ni indirectamente propietarios afectados a los impuestos finales, esto es, Impuestos Global Complementario o Adicional, no queda sometida a ninguno de los regímenes generales alternativos de tributación establecidos en el artículo 14 de la LIR, debiendo sujetarse a un Impuesto de Primera Categoría con la tasa general establecida en el artículo 20 de la LIR, que actualmente es del 25%", considerándose así su clasificación en Régimen General.

Respecto a los impuestos diferidos, se reconocen contablemente conforme a lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) N° 12, esto es, reconocer el monto del impuesto a la renta a pagar o a recuperar proveniente del ejercicio corriente y reconocer los activos y pasivos por impuestos.

Cabe señalar que para el caso de las actividades principales de Caja Los Andes no están afectados a impuesto a la renta de primera categoría, de acuerdo a la exención establecida en el número 3e inciso final del Artículo N°40 de la Ley de Impuesto a la Renta, no obstante, algunas operaciones se encuentran afectas a impuesto. Dado esto, al 31 de diciembre de 2019, Caja Los Andes ha reconocido un gasto por impuesto a la renta de primera categoría por M\$466.440.

Caja Los Andes no ha reconocido impuestos diferidos por las diferencias existentes entre la base contable y la base tributaria, por considerar que dichas diferencias son de carácter permanente, debido a su régimen tributario.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Para el caso de las filiales AFBR CajaLosAndes S.A y Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., no han reconocido provisión de impuesto a la renta de primera categoría debido a que presentan pérdidas tributarias.

### n) Otros pasivos financieros corrientes y no corrientes

Las obligaciones con bancos e instituciones financieras y obligaciones por bonos se valorizan inicialmente al valor razonable menos costos transaccionales y con posterioridad son medidos al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

### o) Ingresos por intereses de crédito social y gastos por intereses de obligaciones financieras

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado de resultados usando la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o cuando sea adecuado, en un período más corto). Con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, Caja Los Andes estima los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero.

Se incluyen todas las comisiones que formen parte integral de la tasa de interés efectiva. Los costos de transacción incluyen costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de un activo financiero.

### p) Ingresos y gastos por Naturaleza

#### p.1) Ingresos y Gastos por prestaciones adicionales y complementarias

Sólo se reconocen ingresos y gastos ordinarios derivados de la prestación de servicios a terceros cuando pueden ser estimados con fiabilidad y en función del grado de realización de la prestación del servicio a la fecha del estado de situación financiera.

#### p.2) Ingresos y gastos por prestaciones de servicios

Corresponden a la prestación de servicios de recaudación otorgados y recibidos principalmente, reconocidos al momento de generarse el derecho a cobro u obligación de su pago.

### q) Información financiera por segmentos

Un segmento de operación, conforme a la NIIF 8, es un componente de una entidad en el que se reúnen las siguientes características:

- que desarrolla actividades de negocio de las que puede obtener ingresos de las actividades ordinarias e incurrir en gastos (incluidos los ingresos de las actividades ordinarias y los gastos por transacciones con otros componentes de la misma entidad).
- cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación de la entidad, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento.
- sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada (contable, gestión u otra).

Debiendo, por lo tanto, de acuerdo al principio básico de la NIIF 8, revelar información que permita que los usuarios de sus Estados Financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera, para una mejor comprensión del negocio.

En este sentido, el quehacer de Caja Los Andes es la Seguridad Social, siendo su misión "Contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, y de sus respectivos grupos familiares, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida", para ello ha desarrollado una gama de productos y servicios que proveen el financiamiento (Crédito Social; Crédito Hipotecario; cuentas de ahorro;

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Seguros, entre otros para una estructura amplia de beneficios tales como asignaciones en dinero, convenios médicos y cofinanciamiento de actividades culturales, recreativas y turísticas).

De acuerdo a lo anterior, Caja Los Andes es por sí misma un solo segmento, y debe ser analizada en su conjunto para un buen entendimiento del negocio, considerando además que las máximas autoridades en la toma de decisiones de operación de la entidad (Directorio y Gerencia General), realizan la función de administrar y medir en forma periódica el comportamiento del negocio como un conjunto en materias tales como medición de rentabilidad y asignación de inversiones y en función de la diferenciación de productos.

La distribución geográfica de sus activos y pasivos están concentrados con un solo lugar: Chile. Además, y relacionado con lo descrito precedentemente, los servicios prestados son locales y cuya moneda de utilización es el peso chileno.

### r) Transacciones con Empresas Relacionadas

Caja los Andes considerará como partes relacionadas las definidas en el artículo N° 44 de la Ley N° 18.046, según Política de Operaciones con Partes Relacionadas acordada por su Directorio.

Mapa del grupo:



#### Nota:

- AFBR realizó traspaso de fondo administrado a Tesorería General de la República con fecha 03.12.2018.
- Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. (\*)

Respecto a la Administradora de Fondos para la Vivienda Cámara Chilena de la Construcción S.A., el Servicio de Impuestos Internos acepta el término de giro el 25-06-2019. Con esta información se citó a junta extraordinaria con fecha 09-08-2019 en la cual se acepta la disolución de la Administradora. La liquidación efectiva se materializó durante el periodo de septiembre 2019.

ICertifica S.A. Sociedad en liquidación, realizó la presentación de término de giro ante el Servicio de Impuestos Internos el 31.12.2018, el que fue aceptado el 18.07.2019. La liquidación efectiva fue materializada durante el periodo de diciembre 2019.

(\*) Los Andes Tarjetas de Prepago S.A:

Con fecha 3 de diciembre de 2018 y con participación de Caja Los Andes, se constituye la sociedad anónima especial "Los Andes Tarjetas de Prepago S.A".

El objetivo de la constitución de "Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.", es la emisión y puesta en circulación de medios de pago con provisión de fondos, y la realización de todas las actividades y operaciones complementarias que autorice la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.950 que rige a las Sociedades Anónimas especiales.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El capital inicial asciende a M\$826.314, el cual se divide en 1.000 acciones nominativas de una sola serie sin valor nominal, en donde Caja Los Andes suscribió 999 acciones, correspondiente al 99,9% del total aportado, según escritura pública otorgada con fecha 3 de diciembre de 2018 bajo reportorio 116745-2018.

**s) Costos por intereses**

Los costos por intereses incurridos para la construcción de cualquier activo calificado se capitalizan durante el período de tiempo que es necesario para completar y preparar el activo para el uso que pretende. Otros costos por intereses se registran en resultados del período.

**t) Fondo Social**

Corresponde a los recursos netos formados por la Caja Los Andes a través del tiempo conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°18.833.

También se incluirán en este ítem las provisiones por riesgo de crédito que hubiesen sido autorizadas por la SUSESO de conformidad con las instrucciones impartidas en el punto III.4 de la Circular N°2.588, de 11 de diciembre de 2009.

**u) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar**

Los proveedores se reconocen a su valor razonable y posteriormente se valoran por su costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectivo, para aquellas transacciones significativas de plazos superiores a 90 días. Sin embargo, Caja Los Andes posee una política de pago de no más de 30 días.

Dentro de este rubro se encuentran contenido el régimen de Prestaciones Complementarias, el cual se enmarca dentro de lo establecido en la Circular N°2154 de fecha 12 de agosto de 2004, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, donde se establece la constitución de un fondo por los aportes efectuados por las empresas, por los trabajadores, por los sindicatos o por las asociaciones de pensionados y otras entidades relacionadas con estos.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**v) Nuevas normas y enmiendas adoptadas en los Estados Financieros Consolidados**

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados de Caja Los Andes se han emitidos nuevas normas, modificaciones e interpretaciones adoptadas para el período finalizado el 31 de diciembre de 2019, dichas normas son:

a) Las siguientes normas e interpretaciones han sido adoptadas durante el presente ejercicio:

NUEVAS NORMAS		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
NIIF 16	NIIF 16 "Arrendamientos". La nueva norma implicará que la mayoría de los arrendamientos sean presentados en el balance de los arrendatarios bajo un solo modelo, eliminando la distinción entre arrendamientos operativos y financieros.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019
ENMIENDAS		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
Mejoras a las NIIF (Ciclo 2015-2017)	Corresponde a una serie de enmiendas menores que aclaran, corrigen o eliminan una redundancia en las siguientes normas: NIIF 3, NIIF 11, NIC 12, NIC 23.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIC 28	Participaciones de largo plazo en asociadas y negocios conjuntos.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIIF 9		
Enmiendas a NIC 19		
NUEVAS INTERPRETACIONES		FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
CINNIF 23	Incertidumbre sobre tratamiento de impuestos a las ganancias.	Períodos anuales iniciados en o después del 01 de Enero de 2019

En relación a las nuevas normas y enmiendas emitidas, podemos señalar que estas se encuentran en evaluación, dado que se considera que estas no presentan mayores impactos en la presente emisión de Estados Financieros, con excepción de la NIIF 16, la cual se detalla a continuación:

**NIIF 16 Arrendamientos**

Con fecha 1 de enero de 2019 Caja los Andes adoptó NIIF 16, la cual estable un nuevo modelo contable para reconocimiento de arriendos, reemplazando de esta forma a la NIC 17 Arrendamientos. Hasta el período 2018, Caja los Andes clasificaba los arrendamientos, de acuerdo a NIC 17, como arriendos operativos o arriendos financieros, esto dependiendo de las características de los contratos.

Con la entrada en vigencia de la nueva norma se establecieron los nuevos principios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los arrendamientos, en donde es incorporado, un modelo contable que describe al arrendatario reconociendo un activo por derecho de uso que representa su derecho a usar el activo. Por otra parte, se debe realizar el registro de un pasivo por arrendamiento, que representa una obligación de realizar pagos por los servicios de arrendamiento mensual. En relación al reconocimiento de los gastos por arriendo que establece la NIIF 16, se diferenciará en reemplazar el gasto de arriendo operativo lineal, por el registro de la depreciación y/o amortización de los activos reconocidos por derecho de uso y de los intereses de pasivos por arrendamiento.

De acuerdo a lo anterior Caja los andes al 1 de enero de 2019, reconoció activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros por los contratos vigentes a esa fecha, descontados a la tasa de interés por la que Caja Los Andes tendría que pagar por los fondos necesarios para obtener un activo de valor similar al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido.

Según evaluación de los contratos, la norma se aplicó para todos aquellos contratos correspondientes a sucursales, que mantuvieran un acuerdo contractual mayor a 12 meses.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

La aplicación de esta nueva norma generó los siguientes impactos en Estados Financieros Consolidados al 1 de enero de 2019:

	<b>01-01-2019</b>
	<b>M\$</b>
Aumentos Activos por Derecho de uso	19.696.788
Aumentos Obligación por contratos por arrendamientos	(19.696.788)

Efecto de aplicación al 31 de diciembre de 2019:

	<b>31-12-2019</b>
	<b>M\$</b>
Activos Derecho de uso	19.696.788
Amortización acumulada del período	(4.857.405)
Altas (bajas) del período	1.001.047
<b>ACTIVOS POR DERECHO DE USO</b>	<b>15.840.430</b>

	<b>31-12-2019</b>
	<b>M\$</b>
Pasivos por contratos por arrendamiento	19.696.788
Amortización de deuda	(5.340.033)
Reajuste del período	457.936
Altas (bajas) del período	1.320.922
<b>PASIVOS POR CONTRATOS POR ARRENDAMIENTO</b>	<b>16.135.613</b>

Al 31 de diciembre de 2018, se mantenían como activo por leasing financiero y obligaciones por leasing financiero cinco contratos (ver nota 16 3a, Obligaciones por leasing), los cuales se registraban bajo NIC 17. A partir del 1 de enero de 2019, estos contratos forman parte de los activos por derecho de uso y obligaciones por contratos de arrendamiento según NIIF 16.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**w) Nuevas normas y enmiendas aún no adoptadas en los Estados Financieros Consolidados**

Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones que aún no son efectivas para el período finalizado al 31 de diciembre de 2019:

	<b>NUEVAS NORMAS</b>	<b>FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA</b>
NIIF 17	NIIF 17 "Contratos de Seguros". Su finalidad es asegurar que la entidad proporcione información relevante, que represente fielmente los derechos y obligaciones provenientes de los contratos de seguros que emite.	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2021
	<b>ENMIENDAS</b>	<b>FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA</b>
Enmiendas a NIIF 10 y NIC 28	Venta o Aportación de activos entre un Inversionista y su Asociada o Negocio Conjunto	Fecha de vigencia aplazada indefinidamente
Marco Conceptual	Marco Conceptual para el Reporte Financiero Revisado	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Enmiendas a NIIF 3	Definición de un negocio	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Enmiendas a NIC 1 y NIC 8	Definición de material	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020
Enmiendas NIIF9, NIC 39 y NIIF 7	Reforma de la Tasa de Interés de Referencia	Períodos anuales iniciados en o después del 1 de enero de 2020

La Administración de Caja Los Andes se encuentra evaluando las enmiendas y nuevas interpretaciones aplicables a Caja Los Andes y estima que éstas no han tenido un impacto significativo en la confección de sus Estados Financieros Consolidados.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 4 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

**Aspectos Organizacionales**

El riesgo es inherente a la actividad financiera y una administración eficiente y eficaz del mismo es condición para que Caja Los Andes genere valor que se traduce en beneficios para todos sus afiliados.

Las actividades de la Caja Los Andes están expuestas a diversos riesgos que pueden generar impacto en los resultados financieros:

**1. Gestión de Riesgo Financiero**

- a) Gestión del Riesgo de Crédito
- b) Gestión del Riesgo de Mercado
- c) Gestión del Riesgo de Liquidez
- d) Gestión del Riesgo de Capital

**2. Gestión de Riesgo Operacional**

Caja Los Andes ha establecido una estructura orientada a la administración y control del riesgo con responsabilidades a nivel de cada una de las siguientes instancias:

- a. El Directorio es responsable por establecer y supervisar la estructura de administración de riesgo, para lo cual ha creado el Comité de Riesgo y el Comité de Auditoría, responsables por el desarrollo y el monitoreo de las políticas de administración de riesgo en sus áreas específicas. Ambos comités están integrados por ejecutivos y directores e informan regularmente al Directorio acerca de sus actividades;
- b. La Gerencia General; es responsable de asegurar que se cumpla el mandato del Directorio en lo relacionado al diseño, desarrollo e implementación de un adecuado proceso de gestión del riesgo operacional.
- c. Contraloría responsable de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos, y
- d. La Gerencia de Riesgo Operacional y Control Interno, es responsable por la implementación de las metodologías y herramientas que permitan una adecuada gestión del riesgo operacional y control interno.

Las políticas de administración de riesgo son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por Caja Los Andes, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Se revisan regularmente las políticas y los sistemas de administración de riesgo a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado, productos y servicios ofrecidos. Caja Los Andes, mediante sus normas y procedimientos de administración, pretende desarrollar un ambiente de control ordenado y constructivo en el que todos los colaboradores conozcan y sean celosos del cumplimiento de sus roles y obligaciones.

El Comité de Riesgo supervisa la correcta administración del riesgo de la Caja Los Andes, evaluando Políticas y Procedimientos, analizando parámetros crediticios, brechas, calces y límites, así como recomendar medidas de mitigación al Directorio si corresponde. Este comité es asistido por la Gerencia de Riesgo, siendo responsable de realizar los seguimientos, controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Riesgo, y a través de éste, al Directorio.

El Comité de Auditoría supervisa la manera en que la administración monitorea el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de administración de riesgo y revisa si el marco de administración de riesgo es apropiado a los riesgos enfrentados. Este comité es asistido por Contraloría, la que es responsable de realizar revisiones regulares y ad hoc de los controles y procedimientos de administración de riesgo y de reportar los resultados de sus evaluaciones al Comité de Auditoría y, a través de éste, al Directorio.

La gestión del riesgo global de la institución se centra en minimizar los efectos potenciales adversos sobre el margen neto producto de variaciones en las condiciones de mercado y en el comportamiento de la fuerza de trabajo en general y de los afiliados en particular.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Gestión del Riesgo Financiero:**

Como se ha señalado, los principales riesgos financieros a los que se encuentra expuesta Caja Los Andes, se relacionan con riesgos de mercado, riesgos de crédito, riesgos de liquidez y riesgos de capital o solvencia. La mayor incidencia proviene del deterioro en la calidad crediticia de los deudores y de las variaciones en las tasas de interés tanto activas como pasivas.

Las políticas que ha establecido la Caja Los Andes para un adecuado manejo de la liquidez y de la exposición al riesgo de tasas están orientadas a asegurar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, acorde con la escala y riesgo de sus operaciones y las de sus empresas filiales, tanto en condiciones normales de operación como en situaciones excepcionales, entendiéndose estas últimas como aquellas en las que los flujos de caja o efectivo puedan alejarse sustancialmente de lo esperado, por efectos de cambios no previstos en las condiciones generales del mercado o en la situación particular de la institución. Estas políticas buscan, por una parte, disponer de una estructura de pasivos diversificada en términos de emisores e instrumentos, como también una sana distribución respecto de los plazos comprometidos de manera que se pueda tener un equilibrio entre estos pasivos y los activos que financian. En cuanto a las inversiones financieras, se privilegian instrumentos de elevada liquidez que permitan ayudar en el cumplimiento de los calces de plazos y tasas de interés, acotando el monto de las inversiones con plazos superiores a un año.

La estrategia para la mitigación de los riesgos requiere mantener en forma permanente un adecuado control de fondos y una baja exposición a contingencias de liquidez, de calce o de flujo. Los instrumentos que se utilizan para poder medir el cumplimiento de la estrategia son: la exposición del libro de caja al vencimiento; la estructura y diversificación tanto de la cartera de inversiones como de la deuda, de los flujos y del calce de los plazos; las políticas de crédito social e hipotecario; y, los niveles de exposición al riesgo y las pruebas de resistencia o stress test (donde deben considerarse aspectos como la capacidad de liquidar inversiones y de renegociación de deuda, la actualización de los planes de contingencia y la revisión, análisis y proyección de las condiciones macroeconómicas).

El proceso de toma de decisiones se aplica, según el nivel de riesgo que se verifique, evolucionando desde el Gerente de Riesgo al Gerente General, de éste al Comité de Riesgos y al Directorio, existiendo normas expresas respecto de las actuaciones que corresponden una vez activadas las alarmas de algún riesgo fuera de control.

Informes periódicos a la autoridad reguladora y a los organismos de Gobierno corporativo, así como pruebas de resistencia para evaluar el estado de los riesgos de liquidez, mercado y crédito son parte integrante del programa de medición de los riesgos a los que se ve sometida la institución.

El cumplimiento de los covenants incorporados en los contratos de emisión de bonos corporativos se verifica e informan al Representante de los Tenedores con ocasión de la emisión de los Estados Financieros trimestrales.

**a. Gestión del Riesgo de Crédito**

Es responsabilidad del Directorio de Caja Los Andes contar con políticas y procedimientos para evaluar el riesgo de crédito de su cartera de colocaciones acordes con el tamaño, naturaleza y complejidad de ellas que aseguren mantener un nivel de provisiones suficiente para sustentar pérdidas atribuibles a deterioros incurridos de la cartera de colocaciones.

Caja Los Andes ha definido el riesgo de crédito como el no pago o incumplimiento de una contraparte y que implique una pérdida al valor presente.

Para el otorgamiento de créditos, la Caja Los Andes ha establecido una política de créditos basada en la calificación de riesgo que representan los distintos trabajadores, pensionados y empresas. Por consiguiente, tanto las personas como las empresas son calificadas en las categorías A, B ó C, lo que significa que hay una diferenciación en las condiciones y características de otorgamiento de créditos, según el nivel de riesgo que éstas representan. El procedimiento de asignación de la calificación de riesgo para un solicitante de crédito, cumple estrictos procedimientos por los cuales se establecen los niveles de autorización requeridos para la aprobación de una operación de crédito. Adicionalmente, Caja Los Andes se encuentra en revisión y mejoramiento constante de esta política. En este contexto, se realizó un modelo de credit scoring para una mejor clasificación de las personas activas, y estudios de segmentación mediante

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

el comportamiento de pago de los créditos obtenidos por las empresas. Esto ha permitido identificar las principales variables que determinan el comportamiento de pago de las personas, e identificar los factores de riesgo tales como la actividad económica y el tamaño de la empresa. Con esto se ha redefinido los criterios de clasificación de las personas y empresas considerando a las personas más importantes que las empresas a la hora de identificar factores de riesgo, lo que finalmente se tradujo en la construcción de la nueva política de crédito que entró en vigencia.

El riesgo correspondiente a la cartera de créditos sociales es el más importante que debe controlar Caja Los Andes, relacionado al pago de los créditos otorgados a trabajadores afiliados y pensionados, por la probabilidad de incumplimiento de la obligación de la contraparte, afectando los flujos y resultados en un periodo determinado.

**Medición y límites del riesgo de crédito**

Caja Los Andes cuenta con políticas de créditos aprobadas por el Directorio que permiten administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio.

Las políticas existentes en cuanto al cálculo de provisiones por riesgo de crédito, tratamiento de cartera deteriorada y administración del riesgo de crédito consideran procedimientos establecidos por políticas internas de Caja Los Andes, así como la normativa vigente de la SUSESO (Circular 2.588).

En las políticas internas, los criterios de ordenamiento de los diferentes niveles de riesgo, están segmentados entre trabajadores y empresas, y consideran principalmente los siguientes aspectos:

- Modelo Score de Clasificación que considera las 6 principales variables que determinan el riesgo persona en Caja Los Andes. Este score está inmerso en un flujo.

Siendo Behaviour (Bh) Interno y/o externo:

- Morosidad al cierre mayor a 0 días.
- Crédito castigado.
- Crédito reprogramado y/o renegociado vigente.
- Cheque protestado.
- Morosidad externa.
- Morosidad Intercajas.

- La clasificación Riesgo Empresas es realizada mediante los siguientes parámetros:

- Informes comerciales.
- Actividad Económica.
- Antigüedad en Caja Los Andes.
- Número de trabajadores.
- Índices de morosidad.
- Índice de Rotación.
- Índice de Deterioro.
- Morosidad cotizaciones y/o Planilla.
- Experiencia crediticia en Caja Los Andes.
- Saldo de capital vigente en Caja Los Andes.

Luego, la lógica de clasificación de empresas privadas se resuelve mediante un flujo.

- Riesgo Trabajador-Pensionado: Contrato-liquidación de sueldo, pensión, antigüedad laboral, renta o pensión promedio y empresa.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Concentración de la Cartera**

Caja Los Andes analiza las concentraciones de carteras de crédito por sector económico y por ubicación geográfica en un reporte mensual que se circula ampliamente al interior de la entidad. Ese informe incluye además un análisis de plazos, tasas promedio y montos promedio por crédito.

En cuanto a la dispersión geográfica la mayor proporción de los créditos se encuentra en la Región Metropolitana según se aprecia en el cuadro siguiente considerado para el período que finaliza al 31 de diciembre de 2019. Los resultados se muestran en saldo de capital de las operaciones vigentes:

ZONA	% SALDO
Norte	11,33%
Centro Norte	6,74%
Quinta Región	9,57%
Centro	9,48%
Centro Sur	10,97%
Sur	8,73%
Metropolitana	43,18%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

La concentración por actividad económica se muestra en el cuadro siguiente exhibiendo la distribución por cantidad de créditos vigentes y por saldo de capital de los créditos vigentes:

ACTIVIDAD ECONÓMICA	% CASOS	% SALDO
Comercio	17,73%	15,72%
Publico	5,32%	7,54%
Actividad Inmobiliaria, empresarial y de alquiler	8,02%	7,28%
FAOS	3,16%	7,24%
Instituciones Financieras	4,21%	6,68%
Pensionado	11,06%	6,60%
Industria No Metalica	6,97%	6,44%
Ensenanza	5,62%	6,37%
Construccion	7,00%	5,60%
Transporte	5,13%	5,56%
Municipalidad y Corp.	5,10%	4,76%
Explotacion Minas y Canteras	1,65%	3,62%
Industria Metalica	2,40%	2,67%
Agricultura-Ganaderia	2,58%	2,51%
Salud	2,38%	2,41%
Otras Actividades de Servicio Comunitario, Sociales	2,16%	1,92%
Outsourcing	3,55%	1,89%
Hoteles y Restaurantes	2,36%	1,38%
Energia	0,67%	1,01%
Telecomunicaciones	0,73%	0,89%
Pesca	0,73%	0,82%
Servicios Sociales	0,56%	0,44%
Administracion de Edificios y Condominios	0,61%	0,41%
Admin.Publica y S.Social	0,16%	0,11%
Otros	0,13%	0,10%
Org. Extraterritorial	0,01%	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Concentración de la Cartera**

El análisis de los datos anteriores muestra que la cartera se encuentra distribuida, tanto en lo relativo a la actividad de los trabajadores como en lo geográfico, siguiendo los patrones de distribución de la población y producto geográfico del país.

**Deterioro de la Cartera de Colocaciones**

Para el cálculo del deterioro de la cartera de crédito social, Caja Los Andes utiliza un modelo basado en lo establecido en la circular N°2.588 de la SUSESO, según el cual el deterioro es función directa del atraso que cada deudor presenta en sus pagos. El valor determinado, contempla deteriorar desde los casos al día, calculados como un 1% y 0% (créditos al día para Activos y Pensionados, respectivamente) sobre el saldo de créditos vigentes con sus pagos al día; hasta el caso de deudores que han completado el sexto mes de mora. Cuando la morosidad ha alcanzado los 12 meses desde la cuota impaga más antigua y el mes actual, el deterioro alcanza al 100% del capital adeudado.

Con estos antecedentes, el deterioro de la cartera de créditos, entendida como la exposición máxima al riesgo de Caja Los Andes es informada en el cuadro siguiente. Entendemos que se trata de la exposición máxima, dado que no existen garantías constituidas a favor de Caja Los Andes para caucionar sus operaciones y mitigar el riesgo crédito. Sólo tienen garantías a favor de Caja Los Andes, los créditos hipotecarios que representan un 1,34 % del total de la cartera.

CATEGORÍA DE PROVISIÓN	31 DE DICIEMBRE DE 2019						31 DE DICIEMBRE DE 2018							
	TRABAJADORES			PENSIONADOS			TOTAL PROVISIÓN (M\$)	TRABAJADORES			PENSIONADOS			TOTAL PROVISIÓN (M\$)
	%	TOTAL PROVISIÓN (M\$)	PROVISIÓN IDIOSINCRÁTA (M\$)	%	TOTAL PROVISIÓN (M\$)	%		TOTAL PROVISIÓN (M\$)	PROVISIÓN IDIOSINCRÁTA (M\$)	%	TOTAL PROVISIÓN (M\$)			
A	0,94%	14.574.205	11.610	0,00%	0	14.574.205	0,95%	13.538.544	11.751	0,00%	0	13.538.544		
B	0,38%	5.884.717	3.972	0,07%	77.576	5.962.293	0,38%	5.407.684	3.536	0,07%	73.276	5.480.960		
C	0,46%	7.072.998	5.653	0,11%	118.901	7.191.899	0,38%	5.375.655	3.936	0,08%	84.054	5.459.709		
D	0,48%	7.467.616	7.619	0,16%	171.125	7.638.741	0,47%	6.712.750	5.966	0,07%	68.491	6.781.241		
E	0,54%	8.410.789	10.532	0,12%	122.199	8.532.988	0,54%	7.675.466	7.197	0,07%	74.266	7.749.732		
F	0,54%	8.386.917	11.903	0,07%	69.720	8.456.637	0,55%	7.908.040	7.962	0,06%	62.679	7.970.719		
G	0,59%	9.199.434	13.097	0,09%	95.738	9.295.172	0,58%	8.250.467	7.685	0,06%	60.037	8.310.504		
H	3,21%	49.590.405	55.014	0,36%	378.951	49.969.356	3,24%	46.251.287	31.491	0,25%	262.257	46.513.544		
<b>TOTAL</b>	<b>7,14%</b>	<b>110.587.081</b>	<b>119.400</b>	<b>0,98%</b>	<b>1.034.210</b>	<b>111.621.291</b>	<b>7,09%</b>	<b>101.119.893</b>	<b>79.524</b>	<b>0,66%</b>	<b>685.060</b>	<b>101.804.953</b>		

Detalle de deterioro no considera las provisiones por concepto de cuentas por cobrar de crédito social por M\$172.692 al 31 de diciembre de 2019 (M\$206.736 al 31 de diciembre de 2018) y la provisión contingente por M\$35 (M\$896 al 31 de diciembre de 2018).

Adicionalmente, las repactaciones y renegociaciones de créditos se encuentran debidamente controladas.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Deterioro de la Cartera de Colocaciones**

Detalle de la cartera de crédito por morosidad al 31 de diciembre de 2019

TRAMO MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA					TOTAL CARTERA NETA M\$
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA M\$	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA M\$	DETERIORO DE LA CARTERA M\$	
Al día	1.082.621	1.310.255.503	29.838	47.639.929	(14.574.290)	1.343.321.142
de 01 a 30 días	47.121	49.836.030	4.690	9.025.813	(5.964.736)	52.897.107
de 31 a 60 días	40.580	36.539.312	4.475	8.334.037	(7.195.290)	37.678.059
de 61 a 90 días	28.438	23.651.363	3.543	7.132.480	(7.643.505)	23.140.338
de 91 a 120 días	26.653	19.999.619	3.092	6.066.737	(8.540.429)	17.525.927
de 121 a 150 días	22.554	16.816.894	2.836	5.615.471	(8.463.974)	13.968.391
de 151 a 180 días	21.923	16.760.963	2.756	5.552.090	(9.304.632)	13.008.421
de 181 a 210 días	17.713	13.714.920	4.533	10.130.534	(11.838.919)	12.006.535
de 211 a 250 días	17.712	13.529.677	1.881	3.356.173	(8.377.345)	8.508.505
más de 250 días	57.690	48.512.937	6.829	12.224.621	(29.890.863)	30.846.695
<b>TOTAL</b>	<b>1.363.005</b>	<b>1.549.617.218</b>	<b>64.473</b>	<b>115.077.885</b>	<b>(111.793.983)</b>	<b>1.552.901.120</b>

Detalle de la cartera de crédito por morosidad al 31 de diciembre de 2018

TRAMO MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA					TOTAL CARTERA NETA M\$
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA M\$	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA M\$	DETERIORO DE LA CARTERA M\$	
Al día	850.396	1.206.491.537	33.253	53.668.202	(13.539.436)	1.246.620.303
de 01 a 30 días	34.382	45.990.312	4.695	8.634.651	(5.483.946)	49.141.017
de 31 a 60 días	23.517	26.569.376	3.969	7.572.624	(5.463.666)	28.678.334
de 61 a 90 días	19.020	20.354.833	3.524	7.007.301	(6.786.770)	20.575.364
de 91 a 120 días	16.200	17.701.616	3.062	6.063.660	(7.758.762)	16.006.514
de 121 a 150 días	14.234	15.354.814	2.957	5.883.640	(7.980.727)	13.257.727
de 151 a 180 días	13.375	14.128.168	2.876	5.880.398	(8.327.455)	11.681.111
de 181 a 210 días	12.720	14.256.417	4.535	9.641.140	(11.802.398)	12.095.159
de 211 a 250 días	11.652	13.851.681	2.044	3.932.722	(8.338.909)	9.445.494
más de 250 días	35.789	38.881.974	7.112	14.258.122	(26.530.513)	26.609.583
<b>TOTAL</b>	<b>1.031.285</b>	<b>1.413.580.728</b>	<b>68.027</b>	<b>122.542.460</b>	<b>(102.012.582)</b>	<b>1.434.110.606</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Suficiencia de Provisiones**

En el contexto del cumplimiento de la normativa expuesta en la circular N° 2.588 enviada por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a las cajas de compensación, Caja los Andes diseñó un informe de suficiencia de provisiones mensual cuyo principal objetivo es establecer si las provisiones constituidas en un periodo determinado, son suficientes para cubrir la pérdida esperada en los próximos 12 meses, definiéndose como pérdida a aquellos créditos 100% provisionados (más de 12 dividendos impagos o créditos castigados).

MES	SALDO CRÉDITO MM\$	PROVISIÓN	PROV/SALDO	PÉRDIDA MM\$	ÍNDICE PÉRDIDA	ÍNDICE DE COBERTURA (BRUTO)
				12M	12M	12M
dic-16	1.237.119	83.728	6,77%	88.359	7,1%	94,8%
ene-17	1.248.260	87.221	6,99%	85.576	6,9%	101,9%
feb-17	1.253.247	90.777	7,24%	88.465	7,1%	102,6%
mar-17	1.259.537	93.969	7,46%	90.178	7,2%	104,2%
abr-17	1.252.505	95.649	7,64%	90.475	7,2%	105,7%
may-17	1.252.531	96.689	7,72%	92.120	7,4%	105,0%
jun-17	1.254.799	97.192	7,75%	93.052	7,4%	104,4%
jul-17	1.261.795	96.074	7,61%	92.605	7,3%	103,7%
ago-17	1.279.309	95.995	7,50%	93.042	7,3%	103,2%
sept-17	1.353.230	157.188	11,62%	139.450	10,3%	112,7%
oct-17	1.371.045	159.568	11,64%	149.701	10,9%	106,6%
nov-17	1.391.610	162.230	11,66%	153.417	11,0%	105,7%
dic-17	1.420.691	164.606	11,59%	157.433	11,1%	104,6%
ene-18	1.406.648	120.011	8,53%	111.795	7,9%	107,3%
feb-18	1.425.677	122.874	8,62%	112.392	7,9%	109,3%
mar-18	1.446.150	125.458	8,68%	113.945	7,9%	110,1%
abr-18	1.459.628	127.330	8,72%	115.790	7,9%	110,0%
may-18	1.469.864	131.105	8,92%	116.791	7,9%	112,3%
jun-18	1.489.231	130.184	8,74%	114.360	7,7%	113,8%
jul-18	1.509.555	132.123	8,80%	115.466	7,6%	114,4%
ago-18	1.526.631	134.439	8,80%	119.190	7,8%	112,8%
sept-18	1.525.992	137.619	9,00%	121.738	8,0%	113,0%
oct-18	1.531.796	132.515	8,65%	116.710	7,6%	113,5%
nov-18	1.544.208	133.290	8,63%	119.456	7,7%	111,6%
dic-18	1.562.100	134.905	8,64%	117.815	7,5%	114,5%

Desde septiembre de 2018 se deja de realizar ajuste al cálculo de cobertura incorporando la categoría de créditos 100% provisionados, adecuándose a la metodología aprobada por el Comité de Riesgo y Directorio.

La Pérdida desde septiembre 2017 considera castigos efectivos durante los siguientes 12 meses.

Al considerar el monto provisionado en septiembre de 2018, y la pérdida bruta ocurrida a diciembre de 2019 se observa una cobertura de 114,5%.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Cobranza**

En el marco de la gestión de cobranzas se han estandarizado procedimientos en la red y centro de normalización, así como en la gestión de agencias externas.

Logrando cumplir con el presupuesto de riesgo, se sigue trabajando en el levantamiento y desarrollo para contar con un soporte tecnológico adecuado, para hacer frente a una gestión más moderna y eficiente para clientes morosos.

**Inversiones financieras**

Los excedentes del flujo de caja son invertidos en instrumentos financieros, principalmente pactos, y el riesgo se encuentra en el incumplimiento de las contrapartes en donde se realizan esas inversiones. Sin embargo, estos riesgos son acotados a las políticas internas que tiene Caja Los Andes para el manejo de este disponible donde establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos.

DETALLE	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Pactos	89.686.188	29.532.925
Depósitos a plazo fijo	5.582.376	477.669
Cuotas de fondos mutuos	0	189.490
<b>TOTAL</b>	<b>95.268.564</b>	<b>30.193.084</b>

**b) Gestión de Riesgo de Mercado**

Debido a la naturaleza de las operaciones y a que no posee activos ni pasivos en moneda extranjera, Caja Los Andes está expuesta sólo a riesgos de mercado provenientes de eventuales variaciones en las tasas de interés.

La medición estándar del riesgo de mercado se calcula asignando los flujos correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo en catorce bandas temporales (desde 1 mes, hasta 20 años y más). Con lo anterior, se busca medir la exposición al riesgo de tasas del libro de caja, considerando tanto el impacto a corto como a largo plazo. Dada la estructura de los activos financieros de la Caja la mayor concentración de activos y pasivos sujetos a riesgo de mercado se encuentra en el segmento de hasta 5 años.

La exposición al riesgo de mercado se informa quincenalmente a la Superintendencia de Seguridad Social, habiéndose mantenido sistemáticamente dentro de los límites definidos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Exposición por riesgo de mercado comparado diciembre 2019 - septiembre 2019:**

	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019			AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019		
	EXPOSICIÓN DE CORTO PLAZO	EXPOSICIÓN DE LARGO PLAZO	EXPOSICIÓN TOTAL	EXPOSICIÓN DE CORTO PLAZO	EXPOSICIÓN DE LARGO PLAZO	EXPOSICIÓN TOTAL
<b>MONTO M\$</b>	15.736.330	51.949.660	67.685.990	12.795.610	47.328.506	60.124.117
<b>%</b>	20,64%	6,52%	27,16%	17,76%	6,04%	23,80%

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Pruebas de Resistencia**

Periódicamente se realizan pruebas de resistencia relacionadas con los riesgos de liquidez y de mercado, evaluando una serie de escenarios en cada caso. Estos escenarios se derivan de someter a ciertas variables a pruebas que permiten medir como se ven afectados los resultados de los análisis de liquidez y mercado practicados al cierre de cada trimestre.

Estas pruebas parten de un escenario base conformado por la situación efectiva a una fecha determinada y utilizando la información de esa fecha se someten las variables escogidas a las pruebas de resistencia. La situación base es la que se muestra en el cuadro anterior.

Para el riesgo de mercado, los escenarios considerados son los siguientes:

- a. Aumento de la tasa de reinversión de las inversiones en un 50%.
- b. Incremento de la tasa de endeudamiento en 50 puntos base sobre la actual.
- c. Caída de la tasa de reinversión en 50 puntos base.
- d. Caída en la tasa de endeudamiento en 50 puntos base.

El resumen de los resultados obtenidos es el siguiente:

ESCENARIO	EXPOSICIÓN A CORTO PLAZO	EXPOSICIÓN A LARGO PLAZO
<b>ESCENARIO ACTUAL</b>	20,64%	6,52%
<b>Δ+ DE TASAS DE REINVERSIÓN</b>	20,64%	6,52%
<b>Δ+ DE TASAS DE ENDEUDAMIENTO</b>	20,55%	6,37%
<b>Δ- DE TASAS DE REINVERSIÓN</b>	20,51%	6,52%
<b>Δ- DE TASAS DE ENDEUDAMIENTO</b>	20,67%	6,58%
<b>LÍMITES</b>	30%	10%

Los resultados para las pruebas de resistencia de mercado muestran que la variable más relevante es el incremento en la tasa de endeudamiento. En todos los casos analizados se mantienen las condiciones acotadas de riesgo de mercado y no se exceden los límites establecidos.

**c) Gestión de Riesgo de Liquidez**

Una correcta gestión de la liquidez permite financiar adecuadamente el crecimiento de los activos y cumplir con los compromisos financieros adquiridos en las condiciones originalmente pactadas.

La Caja Los Andes, ajusta su riesgo de liquidez a partir del modelo estándar definido por la Superintendencia de Seguridad Social, en la Circular N° 2502 de fecha 31 de diciembre de 2008 y sus modificaciones posteriores, debiendo cumplir con un descalce máximo para cinco bandas temporales (15, 30, 90, 180 y hasta 365 días).

La determinación del riesgo de liquidez aplica el concepto de Brecha de Liquidez, que corresponde a la diferencia entre el flujo total de operaciones activas y el flujo total de operaciones pasivas para cada banda de tiempo previamente definida. Si la diferencia es negativa, el valor absoluto de este monto no podrá exceder un cierto porcentaje del valor del Fondo Social.

En el caso de la exposición al riesgo de liquidez, quincenalmente se informa a la Superintendencia de Seguridad Social, manteniéndose entre el cuarto trimestre de 2018 y el cuarto trimestre de 2019 dentro de los límites definidos.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Exposición al riesgo de liquidez comparado diciembre 2019 y diciembre 2018 en M\$:**

PERÍODO	HASTA 15 DÍAS	HASTA 30 DÍAS	HASTA 90 DÍAS	HASTA 180 DÍAS	HASTA 365 DÍAS
31-12-2019	(114.265.992)	(128.058.814)	(169.489.934)	(193.284.519)	(185.937.029)
30-09-2019	(46.150.489)	(61.580.551)	(100.236.223)	(134.299.955)	(144.921.220)
30-06-2019	(37.282.394)	(46.771.855)	(62.466.187)	(109.616.693)	(130.019.924)
31-03-2019	(79.602.338)	(80.922.515)	(86.741.781)	(59.269.275)	(115.024.898)
31-12-2018	(84.993.952)	(78.979.586)	(92.866.688)	(92.572.418)	(61.184.264)
Límite permitido de la banda 2019	75.252.224	188.130.561	376.261.122	564.391.683	752.522.245

**Pruebas de Resistencia**

Periódicamente se realizan pruebas de resistencia relacionadas con los riesgos de liquidez y de mercado, evaluando una serie de escenarios en cada caso. Estos escenarios se derivan de someter a ciertas variables a pruebas que permiten medir como se ven afectados los resultados de los análisis de liquidez y mercado practicados al cierre de cada trimestre.

Para evaluar la exposición al riesgo de liquidez, a partir de los valores presentados en los estados financieros, se proyectan los conceptos más relevantes para cada una de las bandas temporales, obteniéndose los resultados resumidos mostrados en el cuadro de más arriba.

Para el caso del riesgo de liquidez los escenarios considerados son los siguientes:

- a. No renovación de préstamos bancarios, que incluye el pago de los préstamos en un plazo no superior a 90 días.
- b. Aumento en la morosidad en las colocaciones de crédito.
- c. Aumento de descalce en reembolso de fondos nacionales de 2 a 6 meses.
- d. Ejecución de covenants de pasivos financieros, pago total en los primeros 15 días.
- e. Aumento en los gastos de administración del 50%.
- f. Aumento en la morosidad de las cuentas por cobrar en un 50%.
- g. Aumento en el pago de prestaciones legales asociadas al subsidio por incapacidad laboral de un 50% en los primeros 90 días.
- h. Shock de costos de financiación en un 100% de la tasa de financiación existente para los créditos que se renuevan.
- i. Retiro masivo de afiliados, lo que implica una reducción del 50% de las colocaciones de crédito.
- j. Pérdida de garantías en el sistema financiero.
- k. Grave crisis financiera.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El resumen de los resultados es el siguiente:

BRECHA	RESUMEN DE ESCENARIOS POSIBLES				
	BRECHA 1	BRECHA 2	BRECHA 3	BRECHA 4	BRECHA 5
Situación al 31 de diciembre de 2019	(114.265.992)	(128.058.814)	(169.489.934)	(193.284.519)	(185.937.029)
I.- No renovación de préstamos bancarios	(114.265.992)	(128.058.814)	(169.489.934)	(193.284.519)	(185.937.029)
II.- Aumento de la morosidad en las colocaciones de crédito	(101.559.304)	(102.645.438)	(93.727.831)	(47.988.407)	83.680.131
III.- Aumento de descalce en reembolso de fondos nacionales	(91.387.703)	(82.302.236)	(32.220.199)	(193.284.519)	(185.937.029)
IV.- Ejecución de Covenants de Pasivos Financieros	(114.265.992)	(128.058.814)	27.333.191	407.518.188	292.623.682
V.- Aumento en los Gastos de Administración	(112.338.278)	(121.633.100)	(150.212.791)	(154.730.234)	(108.828.459)
VI.- Aumento en la morosidad de las Cuentas por cobrar	(113.407.379)	(125.986.588)	(162.011.037)	(181.482.272)	(166.119.191)
VII.- Aumento en el pago de Prestaciones Legales asociadas al Subsidio por Incapacidad Laboral	(103.307.222)	(106.141.274)	(103.737.313)	(193.284.519)	(185.937.029)
VIII.- Shock de costos de financiación	(114.241.168)	(127.968.488)	(168.409.632)	(187.709.965)	(169.226.257)
IX.- Retiro Masivo de Afiliados	(98.382.632)	(96.292.094)	(74.787.305)	(11.664.379)	151.084.421
X.- Pérdida de garantías en el sistema financiero	(104.797.808)	(118.590.630)	(160.021.749)	(183.816.334)	(176.468.844)
XI.- Grave Crisis Financiera	19.330.959	(12.001.144)	103.602.250	29.547.525	191.850.342
Límite permitido	75.252.224	188.130.561	376.261.122	564.391.683	752.522.245

De los resultados obtenidos aplicando las exigencias extremas sobre las variables mencionadas, no se presentan excesos en las bandas temporales.

**d) Gestión de Riesgos de Capital**

El patrimonio de una Caja de Compensación está formado por la suma de los siguientes factores: a) Fondo Social, que corresponde a los recursos netos de la Caja formados a través del tiempo; b) Reserva de Revalorización del Fondo Social; c) Excedente (déficit) del Ejercicio.

Los factores de riesgo del Capital provienen de elementos que han sido considerados ya en lo que se refiere al riesgo de crédito y de liquidez, puesto que el principal factor de pérdida patrimonial de Caja Los Andes proviene de la generación de déficit sostenido en sus operaciones o en un incremento del deterioro de la cartera que lleve a la pérdida total del patrimonio. Este elemento se controla mediante las pruebas de resistencia una de las cuales considera un escenario de incremento de la morosidad extremo pese a lo cual se mantiene el cumplimiento normativo tanto para el capital normativo como para las brechas de liquidez.

Durante el presente ejercicio no se ha modificado la política de reparto de los excedentes del ejercicio, en el sentido de incrementar desde un 30% de los excedentes del ejercicio destinados a otorgar beneficios a los afiliados, a un 65% de los excedentes destinados al mismo fin.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Requerimientos de Capital:**

La actual normativa aplicable a las cajas de compensación ha establecido que el capital mínimo ajustado por riesgos debe ser de 16%. La expresión de esta condición es:

$$\frac{\text{Fondo Social}}{\text{Activos Netos de Provisiones Ponderados por Riesgo}} \geq 16\%$$

La determinación de los activos ponderados por riesgo se hace separando los activos de Caja Los Andes en cinco categorías según su nivel de riesgo. Para determinar la ponderación se usa la siguiente tabla de factores:

CATEGORÍA	1	2	3	4	5
FACTOR DE AJUSTE	0%	10%	20%	60%	100%

**Pruebas de Suficiencias de Capital**

Los cálculos para Caja Los Andes arrojan el siguiente cuadro:

PRUEBA DE SUFICIENCIA DE CAPITAL	31-12-2018 M\$	31-03-2019 M\$	30-06-2019 M\$	30-09-2019 M\$	31-12-2019 M\$
<b>TOTAL ACTIVOS SUJETOS A RIESGO DE CRÉDITO</b>	1.622.854.782	1.619.485.366	1.659.502.342	1.680.170.764	1.824.283.637
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	1.802.243.661	1.816.585.148	1.856.404.525	1.874.488.931	2.022.612.448
<b>PATRIMONIO CAJA LOS ANDES</b>	752.533.626	764.711.867	775.113.450	788.102.818	797.552.665
<b>TOTAL ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO</b>	1.536.119.865	1.551.634.805	1.599.297.155	1.634.967.174	1.705.050.140
<b>TOTAL DE ACTIVOS PONDERADOS A RIESGO DE CRÉDITO</b>	49,0%	49,3%	48,5%	48,2%	46,8%
<b>LIMITE PERMITIDO EN %</b>	16,0%	16,0%	16,0%	16%	16%

Es decir, el índice de Caja Los Andes es más de tres veces el límite normativo, lo que demuestra la excelente condición de solvencia de ésta.

**e) Gestión del Riesgo Operacional**

Como una estrategia de apoyo a su visión y misión, Caja Los Andes está comprometida y asigna una alta prioridad a la Gestión del Riesgo Operacional, con el objetivo de proteger el Patrimonio y los Fondos Nacionales, la entrega de los servicios y la calidad de vida de nuestros afiliados y colaboradores.

Caja Los Andes asume como definición de Riesgo Operacional aquel "riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a la falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos y/o controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos" (Circular N°2.821, pág. 2, SUSESO).

**e.1) Objetivos de la Gestión del Riesgo Operacional**

En línea con los objetivos estratégicos de Caja Los Andes, se establecen los siguientes objetivos de la gestión del riesgo operacional:

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Objetivo general**

El objetivo de la gestión del riesgo operacional es "crear y proteger valor" en los procesos de Caja Los Andes, apoyando la toma de decisiones con información oportuna sobre riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos o amenazar los activos de información de la organización, generando mitigantes para los riesgos potenciales o materializados, de manera de optimizar el desempeño de los procesos y brindar mejor experiencia de servicio a nuestros afiliados.

**Objetivos específicos**

- Aumentar la probabilidad de cumplir los objetivos de los proyectos y procesos de negocio/apoyo de Caja Los Andes, mediante la anticipación y gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar negativamente esos objetivos.
- Disminuir las pérdidas por riesgo operacional, mediante la gestión de los eventos de pérdida que hayan ocurrido y la prevención de nuevos eventos.
- Mejorar los perfiles de riesgos de los procesos de negocio/apoyo, mediante la aplicación de medidas de tratamiento del riesgo y el monitoreo de la efectividad de los controles a través de indicadores de riesgo y pruebas.
- Proteger los activos de información y asegurar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.
- Aumentar la capacidad de la organización de recuperarse ante eventos que interrumpan sus operaciones, de manera de poder continuar entregando sus productos y servicios a niveles mínimos aceptables predefinidos.
- Establecer una cultura de gestión de riesgo operacional al interior de Caja Los Andes con un fuerte foco en la prevención y la participación de todo el personal.

La metodología de riesgo operacional definida por Caja Los Andes para gestionar los riesgos de manera estructurada y sistemática, se compone de 6 fases secuenciales, estas son: Alcance y Priorización, Identificación del Riesgo, Análisis y Valorización del Riesgo, Tratamiento del Riesgo, Monitoreo del Riesgo y Reporte.

**e.2) Ámbitos de Gestión de Riesgo Operacional**

La gestión de riesgo operacional en Caja Los Andes incluye pilares claves:

- I.** Gestión de Riesgos: es la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional a los procesos de Caja de Compensación Los Andes.
- II.** Gestión de Pérdidas Operacionales: es el proceso de detectar, registrar, analizar y mitigar los eventos operacionales con consecuencia de pérdida económica para Caja de Compensación Los Andes.
- III.** Gestión de Indicadores de Riesgo (KRIs): es el proceso de monitorear el perfil de riesgo de Caja Los Andes mediante la medición constante de indicadores, con el fin de levantar alertas tempranas ante aumentos indeseables en el riesgo y actuar oportunamente para prevenir pérdidas.
- IV.** Gestión de Riesgos de Nuevos Productos e Iniciativas: Es la aplicación de la gestión de riesgo operacional en el proceso de generación de nuevos productos, proyectos e iniciativas.
- V.** Gestión de Servicios Externalizados: es la aplicación de políticas y procedimientos al proceso de selección, contratación, seguimiento y término de contrato de los servicios sobre actividades y procesos externalizados.
- VI.** Gestión Incidentes Operacionales: es el proceso de gestión que permite identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar, monitorear y reportar los incidentes operacionales.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**f) Sistema de Control Interno**

Caja Los Andes establece a través de su Política y Manual de Sistema de Control Interno los roles y responsabilidades aplicables a todos los colaboradores para la implementación y funcionamiento de dicho sistema, así como la descripción del conjunto de actividades que soportan esta gestión en el tiempo.

El Sistema de Control Interno es un pilar fundamental de un buen Gobierno Corporativo, siendo un concepto que nace principalmente de la necesidad de otorgar a Caja Los Andes un proceso que permita dirigir el esfuerzo de sus operaciones hacia el cumplimiento efectivo de sus objetivos. Lo anterior se establece desde el punto de vista que una buena gobernabilidad depende de una gestión que sea capaz de comprender los riesgos a los que se encuentra expuesto y del control a un nivel aceptable de éstos.

**f.1) Definición de Control Interno**

Caja Los Andes adopta la definición de Sistema de Control Interno propuesta por la Superintendencia de Seguridad Social en su Circular N° 3.220, la cual lo define como:

“Un proceso efectuado por los diferentes estamentos de una Caja de Compensación de Asignación Familiar, tales como el Directorio, la Alta Administración y el Personal de la Institución, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la Organización, contemplando al menos las siguientes categorías:

- La eficacia y eficiencia de las operaciones.
- La adhesión a las políticas aprobadas por el Directorio.
- La confiabilidad de la información relevante para la toma de decisiones.
- El cumplimiento de la leyes, reglamentos y normas que sean aplicables”.

**f.2) Objetivo del sistema de control interno**

Su objetivo es establecer los principios de control interno y lineamientos de orientación general que permitan a todos los órganos y funciones de riesgo, control, cumplimiento y a todos los colaboradores de Caja Los Andes tener claridad respecto de su rol y responsabilidades en la implementación, funcionamiento, mantención, adecuación y mejora del sistema de control interno en el tiempo.

**f.3) Gestión del control interno**

Caja Los Andes con el objetivo de velar por un adecuado y eficiente funcionamiento del Sistema de Control Interno en la Organización crea la Unidad de Control Interno, la cual agrupa sus principales actividades en Concientización-capacitación y Evaluación del sistema de control interno:

**a) Concientización y capacitación**

Estas actividades están dirigidas a asegurar el adecuado entendimiento y comprensión de las responsabilidades de todos los colaboradores con el Sistema de Control Interno de Caja Los Andes.

**b) Evaluación del sistema de control interno**

Estas actividades están dirigidas a determinar la efectividad del Sistema de Control Interno en Caja Los Andes, para lo cual ha diseñado una metodología de evaluación que considera como base los criterios definidos por COSO en su Informe “Control Interno – Marco Integrado” de mayo 2013 y el cumplimiento de la Circular N°3.220 de la Superintendencia de Seguridad Social.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 5 - EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Disponible en efectivo en caja	1.812.235	2.253.112
Saldos en cuentas corrientes bancarias	18.513.717	49.279.663
<b>INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES (*)</b>	<b>95.268.564</b>	<b>30.193.084</b>
Sin restricción	83.746.702	21.232.245
Fondo de Prestaciones Complementarias (1)	9.297.298	6.526.609
Pagos en Exceso (2)	2.224.564	2.434.230
<b>TOTAL</b>	<b>115.594.516</b>	<b>81.725.859</b>

(1) Las inversiones del fondo de Prestaciones Complementarias están disponible para el pago de los reembolsos que soliciten las empresas afiliadas con cargo al fondo de prestaciones complementarias y corresponden a los recursos que las empresas han entregado a Caja Los Andes, con el objeto de externalizar total o parcialmente su departamento de bienestar, los cuales se encuentran invertidos en instrumentos financieros de corto plazo.

(2) Las inversiones de pagos en excesos están disponibles para ser devueltos según lo soliciten, según Circular N°3.175 de la SUSESO.

(\*) A continuación se detallan los instrumentos que componen las inversiones financieras temporales:

RUT	ENTIDAD	TIPO	NEMOTÉTICO	FECHA INVERSIÓN	FECHA VENCIMIENTO	MONEDA	TASA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-020120	20-12-19	02-01-20	CLP	0,20%	5.003.667	0
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCB-020120	20-12-19	02-01-20	CLP	0,18%	10.006.600	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-030120	20-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	5.003.667	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-060120	24-12-19	06-01-20	CLP	0,21%	2.851.606	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-070120	24-12-19	07-01-20	CLP	0,21%	10.004.900	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-080120	24-12-19	08-01-20	CLP	0,21%	10.004.900	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-090120	24-12-19	09-01-20	CLP	0,21%	10.004.900	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-060120	24-12-19	06-01-20	CLP	0,20%	5.002.333	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-070120	24-12-19	07-01-20	CLP	0,20%	5.002.333	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-080120	24-12-19	08-01-20	CLP	0,20%	5.002.333	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-060120	27-12-19	06-01-20	CLP	0,21%	4.001.120	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-030120	30-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	5.000.333	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-030120	30-12-19	03-01-20	CLP	0,17%	3.500.198	0
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCB-020120	26-12-19	02-01-20	CLP	0,18%	3.319.800	0
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de Bolsa Ltda.	Pacto	FNS-030120	27-12-19	03-01-20	CLP	0,20%	3.500.933	0
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-060120	30-12-19	06-01-20	CLP	0,16%	2.476.565	0
99.500.410-0	Banco Consorcio	DP	FNCNO-020120	24-12-19	02-01-20	CLP	0,16%	5.001.867	0
97.011.000-3	Banco Internacional	DP	FNINT-130120	10-12-19	13-01-20	CLP	0,14%	240.235	0
97.023.000-9	Banco Itaú-Corpbanca	DP	FNITA-130120	10-12-19	13-01-20	CLP	0,16%	240.269	0
97.023.000-9	Banco Itaú-Corpbanca	DP	FNITA-140120	30-12-19	14-01-20	CLP	0,16%	100.005	0
96.564.330-3	Banco Estado S.A. Corredores de Bolsa	Pacto	FNEST-030119	27-12-18	03-01-19	CLP	0,23%	0	8.002.453
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de bolsa Ltda.	Pacto	FNS-020119	27-12-18	02-01-19	CLP	0,25%	0	4.001.333
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCB-030119	28-12-18	03-01-19	CLP	0,23%	0	3.000.690
96.519.800-8	BCI Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCI-020119	28-12-18	02-01-19	CLP	0,23%	0	8.001.840
97.036.000-K	Banco Santander	DP	FNSTD-120119	12-12-18	12-01-19	CLP	0,10%	0	352.356
96.568.550-2	Scotia-Azul Corredores de bolsa Ltda.	Pacto	FNS-020119	27-12-18	02-01-19	CLP	0,25%	0	4.632.137
96.571.220-8	Banchile Corredores de Bolsa S.A.	Pacto	FNBCB-030119	28-12-18	03-01-19	CLP	0,23%	0	1.894.472
97.023.000-9	Banco Itaú	DP	FUITA-070119	14-11-18	07-01-19	CLP	0,23%	0	75.267
97.023.000-9	Banco Itaú	DP	FUITA-190219	18-12-18	19-02-19	CLP	0,25%	0	50.046
96.530.900-4	BCI Asset Management AGF S.A.	FM	CFMBCIEXPR	N/A	N/A	CLP	N/A	0	17.425
96.836.390-5	Fondo Mutuo Conveniencia Bancoestado	FM	CFMESTCONI	N/A	N/A	CLP	N/A	0	165.065
<b>TOTAL</b>								<b>95.268.564</b>	<b>30.193.084</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 6 - OTROS ACTIVOS FINANCIEROS**

El detalle de este rubro es el siguiente:

**a. Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019			31-12-2018		
	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$
Inversión en letras hipotecarias	0	0	0	18.103	0	18.103
Inversión en bonos bancos e instituciones financieras	0	0	0	83.536	0	83.536
Inversión en bonos Central	0	0	0	211.149	0	211.149
Inversiones en Bonos Empresas Públicas y Privadas	0	0	0	53.170	0	53.170
Inversión en acciones	0	0	0	63.751	0	63.751
<b>TOTALES (*)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>429.709</b>	<b>0</b>	<b>429.709</b>

(\*) Al 31 de diciembre de 2019, no se presentan otros activos financieros corrientes, debido a que su filial AFBR Caja Los Andes realizó la venta de sus instrumentos financieros.

El detalle de las inversiones a valor razonable al 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

TIPO	INSTRUMENTO		MONEDA O UNIDAD DE REAJUSTE	TASA	FECHA VENCIMIENTO	UNIDADES	31-12-2018 M\$
	CLASIFICACIÓN	NEMOTÉCNICO					
Letra Hipotecaria	A Valor Razonable	COR29M0106	UF	4,50%	01-01-21	3.260	18.003
Letra Hipotecaria	A Valor Razonable	STD47O0104	UF	4,70%	01-01-19	160	100
<b>TOTAL INVERSIÓN EN LETRAS HIPOTECARIAS</b>							<b>18.103</b>
Bono Bancario	A Valor Razonable	BBBVK10509	UF	3,00%	09-05-19	3.000	83.536
<b>TOTAL INVERSIÓN EN BONOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>							<b>83.536</b>
Bono Central en UF	A Valor Razonable	BTU0300719	UF	3,00%	01-07-19	4.500	127.260
Bono Central en UF	A Valor Razonable	BTU0150321	UF	1,50%	01-03-21	3.000	83.889
<b>TOTAL INVERSIÓN EN BONOS CENTRAL</b>							<b>211.149</b>
Bono Empresa	A Valor Razonable	BKOEM-C	UF	2,30%	01-09-19	500	13.983
Bono Empresa	A Valor Razonable	BECOP-E	UF	1,66%	31-07-21	1.000	29.027
Bono Empresa	A Valor Razonable	BFAL-F0615	\$	4,50%	30-06-20	10.000.000	10.160
<b>TOTAL INVERSIÓN EN BONOS CENTRAL EN U.F.</b>							<b>53.170</b>
<b>TOTAL DETALLE CARTERA DE INVERSIÓN IRF</b>							<b>365.958</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

EMPRESA	CLASIFICACIÓN	RUT	NACIONALIDAD	Nº DE ACCIONES	31-12-2018	
					VALOR ACCIÓN M\$	TOTAL INVERSIÓN M\$
AESGENER	A Valor Razonable	94.272.000-9	Nacional	20.881	0,1924	4.018
BCI	A Valor Razonable	97.006.000-6	Nacional	250	45,0600	11.265
BSANTANDER	A Valor Razonable	97.036.000-K	Nacional	165.153	0,0515	8.503
CENCOSUD	A Valor Razonable	93.834.000-5	Nacional	4.827	1,2571	6.068
ECL	A Valor Razonable	88.006.900-4	Nacional	7.368	1,2694	9.353
ENELAM	A Valor Razonable	94.271.000-3	Nacional	115.308	0,1227	14.149
ENELCHILE	A Valor Razonable	76.536.353-5	Nacional	56.223	0,0662	3.724
FALABELLA	A Valor Razonable	90.749.000-9	Nacional	1.313	5,0807	6.671
<b>TOTAL CARTERA ACCIONARIA</b>						<b>63.751</b>
<b>TOTAL</b>						<b>429.709</b>

**b. No Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019			31-12-2018		
	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$
Inversión en acciones (*)	944	0	944	944	0	944
<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>0</b>	<b>944</b>	<b>944</b>	<b>0</b>	<b>944</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 7 - OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS**

El detalle de este rubro es el siguiente:

**a. Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Bienes y servicios pagados por anticipado (*)	Pesos	1.928.895	3.291.078
Beneficios pagados por anticipado	Pesos	154.080	173.888
Retiros y Remesas por recibir desde cuentas de ahorro	Pesos	784.641	782.520
<b>TOTAL CORRIENTE</b>		<b>2.867.616</b>	<b>4.247.486</b>

(\*) Variación corresponde a la amortización de pagos anticipados durante el periodo 2019.

**b. No Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Convenios y Cheques protestados de crédito social en cobranza judicial	Pesos	0	27.379
Cotizaciones declaradas D.L. 1.526 en cobranza judicial	Pesos	393.270	376.516
Otras deudas de dudosa recuperación	Pesos	96.025	278.435
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>		<b>489.295</b>	<b>682.330</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 8A - COLOCACIONES DE CRÉDITO SOCIAL CORRIENTES (NETO)**

El detalle de las colocaciones de crédito social corrientes y otras cuentas por cobrar asociadas a las colocaciones de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2019		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	386.496.274	(9.610.740)	376.885.534
Microempresarios	38.311	(3.107)	35.204
Fines Educativas	847.852	(30.749)	817.103
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>387.382.437</b>	<b>(9.644.596)</b>	<b>377.737.841</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	33.163.532	(56.211)	33.107.321
Microempresarios	5.708	0	5.708
Fines Educativas	9.012	0	9.012
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>33.178.252</b>	<b>(56.211)</b>	<b>33.122.041</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>	<b>420.560.689</b>	<b>(9.700.807)</b>	<b>410.859.882</b>

TRABAJADORES	31-12-2018		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	389.807.904	(8.611.722)	381.196.182
Microempresarios	84.373	(5.490)	78.883
Fines Educativas	1.579.993	(41.631)	1.538.362
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>391.472.270</b>	<b>(8.658.843)</b>	<b>382.813.427</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	31.878.380	(49.291)	31.829.089
Microempresarios	5.161	0	5.161
Fines Educativas	17.970	(16)	17.954
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>31.901.511</b>	<b>(49.307)</b>	<b>31.852.204</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>	<b>423.373.781</b>	<b>(8.708.150)</b>	<b>414.665.631</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 8B – DEUDORES PREVISIONALES (NETO)**

El detalle de los deudores previsionales (neto) con más de 60 días y hasta 12 meses de morosidad, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2019		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	182.675.747	(76.700.421)	105.975.326
Microempresarios	102.399	(43.798)	58.601
Fines Educativas	563.939	(238.241)	325.698
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>183.342.085</b>	<b>(76.982.460)</b>	<b>106.359.625</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	2.227.839	(839.847)	1.387.992
Microempresarios	0	0	0
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>2.227.839</b>	<b>(839.847)</b>	<b>1.387.992</b>
OTRAS DEUDAS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Cotizaciones	473.060	0	473.060
<b>SUB-TOTAL (3)</b>	<b>473.060</b>	<b>0</b>	<b>473.060</b>
<b>TOTAL (1) + (2) + (3)</b>	<b>201.318.751</b>	<b>(84.040.339)</b>	<b>117.278.412</b>

TRABAJADORES	31-12-2018		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	182.675.747	(76.700.421)	105.975.326
Microempresarios	102.399	(43.798)	58.601
Fines Educativas	563.939	(238.241)	325.698
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>183.342.085</b>	<b>(76.982.460)</b>	<b>106.359.625</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	182.675.747	(76.700.421)	105.975.326
Microempresarios	102.399	(43.798)	58.601
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>563.939</b>	<b>(238.241)</b>	<b>325.698</b>
OTRAS DEUDAS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Cotizaciones	506.879	0	506.879
<b>SUB-TOTAL (3)</b>	<b>506.879</b>	<b>0</b>	<b>506.879</b>
<b>TOTAL (1) + (2) + (3)</b>	<b>185.179.910</b>	<b>(77.510.191)</b>	<b>107.669.719</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 8C – COLOCACIONES DE CRÉDITO SOCIAL NO CORRIENTES (NETO)**

El detalle de las colocaciones de crédito social no corrientes y otras cuentas por cobrar asociadas a las colocaciones de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

TRABAJADORES	31-12-2019		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	969.652.092	(23.829.554)	945.822.538
Microempresarios	120.840	(7.702)	113.138
Fines Educativas	3.372.781	(76.242)	3.296.539
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>973.145.713</b>	<b>(23.913.498)</b>	<b>949.232.215</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	69.578.871	(139.373)	69.439.498
Microempresarios	4.908	0	4.908
Fines Educativas	86.171	0	86.171
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>69.669.950</b>	<b>(139.373)</b>	<b>69.530.577</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>	<b>1.042.815.663</b>	<b>(24.052.871)</b>	<b>1.018.762.792</b>

TRABAJADORES	31-12-2018		
	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	854.033.021	(15.582.986)	838.450.035
Microempresarios	184.846	(12.026)	172.820
Fines Educativas	3.461.465	(91.206)	3.370.259
<b>SUB-TOTAL (1)</b>	<b>857.679.332</b>	<b>(15.686.218)</b>	<b>841.993.114</b>
PENSIONADOS	MONTO NOMINAL M\$	PROVISIONES INCOBRABLES M\$	SALDO M\$
Consumo	69.839.488	(107.988)	69.731.500
Microempresarios	11.307	0	11.307
Fines Educativas	39.370	(35)	39.335
<b>SUB-TOTAL (2)</b>	<b>69.890.165</b>	<b>(108.023)</b>	<b>69.782.142</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>	<b>927.569.497</b>	<b>(15.794.241)</b>	<b>911.775.256</b>

El número de colocaciones de crédito social provisionadas completamente (que se mantienen en cuentas de orden conforme a las instrucciones de la Circular N°2.588, de 2009 y N° 3068, de 2015), es de 28.946 operaciones, por un monto de M\$41.555.300. Las colocaciones castigadas al 31 de diciembre de 2019, asciende a M\$119.003.610 correspondientes a 154.132 operaciones.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Nota resumen de provisiones por Crédito Social**

a. El detalle de las provisiones por crédito social y otras cuentas asociadas a las colocaciones de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se detalla en el siguiente resumen:

COLOCACIONES (TRABAJADORES)	ESTÁNDAR M\$	POR RIESGO IDIOSINCRÁTICO M\$	POR RIESGO SISTÉMICO (*) M\$	31-12-2019 M\$
Consumo	110.285.691	119.400	6.000.035	116.405.126
Microempresarios	33.472	0	0	33.472
Fines Educativas	319.988	0	0	319.988
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>110.639.151</b>	<b>119.400</b>	<b>6.000.035</b>	<b>116.758.586</b>

COLOCACIONES (PENSIONADOS)	ESTÁNDAR M\$	POR RIESGO IDIOSINCRÁTICO M\$	POR RIESGO SISTÉMICO M\$	31-12-2019 M\$
Consumo	1.035.431	0	0	1.035.431
Microempresarios	0	0	0	0
Fines Educativas	0	0	0	0
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>1.035.431</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.035.431</b>
<b>TOTAL</b>	<b>111.674.582</b>	<b>119.400</b>	<b>6.000.035</b>	<b>117.794.017</b>

(\*) Como una medida conservadora, ante los eventos ocurrieron y que podrían afectar la capacidad de pago de nuestros afiliados se propuso realizar provisiones adicionales a la cartera de créditos. Es por esto que, durante el cuarto trimestre del 2019 se realizó una provisión de M\$6.000.035 debido a la contingencia social y política que afronta el país.

COLOCACIONES (TRABAJADORES)	ESTÁNDAR M\$	POR RIESGO IDIOSINCRÁTICO M\$	POR RIESGO SISTÉMICO (*) M\$	31-12-2018 M\$
Consumo	100.835.896	58.337	896	100.895.129
Microempresarios	61.314	0	0	61.314
Fines Educativas	371.078	0	0	371.078
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>101.268.288</b>	<b>58.337</b>	<b>896</b>	<b>101.327.521</b>

COLOCACIONES (PENSIONADOS)	ESTÁNDAR M\$	POR RIESGO IDIOSINCRÁTICO M\$	POR RIESGO SISTÉMICO M\$	31-12-2018 M\$
Consumo	684.451	0	0	684.451
Microempresarios	559	0	0	559
Fines Educativas	51	0	0	51
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>685.061</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>685.061</b>
<b>TOTAL</b>	<b>101.953.349</b>	<b>58.337</b>	<b>896</b>	<b>102.012.582</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

b. Movimiento del deterioro de la cartera de crédito

CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo Inicial	102.012.582	89.775.191
Provisiones del periodo	114.192.274	108.392.331
Aplicación de provisiones	(98.410.839)	(96.154.940)
<b>SALDO FINAL</b>	<b>117.794.017</b>	<b>102.012.582</b>

**NOTA 9A - DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR CORRIENTES**

La composición del rubro es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019			31-12-2018		
		VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$
Créditos Hipotecarios (neto) (1)	Pesos	22.636.804	(364.900)	22.271.904	23.058.338	(408.728)	22.649.610
Deudores por venta de servicios a terceros (2)	Pesos	66.779	(1.006)	65.773	197.366	(6.967)	190.399
Cuentas Por Cobrar Fondos Nacionales (3)	Pesos	91.049.228	0	91.049.228	30.816.874	0	30.816.874
Deudores varios (neto) (4)	Pesos	17.910.789	(31.664)	17.879.125	19.429.492	(211.887)	19.217.605
Cuenta corriente del personal	Pesos	9.154.666	0	9.154.666	11.055.068	0	11.055.068
I.V.A. crédito fiscal	Pesos	9.455.997	0	9.455.997	9.245.483	0	9.245.483
Documentos por cobrar (cheques a fecha)	Pesos	162.506	(21.772)	140.734	320.713	(15.428)	305.285
Documentos protestados por cobrar de crédito social	Pesos	474.548	(123.875)	350.673	481.118	(136.496)	344.622
<b>TOTAL</b>		<b>150.911.317</b>	<b>(543.217)</b>	<b>150.368.100</b>	<b>94.604.452</b>	<b>(779.506)</b>	<b>93.824.946</b>

**1. Créditos Hipotecarios**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019			31-12-2018		
		VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$
Deudores por Crédito Hipotecario (neto)	UF	22.350.382	(364.900)	21.985.482	22.823.738	(408.728)	22.415.010
Dividendos Vencidos Mutuos Hipotecarios	UF	286.422	0	286.422	234.600	0	234.600
<b>TOTAL</b>		<b>22.636.804</b>	<b>(364.900)</b>	<b>22.271.904</b>	<b>23.058.338</b>	<b>(408.728)</b>	<b>22.649.610</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**2. Deudores por venta de servicios a terceros**

a) El detalle de los Deudores por venta de servicios a terceros es el siguiente:

ENTIDAD/PERSONA	RUT	DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Bice Vida Cia. de Seguros	96.656.410-5	Servicios administrativos	55.152	35.070
A.F.P. Provida	98.000.400-7	Servicios de recaudación	0	15.669
A.F.P. Modelo	76.762.250-3	Servicios de recaudación	0	8.813
IPS	61.979.440-0	Servicios de recaudación	0	8.850
Megasalud S.A.	96.942.400-2	Servicios de recaudación	0	52.434
A.F.P. Capital	98.000.000-1	Servicios de recaudación	30	13.272
Asociación Chilena de Seguridad	70.360.100-6	Servicios de recaudación	0	2.863
Mutual de Seguridad	70.285.100-9	Servicios de recaudación	5.282	17.413
Fonasa	61.603.000-0	Venta de bonos	0	0
Isapre Banmédica	96.572.800-7	Servicios de recaudación	4.534	7.237
Isapre Colmena G. C.	94.954.000-6	Servicios de recaudación	0	6.243
A.F.P. Cuprum	98.001.000-7	Servicios de recaudación	0	131
Inst. de Seg. del Trabajo	70.015.580-3	Servicios de recaudación	6	10.577
Isapre Vida Tres	96.502.530-8	Servicios de recaudación	554	3.627
Isapre Cruz Blanca	96.501.450-0	Servicios de recaudación	0	1.669
Isapre Mas Vida	96.522.500-5	Servicios de recaudación	0	7.149
A.F.P. Planvital	98.001.200-K	Servicios de recaudación	0	929
Isapre Ferrosalud	96.504.160-5	Servicios de recaudación	0	621
Cia. Consorcio Nacional de Seguros S.A.	99.012.000-5	Recaudación de apv	2	927
Isapre Fusat	76.334.370-7	Servicios de recaudación	0	284
Euroamerica Seguros de Vida S.A.	99.279.000-8	Recaudación de apv	0	114
Seguros Vida Security Previsión S.A.	99.301.000-6	Recaudación de apv	0	500
Larrain Vial Administradora de Fondos	96.955.500-K	Recaudación de apv	0	18
Principal Administradora General de Fondos S.A.	91.999.000-7	Administración apv	342	0
Bancoestado S.A. Administradora General de Fondos	96.836.390-5	Servicios de recaudación	0	111
Fundacion de Salud Trabajadores Banco Estado	71.235.700-2	Servicios de recaudación	0	501
Isapre Chuquicamata Ltda.	79.566.720-2	Servicios de recaudación	0	212
Principal Cia. de Seguros de Vida	96.588.080-1	Servicios de recaudación	591	44
Itau Adm. Gral. De Fondos	96.980.650-9	Recaudación de apv	150	219
I.N.G. Seguros de Vida Chile	96.549.050-7	Recaudación de apv	1	154
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	96.767.630-6	Recaudación de apv	0	142
Bci Asset Management adm.	96.530.900-4	Servicios de recaudación	0	81
Metlife Chile Seguros de Vida	99.289.000-2	Servicios de recaudación	3	1.464
BTG Pactual Chile S.A. Administradora General de Fondos	96.966.250-7	Recaudación de apv	132	28
<b>SUBTOTAL</b>			<b>66.779</b>	<b>197.366</b>
Provisión Pérdidas por Deterioro de Valor			(1.006)	(6.967)
<b>TOTAL (NETO)</b>			<b>65.773</b>	<b>190.399</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

(\*) Deudores por venta de servicios a terceros se ven disminuidos al 31 de diciembre de 2019, dado al término de contratos correspondientes a servicios de recaudación.

b) Deterioro de la cartera

CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo inicio	6.967	185.576
Provisiones del período	414	2.826
Aplicación de provisiones	(6.375)	(181.435)
<b>SALDO FINAL</b>	<b>1.006</b>	<b>6.967</b>

**3. Cuentas por cobrar a Fondos Nacionales:**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Déficit por cobrar Fondo único de prestaciones familiares	100.369	595.692
Déficit por cobrar Fondo común de subsidios de cesantía	0	83
Déficit por cobrar Subsidio por incapacidad laboral (*)	88.904.939	28.448.099
Déficit por cobrar Fondo maternal y enfermedad hijo menor	0	0
Remesa por recibir aportes previsionales del Fondo maternal y enfermedad hijo menor	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89.005.308</b>	<b>29.043.874</b>

(\*) El saldo al 31.12.2019 considera mayoritariamente déficit de los períodos octubre, noviembre y diciembre 2019.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

4. Deudores Varios

a) El detalle de deudores varios es el siguiente:

ENTIDAD/PERSONA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Anticipo a proveedores (*)	8.528.863	9.088.586
Cuentas Corrientes Varias	238.670	853.324
Garantías entregadas por arriendo infraestructura	328.396	298.953
Cuentas por cobrar varias	79.359	705.302
Primas por cobrar por cuenta de la Cía. de Seguros Bice Vida	618.329	658.880
Facturas por cobrar deudores varios	7.651.274	7.495.084
Cuentas por cobrar Asociación de Aseguradores	0	0
Cliente empresa	0	235.987
Cuentas por cobrar inversiones	0	271
Otras garantías	37.231	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>17.482.122</b>	<b>19.336.387</b>
Provisión Pérdidas por Deterioro de Valor	1.006	0
<b>TOTAL</b>	<b>17.483.128</b>	<b>19.336.387</b>

(\*) Incluye pago anticipado del corte cupón bono serie Q por M\$8.293.690 período 2019, y M\$8.691.380 durante el 2018.

b) Deterioro de la cartera de deudores varios

CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo inicio	211.887	412.823
Provisiones del período	22.920	189.277
Aplicación de provisiones	(203.143)	(390.213)
<b>SALDO FINAL</b>	<b>31.664</b>	<b>211.887</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 9B - CUENTAS POR COBRAR NO CORRIENTES**

El detalle de los derechos por cobrar es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019			31-12-2018		
		VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$	VALOR BRUTO M\$	PROVISIÓN INCOBRABLES M\$	VALOR NETO M\$
Cuentas por cobrar Fondos Nacionales	Pesos	3.560.468	0	3.560.468	3.505.660	0	3.505.660
Otras Cuentas por cobrar (L.P.)	U.F.	3.052.152	0	3.052.152	2.971.003	0	2.971.003
<b>TOTAL</b>		<b>6.612.620</b>	<b>0</b>	<b>6.612.620</b>	<b>6.476.663</b>	<b>0</b>	<b>6.476.663</b>

**Nota de estratificación de la cartera neta contenida en las notas 9a (Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes) y 9b (Cuentas por cobrar no corrientes)**

El resumen de la cartera por tramos de morosidad al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestra en los siguientes cuadros:

**Al 31 de diciembre de 2019**

TRAMO MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA					
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA M\$	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA M\$	DETERIORO DE LA CARTERA M\$	TOTAL CARTERA NETA M\$
Al día	879	64.432.489	0	0	(29.170)	64.403.319
de 01 a 30 días	16	18.152.758	0	0	(144.641)	18.008.117
de 31 a 60 días	113	36.480.308	0	0	(27.717)	36.452.591
de 61 a 90 días	45	15.372.490	0	0	(10.710)	15.361.780
de 91 a 120 días	25	487.693	0	0	(28.551)	459.142
de 121 a 150 días	25	434.993	0	0	(23.549)	411.444
de 151 a 180 días	10	338.680	0	0	(27.565)	311.115
de 181 a 210 días	14	279.214	0	0	(15.054)	264.160
de 211 a 250 días	14	372.031	0	0	(22.181)	349.850
más de 250 días	61	11.487.978	0	0	(181.409)	11.306.569
<b>TOTAL</b>	<b>1.202</b>	<b>147.838.634</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(510.547)</b>	<b>147.328.087</b>

Al 31 de diciembre de 2019, Caja los Andes no mantiene cartera Securitizada.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Al 31 de diciembre de 2018**

TRAMO MOROSIDAD	CARTERA NO SECURITIZADA					TOTAL CARTERA NETA M\$
	N° CLIENTES CARTERA NO REPACTADA	MONTO CARTERA NO REPACTADA BRUTA M\$	N° CLIENTES CARTERA REPACTADA	MONTO CARTERA REPACTADA BRUTA M\$	DETERIORO DE LA CARTERA M\$	
Al día	912	56.090.973	0	0	(38.401)	56.052.572
de 01 a 30 días	23	20.262.107	0	0	(363.811)	19.898.296
de 31 a 60 días	116	2.101.718	0	0	(23.640)	2.078.078
de 61 a 90 días	42	649.204	0	0	(6.782)	642.422
de 91 a 120 días	29	421.879	0	0	(34.397)	387.482
de 121 a 150 días	35	461.615	0	0	(26.920)	434.695
de 151 a 180 días	26	386.940	0	0	(33.390)	353.550
de 181 a 210 días	23	258.723	0	0	(16.913)	241.810
de 211 a 250 días	27	492.646	0	0	(27.391)	465.255
más de 250 días	89	19.955.310	0	0	(207.861)	19.747.449
<b>TOTAL</b>	<b>1.322</b>	<b>101.081.115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(779.506)</b>	<b>100.301.609</b>

Al 31 de diciembre de 2018, Caja los Andes no mantiene cartera Securitizada.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 10 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON ENTIDADES RELACIONADAS**

El detalle de las cuentas por cobrar, cuentas con pagar y transacciones relacionadas es el siguiente:

**a. Cuentas por cobrar a entidades relacionadas**

Corrientes

RUT	ENTIDAD	PAÍS	RELACIÓN	CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
76.450.050-4	C Capacita S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	254
81.458.500-K	Camara Chilena De La Construcción	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	5.904
73.213.000-4	Corp.Cultural De La Camara	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	32
70.038.800-K	Corp.Apoyo Familiar CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	2.860	1.415
70.200.800-K	Corporacion De Capacitación	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	53
70.200.700-3	Corporacion Habitacional CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	33
65.981.140-5	Corporacion Primera Infancia	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	51
81.271.100-8	Detroit Chile S.A	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	695
70.543.600-2	Fund Las Rosas De Ayuda Familiar	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	473
71.330.800-5	Fundacion Asistencia Social	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	4	319
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	2.164	1.020
98.000.100-8	Habitat AFP	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	16.228
76.920.140-8	Icertifica S.A.	Chile	Asociada	Servicios y Arriendos	CLP	0	40.016
96.941.720-0	Iconstruye S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	25
96.856.780-2	Isapre Consalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	1.067
96.783.190-5	Legalchile S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	0	2.830
96.942.400-2	Megasalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	3.387	52.434
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	8.519	17.413
70.016.010-6	Servicio Medico CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	1	202
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Chile	Indirecta	Valor por recuperar	CLP	3.389	826
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Traspaso	UF	26.624	31.332
<b>TOTAL CORRIENTE</b>						<b>46.948</b>	<b>172.622</b>

No corrientes

RUT	ENTIDAD	PAÍS	RELACIÓN	CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Traspaso	U.F.	343.121	359.686
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>						<b>343.121</b>	<b>359.686</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**b. Cuentas por pagar a entidades relacionadas**

Corrientes

RUT	ENTIDAD	PAÍS	RELACIÓN	CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	258	367
73.213.000-4	Corp.Cultural De La CCHC	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	428	0
71.330.800-5	Fundacion Asistencia Social	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	0	57
98.000.100-8	Habitat AFP	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	240.408	242.851
96.856.780-2	Isapre Consalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	111.296	106.307
96.783.190-5	Legalchile S.A.	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	0	774
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	40.480	39.744
99.003.000-6	Cía de Seguros Vida Cámara S.A	Chile	Indirecta	Servicios	CLP	182.011	0
<b>TOTAL CORRIENTE</b>						<b>574.881</b>	<b>390.100</b>

No Corrientes

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se presentan cuentas por pagar a entidades relacionadas no corrientes

**c. Transacciones significativas con entidades relacionadas**

Los principales efectos de las transacciones con entidades relacionadas en el Estado de Resultado que no se consolidan son los siguientes:

RUT	ENTIDAD	PAÍS	RELACIÓN	CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
65.981.140-5	Corporacion Primera Infancia	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	51
70.016.010-6	Servicio Medico CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	1	202
70.200.700-3	Corporacion Habitacional CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	33
70.200.800-K	Corporacion De Capacitación	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	53
70.285.100-9	Mutual De Seguridad C.CH.C	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(31.961)	(22.331)
70.543.600-2	Fund Las Rosas De Ayuda Familiar	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	473
71.330.800-5	Fundacion Asistencia Social	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	4	262
73.213.000-4	Corp.Cultural De La Camara	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(428)	32
70.038.800-K	Corp.Apoyo Familiar CCHC	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	2.860	1.415
76.450.050-4	C Capacita S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	254
76.920.140-8	Icertifica S.A.	Chile	Asociada	Servicios y arriendos	CLP	0	40.016
81.271.100-8	Detroit Chile S.A	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	695
81.458.500-K	Camara Chilena De La Construcción	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	5.904
96.571.890-7	Compañía de Seguros Confuturo	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	1.906	653
96.783.190-5	Legalchile S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	2.056
96.856.780-2	Isapre Consalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(111.296)	(105.240)
96.941.720-0	Iconstruye S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	0	25
96.942.400-2	Megasalud S.A.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	3.387	52.434
98.000.100-8	Habitat AFP	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(240.408)	(226.623)
99.003.000-6	Compania De Seguros De Vida	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	(182.011)	0
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Chile	Indirecta	Servicios y Arriendos	CLP	3.389	826
70.912.300-9	Corporación Educacional CCHC.	Chile	Indirecta	Servicios y arriendos	CLP	26.624	31.332
<b>TOTAL</b>						<b>(527.933)</b>	<b>(217.478)</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- Remuneraciones pagadas a los directores de Caja Los Andes y Filiales y Comité de Directores: Corresponden a dietas por su participación en el Directorio y asesorías a Caja Los Andes cuyo detalle se incluye en la Nota 35.
- Transacciones con entidades relacionadas entre los Directores y Ejecutivos: La Administración de Caja Los Andes no tiene conocimiento de la existencia de transacciones entre partes relacionadas y Directores y/o Ejecutivos.
- Remuneraciones recibidas por el personal clave de la Gerencia:

Las remuneraciones devengadas por el personal clave de la gerencia ascienden a M\$2.426.721 por el período terminado al 31 de diciembre de 2019, (M\$2.490.885 al 31 de diciembre de 2018) y se incluyen en el ítem de gastos por beneficios a los empleados del estado de resultados por naturaleza.

**d. Gasto reconocido por deudas incobrables**

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se han castigado ni reconocido provisiones de riesgo de crédito por los saldos por cobrar a partes relacionadas.

**NOTA 11 - ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS**

La composición del rubro es la siguiente:

**a) Activos por Impuestos Corrientes, corrientes:**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Pagos provisionales mensuales	Pesos	319.334	111.464
Crédito Sence por recuperar	Pesos	486.026	498.656
Crédito por recuperar dfl 889 zonas extremas	Pesos	205.697	123.441
Credito Impuesto a la renta filiales	Pesos	48.334	68.037
<b>TOTAL</b>		<b>1.059.391</b>	<b>801.598</b>

**b) Pasivos por Impuestos Corrientes, corrientes:**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Impuesto D.L.3475	Pesos	531.698	554.180
Pagos provisionales mensuales por pagar	Pesos	25.683	0
Impuesto Renta por pagar (*)	Pesos	466.440	0
<b>TOTAL</b>		<b>1.023.821</b>	<b>554.180</b>

(\*) Provisión de Impuesto a la Renta fue cálculo de acuerdo a estimación de resultado esperado al 31 de diciembre de 2019.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 12 - INVERSIONES EN ASOCIADAS CONTABILIZADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN**

Detalle de las inversiones en sociedades consideradas como asociadas es el siguiente:

NOMBRE ASOCIADA	MONEDA	% PARTICIP. M\$	VALOR INV. INIC PERIODO M\$	OTRAS VARIACIONES M\$	31-12-2019 RESULTADO M\$	VALOR ACTIVO M\$
Icertifica S.A. (*)	Pesos	34,00%	22.333	(22.333)	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>22.333</b>	<b>(22.333)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

NOMBRE ASOCIADA	MONEDA	% PARTICIP. M\$	VALOR INV. INIC PERIODO M\$	OTRAS VARIACIONES M\$	31-12-2019 RESULTADO M\$	VALOR ACTIVO M\$
Icertifica S.A.	Pesos	34,00%	67.334	(38.434)	(6.567)	22.333
<b>TOTAL</b>			<b>67.334</b>	<b>(38.434)</b>	<b>(6.567)</b>	<b>22.333</b>

(\*) Durante el período de diciembre 2019, se realiza el proceso de liquidación de esta sociedad.

Resumen Estados Financieros asociadas

	ICERTIFICA S.A.	
	31-12-19	31-12-18
Activos Corrientes	0	183.064
Activos No Corrientes	0	0
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>183.064</b>
Pasivos Corrientes	0	116.552
Pasivos No Corrientes	0	0
Patrimonio	0	85.000
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>0</b>	<b>201.552</b>
Ingresos Ordinarios	0	6.739
Gastos Ordinarios	0	(25.227)
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>0</b>	<b>(18.488)</b>

Icertifica S.A.:

Con fecha 17 de julio de 2007, Caja Los Andes participó en la constitución de la Sociedad "Icertifica S.A.", suscribiendo la cantidad de 340 acciones, equivalente al 34% del total de acciones.

La autorización para invertir en acciones de este tipo de sociedades anónimas está establecida en el Acuerdo adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile en su sesión ordinaria N°1.340 celebrada el día 21 de septiembre de 2007.

Con fecha 28 de diciembre de 2018, se realiza junta extraordinaria de accionistas en donde se acuerda reparto de dividendos. En conjunto con esto, Icertifica S.A. realiza presentación de término de giro, el cual fue aceptado por Servicio de Impuestos Internos con fecha 18-07-2019.

El valor de la inversión en Icertifica S.A. ha sido calculado sobre la base de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2018.

En diciembre 2019, se realizó una junta de accionista en la cual se da como liquidada esta sociedad.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 13 - ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS DE LA PLUSVALÍA**

La composición de los activos intangibles distintos de la plusvalía es la siguiente:

CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019			31-12-2018		
		INTANGIBLE BRUTO M\$	AMORTIZACIÓN ACUMULADA M\$	INTANGIBLE NETO M\$	INTANGIBLE BRUTO M\$	AMORTIZACIÓN ACUMULADA M\$	INTANGIBLE NETO M\$
Softwares y licencias	Pesos	40.934.005	(17.259.790)	23.674.215	35.340.786	(12.905.135)	22.435.651
Proyectos computacionales en desarrollo	Pesos	6.581.871	0	6.581.871	2.346.477	0	2.346.477
Derechos y otros	Pesos	218.389	0	218.389	180.776	0	180.776
Pérdida por deterioro	Pesos	(167.499)	0	(167.499)	0	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>47.566.766</b>	<b>(17.259.790)</b>	<b>30.306.976</b>	<b>37.868.039</b>	<b>(12.905.135)</b>	<b>24.962.904</b>

Los movimientos de los activos intangibles es el siguiente:

MOVIMIENTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo inicial	Pesos	24.962.904	25.521.900
Adiciones (*)	Pesos	6.950.503	912.429
Amortización del período	Pesos	(4.354.655)	(3.487.821)
Otros incrementos (disminuciones)	Pesos	(167.499)	(43.665)
Traslados	Pesos	2.915.723	2.060.061
<b>SALDO FINAL</b>		<b>30.306.976</b>	<b>24.962.904</b>

(\*) El aumento respecto al período anterior, está relacionado con las adiciones de TAPP y otras adiciones de CCAF Los Andes.

El rubro intangible se encuentra integrado por Licencias de Software computacionales, proyectos computacionales en desarrollo y derechos de agua. Los activos intangibles se amortizan de forma lineal a lo largo de sus vidas útiles estimadas, la amortización de cada período es reconocida en el estado de resultados integrales en el rubro "Gastos por Depreciación y Amortización".

Los activos intangibles son sometidos a pruebas de deterioro cada vez que hay indicios de una potencial pérdida de valor y, al cierre de cada ejercicio anual.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 14 - PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS**

**a. Detalle Propiedades, Plantas y Equipos**

Los bienes de Propiedades, Plantas y Equipos se presentan valorizados al costo, según lo descrito en la Nota 3e).

La composición por clase de propiedades y equipos al cierre de cada período es la siguiente:

CONCEPTO	31-12-2019 M\$			31-12-2018 M\$		
	ACTIVO FIJO BRUTO	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	ACTIVO FIJO NETO	ACTIVO FIJO BRUTO	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	ACTIVO FIJO NETO
Obras en ejecución	3.785.264	0	3.785.264	4.844.342	0	4.844.342
Terrenos y Edificios	135.621.606	(34.663.965)	100.957.641	179.722.179	(39.408.065)	140.314.114
Equipo de IT	7.753.094	(7.281.170)	471.924	10.180.199	(8.833.090)	1.347.109
Útiles y Accesorios	26.602.840	(17.129.120)	9.473.720	24.592.160	(16.671.750)	7.920.410
Derecho de Uso (*)	70.690.621	(17.357.335)	53.333.286	0	0	0
	<b>244.453.425</b>	<b>(76.431.590)</b>	<b>168.021.835</b>	<b>219.338.880</b>	<b>(64.912.905)</b>	<b>154.425.975</b>

(\*) A partir del 01 de enero 2019, se presentan activos por Derecho de uso según lo indicado en NIIF 16.

**b. Derechos de Uso y leasing**

En el rubro Propiedades, Plantas y Equipos se presentan los siguientes activos adquiridos bajo la modalidad de arrendamiento y leasing, los cuales se encuentran presentados dentro de los conceptos de Nota 14 a.

RUBRO	ITEM	31-12-2019 M\$
Terrenos y Edificios	Edificios	36.793.655
Útiles y Accesorios	Muebles y Equipos comp.	699.201
Arriendos (*)	Sucursales	15.840.430
<b>TOTAL ARRIENDOS FINANCIEROS</b>		<b>53.333.286</b>

(\*) En este ítem se clasifican los arriendos según adopción de NIIF 16

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Detalle de Derecho de Uso y leasing

PERÍODO	DERECHOS DE USO 31-12-2019 M\$		LEASING 31-12-2018 M\$	
	VALOR FUTURO	VALOR DESCONTADO (*)	VALOR FUTURO	VALOR DESCONTADO
Menos de 1 año	9.012.950	7.143.118	3.447.814	1.828.534
De 1 a 3 años	15.375.038	12.123.082	6.895.628	3.814.718
De 3 a 5 años	8.472.441	5.808.549	6.618.282	3.912.254
Más de 5 años	30.239.450	26.732.162	31.963.690	26.956.027
<b>TOTAL</b>	<b>63.099.879</b>	<b>51.806.911</b>	<b>48.925.414</b>	<b>36.511.533</b>

(\*) El valor descontado corresponde al total de obligaciones por derecho de uso presentados en Nota 16 a y b.

**c. Movimiento por clase de propiedades y equipos**

COSTO	OBRAS EN EJECUCIÓN	TERRENOS Y EDIFICIOS	EQUIPO DE IT	ÚTILES Y ACCESORIOS	DERECHO DE USO	TOTAL
Saldo al 1 de enero de 2019	4.844.342	179.722.179	10.180.199	24.592.160	0	219.338.880
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	(46.154.657)	(2.478.329)	(1.498.519)	50.131.505	0
Adquisiciones	6.170.268	1.799.834	81.529	2.560.948	24.188.245	34.800.824
Traslados	(5.965.897)	275.385	0	2.459.485	0	(3.231.027)
Pérdidas por Deterioro	(978.679)	0	0	(346.781)	0	(1.325.460)
Bajas y/o Ventas	(284.770)	(21.135)	(30.305)	(1.164.453)	(3.629.129)	(5.129.792)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 A</b>	<b>3.785.264</b>	<b>135.621.606</b>	<b>7.753.094</b>	<b>26.602.840</b>	<b>70.690.621</b>	<b>244.453.425</b>
Saldo al 1 de enero de 2018	3.347.221	173.393.746	10.570.729	23.924.682	0	211.236.378
Adquisiciones	6.412.253	4.198.037	208.719	1.324.549	0	12.143.558
Traslados	(604.912)	(29.513)	(599.249)	(711.088)	0	(1.944.762)
Bajas y/o Ventas	(4.310.220)	2.159.909	0	54.017	0	(2.096.294)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 B</b>	<b>4.844.342</b>	<b>179.722.179</b>	<b>10.180.199</b>	<b>24.592.160</b>	<b>0</b>	<b>219.338.880</b>

PÉRDIDAS POR DEPRECIACIÓN	OBRAS EN EJECUCIÓN	TERRENOS Y EDIFICIOS	EQUIPO DE IT	ÚTILES Y ACCESORIOS	DERECHO DE USO	TOTAL
Saldo al 1 de enero de 2019	0	(39.408.065)	(8.833.090)	(16.671.750)	0	(64.912.905)
Efectos primera aplicación NIIF 16 (*)	0	7.296.151	2.179.971	676.516	(10.152.638)	0
Depreciación del Período	0	(2.569.218)	(658.356)	(2.199.861)	(8.034.855)	(13.462.290)
Bajas y/o Ventas	0	17.167	30.305	1.065.975	830.158	1.943.605
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 C</b>	<b>0</b>	<b>(34.663.965)</b>	<b>(7.281.170)</b>	<b>(17.129.120)</b>	<b>(17.357.335)</b>	<b>(76.431.590)</b>
Saldo al 1 de enero de 2018	0	(34.376.540)	(8.120.478)	(15.070.292)	0	(57.567.310)
Depreciación del Período	0	(5.061.038)	(1.311.607)	(2.275.373)	0	(8.648.018)
Bajas y/o Ventas	0	29.513	598.995	673.915	0	1.302.423
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 D</b>	<b>0</b>	<b>(39.408.065)</b>	<b>(8.833.090)</b>	<b>(16.671.750)</b>	<b>0</b>	<b>(64.912.905)</b>
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 A+C</b>	<b>3.785.264</b>	<b>100.957.641</b>	<b>471.924</b>	<b>9.473.720</b>	<b>53.333.286</b>	<b>168.021.835</b>
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 B+D</b>	<b>4.844.342</b>	<b>140.314.114</b>	<b>1.347.109</b>	<b>7.920.410</b>	<b>0</b>	<b>154.425.975</b>

(\*) Reclasificación de los activos en leasing, según NIIF 16

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**d. Arrendamiento de corto plazo y bajo valor**

Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2019, optó por reconocer arrendamientos de corto plazo y de bajo valor, como un gasto sobre una base lineal según lo permitido en NIIF 16. Este gasto es presentado en el rubro de materias primas y consumibles utilizados.

**e. Deterioro del valor de los activos**

A la fecha de cierre, Caja Los Andes no presenta evidencias de deterioro por cambios relevantes como la disminución del valor de mercado, obsolescencia que puedan afectar la valorización de Propiedades, Plantas y Equipos, sólo existes provisiones de proyectos por indicios de deterioro que se encuentran reveladas en Nota 14c) y 29b).

**NOTA 15 - IMPUESTOS DIFERIDOS E IMPUESTO A LA RENTA**

**a.** Los gastos (ingresos) por impuestos diferidos e impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son los siguientes:

	31-12-19 M\$	31-12-18 M\$
<b>GASTOS POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS</b>		
Gasto por impuestos corrientes	466.440	49.230
<b>GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES, NETO, TOTAL</b>	<b>466.440</b>	<b>49.230</b>
Gasto (ingreso) por impuestos diferidos a las ganancias	-	-
Gasto por impuestos diferidos, neto, total	-	-
<b>GASTO POR IMPUESTOS A LAS GANANCIAS</b>	<b>466.440</b>	<b>49.230</b>

**b.** Durante los períodos transcurridos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Caja Los Andes y filiales no ha reconocido impuestos diferidos por las diferencias existentes entre la base contable y la base tributaria, por considerar que dichas diferencias son de carácter permanente, debido a su régimen tributario.

**c.** Conciliación del gasto por impuesto utilizando la tasa legal con el gasto por impuestos utilizando la tasa efectiva:

	%	31-12-2019 M\$	%	31-12-2018 M\$
<b>CONCILIACIÓN DEL GASTO POR IMPUESTO</b>				
Gasto (ingresos) por impuestos utilizando la tasa legal	25,00	11.373.866	25,00	8.445.167
Efecto impositivo de ingresos ordinarios no imposables	23,11	10.511.927	0,00	4
Efecto impositivo de gastos no deducibles impositivamente	(47,08)	(21.419.353)	(24,85)	(8.395.941)
<b>GASTO (INGRESO) POR IMPUESTOS UTILIZANDO LA TASA EFECTIVA</b>	<b>1,03</b>	<b>466.440</b>	<b>0,15</b>	<b>49.230</b>

Al 31 diciembre de 2019 la filial AFBR Caja Los Andes S.A. no presenta cargos en resultados por este concepto, al 31 de diciembre de 2018 este monto es de M\$49.230. A partir del 1 de enero de 2017 AFBR Caja Los Andes S.A. queda sujeto al régimen de renta Semi Integrado (Art. 14 B de la LIR).

Respecto a la filial Tarjeta Andes Prepago, al 31 de diciembre de 2019, no presenta provisión de impuestos renta e impuestos diferidos.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 16 - OTROS PASIVOS FINANCIEROS**

La composición de este rubro es la siguiente:

**a. Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Sobregiros contables en cuentas corrientes bancarias	Pesos	12.906.641	9.530.173
Préstamos bancarios de corto plazo destinados para colocaciones de crédito social (1)	Pesos	162.821.903	310.218.268
Deudas con bancos por boletas de garantías (2)	U.F. / Pesos	77.650	75.796
Obligaciones por leasing (3a)	U.F.	0	1.828.534
Obligaciones por contrato de arrendamiento (3b)	U.F. / Pesos	7.334.560	0
Obligaciones por bonos (4)	U.F. / Pesos	129.323.858	36.968.760
<b>TOTAL CORRIENTE</b>		<b>312.464.612</b>	<b>358.621.531</b>

**b. No Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Préstamos bancarios destinados al sistema de crédito social (1)	Pesos	332.044.799	126.839.487
Obligaciones por leasing (3a)	U.F.	0	34.682.999
Obligaciones por contrato de arrendamiento (3b)	U.F. / Pesos	44.472.351	0
Obligaciones por bonos (4)	U.F. / Pesos	443.931.613	443.847.418
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>		<b>820.448.763</b>	<b>605.369.904</b>

A continuación, se detalla la composición de cada concepto: (ver página siguiente)

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1. Préstamos bancarios destinados para crédito social al 31 de diciembre de 2019

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13-01-20	6.130.400	0	6.130.400
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17-03-20	4.052.461	0	4.052.461
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17-01-20	5.314.400	0	5.314.400
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	02-08-20	35.060	5.300.000	5.335.060
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	11-08-20	35.310	6.538.943	6.574.253
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	02-04-20	291.200	5.000.000	5.291.200
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	16-10-20	21.882	1.857.544	1.879.426
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17-04-20	864.000	15.000.000	15.864.000
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	04-05-20	289.435	5.000.000	5.289.435
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	20-05-20	802.988	15.000.000	15.802.988
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	21-11-20	7.227	1.200.000	1.207.227
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	FINAL	27-03-20	7.339.734	0	7.339.734
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	30-07-20	406.660	7.000.000	7.406.660
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	19-06-20	1.341.990	27.000.000	28.341.990
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	SEMESTRAL	29-01-21	2.185	0	2.185
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	SEMESTRAL	11-01-21	5.191	0	5.191
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	20-02-21	17.049	0	17.049
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	28-02-20	3.125.460	0	3.125.460
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	28-02-20	6.771.830	0	6.771.830
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	27-02-20	7.180.502	0	7.180.502
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	03-03-21	12.200	0	12.200
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	13-03-20	7.791.600	0	7.791.600
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	01-04-20	4.050.840	0	4.050.840
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	15-04-21	87.035	0	87.035
97.036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13-04-21	98.280	0	98.280
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	11-05-21	311.260	0	311.260
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	03-05-21	115.690	0	115.690
97.036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	28-05-21	63.360	0	63.360
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	01-06-21	271.250	0	271.250
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	01-07-21	216.125	0	216.125
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	22-04-21	58.575	0	58.575
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	24-06-21	8.800	0	8.800
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	13.800	0	13.800
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	07-06-21	13.800	0	13.800
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	126.000	0	126.000
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-07-21	126.000	0	126.000
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	05-08-21	75.600	0	75.600
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	04-02-21	3.163	0	3.163
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17-06-21	11.550	0	11.550
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	25-06-21	79.532	0	79.532
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	08-07-20	166.203	9.000.000	9.166.203
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	19-07-21	74.125	0	74.125
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	23.465	1.300.000	1.323.465
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	59.278	3.284.161	3.343.439
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	36.098	2.000.000	2.036.098
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	10-07-20	99.847	5.500.000	5.599.847
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	27-07-21	163.800	0	163.800
97.036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	FINAL	03-08-21	162.084	0	162.084
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	18-02-21	214.443	0	214.443
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	12-08-20	188.235	15.000.000	15.188.235
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	19-08-21	214.400	0	214.400
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	FINAL	26-08-21	187.670	0	187.670
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	08-10-21	75.792	0	75.792
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	28-10-21	8.514	0	8.514
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	15-10-21	112.000	0	112.000
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	29-09-21	34.267	0	34.267
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	29-09-21	59.845	0	59.845
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	11-11-21	148.095	0	148.095
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	03-12-21	14.000	0	14.000
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	06-12-21	23.244	0	23.244
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	10-12-21	15.575	0	15.575
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	03-12-21	26.094	0	26.094
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	FINAL	06-12-21	42.158	0	42.158
COMPLEMENTO (GASTOS PRESTAMOS) (**)							(9.441)	(29.017)	(38.458)
<b>TOTAL PRÉSTAMOS CON BANCOS</b>							<b>59.709.215</b>	<b>124.951.631</b>	<b>184.660.846</b>

(\*\*) Corresponde al gasto por nueva deuda adquirida.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
0	0	0	0	0	0	4,800%	4,800%	6.000.000	22-01-18
0	0	0	0	0	0	4,970%	4,970%	4.000.000	28-03-18
0	0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	26-07-18
0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	5.300.000	13-08-18
0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	6.538.943	28-08-18
0	0	0	0	0	0	4,680%	4,680%	5.000.000	10-10-18
0	0	0	0	0	0	5,580%	5,580%	1.857.544	17-10-18
0	0	0	0	0	0	4,800%	4,800%	15.000.000	26-10-18
0	0	0	0	0	0	4,880%	4,880%	5.000.000	31-10-18
0	0	0	0	0	0	4,830%	4,830%	15.000.000	28-11-18
0	0	0	0	0	0	5,420%	5,420%	1.200.000	22-11-18
0	0	0	0	0	0	5,182%	5,182%	6.943.000	30-11-18
0	0	0	0	0	0	5,268%	5,268%	7.000.000	30-11-18
0	0	0	0	0	0	4,836%	4,836%	27.000.000	27-12-18
3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	5,244%	5,244%	3.000.000	27-12-18
8.000.000	0	0	0	0	8.000.000	5,840%	5,840%	8.000.000	28-12-18
3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	4,990%	4,990%	3.000.000	21-02-19
0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	3.000.000	01-03-19
0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	6.500.000	01-03-19
0	0	0	0	0	0	4,830%	4,830%	6.900.000	04-03-19
3.100.000	0	0	0	0	3.100.000	5,060%	5,060%	3.100.000	04-03-19
0	0	0	0	0	0	4,860%	4,860%	7.500.000	19-03-19
0	0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	4.000.000	28-03-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,820%	4,820%	10.000.000	26-04-19
10.500.000	0	0	0	0	10.500.000	4,680%	4,862%	10.500.000	24-04-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,728%	4,728%	10.000.000	09-05-19
13.500.000	0	0	0	0	13.500.000	4,820%	4,820%	13.500.000	02-05-19
15.000.000	0	0	0	0	15.000.000	4,608%	4,830%	15.000.000	29-05-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	4,500%	4,500%	10.000.000	29-05-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,990%	3,990%	10.000.000	20-06-19
7.500.000	0	0	0	0	7.500.000	3,960%	3,960%	7.500.000	21-06-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,960%	3,960%	10.000.000	21-06-19
5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
5.000.000	0	0	0	0	5.000.000	4,320%	4,320%	5.000.000	05-06-19
3.000.000	0	0	0	0	3.000.000	4,320%	4,320%	3.000.000	05-06-19
5.500.000	0	0	0	0	5.500.000	4,140%	4,140%	5.500.000	27-06-19
7.000.000	0	0	0	0	7.000.000	3,960%	3,960%	7.000.000	28-06-19
4.000.000	0	0	0	0	4.000.000	4,044%	4,044%	4.000.000	08-07-19
0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	9.000.000	08-07-19
3.860.000	0	0	0	0	3.860.000	3,950%	3,950%	3.860.000	10-07-19
0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	1.300.000	12-07-19
0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	3.284.161	12-07-19
0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	2.000.000	12-07-19
0	0	0	0	0	0	3,756%	3,756%	5.500.000	11-07-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,780%	3,780%	10.000.000	29-07-19
10.000.000	0	0	0	0	10.000.000	3,740%	3,740%	10.000.000	29-07-19
15.000.000	0	0	0	0	15.000.000	3,320%	3,320%	15.000.000	30-07-19

NOTAS A LOS  
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

Préstamos bancarios al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants).

(2) Deudas con bancos por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2019

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	08/11/2020	0	10.843	10.843
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	24/10/2020	0	28.820	28.820
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	15/06/2020	0	6.728	6.728
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	15/06/2020	0	4.131	4.131
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	15/06/2020	0	10.978	10.978
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	15/06/2020	0	13.826	13.826
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	SIN INTERES	15/12/2020	0	2.324	2.324
<b>TOTAL PRÉSTAMOS POR BOLETAS DE GARANTÍA</b>							<b>0</b>	<b>77.650</b>	<b>77.650</b>

Deudas bancarias por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants).

(3b) Obligaciones por contrato de arrendamiento al 31 de diciembre de 2019

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
96656410-5	CHILE	BICE VIDA COMPANIA DE SEGUROS S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	23.480	68.318	91.798
96579280-5	CHILE	CN LIFE CÍA DE SEGUROS DE VIDA (*)	UF	MENSUAL	MENSUAL	10/12/2026	124.252	351.314	475.566
97004000-5	CHILE	BANCO CHILE	UF	MENSUAL	MENSUAL	22/03/2022	15.034	45.707	60.741
96588080-1	CHILE	PRINCIPAL COMPAÑIA DE SEGUROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	15/12/2034	121.497	310.462	431.959
99289000-2	CHILE	METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	31/07/2027	237.609	664.057	901.666
96828750-8	CHILE	BIOCEÁNICA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2022	8.601	17.376	25.977
96545220-6	CHILE	INMOBILIARIA GABRIELA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2022	19.151	38.690	57.841
78284950-6	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2022	16.304	32.937	49.241
77951330-0	CHILE	INMOBILIARIA SANTA CATALINA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	2.032	0	2.032
06802571-0	CHILE	CAMANO FLORES ERICA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	3.693	0	3.693
53242800-9	CHILE	SUC LUIS SOTELLO GONZALEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2022	18.799	37.978	56.777
76131405-K	CHILE	INMOBILIARIA VASQUEZ GARRIDO LIMITA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2022	11.775	23.789	35.564
05386847-9	CHILE	ÁLVAREZ ARAYA FLORENTINA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2020	1.579	0	1.579
76109292-8	CHILE	INVERSIONES LOS NOTROS LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2022	8.233	16.632	24.865
80683200-6	CHILE	JUAN NUÑEZ Y COMPAÑIA LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2020	771	194	965
78816330-4	CHILE	INMOBILIARIA Y ASESORIAS ALTAMAR LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	3.933	7.946	11.879
96599020-8	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES NAZAL S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2020	15.087	3.787	18.874
07259848-2	CHILE	JADUE YAGNAM MARIO ALBERTO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	14.870	30.041	44.911
76376481-8	CHILE	INMOBILIARIA LA QUIMERA II	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	27.037	54.619	81.656
06039883-6	CHILE	HERVIA JORQUERA REBECA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2020	5.072	1.273	6.345
94360000-7	CHILE	INMOBILIARIA Y COMERCIAL ARLUPI S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	19.466	39.326	58.792
07588636-5	CHILE	HENRÍQUEZ OLGUÍN MARÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	1.798	904	2.702
76859010-9	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA E INVERSIONES ALTOS DE CASABLANCA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	3.147	1.581	4.728
96716200-0	CHILE	INVERSIONES E INMOBILIARIA EL ROSAL	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	4.496	2.259	6.755
77900830-4	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA GUTIÉRREZ LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	4.621	2.322	6.943
08390418-6	CHILE	BERNUY KOLBACH LILIANA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2022	8.097	16.358	24.455
04594715-7	CHILE	ACUNA CESPED CARLOS PATRICIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2020	2.046	1.543	3.589
78284950-6	CHILE	INMOBILIARIA JACARANDA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2020	15.377	11.600	26.977
78109730-6	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES R.P.M.S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2022	43.114	87.099	130.213
06314343-K	CHILE	CONTRERAS PARADA LUIS RAMÓN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2020	2.026	2.060	4.086
04183753-5	CHILE	RODRÍGUEZ FLOREZ ORENCIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2022	4.304	8.695	12.999
76083680-K	CHILE	INMOBILIARIA SEPÚLVEDA Y FLORES	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2020	4.362	5.493	9.855
77921330-7	CHILE	INVERSIONES DON LORENZO LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2022	9.668	19.532	29.200
70012610-2	CHILE	SINDICATO DE TRABAJADORES DEL BANCOESTADO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	20.795	42.010	62.805
76849440-1	CHILE	SOC. DE INVERSIONES SANTIAGO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	31.101	62.831	93.932
98000100-8	CHILE	HABITAT A.F.P.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	20.072	40.549	60.621
<b>SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (1)</b>							<b>873.299</b>	<b>2.049.282</b>	<b>2.922.581</b>

NOTAS A LOS  
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	PASIVO NO CORRIENTE			TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
		3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$				
0	0	0	0	0	N/A	N/A	383,0	24-09-18
0	0	0	0	0	N/A	N/A	1.018,0	24-09-18
0	0	0	0	0	N/A	N/A	237,67	17-05-19
0	0	0	0	0	N/A	N/A	145,92	17-05-19
0	0	0	0	0	N/A	N/A	387,79	17-05-19
0	0	0	0	0	N/A	N/A	488,38	17-05-19
0	0	0	0	0	N/A	N/A	82,08	19-12-18
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	PASIVO NO CORRIENTE			TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
		3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$				
98.242	43.501	0	0	141.743	8,653%	8,653%	32.971,19	30-12-05
487.034	509.194	532.362	556.584	1.190.295	4,458%	4,458%	291.000,00	21-12-06
63.678	16.424	0	0	80.102	5,023%	5,023%	21.076,65	10-03-10
432.936	455.679	479.617	504.813	6.762.587	5,131%	5,131%	428.407,00	20-12-06
925.693	968.274	1.012.815	1.057.042	17.612.395	4,519%	4,519%	863.525,49	28-07-17
26.504	2.233	0	0	28.737	2,010%	2,010%	2.831,98	01-01-19
59.014	9.951	0	0	68.965	2,010%	2,010%	6.481,74	01-01-19
50.239	8.472	0	0	58.711	2,010%	2,010%	5.517,94	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	355,29	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	645,89	01-01-19
57.929	14.665	0	0	72.594	2,010%	2,010%	6.535,52	01-01-19
36.286	9.186	0	0	45.472	2,010%	2,010%	4.093,71	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	220,89	01-01-19
25.369	8.570	0	0	33.939	2,010%	2,010%	2.938,03	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	114,74	01-01-19
12.120	5.122	0	0	17.242	2,010%	2,010%	1.439,96	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.244,51	01-01-19
45.822	19.366	0	0	65.188	2,010%	2,010%	5.443,90	01-01-19
83.312	35.210	0	0	118.522	2,010%	2,010%	9.898,01	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	754,59	01-01-19
59.985	25.351	0	0	85.336	2,010%	2,010%	7.126,56	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	283,53	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	496,18	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	708,83	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	728,50	01-01-19
24.952	12.665	0	0	37.617	2,010%	2,010%	3.039,31	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	340,72	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.561,09	01-01-19
132.855	78.739	0	0	211.594	2,010%	2,010%	16.581,89	01-01-19
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	9.965,413	01-01-19
13.263	8.991	0	0	22.254	2,010%	2,010%	1.695,35	01-01-19
0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	804,32	01-01-19
29.792	22.740	0	0	52.532	2,010%	2,010%	3.898,01	01-01-19
64.079	54.391	0	0	118.470	2,010%	2,010%	8.577,58	01-01-19
95.837	81.348	0	0	177.185	2,010%	2,010%	12.828,77	01-01-19
61.850	52.499	0	0	114.349	2,010%	2,010%	8.279,19	01-01-19
<b>2.886.791</b>	<b>2.442.571</b>	<b>2.024.794</b>	<b>2.118.439</b>	<b>25.565.277</b>				

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
78040520-1	CHILE	CLÍNICA AVANSALUD S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2022	7.152	14.448	21.600
77401270-2	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES SAMO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2022	13.707	27.690	41.397
96510380-5	CHILE	CALZADOS Y TEXTILES CALTEZ S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2020	10.033	17.718	27.751
05406052-1	CHILE	ORELLANA RODRIGUEZ CONRADO OLEGARIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2021	4.437	8.962	13.399
78109730-6	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES R.P.M.S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2023	3.187	6.442	9.629
86000400-3	CHILE	SOCIEDAD HOTELERA EL DORADO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2023	19.090	38.582	57.672
78133010-8	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES SUECIA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2023	46.769	94.526	141.295
10539107-2	CHILE	IBACA QUILODRAN JAIME EUGENIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2021	2.653	5.360	8.013
76045857-0	CHILE	INVERSIONES RHM LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2023	43.782	88.488	132.270
96529330-2	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES RÍO VERDE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2023	31.594	63.855	95.449
09392165-8	CHILE	OSORIO GUERRERO PATRICIO GONZALO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2022	5.416	10.942	16.358
04328942-K	CHILE	INÉS GONZÁLEZ VALENCIA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	4.218	8.521	12.739
76279440-3	CHILE	REBECA GONZÁLEZ SEPÚLVEDA Y COMPAÑÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2022	7.446	15.043	22.489
08559197-5	CHILE	CADEMARTORI ROVEGNO GIUSEPPE	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2023	12.771	25.811	38.582
77145350-3	CHILE	INMOBILIARIA GUZMÁN Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2025	11.745	23.766	35.511
76256289-8	CHILE	INMOBILIARIA YOVANNA FUENTES P	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2025	6.172	12.488	18.660
78298740-2	CHILE	SOCIEDAD GARCÍA Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2028	14.698	29.767	44.465
79587660-K	CHILE	PUMAY S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2022	27.329	55.210	82.539
05319364-1	CHILE	SANTOS BLANCO MARIA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2022	8.978	18.137	27.115
92863000-5	CHILE	INMOBILIARIA SAN FERNANDO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2022	10.981	22.184	33.165
78017770-5	CHILE	ALTO CHILE LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2022	40.081	80.972	121.053
78048030-0	CHILE	FLAVIA REBORI Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2022	40.081	80.972	121.053
08244589-7	CHILE	RAÚL RIVERA LÓPEZ	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2020	1.577	398	1.975
96999760-6	CHILE	INMOBILIARIA RECONQUISTA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2022	30.231	61.072	91.303
04216348-1	CHILE	ÁLVAREZ GUZMÁN JUAN ISIDRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2022	10.832	21.882	32.714
77759000-0	CHILE	SOCIEDAD COMERCIAL ECO MARKET LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2020	7.458	13.170	20.628
86884900-2	CHILE	CAUTÍN S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/12/2022	29.929	60.461	90.390
04332608-2	CHILE	PACI CASTAGNOLI LORENZO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/12/2022	38.907	78.600	117.507
78829120-5	CHILE	INMOBILIARIA PUERTO VARAS LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2021	24.682	49.857	74.539
76536500-7	CHILE	INVERSIONES DEL AGUA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2021	7.578	15.307	22.885
76437010-4	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES LIGURE LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/12/2023	4.698	9.495	14.193
76693325-4	CHILE	INMOBILIARIA MORTERA GALVEZ SP	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2022	23.634	47.744	71.378
09952308-5	CHILE	VELÁSQUEZ HOTUS ALICIA LORENA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2020	4.869	7.363	12.232
78144610-6	CHILE	INVERSIONES SHARP E HIJOS LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2022	9.799	19.795	29.594
76211529-8	CHILE	INVERSIONES DE LA PATAGONIA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2024	27.289	55.219	82.508
86096800-2	CHILE	CONSTRUCCIONES E INMOBILIARIA PACÍFICO LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2020	5.963	0	5.963
08289805-0	CHILE	PEDRO PABLO EDMUNDS PAOA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2020	8.478	0	8.478
78129870-0	CHILE	COMERCIAL YOLANDA LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	4.486	0	4.486
05345309-0	CHILE	JORGE VARGAS MONTENEGRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2022	21.913	44.268	66.181
<b>SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (2)</b>							<b>634.643</b>	<b>1.234.515</b>	<b>1.869.158</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL				
										PASIVO NO CORRIENTE			
22.038	20.594	0	0	0	42.632	2,010%	2,010%	3.016,70	01-01-19				
42.236	39.469	0	0	0	81.705	2,010%	2,010%	5.781,57	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.029,56	01-01-19				
2.259	0	0	0	0	2.259	1,990%	1,990%	1.017,07	01-01-19				
9.833	10.041	1.694	0	0	21.568	2,100%	2,100%	1.435,05	01-01-19				
58.894	60.143	15.234	0	0	134.271	2,100%	2,100%	8.774,92	01-01-19				
144.291	147.351	37.323	0	0	328.965	2,100%	2,100%	21.498,56	01-01-19				
2.707	0	0	0	0	2.707	1,990%	1,990%	656,10	01-01-19				
135.074	137.938	70.062	0	0	343.074	2,100%	2,100%	21.365,89	01-01-19				
97.473	99.540	59.037	0	0	256.050	2,100%	2,100%	15.717,71	01-01-19				
16.690	5.638	0	0	0	22.328	2,010%	2,010%	1.932,92	01-01-19				
12.997	5.493	0	0	0	18.490	2,010%	2,010%	1.544,09	01-01-19				
22.945	15.555	0	0	0	38.500	2,010%	2,010%	2.932,96	01-01-19				
39.401	40.236	3.391	0	0	83.028	2,100%	2,100%	5.630,23	01-01-19				
36.350	37.210	38.090	38.991	26.505	177.146	2,340%	2,340%	8.737,10	01-01-19				
19.101	19.553	20.015	20.489	17.444	96.602	2,340%	2,340%	4.715,34	01-01-19				
45.590	46.742	47.925	49.136	168.439	357.832	2,500%	2,500%	15.742,38	01-01-19				
84.213	64.279	0	0	0	148.492	2,010%	2,010%	11.018,37	01-01-19				
27.665	4.665	0	0	0	32.330	2,010%	2,010%	3.038,54	01-01-19				
33.838	8.566	0	0	0	42.404	2,010%	2,010%	3.817,57	01-01-19				
123.509	41.724	0	0	0	165.233	2,010%	2,010%	14.303,58	01-01-19				
123.509	41.724	0	0	0	165.233	2,010%	2,010%	14.303,58	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	6.549,656	01-01-19				
93.154	47.283	0	0	0	140.437	2,010%	2,010%	11.346,76	01-01-19				
33.377	22.627	0	0	0	56.004	2,010%	2,010%	4.266,35	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.508,64	01-01-19				
92.223	94.094	0	0	0	186.317	2,010%	2,010%	12.903,61	01-01-19				
119.890	122.322	0	0	0	242.212	2,010%	2,010%	16.774,69	01-01-19				
37.829	0	0	0	0	37.829	1,990%	1,990%	6.550,26	01-01-19				
15.511	0	0	0	0	15.511	1,990%	1,990%	2.148,69	01-01-19				
14.494	14.801	15.115	0	0	44.410	2,100%	2,100%	2.560,96	01-01-19				
72.826	55.587	0	0	0	128.413	2,010%	2,010%	9.528,47	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	941,23	01-01-19				
30.194	2.544	0	0	0	32.738	2,010%	2,010%	3.226,31	01-01-19				
84.459	86.457	88.502	14.953	0	274.371	2,340%	2,340%	15.453,25	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.459,98	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	2.075,75	01-01-19				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	784,60	01-01-19				
67.523	22.811	0	0	0	90.334	2,010%	2,010%	7.819,81	01-01-19				
<b>SUBTOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>						<b>1.762.093</b>	<b>1.314.987</b>	<b>396.388</b>	<b>123.569</b>	<b>212.388</b>	<b>3.809.425</b>		

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
07269141-5	CHILE	JUAN CARLOS CERON RIVERA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	3.091	1.553	4.644
06305923-4	CHILE	RUBÉN ARMANDO OLGUÍN REDONDO Y OTROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2022	12.956	26.174	39.130
76077161-9	CHILE	INVERSIONES CINQUE TERRE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2020	8.711	4.377	13.088
79915760-8	CHILE	ADRIAN VELÁSQUEZ Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2020	8.389	10.564	18.953
97023000-9	CHILE	CORPBANCA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2022	18.262	36.893	55.155
82984000-6	CHILE	CÁMARA COMERCIO SAN BERNARDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	13.084	26.432	39.516
78082690-8	CHILE	SOCIEDAD INMOBILIARIA DE RENTAS E INVERSIONES LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/12/2022	13.895	28.071	41.966
76320670-K	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES JV MARRA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2023	21.285	43.019	64.304
06167458-6	CHILE	CARMEN ELIANA CAMPOS HERNÁNDEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2021	6.666	13.466	20.132
76068692-1	CHILE	GESTION TURÍSTICA E INMOBILIARIA FUEGUINA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2021	2.215	4.474	6.689
76433310-1	CHILE	COSTANERA CENTER S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2023	12.682	25.632	38.314
76409913-3	CHILE	INVERSIONES MEDITERRANEO III	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2023	9.421	19.041	28.462
07872543-5	CHILE	GERMÁN ALCAYAGA OLIVARES Y OTRO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2022	7.077	14.296	21.373
12777883-3	CHILE	RIQUELME MORENO OSVALDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2022	11.856	23.952	35.808
76229379-K	CHILE	UBILLA RIQUELME & ASOCIADOS SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2024	42.261	85.516	127.777
01599663-3	CHILE	CAMILO SEGUNDO GÓMEZ GÓMEZ	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2022	13.622	27.518	41.140
71113200-7	CHILE	SINDICATO TRABAJORES N°2 DE LA CÍA MINERA DEL PACÍFICO SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2025	9.967	20.169	30.136
99556170-0	CHILE	SOCIEDAD DE RENTAS FALABELLA S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2024	7.697	15.574	23.271
76089347-1	CHILE	INMOBILIARIA DESCUBRIMIENTO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	20.835	42.090	62.925
76415340-5	CHILE	INMOBILIARIA ERICHY LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2022	15.331	30.972	46.303
76882330-8	CHILE	NUEVOS DESARROLLOS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2024	17.775	35.968	53.743
78994140-8	CHILE	INMOBILIARIA JACOBO SCHWARTSTEIN Y COMPAÑÍA LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2021	10.787	21.788	32.575
78253400-9	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES VICUÑA MACKENNA LIMITADA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2024	22.877	46.237	69.114
76082910-2	CHILE	INMOBILIARIA LOS GUINDOS LIMITADA	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	5.574	0	5.574
06098570-7	CHILE	SANHUEZA CARRASCO RUBEN ALFREDO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	3.509	0	3.509
12794016-9	CHILE	MUNOZ LEIVA PALMIRA DEL CARMEN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	1.173	0	1.173
08471344-9	CHILE	NOVA MORA HECTOR MANUEL	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2020	4.203	0	4.203
96885930-7	CHILE	CLÍNICA BICENTENARIO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/09/2020	4.496	5.662	10.158
10273135-2	CHILE	BRUHN LEESEN GISELA	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/07/2023	10.070	20.659	30.729
76342800-1	CHILE	INMOBILIARIA E INVERSIONES GALESOR	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2023	34.241	69.205	103.446
71330800-5	CHILE	FUNDACIÓN SOCIAL DE LA CCHC	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2023	77.374	0	77.374
76736745-7	CHILE	ING Y CONTRUCCION DONA ISA SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2027	8.530	17.275	25.805
76187012-2	CHILE	CENTROS COMERCIALES VECINALES ARAUCO EXPRESS S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/06/2023	13.778	27.834	41.612
76296621-2	CHILE	INMOBILIARIA ILC SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2030	15.232	30.891	46.123
77503420-3	CHILE	INMOB E INV MALL PLAZA DE LOS RIOS	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/04/2021	15.715	31.744	47.459
76153027-5	CHILE	ASESORIAS DON JORGE Y COMPAÑÍA LIMI/FLOR Y COMPAÑÍA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/12/2021	4.910	9.918	14.828
76502014-K	CHILE	SOCIEDAS DE INVERSIONES SAN FRANCISCO LTDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2021	1.889	3.815	5.704
96571890-7	CHILE	COMPANIA DE SEGUROS CONFUTURO SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2021	9.333	18.852	28.185
76822040-9	CHILE	SOCIEDAD COMERCIAL FUVAL Y COMPAÑÍA LTDA.	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/02/2021	2.490	5.106	7.596
06908047-2	CHILE	VALDIVIESO SOLIS JOSÉ RAMÓN	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2022	33.768	68.218	101.986
77671310-4	CHILE	YUNU LTDA.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/08/2027	14.773	29.919	44.692
77762530-6	CHILE	SOCIEDAD AGRÍCOLA Y COMERCIAL JERUSALEM LTDA.	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2021	7.137	14.638	21.775
96795700-3	CHILE	PLAZA LA SERENA SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	6.943	14.026	20.969
96538230-5	CHILE	PLAZA VESPUCIO S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	22.889	46.235	69.124
96653650-0	CHILE	PLAZA OESTE S.A.	UF	MENSUAL	MENSUAL S.A.	01/10/2022	17.980	36.319	54.299
96653660-8	CHILE	PLAZA TREBOL SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2022	12.010	24.262	36.272
06507979-8	CHILE	ANA MARIA NUÑEZ CALDERON	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/10/2023	3.050	6.256	9.306
83547100-4	CHILE	AUTORENTAS DEL PACIFICO SPA	UF	MENSUAL	MENSUAL	31/01/2023	71.913	145.279	217.192
76409851-K	CHILE	INMOBILIARIA POWER CENTER LIMI	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/03/2023	13.774	27.838	41.612
05636617-2	CHILE	ALIAGA DÍAZ ALBERTO PATRICIO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2022	4.069	8.219	12.288
10820184-3	CHILE	ASENJO GARCÍA ROGELIO HUMBERTO	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2020	2.932	741	3.673
76432227-4	CHILE	INMOBILIARIA INSIGNE SA	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2023	36.728	74.198	110.926
02877970-4	CHILE	DINKO MATULIC YELAVIC JORGE	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2021	7.067	14.494	21.561
08442068-9	CHILE	CORTÉS LEÓN MILTON IVÁN	CLP	MENSUAL	MENSUAL	01/11/2021	3.855	7.907	11.762
60706000-2	CHILE	CORFO	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/01/2021	74.513	149.699	224.212
76288580-8	CHILE	HIWAY	UF	MENSUAL	MENSUAL	31/05/2022	42.971	130.205	173.176
SUBTOTAL PRÉSTAMOS DERECHOS DE USO (3)							899.631	1.643.190	2.542.821
<b>TOTAL PRÉSTAMOS POR DERECHO DE USO (1 + 2 + 3)</b>							<b>2.407.573</b>	<b>4.926.987</b>	<b>7.334.560</b>

Las obligaciones por Derecho de Uso que presenta Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2019, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants), con excepción de contrato de CN Life Cía. de Seguros (\*). (Ver nota 33)

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

PASIVO NO CORRIENTE						TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$				
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	487,32	01-01-19
39.923	20.264	0	0	0	60.187	2,010%	2,010%	4.862,90	01-01-19
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.373,37	01-01-19
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	1.546,76	01-01-19
56.275	42.954	0	0	0	99.229	2,010%	2,010%	7.362,91	01-01-19
40.318	34.222	0	0	0	74.540	2,010%	2,010%	5.396,93	01-01-19
42.818	43.686	0	0	0	86.504	2,010%	2,010%	5.990,96	01-01-19
65.668	67.060	5.652	0	0	138.380	2,100%	2,100%	9.383,72	01-01-19
1.696	0	0	0	0	1.696	1,990%	1,990%	1.468,14	01-01-19
1.693	0	0	0	0	1.693	1,990%	1,990%	527,66	01-01-19
39.126	39.956	16.897	0	0	95.979	2,100%	2,100%	6.068,90	01-01-19
29.065	29.682	15.076	0	0	73.823	2,100%	2,100%	4.597,53	01-01-19
21.807	1.837	0	0	0	23.644	2,010%	2,010%	2.330,11	01-01-19
36.535	21.653	0	0	0	58.188	2,010%	2,010%	4.560,02	01-01-19
130.799	133.893	137.060	93.170	0	494.922	2,340%	2,340%	26.404,97	01-01-19
41.974	32.038	0	0	0	74.012	2,010%	2,010%	5.491,86	01-01-19
30.850	31.579	32.326	33.091	19.663	147.509	2,340%	2,340%	7.314,99	01-01-19
23.822	24.385	24.962	21.252	0	94.421	2,340%	2,340%	4.960,26	01-01-19
64.201	27.133	0	0	0	91.334	2,010%	2,010%	7.627,40	01-01-19
47.242	23.979	0	0	0	71.221	2,010%	2,010%	5.754,43	01-01-19
55.014	56.315	57.647	49.080	0	218.056	2,340%	2,340%	11.455,34	01-01-19
5.492	0	0	0	0	5.492	1,981%	1,981%	2.286,30	01-03-19
70.579	72.075	73.604	12.418	0	228.676	2,100%	2,100%	12.514,55	01-03-19
0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	21.894,856	01-04-19
0	0	0	0	0	0	1,835%	1,835%	492,40	01-04-19
0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	4.606,001	01-04-19
0	0	0	0	0	0	4,890%	4,890%	16.509,960	01-04-19
0	0	0	0	0	0	1,981%	1,981%	712,38	01-04-19
32.327	34.008	20.649	0	0	86.984	5,080%	5,080%	139.758,860	01-04-19
105.640	107.880	45.622	0	0	259.142	2,100%	2,100%	14.904,23	01-06-19
78.998	80.657	82.351	0	0	242.006	2,100%	2,100%	13.958,44	01-01-19
26.458	27.127	27.813	28.516	66.826	176.740	2,500%	2,500%	7.897,02	01-03-19
42.455	43.317	21.987	0	0	107.759	2,010%	2,010%	6.000,18	01-07-19
47.425	48.764	50.140	51.556	305.635	503.520	2,788%	2,788%	20.344,78	01-06-19
16.031	0	0	0	0	16.031	1,990%	1,990%	2.931,37	01-08-19
15.125	0	0	0	0	15.125	1,981%	1,981%	1.486,67	01-03-19
480	0	0	0	0	480	1,981%	1,981%	399,70	01-02-19
2.374	0	0	0	0	2.374	1,990%	1,990%	1.488,44	01-08-19
1.304	0	0	0	0	1.304	5,040%	5,040%	11.347,708	01-09-19
104.055	26.342	0	0	0	130.397	2,010%	2,010%	9.393,39	01-09-19
45.822	46.981	48.169	49.387	137.891	328.250	2,500%	2,500%	13.819,79	01-08-19
19.003	0	0	0	0	19.003	5,050%	5,050%	44.300,440	01-11-19
21.395	18.160	0	0	0	39.555	2,010%	2,010%	2.259,93	01-11-19
70.512	59.837	0	0	0	130.349	1,990%	1,990%	7.448,27	01-11-19
55.390	47.007	0	0	0	102.397	1,990%	1,990%	5.850,97	01-11-19
37.008	31.412	0	0	0	68.420	2,010%	2,010%	3.909,11	01-11-19
9.788	10.296	8.987	0	0	29.071	5,070%	5,070%	39.883,151	01-11-19
221.597	226.092	19.047	0	0	466.736	2,010%	2,010%	25.422,33	01-11-19
42.494	43.395	10.992	0	0	96.881	2,100%	2,100%	5.133,99	01-11-19
12.537	11.716	0	0	0	24.253	2,010%	2,010%	1.362,22	01-11-19
0									

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**1. Préstamos bancarios destinados para crédito social al 31 de diciembre de 2018**

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	FINAL	21/02/2019	3.054.825	0	3.054.825
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17/01/2019	14.709.090	0	14.709.090
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	18/03/2019	14.709.090	0	14.709.090
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	19/02/2019	7.622.570	0	7.622.570
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	19/03/2019	7.622.570	0	7.622.570
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	FINAL	26/04/2019	1.161.377	13.500.000	14.661.377
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	09/05/2019	839.520	10.000.000	10.839.520
97.011.000-3	CHILE	BANCO INTERNACIONAL	CLP	FINAL	FINAL	17/04/2019	311.653	3.250.000	3.561.653
97.036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	FINAL	29/05/2019	64.235	15.000.000	15.064.235
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	MENSUAL	06/06/2019	13.562	3.050.000	3.063.562
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	MENSUAL	03/06/2019	16.230	3.650.000	3.666.230
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	MENSUAL	06/06/2019	13.562	3.050.000	3.063.562
96.966.250-7	CHILE	BANCO BTG PACTUAL CHILE	CLP	FINAL	MENSUAL	03/06/2019	16.230	3.650.000	3.666.230
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	03/01/2019	3.204.060	0	3.204.060
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	04/07/2019	73.040	3.000.000	3.073.040
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	08/07/2019	284.642	13.000.000	13.284.642
97.036.000-K	CHILE	BANCO SANTANDER CHILE	CLP	FINAL	SEMESTRAL	24/07/2019	229.917	10.000.000	10.229.917
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	20/08/2019	96.033	5.000.000	5.096.033
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	22/09/2019	1.109.600	20.000.000	21.109.600
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	09/10/2019	561.920	10.000.000	10.561.920
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	25/10/2019	10.789	1.200.000	1.210.789
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	07/05/2019	104.880	2.000.000	2.104.880
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	07/05/2019	157.320	3.000.000	3.157.320
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	FINAL	13/11/2019	45.570	6.000.000	6.045.570
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	14/05/2019	103.107	2.000.000	2.103.107
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	14/05/2019	591.821	11.479.775	12.071.596
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	14/05/2019	128.883	2.500.000	2.628.883
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	04/07/2019	218.917	5.000.000	5.218.917
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	18/01/2019	8.497.344	0	8.497.344
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	13/01/2020	129.600	0	129.600
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	FINAL	01/08/2019	803.600	17.500.000	18.303.600
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	13/08/2019	800.533	20.000.000	20.800.533
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	01/08/2019	108.375	5.000.000	5.108.375
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	FINAL	04/03/2019	10.380.800	0	10.380.800
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	01/03/2019	3.125.460	0	3.125.460
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	01/03/2019	6.771.830	0	6.771.830
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	FINAL	17/03/2019	3.110.837	0	3.110.837
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	SEMESTRAL	17/03/2020	52.461	0	52.461
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	20/09/2019	233.520	7.000.000	7.233.520
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	05/06/2019	70.707	2.405.000	2.475.707
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	05/06/2019	176.400	6.000.000	6.176.400
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	20/12/2019	11.956	7.000.000	7.011.956
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	12/07/2019	79.083	3.284.161	3.363.244
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	12/07/2019	31.304	1.300.000	1.331.304
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	12/07/2019	48.160	2.000.000	2.048.160
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17/01/2020	95.400	0	95.400
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	02/08/2020	35.060	0	35.060
97.032.000-8	CHILE	BANCO BBVA	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	11/08/2020	35.310	0	35.310
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	15/05/2020	61.600	0	61.600
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	02/04/2020	53.950	0	53.950
97.053.000-2	CHILE	BANCO SECURITY	CLP	FINAL	SEMESTRAL	11/12/2019	60.817	5.000.000	5.060.817
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	TRIMESTRAL	16/10/2020	21.882	0	21.882
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	17/10/2019	15.612	1.500.000	1.515.612
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	17/04/2020	134.000	0	134.000
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	04/05/2020	42.026	0	42.026
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	20/05/2020	68.425	0	68.425
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	FINAL	22/11/2019	32.931	5.800.000	5.832.931
97.018.000-1	CHILE	BANCO SCOTIABANK	CLP	FINAL	SEMESTRAL	21/11/2020	7.227	0	7.227
97.023.000-9	CHILE	BANCO CORPBANCA	CLP	FINAL	FINAL	27/03/2020	31.979	0	31.979
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	FINAL	30/07/2020	32.779	0	32.779
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	CLP	FINAL	FINAL	06/12/2019	37.840	12.000.000	12.037.840
97.030.000-7	CHILE	BANCO ESTADO	CLP	FINAL	FINAL	19/06/2020	18.135	0	18.135
97.006.000-6	CHILE	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES	CLP	FINAL	SEMESTRAL	29/01/2021	2.185	0	2.185
99.500.410-0	CHILE	BANCO CONSORCIO	CLP	FINAL	SEMESTRAL	11/01/2021	5.191	0	5.191
<b>TOTAL PRÉSTAMOS CON BANCOS</b>							<b>92.299.332</b>	<b>245.118.936</b>	<b>337.418.268</b>

Préstamos bancarios al 31 de diciembre de 2018 no se encuentran afectados a los resguardos y restricciones financieras (covenants).

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	PASIVO NO CORRIENTE			TASA EFECTIVA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
		3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$				
0	0	0	0	0	5,100%	5,100%	3.000.000	02-03-17
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	14.500.000	20-03-17
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	14.500.000	20-03-17
0	0	0	0	0	5,712%	5,712%	7.500.000	24-03-17
0	0	0	0	0	5,712%	5,712%	7.500.000	24-03-17
0	0	0	0	0	5,136%	5,136%	13.500.000	08-05-17
0	0	0	0	0	5,088%	5,088%	10.000.000	17-05-17
0	0	0	0	0	5,568%	5,568%	3.250.000	21-04-17
0	0	0	0	0	5,316%	5,316%	15.000.000	08-06-17
0	0	0	0	0	5,520%	5,520%	3.050.000	01-06-17
0	0	0	0	0	5,520%	5,520%	3.650.000	01-06-17
0	0	0	0	0	5,520%	5,520%	3.050.000	01-06-17
0	0	0	0	0	5,520%	5,520%	3.650.000	01-06-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	3.000.000	13-07-17
0	0	0	0	0	5,280%	5,280%	3.000.000	18-07-17
0	0	0	0	0	4,720%	4,720%	13.000.000	18-07-17
0	0	0	0	0	5,340%	5,340%	10.000.000	03-08-17
0	0	0	0	0	5,160%	5,160%	5.000.000	30-08-17
0	0	0	0	0	4,380%	4,380%	20.000.000	02-10-17
0	0	0	0	0	4,608%	4,608%	10.000.000	19-10-17
0	0	0	0	0	4,760%	4,760%	1.200.000	25-10-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	2.000.000	13-11-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	3.000.000	13-11-17
0	0	0	0	0	5,580%	5,580%	6.000.000	13-11-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	2.000.000	20-11-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	11.479.775	20-11-17
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	2.500.000	20-11-17
0	0	0	0	0	4,440%	4,440%	5.000.000	11-01-18
0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	8.111.558	18-01-18
6.000.000	0	0	0	0	4,800%	4,800%	6.000.000	22-01-18
0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	17.500.000	30-01-18
0	0	0	0	0	4,560%	4,560%	20.000.000	19-02-18
0	0	0	0	0	5,100%	5,100%	5.000.000	02-02-18
0	0	0	0	0	4,480%	4,480%	10.000.000	01-03-18
0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	3.000.000	01-03-18
0	0	0	0	0	4,920%	4,920%	6.500.000	01-03-18
0	0	0	0	0	4,210%	4,210%	3.010.840	23-03-18
4.000.000	0	0	0	0	4,970%	4,970%	4.000.000	28-03-18
0	0	0	0	0	4,320%	4,320%	7.000.000	29-03-18
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	2.405.000	05-06-18
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	6.000.000	05-06-18
0	0	0	0	0	5,124%	5,124%	7.000.000	20-06-18
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	3.284.161	13-07-18
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	1.300.000	13-07-18
0	0	0	0	0	5,040%	5,040%	2.000.000	13-07-18
5.000.000	0	0	0	0	4,320%	4,320%	5.000.000	26-07-18
5.300.000	0	0	0	0	4,860%	4,860%	5.300.000	13-08-18
6.538.943	0	0	0	0	4,860%	4,860%	6.538.943	28-08-18
5.000.000	0	0	0	0	4,620%	4,620%	5.000.000	27-09-18
5.000.000	0	0	0	0	4,680%	4,680%	5.000.000	10-10-18
0	0	0	0	0	5,340%	5,340%	5.000.000	11-10-18
1.857.544	0	0	0	0	5,580%	5,580%	1.857.544	17-10-18
0	0	0	0	0	4,930%	4,930%	1.500.000	17

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**2. Deudas con bancos por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2018**

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	08/11/2019	0	10.558	10.558
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	01/10/2019	0	28.062	28.062
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	CLP	FINAL	-	22/10/2019	0	186	186
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	15/12/2020	2.264	0	2.264
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	15/06/2019	0	13.462	13.462
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	15/06/2019	0	6.552	6.552
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	15/06/2019	0	10.690	10.690
97.030.000-7	CHILE	ESTADO	UF	FINAL	-	15/06/2019	0	4.022	4.022
<b>TOTAL PRÉSTAMOS POR BOLETAS DE GARANTÍA</b>							<b>2.264</b>	<b>73.532</b>	<b>75.796</b>

Deudas bancarias por boletas de garantías al 31 de diciembre de 2018, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants).

**3a Obligaciones por leasing al 31 de diciembre de 2018**

RUT	PAÍS	INSTITUCIÓN	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA DE VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
							1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
96.656.410-5	CHILE	BICEVIDA CIA DE SEGUROS S A	UF	MENSUAL	MENSUAL	01/05/2022	21.690	61.027	82.717
96.579.280-5	CHILE	CN LIFE CIA DE SEGUROS DE VIDA (*)	UF	MENSUAL	MENSUAL	10/12/2026	117.261	327.193	444.454
97.004.000-5	CHILE	BANCO CHILE	UF	MENSUAL	MENSUAL	22/03/2022	14.002	42.330	56.332
96.588.080-1	CHILE	PRINCIPAL CIA DE SEGUROS	UF	MENSUAL	MENSUAL	15/12/2034	114.268	287.213	401.481
99.289.000-2	CHILE	METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA	UF	MENSUAL	MENSUAL	31/07/2027	225.570	617.980	843.550
<b>TOTAL PRÉSTAMOS POR LEASING</b>							<b>492.791</b>	<b>1.335.743</b>	<b>1.828.534</b>

Las obligaciones por Derecho de Uso que presenta Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2018, no se encuentran afectos a los resguardos y restricciones financieras (covenants), con excepción de contrato de CN Life Cía de Seguros (\*). (Ver nota 33)

**4 Obligaciones por Bonos**

Caja Los Andes a la presentación de los Estados Financieros Consolidados mantiene vigente las siguientes emisiones y colocaciones de bonos:

Resumen bonos vigentes al 31 de diciembre de 2019.

NÚMERO Y FECHA DE INSCRIPCIÓN	SERIE	NEMOTÉCNICO	TASA CARÁTULA	PLAZO EN AÑOS	FECHA DE COLOCACIÓN	FECHA EMISIÓN NOMINAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA	DEUDA VIGENTE UF	DEUDA VIGENTE M\$
Nº 818 de 07-08-2015	L	BCAJ-L1215	4,00%	5	17-12-15	01-12-15	01-12-20	UF	3.700.000,00	-
Nº 830 de 31-03-2016	O	BCAJ-O0816	5,50%	3,5	28-09-16	01-08-16	01-02-20	CLP	-	6.264.000
Nº 830 de 31-03-2016	Q	BCAJ-Q0117	5,10%	3,5	12-01-17	02-01-17	02-07-20	CLP	-	15.792.000
Nº 830 de 31-03-2016	U	BCAJ-U0517	2,25%	7	09-06-17	05-05-17	05-05-24	UF	2.300.000,00	-
Nº 865 de 31-08-2017	V	BCAJ-V0917	4,80%	5	19-10-17	25-09-17	25-09-22	CLP	-	53.000.000
Nº 865 de 31-08-2017	AC	BCAJ-AC0118	5,40%	7	11-01-18	05-01-18	05-01-25	CLP	-	53.400.000
Nº 865 de 31-08-2017	AE	BCAJ-AE0118	5,10%	5	19-04-18	05-04-18	05-04-23	CLP	-	53.750.000
Nº 865 de 31-08-2017	AH	BCAJ-AH0118	2,40%	7	19-04-18	05-04-18	05-04-25	UF	2.000.000,00	-
Nº 899 de 30-07-2018	AJ	BCAJ-AH0118	1,80%	7	23-08-18	20-08-18	20-08-25	UF	1.500.000,00	-
Nº 899 de 30-07-2018	AK	BCAJAK1218	4,90%	7	18-01-19	15-12-18	15-12-25	CLP	-	55.000.000
Nº 899 de 30-07-2018	AN	BCAJAN1219	0,50%	7	24-12-19	30-12-19	30-09-26	UF	2.500.000,00	-

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
0	0	0	0	0	0	-	-	383,00	24-09-18
0	0	0	0	0	0	-	-	1.018,00	24-09-18
0	0	0	0	0	0	-	-	186.020	13-08-18
0	0	0	0	0	0	-	-	82,08	19-12-18
0	0	0	0	0	0	-	-	488,38	04-06-18
0	0	0	0	0	0	-	-	237,67	04-06-18
0	0	0	0	0	0	-	-	387,79	04-06-18
0	0	0	0	0	0	-	-	146	04-06-18
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$	TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	CAPITAL INICIAL M\$	FECHA INICIAL
87.757	95.660	42.357	0	0	225.774	8,653%	8,653%	32.971,19	30-12-15
453.593	474.231	495.809	518.368	1.700.961	3.642.962	4,458%	4,458%	291.000,00	21-12-06
58.973	62.004	15.993	0	0	136.970	5,023%	5,023%	21.076,65	10-03-10
400.516	421.556	443.701	467.010	7.076.370	8.809.153	5,131%	5,131%	428.407,00	20-12-06
859.068	901.360	942.823	986.192	18.178.697	21.868.140	4,519%	4,519%	863.525,49	28-07-17
<b>1.859.907</b>	<b>1.954.811</b>	<b>1.940.683</b>	<b>1.971.570</b>	<b>26.956.028</b>	<b>34.682.999</b>			<b>1.636.980,33</b>	

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El detalle de las obligaciones con el público al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

**Al 31 de diciembre de 2019**

INSTITUCIÓN / SERIE	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
					1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
BONO CORPORATIVO - Serie L	UF	AL FINAL	SEMESTRAL	01/12/2020	345.734	104.746.778	105.092.512
BONO CORPORATIVO - Serie O	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	01/02/2020	6.405.629	0	6.405.629
BONO CORPORATIVO - Serie Q	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	02/07/2020	8.291.481	7.896.000	16.187.481
BONO CORPORATIVO - Serie U	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/05/2024	226.619	0	226.619
BONO CORPORATIVO - Serie V	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	25/09/2022	670.457	0	670.457
BONO CORPORATIVO - Serie AC	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/01/2025	1.391.224	0	1.391.224
BONO CORPORATIVO - Serie AE	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/04/2023	646.713	0	646.713
BONO CORPORATIVO - Serie AH	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/04/2025	322.700	0	322.700
BONO CORPORATIVO - Serie AJ	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	20/08/2025	276.909	0	276.909
BONO CORPORATIVO - Serie AK	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	15/12/2025	118.345	0	118.345
BONO CORPORATIVO - Serie AN	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	30/09/2026	89.344	0	89.344
COMPLEMENTO (GASTOS Y RESULTADO EMISIÓN, NETO) (*)					(534.238)	(1.569.837)	(2.104.075)
<b>TOTAL BONO</b>					<b>18.250.917</b>	<b>111.072.941</b>	<b>129.323.858</b>

**Al 31 de diciembre de 2018**

INSTITUCIÓN / SERIE	TIPO MONEDA	AMORTIZACIÓN	INTERÉS	FECHA VENCIMIENTO	PASIVO CORRIENTE		
					1 A 3 MESES M\$	4 A 12 MESES M\$	TOTAL CORRIENTE M\$
BONO CORPORATIVO - Serie J	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	01/06/2019	13.895	4.487.711	4.501.606
BONO CORPORATIVO - Serie L	UF	AL FINAL	SEMESTRAL	01/12/2020	336.646	0	336.646
BONO CORPORATIVO - Serie O	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	01/02/2020	6.688.887	6.264.000	12.952.887
BONO CORPORATIVO - Serie Q	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	02/07/2020	8.686.961	7.896.000	16.582.961
BONO CORPORATIVO - Serie U	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/05/2024	220.662	0	220.662
BONO CORPORATIVO - Serie V	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	25/09/2022	670.457	0	670.457
BONO CORPORATIVO - Serie AC	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/01/2025	1.391.224	0	1.391.224
BONO CORPORATIVO - Serie AE	CLP	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/04/2023	646.713	0	646.713
BONO CORPORATIVO - Serie AH	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	05/04/2025	314.218	0	314.218
BONO CORPORATIVO - Serie AJ	UF	AL VENCIMIENTO	SEMESTRAL	20/08/2025	269.630	0	269.630
COMPLEMENTO (GASTOS Y RESULTADO EMISIÓN, NETO) (*)					(256.369)	(661.875)	(918.244)
<b>TOTAL BONO</b>					<b>18.982.924</b>	<b>17.985.836</b>	<b>36.968.760</b>

(\*) Corresponde al neto entre gastos asociados a emisión de nueva deuda y resultado (ganancia/pérdida) en la colocación.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 obligaciones por bonos se encuentran afectas a los resguardos y restricciones financieras (covenants). (ver nota 33)

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	PASIVO NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	VALOR COLOCADO M\$/UF	FECHA INICIAL
		3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$					
0	0	0	0	0	0	5,385%	UF 3.700.000,00	17-12-15	
0	0	0	0	0	0	4,715%	CLP 31.320.000	28-09-16	
0	0	0	0	0	0	4,827%	CLP 39.480.000	12-01-17	
10.852.144	21.704.287	21.704.287	10.852.144	0	65.112.862	2,175%	UF 2.300.000,00	09-06-17	
26.500.000	26.500.000	0	0	0	53.000.000	5,217%	CLP 53.000.000	19-10-17	
0	8.900.002	17.800.004	17.800.004	8.899.991	53.400.001	5,167%	CLP 53.400.000	11-01-18	
13.437.500	26.875.000	13.437.500	0	0	53.750.000	5,367%	CLP 53.750.000	19-04-18	
0	9.436.643	18.873.286	18.873.286	9.436.666	56.619.881	2,637%	UF 2.000.000,00	19-04-18	
8.492.982	8.492.982	8.492.982	8.492.982	8.492.982	42.464.910	1,767%	UF 1.500.000,00	23-08-18	
0	0	18.333.337	18.333.337	18.333.326	55.000.000	4,914%	CLP 55.000.000	18-01-19	
0	0	0	0	70.774.850	70.774.850	2,442%	UF 2.500.000,00	24-12-19	
(1.069.991)	(1.022.989)	(988.203)	(1.059.017)	(2.050.691)	(6.190.891)				
<b>58.212.635</b>	<b>100.885.925</b>	<b>97.653.193</b>	<b>73.292.736</b>	<b>113.887.124</b>	<b>443.931.613</b>				

1 A 2 AÑOS M\$	2 A MÁS DE 5 AÑOS M\$	PASIVO NO CORRIENTE			TOTAL NO CORRIENTE M\$	TASA EFECTIVA PACTADA ANUAL	TASA NOMINAL PACTADA ANUAL	VALOR COLOCADO M\$/UF	FECHA INICIAL
		3 A 4 AÑOS M\$	4 A 5 AÑOS M\$	MÁS DE 5 AÑOS M\$					
0	0	0	0	0	0	3,715%	UF 814.000,00	17-12-15	
101.993.423	0	0	0	0	101.993.423	3,961%	UF 3.700.000,00	17-12-15	
6.264.000	0	0	0	0	6.264.000	5,426%	CLP 31.320.000	28-09-16	
15.792.000	0	0	0	0	15.792.000	5,037%	CLP 39.480.000	12-01-17	
0	10.566.886	21.133.772	21.133.772	10.566.886	63.401.316	2,237%	UF 2.300.000,00	09-06-17	
0	26.500.000	26.500.000	0	0	53.000.000	4,744%	CLP 53.000.000	19-10-17	
0	0	8.900.002	17.800.004	26.699.995	53.400.001	5,329%	CLP 53.400.000	11-01-18	
0	13.437.500	26.875.000	13.437.500	0	53.750.000	5,037%	CLP 53.750.000	19-04-18	
0	0	9.188.593	18.377.186	27.565.801	55.131.580	2,386%	UF 2.000.000,00	19-04-18	
0	8.269.737	8.269.737	8.269.737	16.539.474	41.348.685	1,792%	UF 1.500.000,00	23-08-18	
(907.524)	126.859	174.154	209.236	163.688	(233.587)				
<b>123.141.899</b>	<b>58.900.982</b>	<b>101.041.258</b>	<b>79.227.435</b>	<b>81.535.844</b>	<b>443.847.418</b>				

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 17 - CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR**

Caja Los Andes mantiene cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar que se detallan a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Fondo de Prestaciones complementarias - beneficiarios activos (*)	Pesos	9.566.968	5.558.663
Fondo de Prestaciones complementarias - beneficiarios pensionados	Pesos	47.573	3.251
Fondos de bienestar administrados	Pesos	372.194	340.860
Saldos a favor de empleador por asignaciones familiares	Pesos	30.619	63.492
Obligaciones con terceros (**)	Pesos	7.230.509	3.534.744
Cobros en exceso de crédito social	Pesos	2.224.564	2.434.230
Proveedores ( facturas por pagar )	Pesos	13.465.982	13.855.333
Primas por pagar por conceptos seguros generales	Pesos	2.670.486	2.499.484
Excedente por pagar Fondo común de subsidios de cesantía	Pesos	421	0
Excedente por pagar Fondo maternal y enfermedad hijo menor	Pesos	376.340	138.365
Mutuos hipotecarios endosables por pagar en proceso	U.F	178.784	346.430
Obligaciones con terceros filiales	Pesos	162.713	23.496
Impuesto único retenido a los trabajadores	Pesos	145.746	145.427
Impuesto retenido sobre honorarios	Pesos	21.714	12.124
Provisión gastos generales	Pesos	0	441.314
Aportes previsionales por pagar de subsidios maternales	Pesos	1.654.564	1.694.221
Provisión de fondos gastos operacionales créditos hipotecarios	Pesos	1.969	11.721
Aportes previsionales SIL por pagar	Pesos	7.341.262	5.332.941
Devoluciones caducadas crédito social	Pesos	398.094	373.873
Obligaciones Con terceros Crédito Social	Pesos	12.404.395	10.944.184
Otros	Pesos	5.969	0
<b>TOTAL</b>		<b>58.300.866</b>	<b>47.754.153</b>

(\*) Variación corresponde al aumento del Fondo de Prestaciones Complementarias, generado por mayores ingresos y menores egresos en relación a igual período de 2018.

(\*\*) Al cierre del 2019, se reconocieron montos abonados que se encontraban en cuentas bancarias y que no se lograron identificar con un producto o servicio de la CCAF.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 18 - PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS**

La composición de este rubro es la siguiente:

**Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Provisión participación del ejercicio del personal (*)	Pesos	5.820.000	5.050.000
Provisión vacaciones del personal	Pesos	3.469.928	3.635.332
<b>TOTAL CORRIENTE</b>		<b>9.289.928</b>	<b>8.685.332</b>

(\*) Esta provisión corresponde a un bono anual por productividad el cual se paga un 70% durante el mes de diciembre y se reliquida en marzo de cada período, según convenio colectivo.

Los movimientos son los siguientes:

Provisión Participación

PROVISIÓN PARTICIPACIÓN DEL EJERCICIO DEL PERSONAL	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo Inicio	Pesos	5.050.000	6.404.000
Provisiones del período	Pesos	5.820.000	5.050.000
Aplicación de provisiones	Pesos	(5.050.000)	(6.404.000)
<b>SALDO FINAL</b>		<b>5.820.000</b>	<b>5.050.000</b>

Provisión vacaciones del personal

PROVISIÓN VACACIONES DEL PERSONAL	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Saldo Inicio	Pesos	3.635.332	3.451.687
Provisiones del período	Pesos	4.116.434	3.272.519
Aplicación de provisiones	Pesos	(4.281.838)	(3.088.874)
<b>SALDO FINAL</b>		<b>3.469.928</b>	<b>3.635.332</b>

Indemnización por años de servicio del personal:

Caja Los Andes no efectúa provisión para indemnización por años de servicio del personal, en razón de lo dispuesto en el N°9 del Art. 26 de la Ley N°18.833, el cual prohíbe a las Cajas de Compensación convenir con sus trabajadores este tipo de beneficios.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 19 - OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS**

La composición de este rubro es la siguiente:

**a. Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Ingresos anticipados uso centros vacacionales	Pesos	724.699	741.054
Filiales	Pesos	0	17.265
<b>TOTAL CORRIENTE</b>		<b>724.699</b>	<b>758.319</b>

**b. No Corrientes**

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Aportes declarados D.L. 1526 (neto de asignación familiar)	Pesos	393.270	376.516
<b>TOTAL NO CORRIENTE</b>		<b>393.270</b>	<b>376.516</b>

**NOTA 20 - PATRIMONIO**

**a. Constitución**

Está constituido por los recursos netos de Caja Los Andes formados a través del tiempo, conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 29 de la Ley N°18.833, norma legal que establece los estatutos para las Cajas de Compensación.

En el Artículo N° 29 de la mencionada ley, se establece que las Cajas de Compensación constituirán un Fondo, que se denominará Fondo Social, y que se formará con los siguientes recursos: comisiones, reajustes e intereses de los capitales dados en préstamos, rentas de inversiones, multas e intereses penales, productos de venta de bienes y servicios, donaciones, herencias, legados y demás recursos que establezca la ley.

El Artículo N°30 señala que los recursos del Fondo Social se destinarán a financiar los regímenes de prestaciones de crédito social y de prestaciones adicionales, a adquirir bienes para el funcionamiento de la Caja de Compensación y al financiamiento de los gastos administrativos de ésta.

El Artículo N°31 establece que las Cajas de Compensación podrán invertir los recursos del Fondo Social, los provenientes de la administración de prestaciones complementarias y las disponibilidades de caja sólo en los instrumentos financieros señalados en las letras a), b), c) y d) del artículo N° 45 del decreto ley N°3.500 de 1980 y en aquellos que determine el Consejo Monetario a proposición del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El patrimonio de Caja Los Andes se distribuye, para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, de acuerdo a lo siguiente:

CONCEPTO	MONEDA	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Fondo Social	Pesos	752.522.243	718.786.087
Ganancias (pérdidas) acumuladas	Pesos	45.029.230	33.736.156
<b>PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA</b>		<b>797.551.473</b>	<b>752.522.243</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**b. Variaciones patrimoniales**

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existen otras variaciones que no correspondan a los resultados generados en el período.

**c. Participaciones no controladoras**

Dentro del patrimonio total informado se encuentran las participaciones no controladoras, que indican la porción de la cual Caja Los Andes en su posición de controladora, no tiene el control. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 las entidades que poseen mencionada participación y completan la propiedad son; Los Andes Tarjeta de prepago S.A. dicha entidad es Corporación de Bienestar y Salud (0,1 %), y AFBR CajaLosAndes S. A con Corporación Educacional de la Construcción (0,03%), Fundación de Asistencia Social C.Ch.C. (0,03%). A partir de septiembre de 2019 AFV C.Ch.C. dejó de estar en vigencia.

RUT	ACCIONISTAS	SOCIEDAD	ACCIONES SUSCRITAS	PARTICIPACIÓN %	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
70.912.300-9	Corporación Educacional de la Construcción	Adm. de Fondos para la vivienda CCHC en liquidación	4.050	3,00%	0	5.279
71.330.800-5	Fundación de Asistencia Social de la C.Ch.C	Adm. de Fondos para la vivienda CCHC en liquidación	4.050	3,00%	0	5.278
70.912.300-9	Corporación Educacional de la Construcción	Adm. de Fondos para la Bonificación por Retiro CajalosAndes S.A.	300	0,03%	190	0
71.330.800-5	Fundación de Asistencia Social de la C.Ch.C	Adm. de Fondos para la Bonificación por Retiro CajalosAndes S.A.	300	0,03%	190	0
65.091.028-1	Corporación de Bienestar y Salud	Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.	1	0,10%	812	826
<b>COMPOSICIÓN CAPITAL SOCIAL</b>			<b>8.701</b>	<b>6,16%</b>	<b>1.192</b>	<b>11.383</b>

**NOTA 21 - INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES**

**a.** Los Ingresos por intereses y reajustes registrados por Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se detallan de acuerdo al siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	INTERESES M\$	REAJUSTES M\$	31-12-2019 M\$
Consumo	340.645.923	3.917.214	344.563.137
Microempresarios	25.025	0	25.025
Mutuos hipotecarios no endosables	32.800	11.366	44.166
<b>TOTAL</b>	<b>340.703.748</b>	<b>3.928.580</b>	<b>344.632.328</b>

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	INTERESES M\$	REAJUSTES M\$	31-12-2018 M\$
Consumo	310.943.710	5.443.452	316.387.162
Microempresarios	45.435	0	45.435
Mutuos hipotecarios no endosables	46.538	13.606	60.144
<b>TOTAL</b>	<b>311.035.683</b>	<b>5.457.058</b>	<b>316.492.741</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- b. Los Gastos por intereses y reajustes registrados por Caja Los Andes al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detallan de acuerdo al siguiente detalle:

CONCEPTO	INTERESES M\$	REAJUSTES M\$	31-12-2019 M\$
Créditos Bancarios	20.887.689	0	20.887.689
Bonos	21.244.208	7.118.718	28.362.926
<b>TOTAL</b>	<b>42.131.897</b>	<b>7.118.718</b>	<b>49.250.615</b>

CONCEPTO	INTERESES M\$	REAJUSTES M\$	31-12-2018 M\$
Créditos Bancarios	21.933.966	0	21.933.966
Bonos	18.960.196	6.519.645	25.479.841
<b>TOTAL</b>	<b>40.894.162</b>	<b>6.519.645</b>	<b>47.413.807</b>

**NOTA 22 - DIVIDENDOS**

Dada la naturaleza jurídica de Caja Los Andes, no se distribuyen dividendos. Los excedentes obtenidos de su gestión, se reinvierten en el Fondo Social, el cual se utiliza para el financiamiento de los beneficios sociales, del crédito social y para el mejoramiento de infraestructura.

En relación a la filial AFBR CajaLosAndes S.A., con fecha 25 de abril de 2019 se efectuó la 13° Junta General Ordinaria de Accionistas, donde se aprueba la propuesta de distribución de dividendos entregada por el Directorio, por lo cual, se autoriza la distribución de \$155.013 como dividendos a nuestros accionistas y se procede con el pago de éste a través de una carta con cheque para cada accionista.

Respecto al período anterior, con fecha 19 de abril de 2018 se efectuó la 12° Junta General Ordinaria de Accionistas, donde se aprueba la propuesta de distribución de dividendos entregada por el Directorio, por lo cual, se autoriza la distribución de M\$213.481 como dividendos a nuestros accionistas y se procede con el pago de éste a través de una carta con cheque para cada accionista con fecha 19 de abril de 2018.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 23 - INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS**

El saldo de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 está compuesto por los siguientes conceptos:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-19 M\$	31-12-18 M\$
<b>COMISIONES POR ADMINISTRACIÓN DE FONDOS</b>		
Administración asignación familiar	366.423	350.269
Administración subsidio de cesantía	56.196	55.192
Administración subsidio por incapacidad laboral	631.930	584.340
Comisiones ganadas por filial por administración fondos (*)	0	1.554.803
<b>TOTAL COMISIONES POR ADMINISTRACIÓN DE FONDOS</b>	<b>1.054.549</b>	<b>2.544.604</b>
<b>INTERESES DE MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES</b>		
Intereses de mutuos hipotecarios endosables	1.790.299	1.838.079
<b>TOTAL INTERESES DE MUTUOS HIPOTECARIOS ENDOSABLES</b>	<b>1.790.299</b>	<b>1.838.079</b>
<b>INTERESES, REAJUSTES Y MULTAS</b>		
Intereses y multas por atraso en pago de cotizaciones previsionales	1.701.330	1.579.672
<b>TOTAL INTERESES, REAJUSTES Y MULTAS</b>	<b>1.701.330</b>	<b>1.579.672</b>
<b>OTROS INGRESOS DEL SISTEMA DE CRÉDITO SOCIAL</b>		
Comisiones por prepago de créditos sociales	5.797.337	5.536.762
Reembolso gastos de cobranza crédito social	3.172.558	3.483.208
<b>TOTAL OTROS INGRESOS DEL SISTEMA DE CRÉDITO SOCIAL</b>	<b>8.969.895</b>	<b>9.019.970</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>		
Aportes de pensionados	13.329.621	12.714.812
Comisiones por seguros de desgravamen	8.121.439	8.495.776
Comisiones por seguros	11.360.501	12.138.111
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>	<b>32.811.561</b>	<b>33.348.699</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46.327.634</b>	<b>48.331.024</b>

(\*) Durante período 2019 no se registran ingresos por este concepto, ya que con fecha 03 de diciembre de 2018, filial AFBR realiza traspaso de administración de Fondo para la Bonificación por retiro a Tesorería General de la República, según Decreto Supremo N°359 del Ministerio de Hacienda.

De esta nota se reclasificó al concepto de reembolso gastos de cobranza C.S la suma de M\$1.478.542, correspondientes a bonificación reembolsos gastos de cobranza, los que inicialmente se encontraban mal informados para el período de diciembre 2018. Del mismo concepto también se reclasificó gravámenes recupero castigos extraordinarios, por la suma de M\$487.270 los que inicialmente se encontraban clasificados como ingresos de actividades ordinarias, y ahora se clasifican como deterioro por riesgo de crédito. (Nota 32).

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 24 - OTROS INGRESOS**

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Ingresos por prestaciones adicionales	6.471.046	7.274.787
Ingresos por prestaciones complementarias	529.991	652.393
Comisiones por mantención de cuentas de ahorro	1.615.994	1.055.200
Venta de servicios a terceros (*)	9.990	1.224.263
Ingresos por Seguros	2.875.430	2.969.473
Ingresos por prestación de servicios	1.270.566	1.151.161
Otros ingresos	1.435.483	2.617.121
Arriendos percibidos	350.828	340.551
Ingresos por servicios a CAF	2.265	0
<b>TOTAL</b>	<b>14.561.593</b>	<b>17.284.949</b>

(\*) Los ingresos por ventas por servicios a terceros se ven disminuidas al período de diciembre 2019, dado que se ha dejado de percibir ingresos por recaudaciones manual, y servicio de pago de pensiones.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

El detalle de Venta por servicios a terceros que se incluye en el rubro "Otros ingresos por naturaleza" es el siguiente:

NOMBRE ENTIDAD / PERSONA	GIRO	TIPO DE SERVICIO PRESTADO	VALOR TOTAL DEL SERVICIO 31-12-2019 M\$	PERCIBIDO EN EL EJERCICIO 31-12-2019 M\$	DEVENGADO EN EL EJERCICIO 31-12-2019 M\$	VALOR TOTAL DEL SERVICIO 31-12-2018 M\$	GARANTÍA OTORGADA POR EL SERVICIO M\$
Provida A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	1.830	14.280	1.830	256.501	Contrato
Cuprum A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	252	3.283	252	47.609	Contrato
Habitat A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	1.013	18.889	1.013	407.699	Contrato
Planvital A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	650	933	650	7.627	Contrato
Larrain Vial Administradora De Fond	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	0	0	0	7	Contrato
Capital S.A. A.F.P.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaudación	805	10.659	805	191.404	Contrato
A.F.P. Modelo S.A.	Adm. Fondos de Pensiones	Recaud. Dig.	764	6.238	764	119.987	Contrato
Isapre Cruz Blanca S.A.	Salud	Recaudación	406	748	406	7.469	Contrato
Isapre Banmedica S.A.	Salud	Recaudación	505	865	505	7.832	Contrato
Colmena Golden Cross S.A.	Salud	Recaudación	460	782	460	7.036	Contrato
Isapre Consalud S.A.	Salud	Recaudación	456	808	456	7.669	Contrato
Institucion De Salud Previsional Fu	Salud	Recaudación	86	137	86	1.065	Contrato
Isapre Masvida S.A.	Salud	Recaudación	145	276	145	2.826	Contrato
Vida Tres S.A.	Salud	Recaudación	140	257	140	2.457	Contrato
Fundacion De Salud Trabajadores Del	Salud	Recaudación	230	330	230	2.720	Contrato
BTG Pactual Chile S.A. Adm. Gral. de Fondos	Administración Apv	Recaudación	0	0	0	12	Contrato
Metlife Chile Seguros De Vida S.A.	Administración Apv	Recaudación	1	2	1	27	Contrato
Asociación Chilena De Seguridad	Mutual	Recaudación	262	1.120	262	7.248	Contrato
Mutual De Seguridad C.Ch.C.	Mutual	Recaudación	150	1.859	150	11.192	Contrato
Instituto De Seguridad Del Trabajo	Mutual	Recaudación	3	5	3	60	Contrato
Compañia De Seguros De Vida Consorci	Seguro de vida	Recaudación	1	1	1	20	Contrato
Compañia De Seguros Corpvida S.A.	Seguro de vida	Recaudación	3	4	3	22	Contrato
Seguros Vida Security Prevision S.A	Seguro de vida	Recaudación	1	3	1	36	Contrato
Servicio Médico De La Camara Chilena	Salud	Recaudación	0	168	0	1.739	Contrato
Isapre Chuquicamata Limitada	Salud	Recaudación	15	23	15	178	Contrato
Seguros De Vida Sura S.A.	Administración Apv	Recaudación	1	2	1	21	Contrato
Banchile Administradora General De	Administración Apv	Administración	0	0	0	8	Contrato
Bice Vida Cia De Seguros Sa	Administración Apv	Administración	0	23	0	256	Contrato
Euroamerica Seguros De Vida S.A.	Administración Apv	Administración	1	1	1	11	Contrato
Corporacion De Salud Laboral Camara	Salud	Recaudación	0	6	0	110	Contrato
Banco Estado S.A. Administradora Gen	Administración Apv	Administración	1	4	1	75	Contrato
Bci Asset Management Administradora	Administración Apv	Administración	0	0	0	7	Contrato
Soc. Administradora De Fondos De Ce	Adm. Gral. De Fondos	Recaudación	1.809	6.959	1.809	133.333	Contrato
<b>TOTAL</b>			<b>9.990</b>	<b>68.665</b>	<b>9.990</b>	<b>1.224.263</b>	

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 25 - MATERIAS PRIMAS Y CONSUMIBLES UTILIZADOS**

Se incluyen en este rubro todos los gastos devengados en bienes de consumo y servicios, gastos de promoción y otros gastos de administración necesarios para el adecuado funcionamiento de Caja Los Andes.

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Materiales y útiles de oficina	9.979.523	7.270.795
Servicios generales (*)	9.926.247	8.369.835
Arriendo de Inmuebles (**)	443.139	5.419.483
Gastos cobranza crédito social	8.676.375	6.863.406
Gastos call center	3.009.685	4.057.325
Publicidad y promoción	6.759.999	3.921.167
Materiales y servicios de computación	14.209.649	14.783.130
Seguridad, mantención y reparación	9.598.317	9.507.399
Consumos básicos	4.377.331	4.692.723
Asesorías	2.661.309	2.859.142
Dietas, asesorías y gastos del Directorio	409.363	402.094
Pérdidas por riesgo operacional	954.259	796.925
Gastos cafetería	752.177	502.133
Otros	62.614	101.390
<b>TOTAL</b>	<b>71.819.987</b>	<b>69.546.947</b>

(\*) De este concepto respecto a lo informado en período 2018 se rebajó bonif. reembolsos gastos de cobranza por M\$1.478.542, los que anteriormente se clasificaban como materias primas y consumibles, y ahora se clasifican como ingresos de actividades ordinarias.

(\*\*) La variación correspondiente a los arriendos de inmuebles durante período 2019 y 2018, se debe a la implementación de NIIF 16.

**NOTA 26 - GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS**

Se incluyen en este rubro todos los gastos devengados en personal. La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detalla en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Remuneraciones <sup>(1)</sup>	55.332.939	59.726.421
Beneficios	8.818.615	8.380.750
Leyes sociales	2.412.180	2.403.105
Viáticos y movilización	2.965.295	3.216.945
Gratificación	4.407.759	4.363.535
Participación	9.290.120	6.439.959
Indemnizaciones	3.996.336	7.231.901
<b>TOTAL</b>	<b>87.223.244</b>	<b>91.762.616</b>

<sup>(1)</sup> Los gastos por remuneraciones se encuentran compuestos por lo siguiente:

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Remuneraciones personal Caja	49.653.995	51.695.499
Remuneraciones personal externo	5.678.944	8.030.922
<b>TOTAL REMUNERACIONES</b>	<b>55.332.939</b>	<b>59.726.421</b>

**NOTA 27 - GASTO POR DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN**

El detalle de la cuenta de resultados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Depreciación propiedades, planta y equipo (Nota 14)	13.462.290	8.648.018
Amortizaciones activos intangibles (Nota 13)	4.354.655	3.487.821
<b>TOTAL</b>	<b>17.816.945</b>	<b>12.135.839</b>

La composición de este rubro es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Depreciación propiedades, planta y equipo	7.853.335	8.648.018
Amortizaciones activos intangibles	4.354.655	3.487.821
Amortización Derecho de uso	5.608.955	0
<b>TOTAL</b>	<b>17.816.945</b>	<b>12.135.839</b>

**NOTA 28 - (PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR) REVERSAS DE PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR, RECONOCIDAS EN EL RESULTADO DEL PERÍODO**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se han efectuados los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Deterioro documentos por cobrar y cheques protestados	(520.481)	334.450
Deterioro propiedades, planta y equipos	(170.310)	0
Deterioro Intangible	(92.980)	0
<b>TOTAL</b>	<b>(783.771)</b>	<b>334.450</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 29A) - OTROS GASTOS, POR NATURALEZA**

Se incluyen en este rubro los gastos originados por el régimen de prestaciones adicionales y régimen de prestaciones complementarias que Caja Los Andes desarrolla conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 23 de la Ley N°18.833 y el reglamento respectivo y otros gastos por naturaleza. La composición es la siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Gastos en prestaciones adicionales <sup>(1)</sup>	29.817.436	29.732.142
Comisiones por administración cuentas de ahorro leasing	72.384	68.192
Gastos por recaudación	3.516.972	3.846.425
Otros gastos	310.271	448.776
<b>TOTAL</b>	<b>33.717.063</b>	<b>34.095.535</b>

<sup>(1)</sup> Prestaciones adicionales ver a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Costos por convenio turismo	6.350.345	6.998.876
Asignación matrícula universitaria	188.071	246.957
Bonos Pro-Familia activos <sup>(1)</sup>	661.480	656.615
Bonificación salud pensionados <sup>(1)</sup>	580.986	669.502
Beneficio de salud	7.272.950	6.821.111
Gastos de cursos y talleres pensionados	3.198.058	2.640.641
Gastos viajes pensionados	1.400.190	1.140.318
Eventos artísticos y culturales pensionados	424.190	860.037
Beneficios escolares	5.083.180	4.747.617
Bono Pro-Familia Pensionados <sup>(1)</sup>	300.864	309.182
Beneficencia por Fondos concursables	1.083.314	758.474
Seguro Degravamen CS	1.541.415	2.301.837
Gastos centros campestres	801.775	830.534
Beneficios por emprendimiento social	267.913	187.496
Otros beneficios	662.705	562.945
<b>TOTAL</b>	<b>29.817.436</b>	<b>29.732.142</b>

<sup>(1)</sup> Estos ítems consideran asignaciones por becas de estudios, nupcialidad y natalidad; subsidios mortuorios y por fallecimiento; bonificaciones por audífonos y prótesis dentales.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 29B) - OTRAS GANANCIAS (PÉRDIDAS)**

La composición al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detalla en el siguiente cuadro

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Pérdidas por bajas propiedades, planta y equipos <sup>(1)</sup>	(1.155.151)	(679.469)
Pérdidas por bajas de intangibles	(74.518)	0
Ventas de propiedades, plantas y equipos	16.800	0
Otros resultados	54.500	95.497
<b>TOTAL</b>	<b>(1.158.369)</b>	<b>(583.972)</b>

<sup>(1)</sup> Corresponde a provisión de deterioro de proyectos en desarrollo.

**NOTA 30 - INGRESOS Y COSTOS FINANCIEROS**

a. El detalle de los ingresos financieros es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Intereses ganados en Pactos	1.313.986	1.713.372
Intereses ganados en D.P.F.	2.262	2.971
Intereses ganados en fondos mutuos	258	4.497
Intereses ganados en letras hipotecarias	691	1.448
Intereses ganados bonos banco Inst. financieras	2.770	3.596
Utilidad (pérdida) en valorización acciones	(1.739)	(3.645)
Intereses bonos banco Central	7.310	9.542
Intereses ganados en bonos de Empresas	1.414	2.412
Dividendos percibidos de acciones	1.873	2.707
Otros	1.373	0
<b>TOTAL <sup>(1)</sup></b>	<b>1.330.198</b>	<b>1.736.900</b>

<sup>(1)</sup> La disminución de los intereses por renta fija se debe a que la AFBR realizó la venta de sus instrumentos financieros.

b. El detalle de los costos financieros es el siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Intereses y comisiones por tarjeta de crédito	237.349	132.174
Intereses cuotas leasing de activo fijo	2.083.451	1.729.290
Otros costos financieros	541	21
<b>TOTAL</b>	<b>2.321.341</b>	<b>1.861.485</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 31 - INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS**

**1. Criterio de Segmentación**

Tal como se definió en Nota N°3 q), Caja Los Andes presenta información financiera por un solo segmento.

En virtud de las actuales directrices, Caja Los Andes ha resuelto que el segmento a reportar, es único de acuerdo a la información entregada al Directorio. Esto debido a que las actividades de negocios no están organizadas en función de sus diferentes productos o servicios ni en función de las diferentes áreas geográficas en que opera Caja Los Andes.

La información por el segmento reportable que se entrega al Directorio y comité de finanzas por los ejercicios informados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

CUADROS DE RESULTADOS	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Ingresos Prod. Y Servicios Financ.	380.646.443	354.713.039
Ingresos PPAA, PPCC Y Otros	17.748.070	20.584.044
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIÓN</b>	<b>398.394.513</b>	<b>375.297.083</b>
Gastos Generales	(70.816.581)	(68.729.906)
Gastos Por Beneficios A Los Empleados	(87.223.243)	(91.762.616)
Pérdidas Por Deterioro (Reversiones), Neto	(96.692.342)	(92.314.590)
Costos Financieros	(44.453.238)	(42.755.647)
Otros	(23.896.208)	(16.221.516)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIÓN</b>	<b>(323.081.612)</b>	<b>(311.784.275)</b>
Gasto por Impuesto a las ganancias	(466.440)	(49.230)
<b>EXCEDENTES ANTES DE BENEFICIOS</b>	<b>74.846.461</b>	<b>63.463.578</b>
Gastos por prestaciones adicionales	(29.817.436)	(29.732.142)
<b>EXCEDENTES DESPUES DE BENEFICIOS Y OTROS</b>	<b>45.029.025</b>	<b>33.731.436</b>

Las Cajas de Compensación son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto está dirigido a proveer bienestar familiar a sus afiliados. En el curso de su desarrollo histórico, la legislación le ha entregado mayores facultades para la provisión de servicios a sus afiliados. En este sentido, se pueden identificar los siguientes productos y servicios que Caja Los Andes ofrece a sus afiliados:

**Crédito Social:**

Los créditos sociales corresponden a los préstamos sociales relacionados con adquisiciones, servicios, fomento de microempresas, vivienda y de libre disponibilidad que Caja Los Andes concede a sus afiliados. Constituyen la principal fuente de ingresos y el motor del desarrollo y crecimiento de Caja Los Andes. Los créditos sociales otorgados a los trabajadores y pensionados afiliados tienen los mismos privilegios que los aportes previsionales, su cobranza se realiza mediante descuento por planilla y en el caso de que el empleador dé término al contrato de trabajo éste podrá, previa autorización del trabajador, descontar del finiquito las sumas de dinero adeudadas por concepto de crédito social. Adicionalmente, en caso de quiebra del empleador, los créditos sociales tienen legalmente la misma prelación que las cotizaciones previsionales. A contar de julio de 2008, Caja Los Andes ofrece créditos hipotecarios con plazo de hasta 30 años.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Prestación de servicios:**

Esta línea de negocios incorpora todas aquellas actividades dirigidas a entregar servicios a entidades de seguridad social o a otras especialmente facultadas por la legislación vigente, entre las cuales se cuentan el estatuto de la CCAF (Ley N°18.833) y la ley de arriendo financiero habitacional (Ley N°19.281), tales como, entidades que otorgan créditos hipotecarios y arriendo financiero habitacional. Esta línea exige un servicio de óptima calidad y permite contar con recursos adicionales para satisfacer requerimientos de otras líneas de Caja Los Andes.

**Otros Negocios:**

**Programa de Ahorro:** Actividad dirigida a personas naturales afiliadas y no afiliadas a Caja Los Andes que busca posicionarse como una nueva alternativa de ahorro para los trabajadores, manteniendo un bajo nivel de riesgo y con rentabilidades superiores a alternativas de similares características y riesgo existentes en el mercado. Caja Los Andes cobra a los ahorrantes una comisión mensual fija y una variable en proporción a la rentabilidad obtenida por el ahorrante.

**Turismo y Recreación:** Busca satisfacer la demanda por recreación de los afiliados activos y pensionados y su objetivo financiero es mantener en equilibrio los ingresos y gastos de la operación, dejando un margen para mantención y reparación de los mismos.

**Prestaciones complementarias:** Actividad dirigida al segmento de empresas que optan por externalizar total o parcialmente su departamento de bienestar, a las cuales Caja Los Andes les proporciona un servicio de óptima calidad definiendo un conjunto de beneficios apropiados para el grupo de trabajadores de que se trate.

**Prestaciones adicionales:** Tradicionalmente esta línea de negocios ha estado dedicada al otorgamiento de prestaciones sin retorno. No obstante, y acorde con la evolución del sistema de seguridad social, ha derivado en prestaciones y servicios retornables. Las principales prestaciones adicionales están referidas a Asignación de Nupcialidad, Asignación de Natalidad, Asignación de Fallecimiento y Becas de Estudio, entre otras.

Caja Los Andes ha invertido en mejorar este servicio, vía organización de la demanda, mediante la suscripción de convenios, por medio de los cuales se accede a descuentos y atenciones preferenciales en diversos establecimientos comerciales del país y de salud, entre otros. Esta línea de negocios tiene un gran futuro en la ampliación de servicios y en el atractivo que resulta para los beneficiarios.

**Prestaciones legales:** Esta actividad comprende la administración de los Fondos de Prestaciones Familiares y de Incapacidad Laboral, que por su naturaleza se asocian a una prestación de servicios al Estado.

**2. Productos y servicios**

Caja Los Andes no reporta información financiera al Directorio por productos y servicios.

**3. Información sobre áreas geográficas**

Caja Los Andes ha estimado no revelar información sobre áreas geográficas debido a que sólo reporta a nivel nacional.

**4. Información sobre los principales clientes.**

Dada la naturaleza del negocio de Caja Los Andes, no existen clientes que por sí solo representen el 10 por ciento o más de sus ingresos de las actividades ordinarias al cierre de los respectivos períodos.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 32 - DETERIORO POR RIESGO DE CRÉDITO**

En base a la aplicación del modelo descrito en la letra a) de la Nota 2, se han efectuados los siguientes cargos a resultados:

TIPO DE PRÉSTAMO	GENERADA EN EL EJERCICIO M\$	REVERSAS EN EL EJERCICIO M\$	31-12-2019 M\$
Consumo	113.804.859	(16.968.198)	96.836.661
Microempresarios	31.586	(63.380)	(31.794)
Fines educacionales	275.284	(343.981)	(68.697)
Mutuos hipotecarios endosables	0	0	0
Mutuos hipotecarios no endosables	80.545	(124.373)	(43.828)
<b>TOTAL</b>	<b>114.192.274</b>	<b>(17.499.932)</b>	<b>96.692.342</b>

TIPO DE PRÉSTAMO	GENERADA EN EL EJERCICIO M\$	REVERSAS EN EL EJERCICIO M\$ <sup>(*)</sup>	31-12-2018 M\$
Consumo	107.971.256	(15.478.035)	92.493.221
Microempresarios	52.323	(187.825)	(135.502)
Fines educacionales	277.042	(392.264)	(115.222)
Mutuos hipotecarios no endosables	91.710	(19.617)	72.093
<b>TOTAL</b>	<b>108.392.331</b>	<b>(16.077.741)</b>	<b>92.314.590</b>

(\*) En esta nota se incorporó el concepto de gravámenes de recupero castigados extraordinarios por la suma de M\$487.270, los que anteriormente estaban clasificados como ingresos de actividades ordinarias.

El resultado generado en Deterioro por riesgo de crédito se presenta neto de recupero y reincorporación de créditos castigados, siendo estos al 31 de diciembre de 2019 estos son; recuperos por (M\$31.949.827) y reincorporaciones por (M\$11.034.530), respectivamente. Al 31 de diciembre de 2018 estos son; recuperos por (M\$25.456.289) y reincorporaciones por (M\$11.760.889).

**NOTA 33 - CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES**

El detalle de las contingencias y compromisos es el siguiente:

**Contingencias**

Con fecha 13 de marzo de 2014 se presentó reclamo RUC 14-9-000329-4 en 1° Tribunal Tributario Aduanero de la Región Metropolitana, en contra de resolución Ex. 17.000 N°205/2013 del Servicio de Impuestos Internos, en la cual indica se debe rebajar el remanente de IVA crédito fiscal en el equivalente a 8.862,14 UTM, por considerar que la recaudación electrónica que realiza la Caja se encuentra afecta a IVA. Al 31 de diciembre de 2019, la causa se encuentra en tribunales de segunda instancia.

Cabe señalar que el remanente de IVA crédito fiscal de Caja Los Andes está conformado principalmente por la construcción de sus centros recreativos y vacacionales.

Al cierre de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Caja Los Andes mantiene otros juicios menores respecto de los cuales la Administración y sus asesores legales, no creen necesario registrar una provisión de contingencia de probable ocurrencia.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Garantías Directas**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se mantienen las siguientes boletas entregadas como garantías del cumplimiento de convenios:

TIPO DE GARANTÍA	INSTITUCIÓN QUE LA OTORGA	ACREEDOR DE LA GARANTÍA	OBJETO DE LA GARANTÍA	VCTO.	TIPO	ENTREGADA POR	31-12-19 MONTO M\$ / UF	31-12-18 MONTO M\$ / UF
Boleta bancaria	Banco Estado	Centros Comerciales Arauco Express S.A.	Garantizar contrato	08-11-20	UF	Matriz	383,00	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Nuevos Desarrollos S.A.	Garantizar contrato	22-10-20	UF	Matriz	1.018,00	0
Boleta bancaria	Banco Santander	Soc. De Rentas Falabella S.A.	Garantizar contrato	15-12-20	UF	Matriz	82,08	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Adm. Plaza Vespucio	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	488,38	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Del Trebol S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	237,67	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Oeste S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	387,79	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza La Serena S.A.	Garantizar contrato	15-06-20	UF	Matriz	145,92	0
Boleta bancaria	Banco Estado	Centros Comerciales Arauco Express S.A.	Garantizar contrato	08-11-19	UF	Matriz	0	383,00
Boleta bancaria	Banco Estado	Nuevos Desarrollos S.A.	Garantizar contrato	01-10-19	UF	Matriz	0	1.018,00
Boleta bancaria	Banco Estado	Servicio De Registro Civil E Identificación	Garantizar convenio	22-10-19	CLP	Matriz	0	186.020
Boleta bancaria	Banco Santander	Soc. De Rentas Falabella S.A.	Garantizar contrato	15-12-20	UF	Matriz	0	82,08
Boleta bancaria	Banco Estado	Adm. Plaza Vespucio	Garantizar contrato	15-06-19	UF	Matriz	0	488,38
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Del Trebol S.A.	Garantizar contrato	15-06-19	UF	Matriz	0	237,67
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza Oeste S.A.	Garantizar contrato	15-06-19	UF	Matriz	0	387,79
Boleta bancaria	Banco Estado	Plaza La Serena S.A.	Garantizar contrato	15-06-19	UF	Matriz	0	145,92

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**Hipotecas**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen hipotecas sobre inmuebles de propiedad de la institución.

Restricciones a la gestión o indicadores financieros

Al 31 de diciembre de 2019 se presentan resguardos y restricciones financieras en los contratos de emisión vigentes de bonos Series L, O, Q, U, V, AC, AE, AH, AJ, AK y AN, contrato de arrendamiento con CN Life Cía. de Seguros de Vida S.A., y contrato con Banco Santander Chile por línea de crédito comprometida. (Ver nota 16)

Caja Los Andes ha asumido el compromiso de cumplir ciertos índices financieros calculados sobre su balance consolidado los que se detallan a continuación:

- Mantener un nivel de endeudamiento trimestral, medido sobre los Estados Financieros en que la relación pasivo exigible, menos Efectivo y Equivalente al Efectivo, consolidado o individual, no supere el nivel de 3,2 veces el Patrimonio consolidado total o individual. Para estos efectos, se sumarán al Pasivo Exigible las obligaciones que asuma Caja los Andes (emisor) en su calidad de aval, fiador simple y/o solidario y aquellas obligaciones en que responda en forma directa o indirecta de las obligaciones de terceros.

$$\frac{\text{(Pago exigible - Efectivo y Efectivo Equivalente)}}{\text{Total Patrimonio}} < 3,2 \text{ veces}$$

- Activos Totales consolidados o individuales libres de toda prenda, hipoteca u otro gravamen por un monto igual a 0,8 veces el Pasivo Exigible consolidado o individual no garantizado del emisor.

$$\frac{\text{Activos libres de Prenda (Total Activos - Activos en Arrendamiento)}}{\text{Pasivo exigible no garantizado (Total Pasivos - Pasivos por Arrendamiento)}} > 0,8 \text{ veces}$$

- Mantener un Patrimonio consolidado o individual mínimo de U.F. 12.000.000.

$$\frac{\text{Total Patrimonio}}{\text{UF al Cierre}} > 12 \text{ MM UF}$$

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

La Administración de Caja Los Andes estima que las restricciones antes señaladas no son significativas para el normal desenvolvimiento de sus operaciones, habiendo cumplido a la fecha con los covenants establecidos.

INDICADORES	31-12-19	31-12-18
<b>ENDEUDAMIENTO &lt; 3,2 VECES</b>	<b>1,39</b>	<b>1,29</b>
Pasivo Exigible	1.225.059.783	1.049.710.035
Total Pasivos	1.225.059.783	1.049.710.035
(+) Pasivos (aval, fiador simple, etc)	-	-
(-) Efectivo y equivalentes al efectivo	115.594.516	81.725.859
Total Patrimonio	797.552.665	752.533.626
<b>ACTIVOS LIBRES &gt; 0,8 VECES</b>	<b>1,68</b>	<b>1,74</b>
Activos libres de Prenda	1.969.279.162	1.762.264.794
Total Activos	2.022.612.448	1.802.243.661
(-) Activos en Leasing	53.333.286	39.978.867
Pasivo Exigible no garantizados	1.173.252.872	1.013.198.502
Total Pasivos	1.225.059.783	1.049.710.035
(-) Pasivos por Leasing	51.806.911	36.511.533
<b>PATRIMONIO MÍNIMO &gt; 12 MM UF</b>	<b>28,17</b>	<b>27,30</b>
Total Patrimonio en M\$	797.552.665	752.533.626
UF al cierre	28.309,94	27.565,79

(\*) En este punto se consideraron activos por derechos de uso, y pasivos por arrendamiento respectivamente, según adopción de NIIF 16.

Pasivos contingentes:

En el 1° Tribunal Tributario Aduanero de la Región Metropolitana, existe un juicio con el Servicio de Impuestos Internos que eventualmente podría representar una obligación real o contingente. A la fecha de los presentes Estados Financieros Consolidados el juicio se encuentra en tribunales de segunda instancia.

El asunto tributario en cuestión que interpone el S.I.I., representa la rebaja de 8.862,14 UTM del remanente declarado por Caja Los Andes en el período de marzo de 2012.

A la presentación de los Estados Financieros se han realizado provisiones menores por juicios laborales por M\$147.106.

Al cierre de los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Caja Los Andes mantiene otros juicios menores respecto de los cuales la Administración y sus asesores legales, no creen necesario registrar una provisión de contingencia de probable ocurrencia.

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 34 - CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS**

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existen cauciones obtenidas de terceros

**NOTA 35 - ESTIPENDIOS DEL DIRECTORIO**

Durante el período terminado al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se pagó a los Directores dietas por asistencia a sesiones y se efectuaron otros pagos y desembolsos por las actividades desarrolladas por el Directorio, su detalle es el siguiente:

NOMBRE	CARGO	CONCEPTO	31-12-2019 M\$	31-12-2018 M\$
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Dieta	17.930	16.800
Daniel Hurtado Parot	Presidente del Directorio	Asesorias	57.680	53.314
Gaston Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Dieta	7.172	4.488
Gaston Escala Aguirre	Vicepresidente del Directorio	Asesorias	35.407	33.717
Italo Marcelo Ozzano Cabezón	Director Empresarial	Dieta	7.172	6.144
Italo Marcelo Ozzano Cabezón	Director Empresarial	Asesorias	46.829	41.902
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director Empresarial	Dieta	7.172	6.168
Muñoz Vidaldi Rodrigo	Director Empresarial	Asesorias	36.795	34.258
Guido Acuña García	Director Laboral	Dieta	7.172	6.720
Guido Acuña García	Director Laboral	Asesorias	31.770	30.183
Leontina Concha Pereira	Director Laboral	Dieta	7.172	6.720
Leontina Concha Pereira	Director Laboral	Asesorias	30.954	28.555
Daniel Esaúl Ramos Palma	Director Laboral	Dieta	6.596	6.720
Daniel Esaúl Ramos Palma	Director Laboral	Asesorias	30.105	29.364
Otros gastos del Directorio		Gastos varios	79.437	97.041
<b>TOTAL</b>			<b>409.363</b>	<b>402.094</b>

NOTAS A LOS  
**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

**NOTA 36 - MEDIO AMBIENTE**

Caja Los Andes en los 30 últimos años ha construido centros recreacionales, vacacionales y deportivos, recuperando terrenos yermos y abandonados, convirtiéndolos en hermosos parques que rodean a los Centros, prodigando una cuidadosa mantención de las áreas verdes. Se contribuye de esta manera por un efecto de irradiación al mejoramiento del entorno de cada uno de los lugares en que se emplazan estos centros.

Actualmente 21 son los Centros Vacacionales, Recreacionales y Eco vacacionales que Caja Los Andes posee a lo largo de todo Chile. En ellos la familia de los afiliados puede disfrutar durante todo el año de espacios para el buen uso de su tiempo libre en pleno contacto con la naturaleza.

Al 31 de diciembre de 2019, Caja Los Andes ha desembolsado por concepto de mantención de los Centros y mejoras de áreas verdes la suma de M\$924.386 y a diciembre de 2018 M\$1.554.389.-, incluidos en el rubro Materias primas y consumibles utilizados del estado de resultados por naturaleza.

**NOTA 37- SANCIONES**

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Caja Los Andes no presenta sanciones a revelar.

**NOTA 38- HECHOS RELEVANTES**

- Con fecha 24 de diciembre de 2019, Caja Los Andes informa que efectuó colocación en el mercado local de bonos Serie AN, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N°899 en el Registro de Valores con fecha 30 de julio de 2018, por la suma total de 2.500.000 UF, con vencimiento el día 30 de septiembre de 2026.
- Con fecha 02 de diciembre de 2019, Caja Los Andes informa que doña Sandra Novoa Manríquez, deja su cargo como de la filial "Los Andes Tarjetas de Prepago S.A.", asumiendo en su reemplazo doña Laura Galarce Pardo.
- Con fecha 30 de septiembre de 2019, Caja Los Andes informa que don Fernando Araya Remagni, deja su cargo como Gerente Corporativo de Beneficios Sociales y productos Financieros, asumiendo en su reemplazo doña Mabel Osses Soto.
- Gerencias de Operaciones de Canales RM y Regiones, serán reestructuradas en dos nuevas gerencias, a saber, Gerencia de Empresas y Segmentos a cargo de don Roberto Carter, y Gerencia de Canales a cargo de don Francisco Zañartu. La mencionada reestructuración entrará en vigor a contar del día 1 de octubre de 2019.
- Con fecha 23 de septiembre de 2019, Caja Los Andes informa que don Jesús Enrique Ramírez Claverie, asume como Gerente Corporativa de Datos.
- Con fecha 9 de agosto de 2019, en sesión extraordinaria N° 3 de la Comisión Liquidadora se presentan y aprueban los Estados Financieros de Administradora de Fondos para la Vivienda CChC, en liquidación, de los cuales se desprende que el monto a liquidar es de M\$164.232, de acuerdo a lo siguiente:
  - Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, quien tiene el 94% de las acciones, le correspondió la suma de M\$154.378.
  - A la Fundación Social Cámara Chilena de la Construcción, quien tiene el 3% de las acciones, le correspondió la suma de M\$4.927.
  - A la Corporación Educacional de la Construcción, quien tiene el 3% de las acciones, le correspondió la suma de M\$4.927.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- Con fecha 22 de julio de 2019, Caja Los Andes informa que doña Andrea Álvarez Marshall, asume como Gerente Corporativa de Finanzas y Administración.
- Con fecha 18 de junio de 2019, Caja Los Andes informa que el señor Luis Enrique Fischer Levancini, Gerente Corporativo de Administración y Finanzas, dejará de prestar servicios a dicha Caja de Compensación con fecha 28 de junio de 2019. Cabe precisar que dicho alejamiento se debe a la renuncia voluntaria presentada por este.
- Con fecha 17 de junio de 2019, Caja Los Andes informa a partir de este día, la incorporación de Paola Visintini Vaccarezza como Gerente de Personas y Asuntos Corporativos
- Con fecha 18 de enero de 2019, Caja Los Andes informa que efectuó colocación en el mercado local de bonos Serie AK, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N°899 en el Registro de Valores con fecha 30 de julio de 2018, por la suma total de M\$55.000.000, con vencimiento el día 15 de diciembre de 2025.
- Con fecha 18 de enero de 2019, Caja Los Andes informa que a partir de 28 de febrero de 2019 Gerente de Personas y Comunicaciones, Sr. Cristián Pizarro Allard dejará de cumplir sus funciones en esta institución dado su renuncia voluntaria.
- Con fecha 28 de septiembre de 2018, Caja Los Andes informa que a contar del 1 de octubre de 2018 Gerencia Corporativa comercial será reemplazada por "Gerencia de Operación de Canales", la cual estará a cargo de los siguientes gerentes.
  - Sr. Roberto Carter Santa María, Gerente de Operación de Canales de Región Metropolitana;
  - Sr. José Francisco Zañartu Saavedra, Gerente de Operación de Canales de regiones.

En consecuencia, se informa que el comité Ejecutivo de Caja Los Andes queda estructurado de la siguiente forma:

Gerencia Corporativa de Operación de Canales de región Metropolitana, Sr Roberto Carter Santa María;  
Gerencia Corporativa de Operación de Canales de regiones, Sr José Francisco Zañartu Saavedra;  
Gerencia Corporativa de IDD y Experiencia, Srta. Marie Auteroche;  
Gerencia Corporativa de Beneficios Sociales y Productos Financieros, Sr Fernando Araya Remagni;  
Gerencia Corporativa de Riesgo, Sr. Jaime Leonart Tomas;  
Gerencia Corporativa de Finanzas y Administración, Sr. Luis Enrique Fischer Levancini;  
Gerencia Corporativa de Personas, Comunicaciones y Asuntos Corporativos; Sr. Cristian Pizarro Allard;  
Gerencia Corporativa de Operaciones y Tecnología; Sra. Alejandra Quijada Caneo.

- Con fecha 23 de agosto de 2018, Caja Los Andes informa que efectuó colocación en el mercado local de bonos Serie AJ, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N°899 en el Registro de Valores con fecha 30 de julio de 2018, por la suma total de 1.500.000 UF, con vencimiento el día 20 de agosto de 2025.

La emisión se realizó a una tasa de colocación de 1,79% correspondiente a un spread de colocación de 89 pbs. La demanda total alcanzó el equivalente a 2,3 veces el monto de la colocación.

Los fondos provenientes de esta colocación se destinarán a financiar el régimen de crédito social de Caja Los Andes.

- Con fecha 9 de julio de 2018, la Superintendencia de Seguridad Social aprobó el acuerdo de Directorio para que Caja Los Andes procediera a constituir una sociedad anónima especial con el objeto exclusivo de emitir, operar y poner en circulación medios de pagos con provisión de fondos, en los términos que establece la Ley N°20.950.
- Con fecha 20 de junio de 2018, Caja Los Andes informa que, a partir del 31 de julio de 2018, el Gerente Corporativo de Operaciones y Tecnología don Luis Ignacio Castillo González se alejará de nuestra Institución por renuncia voluntaria. Asimismo, se informa que doña Alejandra Quijada a contar de esta fecha, estará al mando de dicha gerencia.

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Cifras en miles de pesos - M\$)

- Con fecha 22 de mayo de 2018, Caja Los Andes informa a partir de este día, la incorporación de don Jaime Andrés Leonart Tómas como Gerente Corporativo de Riesgo.
- Con fecha 17 de mayo de 2018, Caja Los Andes informa sobre su nueva estructura organizacional, que a partir de esta fecha se integra don Fernando Araya Remagni como Gerente Corporativo de Beneficios Sociales y Productos Financieros.
- Con fecha 19 de abril de 2018, Caja Los Andes ha efectuado una colocación de bonos serie AE, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N° 865 en el Registro de Valores, con fecha 31 de agosto de 2017. El monto de capital de la colocación es de M\$53.750.000 a una tasa de colocación de 4,69%, con vencimiento el 5 de abril de 2023.
- Con fecha 19 de abril de 2018, Caja Los Andes ha efectuado una colocación de bonos serie AH, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N° 865 en el Registro de Valores, con fecha 31 de agosto de 2017. El monto de capital de la colocación es de UF 2.000.000 a una tasa de colocación de 2,2%, con vencimiento el 5 de abril de 2025.

Los fondos provenientes de esta colocación se destinarán a financiar el régimen de crédito social de Caja Los Andes.

- Con fecha 29 de enero de 2018, Caja Los Andes informa la renuncia de doña Myriam Sotomayor Bustamante, a la Gerencia de Riesgo.
- Con fecha 11 de enero de 2018, Caja Los Andes ha efectuado una colocación de bonos serie AC, con cargo a la línea de bonos a 10 años inscrita bajo el N° 865 en el Registro de Valores, con fecha 31 de agosto de 2017. El monto de capital de la colocación es de M\$53.400.000 y su tasa efectiva es de 5,21% en tanto su tasa de carátula es de 5,4% con vencimiento el 5 de enero de 2025.

Los fondos provenientes de esta colocación se destinarán a financiar el régimen de crédito social de Caja Los Andes.

### NOTA 39- HECHOS POSTERIORES

Con fecha 11 de marzo de 2020, la OEDC declaró como "pandemia" al brote Coronavirus (Covid-19), debido a la fuerte expansión que ha tenido a nivel mundial, lo que ha llevado a la toma de acciones de los distintos gobiernos de los países o zonas más afectados (Sudeste Asiático, Italia, España, Estados Unidos, entre otros), como también empresas del sector privado de dichas zonas han tomado decisiones operacionales para responder al brote, generando volatilidad e incertidumbres en los mercados financieros a nivel mundial.

Caja Los Andes mantendrá un estricto seguimiento de esta situación, para propósitos de un adecuado y oportuno reconocimiento en los estados financieros, producto de los eventuales efectos de una mayor volatilidad de divisas, incremento del riesgo de crédito, caídas en los valores de mercados de inversiones financieras, baja demanda de instrumentos y bienes, generando a su vez presión en los precios, entre otros.

Entre el 1 de enero de 2020 y la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados no existen otros hechos posteriores que puedan afectar significativamente la posición financiera o la interpretación de dichos Estados Financieros Consolidados.

# Tabla de contenidos GRI y anexos



## ALCANCE Y COBERTURA

Este documento presenta los desafíos y avances en materia de sustentabilidad, comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. El contenido e indicadores han sido definidos en base a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión standard.

## DEFINICIÓN DE LA MATERIALIDAD

Basados en el proceso de desarrollo de la estrategia de sustentabilidad se identificaron los temas estratégicos para Caja Los Andes, definiendo así los temas materiales para esta memoria que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización, los cuales influyen en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

### 1. COMPRESIÓN Y DIAGNÓSTICO DE TEMAS RELEVANTES

Con el fin de comprender las prioridades estratégicas de Caja Los Andes, se analizaron las oportunidades y riesgos desde la sustentabilidad y como estas afectaban en la cadena de valor del negocio. Para ello se realizaron distintas entrevistas con ejecutivos y grupos de interés, análisis de información secundaria y otros documentos, junto con la mirada de la industria y las mejores prácticas en estas materias.



### 2. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

El resultado se modeló en un diagrama de tres pilares, el cual abarca los distintos ámbitos de trabajo en los que Caja Los Andes debe enfocar los esfuerzos y prioridades estratégicas, los que son considerados como los temas relevantes para este documento.



### MATRIZ Y TEMAS MATERIALES

#### GOBERNANZA:

1. GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD
2. INNOVACIÓN

#### COLABORADORES:

3. AMBIENTE DE TRABAJO
4. EFICIENCIA Y COLABORACIÓN

#### AFILIADOS:

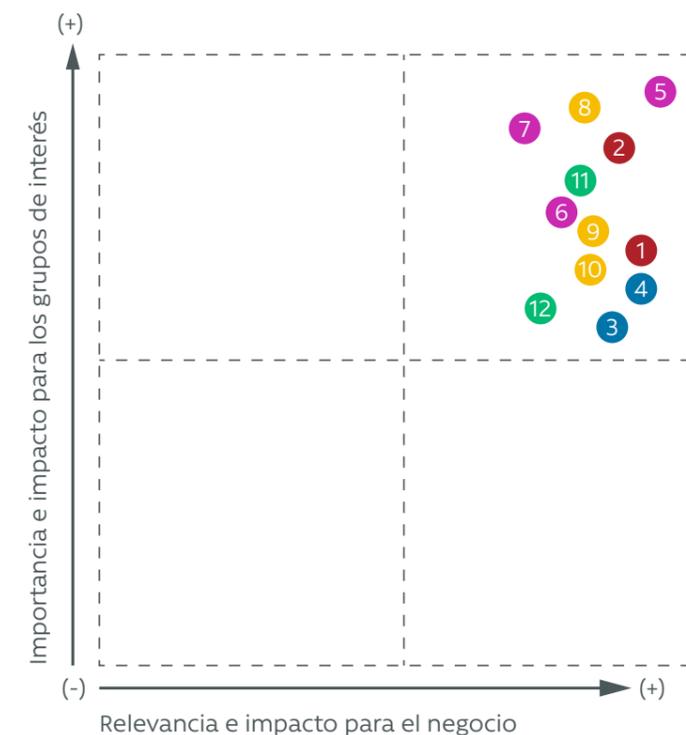
5. ATENCIÓN Y SERVICIO
6. TRANSICIÓN HACIA LA SUSTENTABILIDAD
7. EMPODERAMIENTO FINANCIERO

#### SOCIAL:

8. IMPACTO SOCIAL
9. ECOSISTEMA EMPRENDEDOR
10. ALIANZAS PÚBLICO - PRIVADAS

#### AMBIENTAL:

11. INFRAESTRUCTURA SUSTENTABLE
12. REGENERACIÓN AMBIENTAL



# ÍNDICE

## GRI

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>INDICADORES GRI - ESCENCIALES</b>			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	2
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16-18, 22-27, 30, 98-116
	102-3	Ubicación Casa Matriz	2
	102-4	Ubicación de las operaciones	30,126
	102-5	Propiedad y forma jurídica	2,16-18
	102-6	Mercados atendidos	22-27, 30
	102-7	Tamaño de la organización (dotación de personal)	46-47, 22-27, 30, 98-116
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	46-47
	102-9	Cadena de suministro	22-23, 30
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	40
	102-11	Principio o enfoque de precaución	134-143
	102-12	Iniciativas externas	29
	102-13	Afiliación a asociaciones	120-127
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7-9
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	14-15,58,65,129,135
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza	38
	102-40	Lista de grupos de interés	78-81, 266
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	74-75
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	78-81, 266
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	78-81, 266-267
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	266-267
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	16-18
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	266
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-47	Lista de los temas materiales	267
	102-48	Re-expresión de la información	No existe reexpresiones de información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existe cambios en la elaboración de informes
	102-50	Período objeto del informe	2019
	102-51	Fecha del último informe	2018
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	ANUAL
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este reporte se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial
	102-55	Índice de contenidos GRI	268-272
	102-56	Verificación externa	No existió verificación externa

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>TEMA MATERIAL - GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD</b>			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	78, 134, 138
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78-81, 134-143
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78-81, 134-143
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	14-15,58,65,129,135
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	134-139
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza	38
<b>TEMA MATERIAL - AMBIENTE DE TRABAJO</b>			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	62
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51-53
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	53
NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	51
EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	46
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo	66-72,85
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	47, 55-57
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	54-56
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	58
<b>TEMA MATERIAL - INNOVACIÓN</b>			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	92
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92-97
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-97
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - INNOVACIÓN		92-97
<b>TEMA MATERIAL - EFICIENCIA Y COLABORACIÓN</b>			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	86-89, 132
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86-89, 132-133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86-89, 132-133
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - EFICIENCIA Y COLABORACIÓN		86-89, 132-133
<b>TEMA MATERIAL - OFICINAS SUSTENTABLES</b>			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	150
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	150-155
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150-155
ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	151
	302-4	Reducción del consumo energético	151

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>TEMA MATERIAL - ATENCIÓN Y SERVICIO</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	86-93, 132, 150
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86-93, 132, 150
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86-93, 132, 150
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - ATENCIÓN Y SERVICIO		86-93, 132, 150
<b>TEMA MATERIAL - EMPODERAMIENTO FINANCIERO</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	98-99, 102-103
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	98-99, 102-103
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	98-99, 102-103
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - EMPODERAMIENTO FINANCIERO		98-99, 102-103
<b>TEMA MATERIAL - IMPACTO SOCIAL</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	92-117
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92-117
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-117
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - IMPACTO SOCIAL		92-117
<b>TEMA MATERIAL - TRANSICIÓN HACIA LA SUSTENTABILIDAD</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	94
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	94-95
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94-95
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - TRANSICIÓN HACIA LA SUSTENTABILIDAD		94-95
<b>TEMA MATERIAL - ALIANZAS PÚBLICO - PRIVADAS</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	29, 120
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	29, 120-127
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29, 120-127
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-12	Iniciativas externas	29
	102-13	Afiliación a asociaciones	120-127
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - ALIANZAS PÚBLICO - PRIVADAS		29, 106, 120-124
<b>TEMA MATERIAL - ECOSISTEMA EMPRENDEDOR</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	126, 128
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	126, 128
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126, 128
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - ECOSISTEMA EMPRENDEDOR		126, 128
<b>TEMA MATERIAL - REGENERACIÓN AMBIENTAL</b>			
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	150
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	150-155
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150-155
BIODIVERSIDAD	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	154-155
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	154-155
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	154-155

## ANEXO

### 386

#### NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

CARGO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores	6	1	7
Gerentes	7	5	12
Trabajadores	2.056	1.312	3.368

#### NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

CARGO	CHILENOS	EXTRANJEROS	TOTAL
Directores	7	0	7
Gerentes	11	1	12
Trabajadores	3.261	107	3.368

#### NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

CARGO	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40	ENTRE 41 Y 50	ENTRE 51 Y 60	ENTRE 61 Y 70	MÁS DE 70	TOTAL
Directores	0	1	0	2	4	0	7
Gerentes	0	1	4	7	0	0	12
Trabajadores	519	1.594	861	347	44	3	3.368

#### NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

CARGO	MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6	MÁS DE 6 Y MENOS DE 9	ENTRE 9 Y 12	MÁS DE 12	TOTAL
Directores	4	1	2	0	0	7
Gerentes	5	2	3	1	1	12
Trabajadores	938	739	600	440	651	3.368

#### NÚMERO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

CARGO	DIRECTORES	GERENTES	TRABAJADORES
Hombres	0	0	35
Mujeres	0	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>66</b>

#### BRECHA SALARIAL (%)

BRECHA SALARIAL	-10,1%
-----------------	--------

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En conformidad a la Norma de Carácter General N°30 de la Superintendencia de Valores y Seguros y la Circular N°2.982 de la Superintendencia de Seguridad Social, los abajo firmantes declaran que todos los antecedentes contenidos en esta Memoria reflejan en forma fiel y veraz la situación real, económica y financiera de Caja Los Andes.



**PRESIDENTE**  
**Daniel Hurtado P.**  
7.010.350-8  
Constructor Civil



**VICEPRESIDENTE**  
**Gastón Escala A.**  
6.539.200-3  
Ingeniero Civil



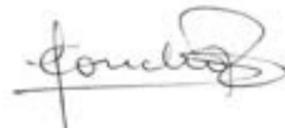
**DIRECTOR**  
**Ítalo Ozzano C.**  
9.083.624-7  
Ingeniero Civil Industrial



**DIRECTOR**  
**Rodrigo Muñoz V.**  
6.721.632-6  
Ingeniero Civil Industrial



**DIRECTOR**  
**Guido Acuña G.**  
6.103.791-8  
Ingeniero Eléctrico



**DIRECTOR**  
**Leontina Concha P.**  
7.620.510-8  
Ingeniero Comercial



**DIRECTOR**  
**Daniel Ramos P.**  
13.777.965-k  
Contador Auditor



**GERENTE GENERAL**  
**Nelson Rojas M.**  
8.046.049-k  
Ingeniero Comercial



CAJA  
**LOS ANDES**

SOMOS CChC

[www.cajalosandes.cl](http://www.cajalosandes.cl)